



Ársskýrsla

2012

2010 - 2012

Lykiltölur

Samandreginn rekstrarreikningur

	2012	2011	2010
Eigin iðgjöld	10.925 m.kr	10.252 m.kr	10.170 m.kr
Fjárfestingatekjur	2.078 m.kr	3.534 m.kr	1.363 m.kr
Aðrar tekjur	91 m.kr	102 m.kr	35 m.kr
Heildartekjur	13.094 m.kr	13.888 m.kr	11.568 m.kr
Eigin tjón	-7.368 m.kr	-7.324 m.kr	-7.794 m.kr
Annar kostnaður	-2.720 m.kr	-3.039 m.kr	-2.968 m.kr
Heildargjöld	-10.088 m.kr	-10.363 m.kr	-10.761 m.kr
Hagnaður fyrir tekjuskatt	3.006 m.kr	3.525 m.kr	806 m.kr
Tekjuskattur	-369 m.kr	-88 m.kr	-42 m.kr
Hagnaður ársins	2.638 m.kr	3.437 m.kr	765 m.kr

	2012	2011	2010
Rekstrarfjármunir	496 m.kr	539 m.kr	587 m.kr
Útlán	2.842 m.kr	3.588 m.kr	4.144 m.kr
Verðbréf	14.390 m.kr	17.105 m.kr	15.951 m.kr
Eignir til sölu	1.030 m.kr	1.033 m.kr	1.071 m.kr
Viðskiptakröfur	3.238 m.kr	2.636 m.kr	2.686 m.kr
Aðrar eignir	573 m.kr	753 m.kr	723 m.kr
Handbært fé	4.843 m.kr	3.648 m.kr	4.244 m.kr
Eignir samtals	27.412 m.kr	29.302 m.kr	29.407 m.kr
Eigið fé samtals	10.231 m.kr	12.241 m.kr	8.803 m.kr
Víkjandi lán			3.994 m.kr
Vátryggingaskuld	15.250 m.kr	15.549 m.kr	15.111 m.kr
Aðrar skuldir	1.931 m.kr	1.512 m.kr	1.498 m.kr
Skuldir samtals	17.180 m.kr	17.060 m.kr	20.603 m.kr
Eigið fé og skuldir samtals	27.412 m.kr	29.302 m.kr	29.407 m.kr
Eigið tjónshlutfall	67,4%	71,4%	76,6%
Kostnaðarhlutfall	21,0%	21,0%	18,6%
Samsett hlutfall (tjón + kostnaður)	88,5%	92,5%	95,2%
Eiginfjárhlutfall	37,3%	41,8%	29,9%
Aðlagð gjaldþolshlutfall ¹	3,83	4,46	3,21

¹ Hlutfall aðlagðs gjaldþols samstæðunnar (skv. 31. gr. laga nr. 56/2012, um vátryggingastarfsemi) af lágmarks gjaldþoli samstæðunnar (skv. 86. gr. laga nr. 56/2010 um vátryggingastarfsemi).

Útgefandi: *Tryggingamiðstöðin*

Ábyrgðarmaður: *Óskar B. Hauksson*

Hönnun og umbrot: *Jónsson & Le'macks*

Prentun: *Prentmet*

Efnisyfirlit

1	Ávarp stjórnarformanns og forstjóra	4
2	Stiklað á stóru í sögu félagsins	8
3	Framtíðarsýn og stefna 2013–2017	14
4	Viðburðaríkt ár	18
5	Rekstrarniðurstöður	34
6	Stjórnarhættir	42
7	Ársreikningur	51

Ávarp stjórnarformanns og forstjóra

Árið 2012 var bæði annasamt og árangursríkt hjá Tryggingamiðstöðinni. Fyrri hluta ársins var félagið í söluferli en þeirri vinnu lauk formlega í desember þegar nýir meirihlutaeigendur tóku við stjórn þess. Strax í kjölfarið hófst svo undirbúningur að skráningu félagsins í Kauphöll. Standard & Poor's hækkaði mat sitt á fjárhagslegum styrkleika TM og viðskiptavinir félagsins verðlaunuðu starfsmenn þess enn og aftur með mestu ánægjunni á íslenskum tryggingamarkaði.

Þær umbætur sem hér um ræðir eru ekki til komnar vegna hækkunar á iðgjöldum viðskiptavina TM heldur er um að ræða afrakstur innleiðingar á nýjum aðferðum í áhættumati og verðlagningu.

Stöðug bæting váttryggingarekstrar

Rekstur TM gekk vel á öllum sviðum árið 2012. Félagið náði þeim sögulega árangri á árinu, að samsett hlutfall þess, þ.e. hlutfall eigin tjóna og rekstrarkostnaðar á móti eigin iðgjöldum, fór undir 90% og var 88,5%. Þróun samsetts hlutfalls TM frá árinu 2008 má sjá á mynd 1. Eins og þar kemur fram hefur náðst stöðugt betri árangur í váttryggingarekstri félagsins á tímabilinu og er nú svo komið að félagið skilar hagnaði af þeim hluta starfseminnar án fjárfestingartekna, þriðja árið í röð. Það sýnir að þær umbætur í váttryggingarekstri sem unnið hefur verið markvisst að á tímabilinu, eru að skila meiri stöðugleika í grunnrekstrinum þegar til lengri tíma er litið.

Þær umbætur sem hér um ræðir eru ekki til komnar vegna hækk-

unar á iðgjöldum viðskiptavina TM heldur er um að ræða afrakstur innleiðingar á nýjum aðferðum í áhættumati og verðlagningu sem hafa það að markmiði að auka

Það sýnir að þær umbætur í váttryggingarekstri sem unnið hefur verið markvisst að á tímabilinu, eru að skila meiri stöðugleika í grunnrekstrinum þegar til lengri tíma er litið.

nákvæmni í verðlagningu og fækka þeim tilvikum þar sem verulegs ójafnvægis gætir milli iðgjalda og áhættu. Mikið aðhald í rekstri hefur einnig einkennt tímabilið 2008-2012 og frábær árangur hefur náðst í hagræðingu í kaupum á endur-

tryggingum án þess að dregið hafi verið úr kröfum um vernd. Einnig má nefna að tjónaþróun hefur verið hagfelld á tímabilinu enda er það almennt einkennandi á samdráttartímum.

Traustar fjárfestingaeygnir bera góða ávöxtun

Ávöxtun fjárfestingaeygna félagsins var með ágætum á árinu, þrátt fyrir að hlutfall auðseljanlegra eigna væri hátt og dregið hafi verið úr markaðsáhættu í eignasafninu. Töluverðar áskoranir eru þó framundan í fjárfestingastarfsemi félagsins, fyrst og fremst vegna fjármagnshafna sem ýta undir einseleitt og takmarkað framboð fjárfestingakosta. Fjárfestingaeygnir TM námu 23.105 m.kr. í árslok 2012. Þeim er stýrt í samræmi við vel skilgreinda fjárfestingastefnu og innan þess laga- og reglugerðaramma sem í gildi er á hverjum tíma. Fjárfestingastefna TM er samþykkt



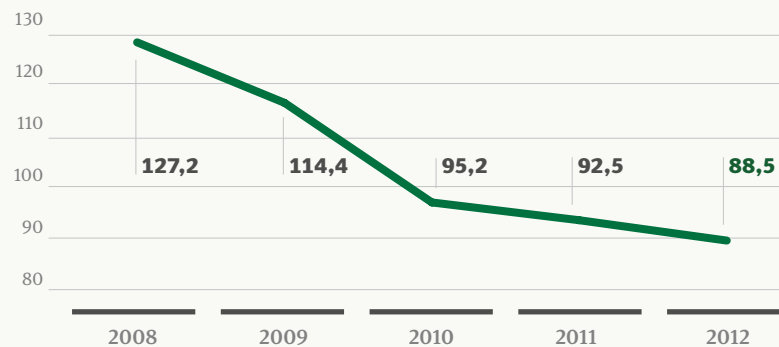
Elin Jónsdóttir stjórnarformaður
og Sigurður Viðarsson, forstjóri TM.

af stjórn félagsins og staðfest af Fjármálaeftirlitinu. Hún er uppfærð a.m.k. einu sinni á ári, en oftast þörf krefur. Núverandi fjárfestingastefna var samþykkt af stjórn TM í árslok 2012. Í lok árs 2012 voru um 51% fjárfestingaeigna skuldabréf og 21% handbært fé. Hlutfall auðseljanlegra eigna var 63%.

Stjórnarhættir einkennast af gagnsæi

Stjórn TM hefur tekið ákvörðun um að starfa eftir leiðbeiningum um stjórnarhætti sem Kauphöllin, Samtök atvinnulífsins og Viðskiptaráð gáfu út í mars 2012. Margvísleg verkefni hafa verið unnin vegna innleiðingar leiðbeininganna og má þar nefna skipun starfskjaranefndar sem gerir tillögu að starfskjarastefnu og undirbúning að mótun síðferðilegra viðmiða TM. Það er stefna stjórnar félagsins að uppfylla að fullu ákvæði leiðbeininga um stjórnarhætti í síðasta lagi

Þróun samsetts hlutfalls



Mynd 1
Félagið náði þeim sögulega árangri á árinu 2012 að samsett hlutfall þess fór undir 90% í 88,5%.

í árslok 2013 og að stjórn muni þá í framhaldinu gefa út stjórnarháttayfirlýsingu í ársskýrslu félagsins árið 2014.

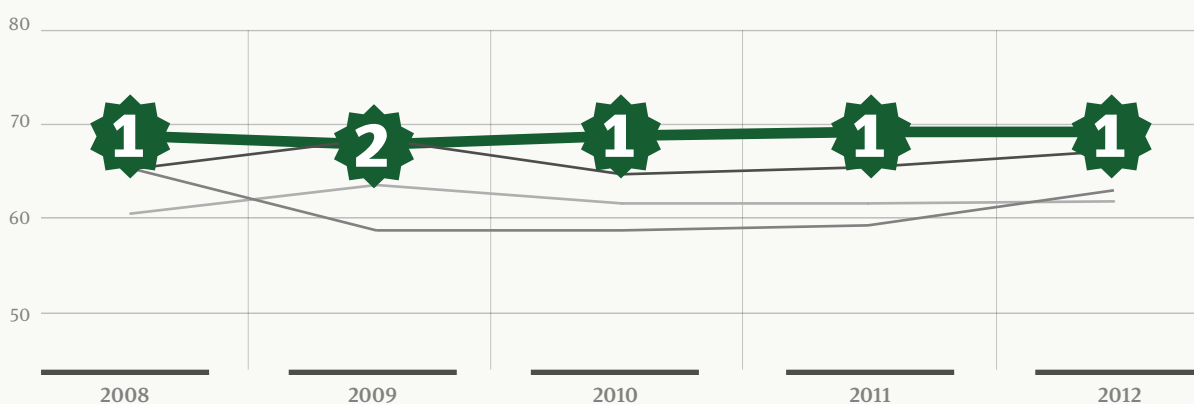
Undirbúningur vegna Solvency II vel á veg kominn

Miklar breytingar eru fyrirsjáanlegar í daglegum rekstri váttrygg-

ingafélaga á allra næstu árum með innleiðingu Solvency II löggjafarinnar. Hin nýja löggjöf, sem áætlanir miða nú við að taki gildi árið 2016, er áhættumiðuð. Gerð er krafa um formlegri og traustari stjórnarhætti en almennt hafa tíðkast í fyrirtækjum og aukin áhersla er lögð á gagnsæi og festu

Ánægjuvogin

■ TM ■ Vörður ■ Sjóvá ■ VÍS



Mynd 2
Á síðustu 14 árum hefur TM verið 12 sinnum með ánægðustu viðskiptavini tryggingafélaga.

markvissari áhættustýringu. Til dæmis taka reglur um lágmark eigin fjár miklum breytingum,

Með þessi verkefni í forgrunni er að því stefnt að TM sé fyrsti valkostur þeirra sem vilja traust og árangursrík tryggingaviðskipti.

sem leiðir til mun hærra gjaldþolskröfu á váttryggingafélög en verið hefur. Einnig eiga váttryggingafélög að leggja sjálfstætt mat á áhættu sína og fjármagnsþörf og gera um það sérstaka skýrslu (e. Own

Risk and Solvency Assessment, ORSA). Þessar breytingar eru, að mati félagsins, í aðalatriðum af hinu góða, en auka umfang upplýsingavinnslu umtalsvert. TM er vel í stakk búð til að takast á við þessar breytingar enda hefur verið unnið markvisst að undirbúningi í samræmi við fyrirbyggjandi vitneskju um væntanlega löggjöf frá árinu 2011. Vel hefur gengið að innleiða umbætur í áhættustýringu hjá félaginu og var eigið áhættu- og gjaldþolsmat félagsins (e. ORSA) framkvæmt í annað sinn á árinu.

Hækkun á mati Standard & Poor's á fjárhagslegum styrkleika TM

Frá árinu 2007 hefur TM farið árlega í gegnum mat hjá matsfyrir-

tækinu Standard & Poor's. Síðasta mat fór fram þann 18. september 2012, en þá áttu framkvæmdastjórn, innra eftirlit og áhættustýring félagsins dagslangan fund í höfuðstöðvum TM með fulltrúum matsfyrirtækisins. Fundurinn gekk vel og lágu niðurstöður matsins fyrir nú í lok febrúar. Þá var uppskera mikillar vinnu félagsins við endurbætur í rekstri endanlega staðfest þar sem mat á fjárhagslegum styrkleika TM var hækkað úr BB+; stöðugar horfur, í BBB-; stöðugar horfur. Það segir mikið um fjárhagslegan styrk TM að einkunn félagsins er í dag hin sama og S&P's hefur veitt langtímaskuldbindingum íslenska ríkisins. Sérstaklega ánægjulegur er rökstuðningur S&P's

fyrir hækkuninni þar sem staða vörumerkis TM, stefna félagsins í endurtryggingum og síðast en ekki síst vinnulag í áhættumati og verðlagningu eru meðal þeirra þátta sem fá góða umsögn. Í umsögninni felst því mikil viðurkenning á þeirri stefnu sem núverandi stjórnendur félagsins lögðu grunninn að í ársbyrjun 2008 og unnið hefur verið eftir af mikilli festu. Hækkun á lánshæfismati gefur TM tækifæri til þess að sækja viðskipti út fyrir landsteinana í enn ríkari mæli en verið hefur. Um 6% af iðgjaldatekjum félagsins koma nú erlendis frá en mikill áhugi hefur verið á að stækka þann hlut, enda eru vaxtartækifæri á íslenskum váttryggingamarkaði takmörkuð.

Viðskiptavinir TM oftast ánægðir

Mælingar á ánægju viðskiptavina íslenskra fyrirtækja á Íslandi samkvæmt Íslensku ánægjuvuginni, eru framkvæmdar í lok hvers árs af Capacent. Niðurstöðu þeirra mælinga er ávallt beðið með mikilli eftirvæntingu hjá TM enda á félagið langa sögu um sigra í flokki tryggingafélaga. Svo fór að þessu sinni að viðskiptavinir TM verðlaunuðu félagið enn eitt árið með mestu ánægjunni á íslenskum váttryggingamarkaði. Var þetta í 12. skiptið af 14, síðan mælingar hófust hjá Íslensku ánægjuvuginni, sem TM ber

sigur úr bítum í sínum flokki. Þar með er TM það íslenska fyrirtæki sem oftast allra hefur hlotnast þessi heiður. Ánægjuvugin mælir ekki eingöngu ánægju viðskiptavina með reynslu sína af félaginu heldur eru einnig mældir þættir sem rannsóknir hafa sýnt að hafa háa fylgni við ánægju, svo sem ímynd, væntingar til félagsins, gæði vöru og þjónustu, tryggð og meðmæli

Þá var uppskera mikillar vinnu félagsins við endurbætur í rekstri endanlega staðfest þar sem mat á fjárhagslegum styrkleika TM var hækkað úr BB+; stöðugar horfur, í BBB-; stöðugar horfur.

viðskiptavina. TM var umtalsvert yfir meðaltali tryggingamarkaðarins í öllum þáttum sem mældir voru og hækkaði einkunn sína milli ára hvað varðar gæði þjónustunnar og ímynd félagsins.

Byggjum áfram á góðum grunni

Framkvæmdastjórn TM vinnur stefnumótandi áætlanir til fimm ára í senn. Þær eru endurskoðaðar

að minnsta kosti annað hvert ár og var áætlun fyrir tímabilið 2013-2017 unnin á árinu 2012 og samþykkt af framkvæmdstjórn nýverið. Fjórar megináherslur koma fram í stefnunni og er þeim ætlað að styrkja stöðir félagsins enn frekar með áframhaldandi þróun þátta sem lagt hafa grunninn að góðum rekstri félagsins. Áfram verður lögð áhersla á markaðslega aðgreiningu, stefnt er að því að þjónustan verði einfaldari, lausnamiðaðri og aðgengilegri viðskiptavinum, auka á nákvæmni í áhættumati og verðlagningu og áhersla verður lögð á áframhaldandi skýra stefnu og þróun líkana í fjárfestingum og áhættustýringu. Með þessi verkefni í forgrunni er að því stefnt að TM sé fyrsti valkostur þeirra sem vilja traust og árangursrík tryggingaviðskipti.

Söluferli

Stoðir hf., sem hafa frá árinu 2007 átt nær allt hlutafé TM, sömdu í lok júlí 2012 um sölu á 60% eignarhlutans til hóps lífeyrissjóða og annarra innlendra fjárfesta. Skilyrði kaupsamningsins voru uppfyllt í lok nóvember og var eignarhluturinn þá afhentur kaupendum. Stoðir eiga í dag 33,6% eignarhlut í TM og er stefnt að því að sá hlutur verði, að stærstum hluta seldur í almennu hlutafjárútboði í tengslum við fyrirhugaða skráningu félagsins á markað á fyrri hluta ársins 2013.

Stiklað á stóru í sögu félagsins

TM var stofnað þann 7. desember 1956 af aðilum tengdum sjávarútvegi. Gísli Ólafsson var fyrsti forstjóri félagsins. Félagið lagði í upphafi áherslu á að tryggja skip, frystihús og afurðir. Fyrstu starfstöðvar TM voru í Aðalstræti 6.

1956 TM stofnað

TM var stofnað þann 7. desember 1956 af aðilum tengdum sjávarútvegi. Gísli Ólafsson var fyrsti forstjóri félagsins. Fyrstu starfstöðvar TM voru í Aðalstræti 6.

1956–2004



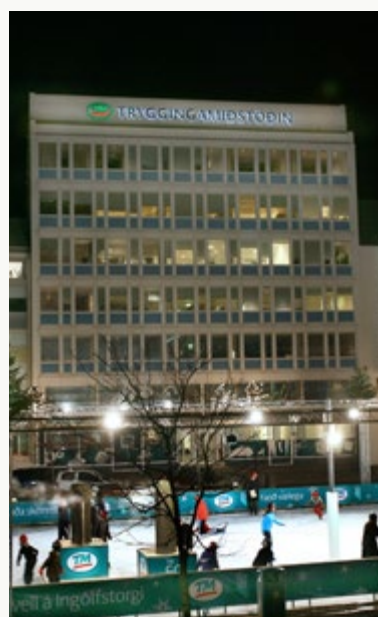
2005–2012

2005

Tjónakort og Draugahús á Menningarnótt

TM sendir í fyrsta skipti út svokölluð Tjónakort en þar eru þeir viðskiptavinir félagsins sem notið hafa tjónaþjónustu TM beðnir um að lýsa reynslu sinni af þjónustunni.

Draugahús TM hlýtur Lúðurinn, Íslensku auglýsingaverðlaunin 2005. Draugahúsið var sett upp á Menningarnótt. Var um sannkallaðan stórvíðburð að ræða og má gera ráð fyrir að um 6000 manns hafi lagt leið sína um húsið á þessum degi.



2006

TM í hálfra öld

TM fagnar hálfri öld afmæli félagsins með því að bjóða til skautaveislu á Ingólfstorgi.

Elísabet skríður á vaðið með hagstæðari kjör á bílatryggingum og bílalánum; eingöngu í boði á www.elisabet.is.

TM gerir samstarfssamning við Margréti Láru Viðarsdóttur um eflingu kvennaknattspyrnu á Íslandi. Hún heimsótti m.a. íþróttafélög um land allt, hélt fyrirlestra og stjórnaði æfingum hjá yngri flokkum kvenna.



1973

Eldgos í Eyjum

Næri öll fiskiskip yfir 100 tonnum í Vestmannaeyjum voru tryggð hjá TM. Allur fiskiskipaflotinn var í höfn þegar gosið hófst og var fólki bjargað sjóleiðis upp á meginlandið.



1966

Lengi býr að fyrstu gerð

Starfsmenn TM fagna 10 ára starfsafmæli félagsins. Helga Jóna Ólafsdóttir sem er lengst til hægri á myndinni, starfar enn hjá TM.



1970

TM stærsta sjótryggingafélag landsins

Árið 1970 var TM orðið stærsta sjótryggingafélag landsins. TM tryggði meðal annars Pál Pálsson ÍS 102, einn af fyrstu skuttogurum landsins.

2007

Lánshæfismat og vottun

TM fær lánshæfismatið BBB frá Standard & Poor's (S&P) og varð þar með fyrst íslenskra tryggingafélaga til að fá lánshæfismat frá alþjóðlegu matsfyrirtæki.

Vefur TM hlýtur vottun fyrir forgang 3 um gott aðgengi fatlaðra frá Sjá og Öryrkjabandalaginu, fyrstur íslenskra vefja.



2008

Forvarnarstarf meðal íslenskra sjómanna

TM hefur að fullum krafti samstarf við viðskiptavinum sínum í sjávarútvegi. Forvarnirnar hafa þá sérstöðu að snúa meðal annars að heilsu og mataræði sjómanna.

1996

TM ÖRYGGI

TM fagnar 40 ára starfsafmæli með því að bjóða upp á nýjung á íslenskum váttryggingamarkaði, TM ÖRYGGI. Með TM ÖRYGGI var viðskiptavinum boðið að sameina allar tryggingar fjölskyldunnar á einn gjalddaga og dreifa greiðslum.



2000

Stórbruni Ísfélagsins í Vestmannaeyjum

Gríðarlegt tjón varð þegar fiskvinnsla Ísfélagsins í Vestmannaeyjum brann til grunna. Starfsemin og húsnæðið var tryggt hjá TM.

1981

TM 25 ára

Starfsmönnum félagsins fjölgaði með auknum umsvifum. Einkennis-klæðnaður var nokkuð ríkjandi á þessum árum.



1999

TM og Trygging sameinast

Ákvörðun tekin um sameiningu Tryggingamiðstöðvarinnar hf. og Tryggingar hf. Sameiningin gekk í gegn þann 1. nóvember 1999 og var sameinuð starfsemi til húsa í Aðalstræti 6.

TM eignast ánægðustu viðskiptavinum tryggingafélaga samkvæmt Íslensku ánægjuvöginni í fyrsta sinn sem mælingar fara fram.



2009

Nýjar höfuðstöðvar

TM flytur höfuðstöðvar sínar í Síðumúla 24 eftir yfir fimmtíu ára farsæla starfsemi í Aðalstræti 6-8.



2004

Einstakt björgunarafrek

Með einstaklega samstilltu átaki og hugdirfsku tekst að bjarga fjölveiðiskipinu Baldvini Þorsteinssyni af strandstað. Skipið var tryggt hjá TM og tókst með björguninni að koma í veg fyrir stórtjón.

2002

Líftryggingamiðstöðin stofnuð

TM stofnar Líftryggingamiðstöðina og hefur sölu líf- og sjúkdóma-trygginga.



2003

Gæludýratryggingar og lækkun iðgjalda

TM býður viðskiptavinum fyrst tryggingafélaga upp á gæludýratryggingu og lækkar iðgjöld vegna batnandi umferðar.

1956–2004

2011

Matreiðslubók og heimildarmynd á íslensku sjávarútvegsýningunni

Tíunda íslenska sjávarútvegsýningin var haldin í Smáranum í Kópavogi dagana 22.-24. september. Á sýningunni kynnti TM útgáfu matreiðslubókarinnar „Hollusta á hafi“, sem ætluð er áhöfnum skipa þar sem hollustan er í fyrirrúmi.



2012

Bílprófssamningur TM

TM kynnir nýjan vef til leiks – bilprof.tm.is. Tilgangur síðunnar er að auka öryggi í umferðinni hjá ungum ökunöfnum sem eru að taka sín fyrstu skref. Bílprófsvefurinn hefur að geyma allar upplýsingar um ökunámsferlið sjálfst á samt því að svara öllum spurningum sem viðkoma æfingaakstri, ökunámi og ökuprófi.

2005–2012

Skilaboð frá ánægðum viðskiptavinum vegna tjóna 2012

„Það er mér ánægja að tilkynna það að mér þótti viðmót og undir-
tektir hjá TM hinar liðlegustu þegar ég varð fyrir tjóni sem var á ykkar
ábyrgð. Þessar viðtökur réðu úrslitum þegar ég ákvað að skipta um
tryggingarfélag nýlega.

Bestu kveðjur“



Tryggingamiðstöðin
Síðumúla 24
108 Reykjavík

Framtíðarsýn og stefna 2013–2017

TM er íslenskt váttryggingafélag sem býður þjónustu sína á Íslandi og víða um Evrópu. Félagið hefur starfsleyfi á evrópska efnahagssvæðinu og í Færeyjum. Hjá TM starfa um 130 starfsmenn sem veita ásamt umboðsmönnum yfir 50 þúsund viðskiptavinum um land allt góða þjónustu.

Framtíðarsýnin

TM er íslenskt váttryggingafélag sem tryggir innlendar og erlendar áhættur. TM er leiðandi váttryggjandi og sterkur fagfjárfestir. Fjárhagslegur styrkur TM er mikill og félagið er með einkunn frá alþjóðlegu matsfyrirtæki. TM tekur virkan þátt í samfélagslegum verkefnum og nýtur mikils trausts í samfélaginu.

TM er vel rekið fyrirtæki sem skilar eigendum sínum góðum arði. Vöruþróun er markviss og miðar að því að finna, verðleggja og tryggja arðbærar áhættur byggt á yfirburðapekkingu á þörfum viðskiptavina.

TM veitir yfirburðþjónustu og er þekkt fyrir að koma lífi viðskiptavina sinna fljótt á réttan kjöl eftir áföll. Þjónusta TM er klæðskerasniðin að þörfum hvers viðskiptavinar og félagið veitir trausta og nákvæma ráðgjöf. TM nýtir fullkomna upplýsingatækni og vel skilgreind ferli til að vera leiðandi í sölu og þjónustu.

Gildi TM eru afrakstur vinnu starfsmanna TM

Einfaldleiki

Við setjum upplýsingar fram á mannamáli í gegnum einfaldar samskipta- og þjónustuleiðir.

Sanngirni

Við leitum sameiginlegra lausna og stöndum við gefin loforð.

Heiðarleiki

Við segjum sannleikann jafnvel þó hann geti verið erfiður.

Framsækni

Við erum framsækin og lítum á breytingar sem tækifæri til sóknar.

Forstjóri
Sigurður Viðarsson

Áhættustýring
Innra eftirlit
Lögfræðisþjónusta

Tjónaþjónusta
Kjartan Vilhjálmsson

Fjármála- og rekstrarsvið
Óskar B. Hauksson

Samskiptasvið
Ragnheiður D. Agnarsdóttir

Einstaklingsþjónusta
Ragnheiður D. Agnarsdóttir

Fyrirtækjaþjónusta
Hjálmar Sigbórsson

Fjárfestingar og viðskiptaþróun
Garðar P. Guðgeirsson

Skipulagið

Starfsemi TM fer fram á sex sviðum sem heyra undir forstjóra félagsins. Forstjóri og framkvæmdastjórnar sviðanna sex skipa framkvæmdastjórn félagsins.

Tekjusvið TM eru þrjú; einstaklingsþjónusta, fyrirtækjaþjónusta og fjárfestingar og viðskiptaþróun. Stofnsviðin eru þrjú; tjónaþjónusta, fjármála- og rekstrarsvið og samskiptasvið

Stefnumótandi verkefni 2013-2017

Með það að markmiði að útfæra framtíðarsýn og stefnu félagsins hafa stjórnendur TM skilgreint fjögur stefnumótandi meginverkefni sem félagið leggur áherslu á næstu fimm árin. Þau snúa að frekari uppbyggingu vörumerkis TM, frekari þróun á þjónustu, áhættumati, verðlagningu, fjárfestingum og áhættustýringu.

1.

Sterkt vörumerki

- » Markaðsaðgerðir og öll samskipti hafa það að markmiði að skapa TM frekari aðgreiningu í huga viðskiptavina um að félagið veiti bestu þjónustu á íslenskum váttryggingamarkaði.
- » Kjörorð félagsins eru:
Ef eitthvað kemur fyrir þá vilt þú vera hjá TM.

2.

Lausnamiðuð þjónusta

- » Markviss þarfagreining og sérsniðnar lausnir að þörfum hvers og eins viðskiptavinar.
- » Sölumiðuð útgáfukerfi.
- » Viðskiptavinir geti nálgast allar vörur og þjónustu á þann hátt sem þeim þóknast, þegar þeim þóknast, t.d. í gegnum netið.

3.

Framúrskarandi áhættumat og verðlagning

- » Hámörkun arðsemi með yfirgrípsmikilli þekkingu og skýrum markmiðum um samsetningu og gæði viðskiptavinahóps félagsins.
- » Aukin sjálfvirkni og nákvæmni í verðlagningu og áhættumati.

4.

Fagmennska í fjárfestingum og áhættustýringu

- » Notkun öflugra líkana með það að markmiði að ná yfirsýn yfir heildaráhættu félagsins á hverjum tíma.
- » Fjárfestingastarfsemi römmuð inn með vel skilgreindri fjárfestingastefnu.

Mat S&P's á árangri stjórnenda TM við innleiðingu stefnu á tímabilinu 2008-2012

„We think TM's management has successfully executed its strategy and that over the past four years, has made significant steps toward strengthening the TM brand and advancing its customer segmentation, as well as in improving its pricing and risk selection.“¹

Mat S&P's á rekstri og stöðu TM 2012

„In our view, management has made significant improvements during the last four years in improving its profitability and reinforcing competitive advantages. We believe the company differentiates itself from peers through its advanced customer segmentation system, which has become a cornerstone of TM's underwriting strategy. This system enables TM to understand, identify, and selectively pick the best risks for the right price. When considered alongside TM's high brand awareness and high customer satisfaction levels, we believe it is in a better position than peers to build a large, loyal, and high-value customer base. These factors have already helped TM to record the best profitability in the market in 2011, which we expect to continue through to 2013.“¹

Mat S&P's á framtíðarhorfum TM

„The stable outlook reflects Standard & Poor's view that management will continue to successfully implement its strategy and sustain good operating performance. Furthermore, we expect an improvement in retained earnings to contribute to an increase in capital adequacy, which we anticipate will be at least in line with the current rating or better, as measured by our risk-adjusted capital model.“¹

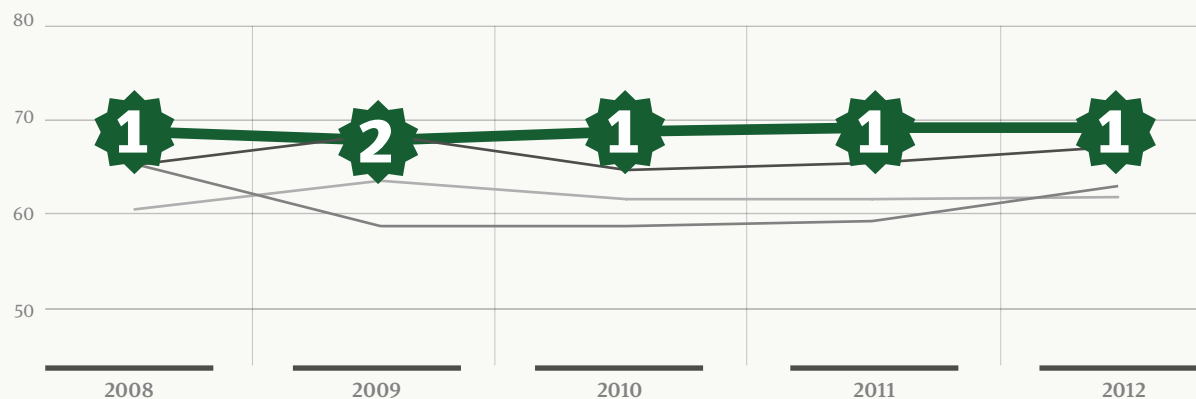
¹ Ratings Direct; Tryggingamidstodin hf., 7. March 2013. Standard & Poor's.

Viðburðaríkt ár

TM fagnaði velgengni í váttryggingarekstri, auknum fjárhagslegum styrkleika og ánægðustu viðskiptavinum á tryggingamarkaði á árinu. Auk þess kynnti félagið til sögunnar líf- og heilsutryggingaráðgjafa á vefnum og hvatti foreldra bíl-prófsunglinga til þess að gera samning um öruggan akstur við börn sín. Starfsmenn og umboðsmenn áttu árangursríkt samtal um þjónustuna á TM deginum, forvarnarstarfið blómstraði og samfélagsverkefni voru fyrirferðarmikil.

Ánægjuvogin

■ TM ■ Vörður ■ Sjóvá ■ VÍS



Á síðustu 14 árum hefur TM 12 sinnum átt ánægðustu viðskiptavini tryggingafélaga.

Sala á 60% hlut í TM og undirbúningur fyrir skráningu í Kauphöll

Stoðir hf., sem hafa frá árinu 2007 átt nær allt hlutfé TM, sömdu í lok júlí 2012 um sölu á 60% eignarhlutans til hóps lífeyrissjóða og annarra innlendra fjárfesta. Skilyrði kaupsamningsins voru uppfyllt í lok nóvember og var eignarhluturinn þá afhentur kaupendum og ný stjórn tók við félaginu. Í kjölfarið hófst undirbúningur að skráningu

í Kauphöll Nasdaq OMX á Íslandi. Stoðir, sem eiga í dag 33,6% eignarhlut í TM, stefna að því að sá hlutur verði að stærstum hluta seldur í almennu hlutafjárútboði í tengslum við skráninguna, sem áætlað er að fari fram á fyrri hluta ársins 2013.

Hækkun á mati Standard & Poor's á fjárhagslegum styrkleika TM

Frá árinu 2007 hefur TM farið árlega í gegnum mat á fjárhagsleg-

um styrkleika hjá matsfyrirtækinu Standard & Poor's. Síðasta mat fór fram þann 18. september 2012, en þá áttu framkvæmdastjórn, innra eftirlit og áhættustýring félagsins dagslangan fund í höfuðstöðvum TM með fulltrúum matsfyrirtækisins. Fundurinn gekk vel og lágu niðurstöður matsins fyrir nú í lok febrúar. Þá var uppskera mikillar vinnu félagsins við endurbætur í rekstri endanlega staðfest þar sem mat á fjárhags-

legum styrkleika TM var hækkað úr BB+; stöðugar horfur, í BBB-; stöðugar horfur. Það segir mikið um fjárhagslegan styrk TM að einkunn félagsins er í dag hin sama og S&P's hefur veitt langtímaskuldbindingum íslenska ríkisins. Sérstaklega ánægjulegur er rökstuðningur S&P's fyrir hækkingunni þar sem staða vörumerkis TM, stefna félagsins í endurtryggingum og síðast en ekki síst vinnulag í áhættumati og verðlagningu eru meðal þeirra þátta sem fá góða umsögn. Í umsögninni felst því mikil viðurkenning á þeirri stefnu sem núverandi stjórnendur félagsins lögðu grunninn að í ársbyrjun 2008 og unnið hefur verið eftir af mikilli festu. Hækkun á lánshæfismati gefur TM tækifæri til þess að sækja viðskipti út fyrir landsteinana í enn ríkari mæli en verið hefur. Um 6% af iðgjaldatekjum félagsins koma nú erlendis frá en mikill áhugi hefur verið á að stækka þann hlut, enda eru vaxtartækifæri á íslenskum váttryggingamarkaði takmörkuð.

Ánægðustu viðskiptavinir tryggingafélaga

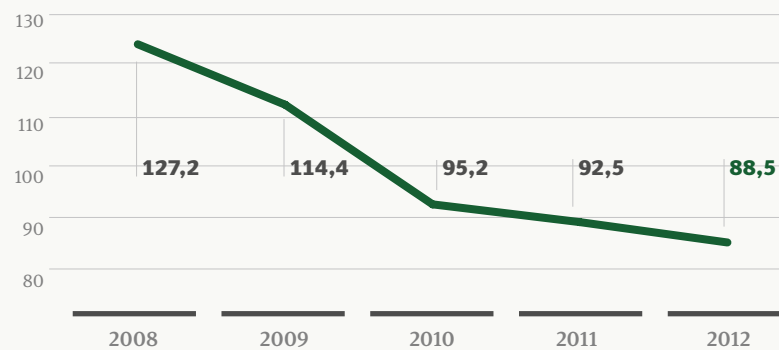
Í lok hvers árs mælir Capacent ánægju viðskiptavina íslenskra fyrirtækja með Íslensku ánægjuvuginni. Niðurstöðunnar er ávallt beðið með mikilli eftirvæntingu hjá TM enda á félagið langa sögu um sigra í flokki tryggingafélaga. Svo fór að þessu sinni að viðskiptavinir TM verðlaunuðu félagið enn

eitt árið með mestu ánægjunni á íslenskum váttryggingamarkaði. Var þetta í 12. skiptið af 14 sem TM ber sigur úr þýtum í sínum flokki. Viðurkenning þessa árs er þó sérstök að því leyti að þar með er TM það íslenska fyrirtæki sem oftast allra hefur hlotið þennan heiður. Ánægjuvugin mælir ekki

Váttryggingarekstur gengur vel

Rekstur TM gekk vel á öllum sviðum árið 2012. Félagið náði þeim sögulega árangri á árinu 2012 að samsett hlutfall þess, þ.e. hlutfall eigin tjóna og rekstrarkostnaðar á móti eigin iðgjöldum, fór undir 90% og var 88,5%. Þróun samsetts hlutfalls TM frá árinu 2008 má sjá

Þróun samsetts hlutfalls



Félagið náði þeim sögulega árangri á árinu 2012 að samsett hlutfall þess fór undir 90%, í 88,5%.

eingöngu ánægju viðskiptavina með reynslu af félaginu, heldur eru einnig mældir þættir sem rannsóknir hafa sýnt að hafa háa fylgni við ánægju, svo sem ímynd, væntingar til félagsins, gæði vöru og þjónustu, tryggð og meðmæli viðskiptavina. TM var umtalsvert yfir meðaltali tryggingamarkaðarins í öllum þáttum sem mældir voru og hækkaði einkunn sína milli ára hvað varðar gæði þjónustunnar og ímynd félagsins.

á mynd 1. Eins og þar kemur fram hefur náðst stöðugt betri árangur í váttryggingarekstri félagsins á tímabilinu og er nú svo komið að félagið skilar hagnaði af þeim hluta starfseminnar án fjárfestingatekna, þriðja árið í röð. Það sýnir að þær umbætur í váttryggingarekstri sem unnið hefur verið markvisst að á tímabilinu, eru að skila meiri stöðugleika í grunnrekstrinum þegar til lengri tíma er litið.

Þær umbætur sem hér um ræðir eru ekki til komnar vegna hækkunar á iðgjöldum viðskiptavina TM heldur er um að ræða afrakstur innleiðingar á nýjum aðferðum í áhættumati og verðlagningu sem hafa það að markmiði að auka nákvæmni í verðlagningu og fækka þeim tilvikum þar sem verulegs ójafnvægis gæti milli iðgjalda og áhættu. Mikið aðhald í rekstri hefur einnig einkennt tímabilið 2008-2012 og frábær árangur hefur náðst í hagræðingu í kaupum á endurtryggingum án þess að dregið hafi verið úr kröfum um vernd. Að lokum má nefna að tjónapróun hefur verið hagfelld á tímabilinu enda er það almennt einkennandi á samdráttartímum. Nánar er fjallað um váttryggingarekstur TM í kafla 5.

Ágæt ávöxtun traustra fjárfestingaeigna

Ávöxtun fjárfestingaeigna félagsins var með ágætum á árinu, þrátt fyrir að hlutfall auðseljanlegra eigna væri hátt og dregið hafi verið úr markaðsáhættu í eignasafninu. Töluverðar áskoranir eru þó framundan í fjárfestingastarfsemi félagsins, fyrst og fremst vegna fjármagnshafta sem ýta undir einsleitt og takmarkað framboð fjárfestingakosta.

Undirbúningur fyrir Solvency II gengur vel

Miklar breytingar á löggjöf um váttryggingastarfsemi eru fyrir-

sjáanlegar á allra næstu árum. Aðdragandinn hefur verið langur og ná umræður um veikleika í gildandi Evrópulöggjöf áratugi aftur í tímann. Íslensk lög hafa fylgt Evrópulöggjöfinni allt frá fyrstu lögum um váttryggingastarfsemi sem sett voru fyrir 40 árum. Kjarni breytinganna nú er í svokallaðri Solvency II tilskipun ESB frá 2009, en margvísleg útfærsluatriði eru ófrágengin.

Nýja löggjöfin er áhættumiðuð sem kallað er. Gerð er krafa um formlegri og traustari stjórnarhætti en almennt hafa tíðkast í fyrirtækjum, með skrifuðum reglum og stefnum ásamt formlegri áhættustýringu. Reglum um lágmark eigin fjár verður gjörbreytt, sem leiðir til mun hærri gjaldþolskröfu hjá félaginu en verið hefur. Einnig eiga váttryggingafélög að leggja sjálfstætt mat á áhættu sína og fjármagnspörf og gera um það sérstaka skýrslu (e. Own Risk and Solvency Assessment, ORSA). Þessar breytingar eru í aðalatriðum af hinu góða, en útheimta aukna gagnavinnslu í váttryggingafélögum. Félagið vann að undirbúningi í samræmi við fyrirbyggjandi vitneskju um væntanlega löggjöf og gengur hann vel. Framkvæmt var í annað skiptið svokallað ORSA mat og voru niðurstöður þess tengdar við 5 ára áætlun félagsins. Nánar er fjallað um áhættustýringu TM í kafla 6.

Vottun á stjórnkerfi upplýsingaöryggis

Á árinu fór fram heildarúttekt á stjórnkerfi upplýsingaöryggis samkvæmt ISO 27001 hjá TM og lauk henni með endurnýjun á vottun félagsins. TM hefur verið vottað frá árinu 2005 og er eina tryggingafélagið á Íslandi sem hefur slíka vottun. Ávinningur hennar er ótvíræður fyrir félagið enda veita reglulegar úttektir á þessu sviði mikilvægt aðhald í stjórnun og rekstri. Tjónaþjónusta TM var á árinu einnig í fararbroddi við innleiðingu nýjunga í öruggri rafrænni miðlun viðkvæmra persónuupplýsinga milli váttryggingafélaga, lækna og lögmanna.

Framþróun og nýjungar í forvörnum

Samstarf við íslenskan sjávarútveg skilar sem fyrir góðum árangri

TM hefur frá árinu 2008 lagt sérstaka áherslu á ráðgjöf um mataræði og hreyfingu íslenskra sjómanna. Liður í þeirri vinnu var til dæmis útgáfa matreiðslubókar fyrir skipskokka og gerð heimildarmyndar í kringum Sjávarútvegs-sýninguna árið 2011. Mörg fyrirtæki hafa í tengslum við þessa ráðgjöf boðið starfsmönnum sínum upp á heilsufarsskoðun og eru niðurstöður þeirra skráðar í heilsufarsbók sem kölluð er í daglegu tali

„Smurbók“. Starfsmenn tjónaþjónustu TM hafa í nokkur misseri einnig heimsótt útgerðarfélög til þess að fara sérstaklega yfir forvarnir og fræðslu vegna slysa sem sjómenn verða fyrir. Verkefni á þessu sviði hafa skilað ótvíræðum árangri.

Samhliða árangursríku samstarfi við sjávarútveginn hefur TM unnið skipulega að eflingu forvarnarstarfs meðal viðskiptavina í öðrum atvinnugreinum

Öryggismál eru sjálfsgæddur hluti af daglegri starfsemi

Samhliða árangursríku samstarfi við sjávarútveginn hefur TM unnið skipulega að eflingu forvarnarstarfs meðal viðskiptavina í öðrum atvinnugreinum. Markmiðið er hið sama, að efla öryggismenningu hjá fyrirtækjunum og starfsmönnum þeirra þannig að öryggismálin séu til umræðu og mikilvægur og órjúfanlegur þáttur í daglegri starfsemi. Viðhorf starfsmanna og stjórnenda er lykillinn að því að hægt sé að hafa áhrif á öryggismál og breytta menningu á vinnustöðum. Mikilvægur liður í því að ná árangri í fækkun öryggisfrávika

er markvisst áhættumat, slysa- og atvikaskráning. Þegar atvikaskráningarnar eru skoðaðar og greindar má oft gera sér skýra grein fyrir því hvar mestu slysaáhrifunum leynast og meta til hvaða forvarnaáðgerða hægt sé að grípa til að koma í veg fyrir slys. Reynslan hefur sýnt að í



langflestum tilfellum þarf einungis smávægilegar og kostnaðarlitlar breytingar til þess að ná fram góðum árangri í öryggismálum.

Ungir ökumenn og foreldrar þeirra – bilprof.tm.is

Það er sorgleg staðreynd að umferðin hefur í gegnum tíðina kostað líf margra ungmenna en reynslu- og gáleysi er oft um að kenna. Með því að fara eftir ákveðnum grundvallarreglum við akstur, eins og að

haga ökuhraða í samræmi við aðstæður og aka aldrei undir áhrifum áfengis eða annarra vímuefna, má minnka verulega líkur á slysum meðal ungra ökumanna.

Í þeim tilgangi kynnti TM upplýsingasíðuna bilprof.tm.is til leiks á árinu 2012. Könnun TM meðal foreldra þeirra ungmenna sem komin voru á bílprófsaldur hafði leitt í ljós að foreldrar voru oft á tíðum afskaplega illa upplýstir um það ferli sem ungmennin fara í gegnum við töku bílprófsins og voru litlir þátttakendur í því ferli. Ákveðið var að bæta úr því með því að setja á einn stað allt það sem máli skiptir við töku bílprófsins, hvort sem um er að ræða æfingakstur, val á ökukennara, útgáfu ökuskírteinis eða undirbúninginn fyrir bílprófið sjálft.

Grænt TM

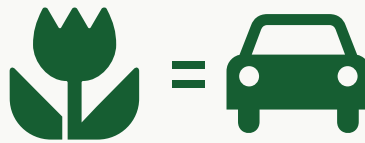
Umhverfismál eru TM hjartans mál og mörg verkefni á því sviði hafa litið dagsins ljós á síðustu árum. Má þar nefna samstarf TM og Grænnar framtíðar um endurnýtingu og endurvinnslu rafeindabúnaðar sem til fellur hjá TM vegna tjónamála. Samstarfið hefur staðið óslitið frá árinu 2009 og er búnaðurinn, sem annars hefði valdið umhverfisspjöllum, endurnýttur og endurunninn á umhverf-

Sá árangur náðist innan tjónaþjónustu TM á árinu 2012 að lokið var við að gera öll samskipti vegna tjóna 100% pappírslaus

isvænan hátt. Stór hluti sorps sem til fellur í daglegri starfsemi TM er flokkaður og í undirbúningi er að setja félaginu umhverfisstefnu þar sem kveðið verður á um stefnu, markmið og framlag TM í umhverfismálum.

Pappírslaus viðskipti

Sá árangur náðist innan tjónaþjónustu TM á árinu 2012 að lokið var við að gera öll samskipti vegna tjóna 100% pappírslaus. Pappírslaus viðskipti í tjónaþjónustu eru ekki aðeins hagfelld umhverfinu heldur er ávinningurinn einnig sá að þjónustan verður hraðvirkari,



› Tvinnbílar

Fólksbilar með tvískipta vél sem gengur fyrir bensíni/rafmagni.

› Metan- og rafmagnsbílar

Fólksbilar sem ganga fyrir metangasi eða rafmagni í venjulegum akstri.

› Aðrir orkugjafar

Tvíorkubílar sem nota til dæmis bensín/metan eða bensín/etanól.

yfirsýn meiri og öll vistun gagna öruggari.

Viðskiptavinum TM stóð til boða í fyrsta skipti í byrjun árs 2012 að eiga pappírslaus viðskipti við félagið í gegnum þjónustusiðurnar Mitt öryggi á vefslóðinni www.tm.is. Með því að eiga pappírslaus viðskipti við TM geta viðskiptavinir félagsins lagt sitt af mörkum í umhverfismálum en einnig lækkað kostnað sinn. Af þessu tilefni voru þjónustusiður í Mínu öryggi endurhannaðar með það fyrir augum að einfalda og bæta aðgengi viðskiptavina að upplýsingum sínum vegna tryggingamála.

Eigendur vistvænna ökutækja fá hagstæðari kjör á ökutækja-tryggingum

Á árinu 2012 bauð TM, fyrst íslenskra tryggingafélaga, eigendum fólksbifreiða sem ganga fyrir umhverfisvænum orkugjöfum hagstæðari kjör á ökutækja-tryggingum sínum. Með þessu móti vill TM leggja sitt af mörkum til að stuðla að fjölgun vistvænna ökutækja og gefa tryggingatökum kost á að samþætta umhverfissjónarmið og hagstæðari iðgjöld á ökutækja-tryggingum.

Vistvænt ökutæki er fólksbifreið til einkanota sem knúin er áfram af umhverfisvænum orkugjöfum. Bílar sem falla undir þá skilgreiningu eru fólksbilar þar sem orkugjafinn er eingöngu metan, bensín/metan, dísel/metan, bensín/rafmagn eða rafmagn.

Líf og heilsa barna og foreldra

Í gegnum dótturfélag sitt Líftryggingamiðstöðina hf. hefur TM frá árinu 2003 boðið viðskiptavinum sínum líf- og sjúkdómatryggingar. Sala líf- og sjúkdómatrygginga hefur frá þeim tíma aukist jafnt og þétt enda óhætt að segja að nokkur vitundarvakning hafi orðið meðal Íslendinga þegar kemur að því hvernig best megi verja sig gegn áföllum tengdum lífi og heilsu. Mikilvægum áfanga var náð á árinu þegar sett var á markað sérstök líf- og örorkutrygging fyrir börn, Barnatrygging TM. Barnafjölskyldur hafa brugðist vel við þessari nýjung og strax á fyrstu mánuðunum voru um 100 börn tryggð með barnatryggingu.

Með tilkomu barnatryggingar getur TM boðið heildstæða líf- og heilsuráðgjöf fyrir alla fjölskylduna.

Af hverju tryggingar fyrir börn?

Allir foreldrar vilja að börn þeirra geti notið þess góða sem framtíðin felur í sér. Þess vegna hóf TM að bjóða sérstaka barnatryggingu. Barnatrygging TM veitir betri vernd gegn afleiðingum slysa og sjúkdóma en hefðbundin fjölskyldutrygging. Henni er ætlað að bæta tjón sem gæti haft áhrif á framtíðarverferð barnsins og auðveldar foreldrum og forráðamönnum að

bornogforeldrar.tm.is

TM

TM mælir með

Fyrir þig	
Líftrygging	16.162.500 kr.
Sjúkdómatrygging	9.900.000 kr.
Fyrir maka þinn	
Líftrygging	16.162.500 kr.
Sjúkdómatrygging	9.900.000 kr.
Fyrir börnin þín	
Barnatrygging TM 2	x 2

Miðuð við þess tryggingar sem TM mælir með er ætlað ídugjald á mánuði

8.743 kr.

Fáðu tilboð í þessar tryggingar án skuldbindinga með því að fylla út formið.

Kennitala Borg

Aðrir athugasemir Símanúmer

Sendu

Líf- og heilsuráðgjafi TM, bornogforeldrar.tm.is, var tilnefndur til íslensku auglýsingaverðlaunanna 2012, í flokki vefauglýsinga.

tryggja barni sínu lífsgæði verði það fyrir alvarlegum heilsuþrengingum.

Mikilvægasta ástæðan fyrir því að vera vel tryggður

Slysum og sjúkdómum fylgir álag á fjölskyldur. Tekjumissir og aukin útgjöld geta haft veruleg áhrif bæði á daglega lífið og heimiliskálföldunni. Fjárhagslegt öryggi fjölskyldunnar er því sennilega

mikilvægasta ástæðan fyrir því að vera vel tryggður.

Til að vekja athygli fólks á tryggingaþörf þess var sett upp einföld reiknivél á bornogforeldrar.tm.is. Með reiknivélinni var í fyrsta sinn á Íslandi hægt að reikna hversu mikla líf- og heilsuvernd fjölskyldur þurfa og hvað slík vernd gæti kostað.

Takk fyrir okkur, sömu leiðis!

Viðskiptavinir félagsins gáfu sér tíma, sjöunda árið í röð til þess að segja frá því hvernig þeir upplifðu tjónaþjónustuna með því að svara tjónapóst-kortum framkvæmdastjóra tjónaþjónustu TM. Meðmælagildi TM (e. NPS Score) mælist hæst meðal íslenskra tryggingafélaga og stenst alþjóðlegan samanburð.

Viðskiptavinir TM bæði á einstaklings- og fyrirtækjamarkaði eru ánægðir með þjónustuna og sérstaklega eru þeir ánægðir sem hafa sinn þjónustu-fulltrúa. Vörumerki og ásýnd TM fá góða einkunn og markaðsefni TM er ofarlega í hugum neytenda.

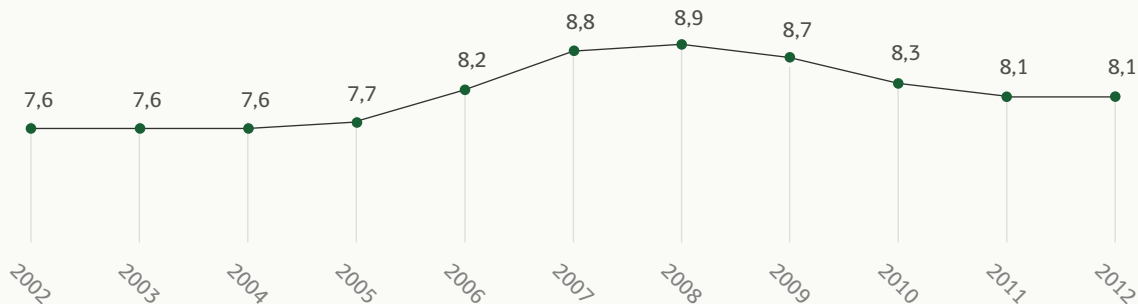
Vitund og jákvæðni gagnvart vörumerki TM

Mælingar Capacent benda til að vörumerkið TM hafi sterka stöðu á íslenskum tryggingamarkaði.

Vitund um TM

Spurt var: „Hversu vel eða illa þekkir þú þetta merki?“. Svörin veita vísbendingu um vitund almennings um vörumerkið TM og mæla þróun til langs tíma.

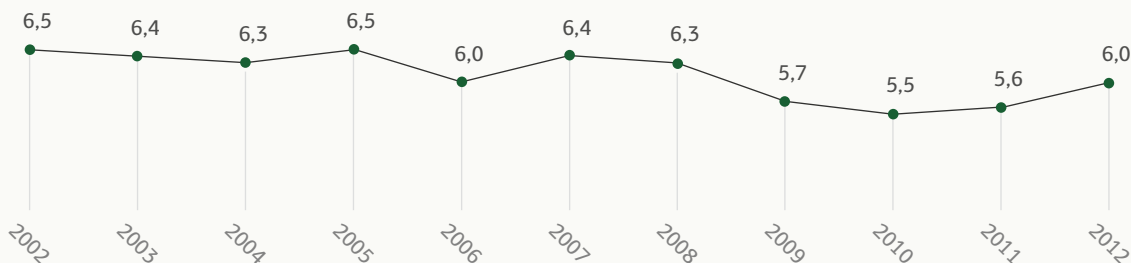
Vörumerkjavitund



Jákvæðni gagnvart TM

„Hversu jákvæð(ur) eða nei-kvæð(ur) ert þú gagnvart þessu merki?“. Svörin veita vísbendingu um jákvæða eða neikvæða ímynd og mæla þróun til langs tíma.

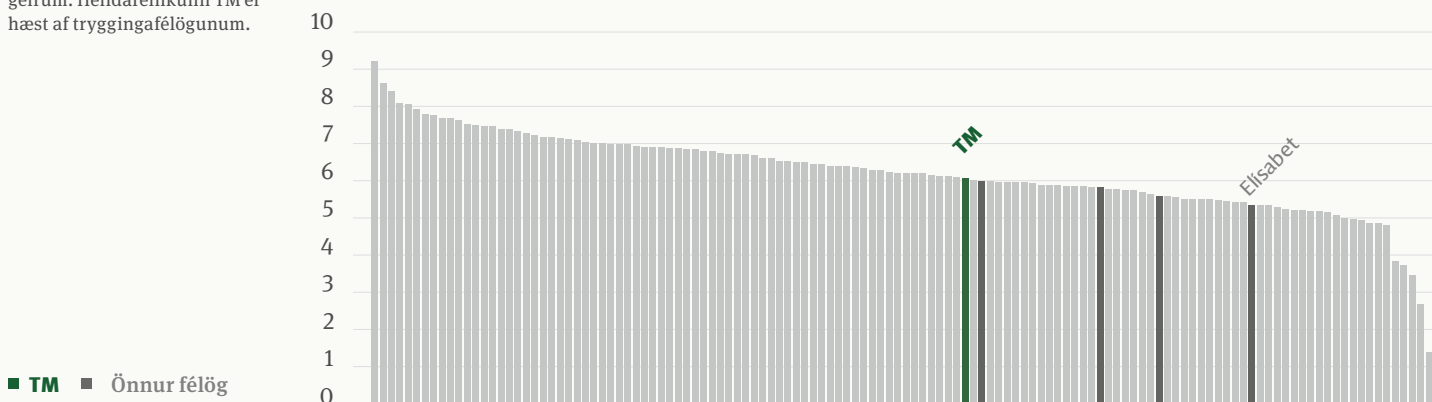
Jákvæðni



Jákvæðni – 186 vörumerki

Jákvæðni gagnvart tryggingafélögum er minni en gagnvart fyrirtækjum í mörgum öðrum geirum. Heildareinkunn TM er hæst af tryggingafélögnum.

Jákvæðni - öll vörumerki



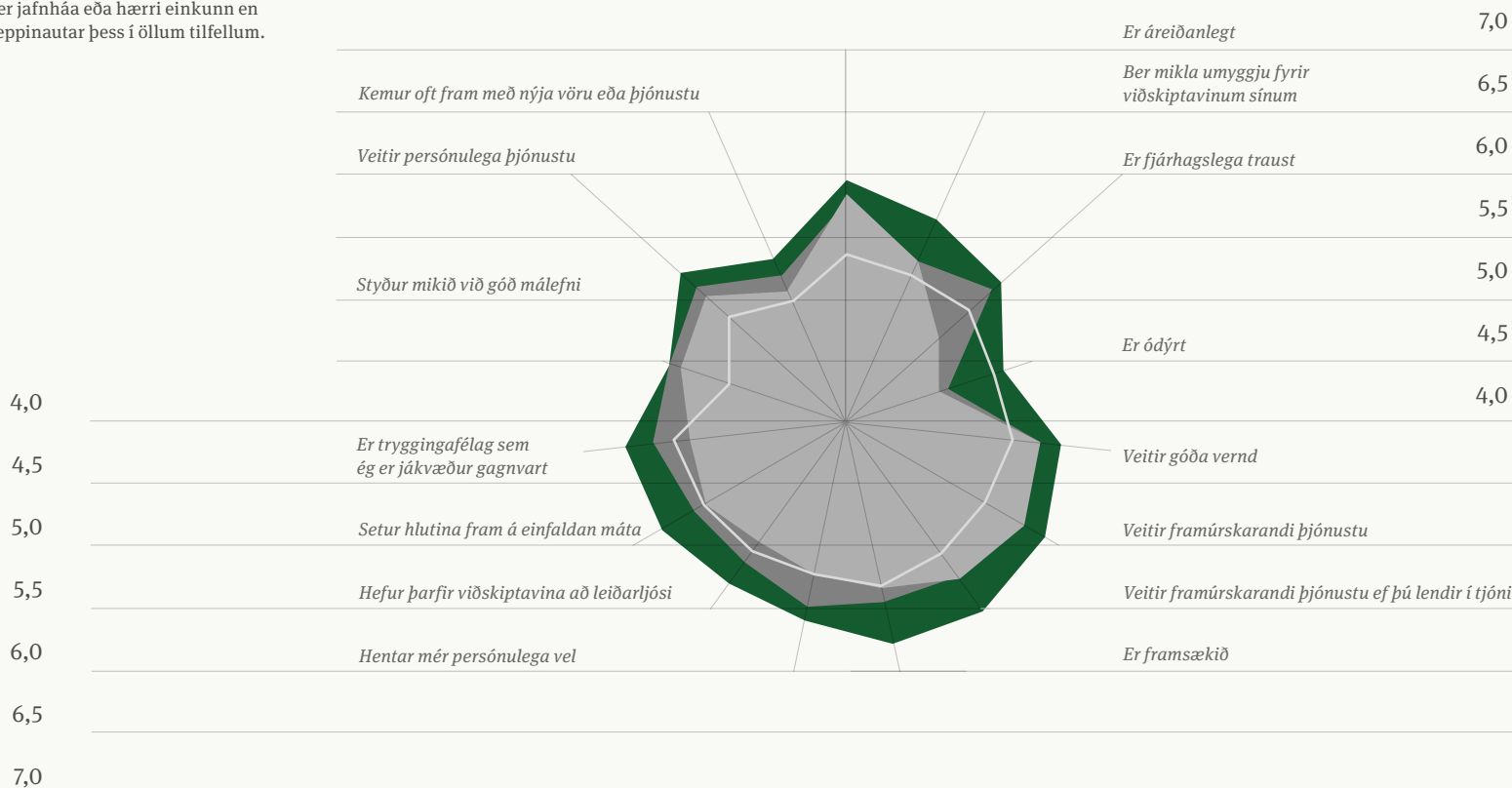
Ímynd og auglýsingar

Mælingar á fjölmörgum þáttum sem hafa sterka fylgni við ímynd eru TM hagstæðar í samanburði við samkeppnina.

Ímynd TM

Yfirlit yfir svör við 15 spurningum sem varða ímynd TM. Fyrirtækið fær jafnháa eða hærri einkunn en keppinautar þess í öllum tilfellum.

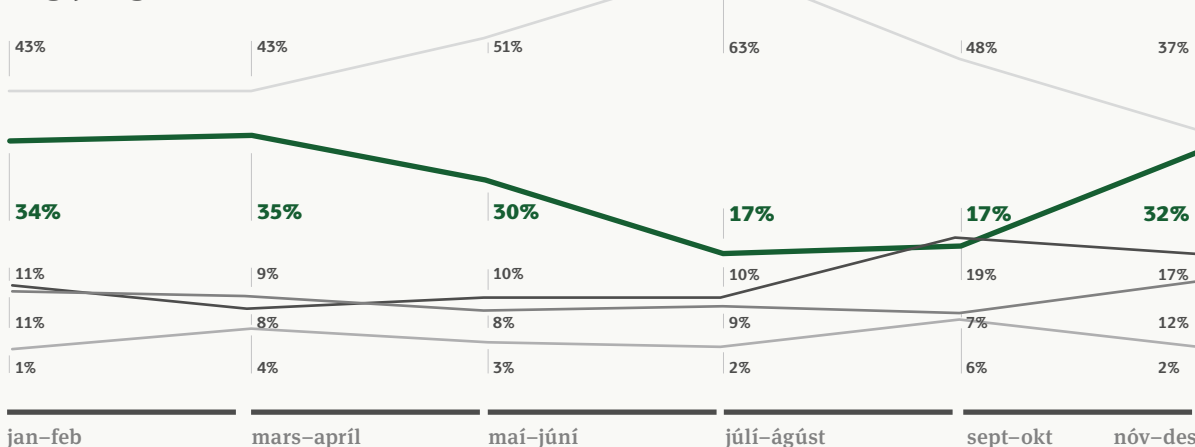
Ímynd – samanburður



Auglýsingar

TM hefur gengið vel að fanga athygli neytenda með auglýsingum og verið sá auglýsandi á trygg-ingamarkaðnum sem fólk man helst eftir. Þrátt fyrir það er hlutdeild TM á auglýsingamarkaði minni en hjá stærstu samkeppnisaðilum. Efsta (ljósgráa) línan sýnir þá sem „datt ekkert í hug“.

Auglýsingaefirtekt 2012



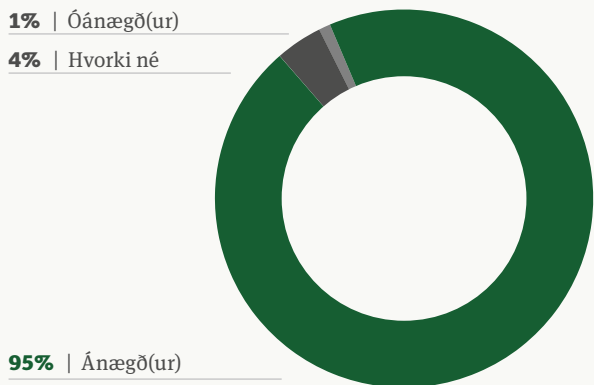
■ TM ■ Önnur félög

Ánægja og tryggð viðskiptavina

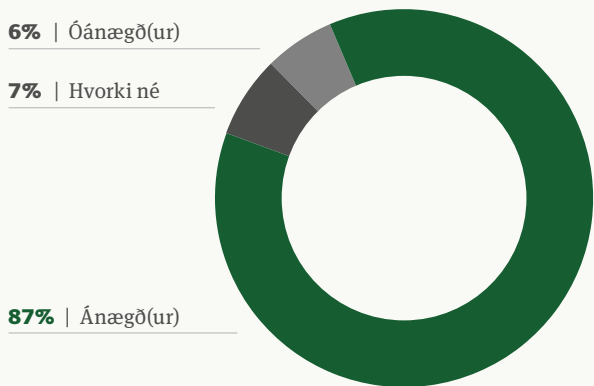
Hjá TM er löng hefð fyrir góðri þjónustu við viðskiptavini, jafnt á einstaklings- sem fyrirtækjamarkaði. 95% viðskiptavina eru ánægðir með þjónusturáðgjafa sinn hjá TM. Tryggð viðskiptavina er einnig sú mesta á váttryggingamarkaði.

Þjónusturáðgjafarnir

Hversu ánægð(ur) ertu með þjónusturáðgjafa eða tengilið þinn hjá TM?



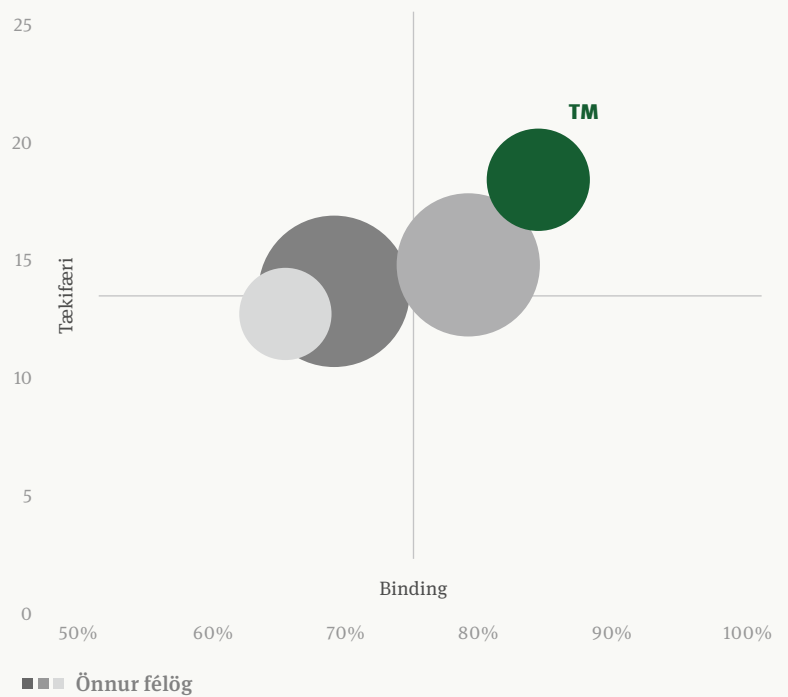
Á heildina litið varstu ánægð(ur) eða óánægð(ur) með afgreiðslu TM á tjónamálinu?



Tryggð viðskiptavina

Binding

Af þeim sem eru með TM sem aðaltryggingafélag eru 83% bundin fyrirtækinu; 16% þeirra sem eru ekki með TM sem aðaltryggingafélag eru opin fyrir viðskiptum við það.



Val á tryggingafélagi

Um 20% fleiri segjast myndu velja TM 2012 en 2009 og fyrirtækið er fyrsta val hjá 30% Íslendinga.



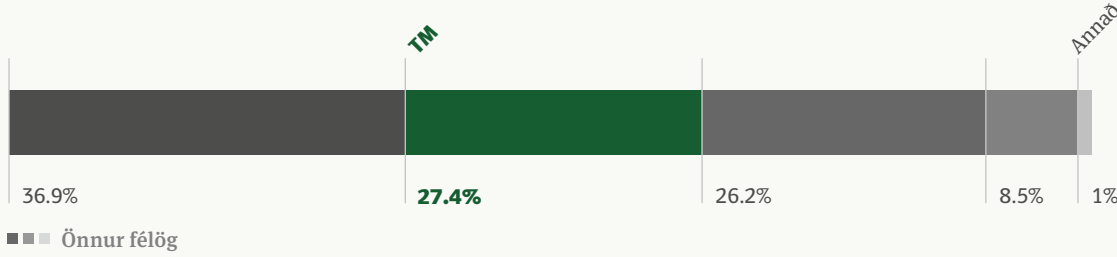
Sterk staða á fyrirtækjamarkaði

Viðskiptavinir TM á fyrirtækjamarkaði mæla mun frekar með TM en viðskiptavinir samkeppnisaðilanna. Meðmælagildi TM (NPS) er með því hæsta sem mælst hefur á fyrirtækjamarkaði og er einnig hátt í alþjóðlegu samhengi.

Markaðshlutdeild á fyrirtækjamarkaði

Markaðshlutdeild

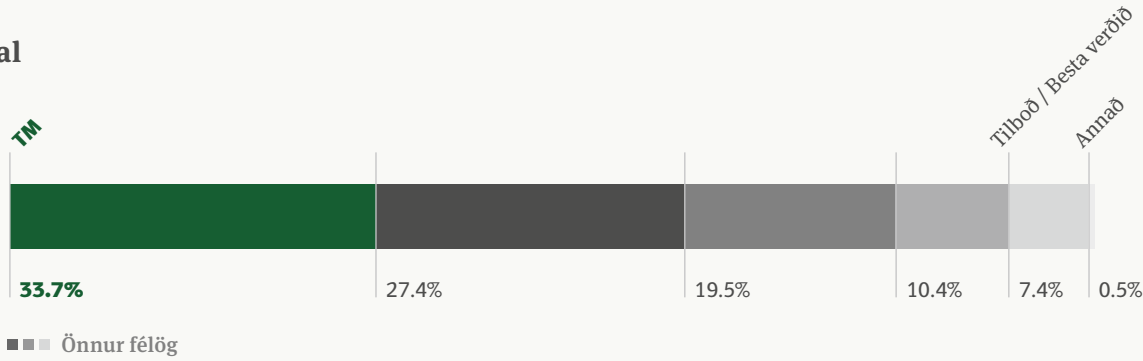
Spurt var: „Hvert er aðaltryggingafélag fyrirtækisins?“



Val á tryggingafélagi

Val

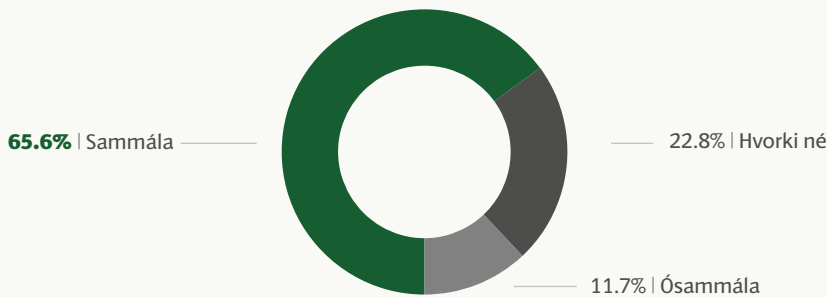
Spurt var: „Ef fyrirtækið væri að velja sér tryggingafélag, hvaða tryggingafélag yrði líklegast fyrir valinu?“



Þarfir

Þarfir

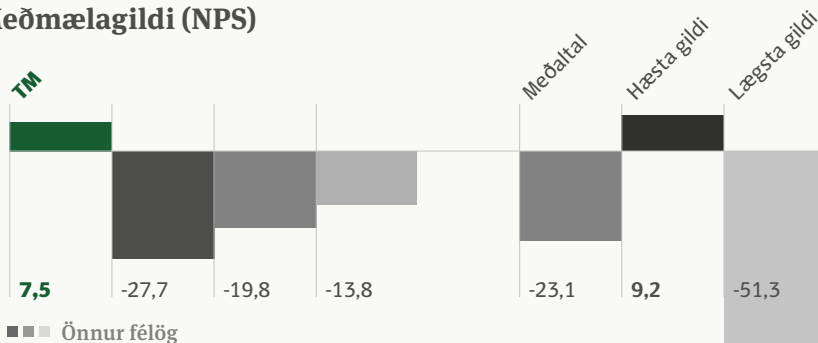
Spurt var: „Hversu sammála eða ósammála ertu eftirfarandi fullyrðingu: TM getur uppfyllt þarfir míns fyrirtækis varðandi tryggingar?“



Meðmælagildi á fyrirtækjamarkaði

Meðmælagildi (NPS)

NPS-gildi (Net Promoter Score) mælir líkur á að viðskiptavinir mæli með vörumerki eða þjónustu. NPS getur tekið gildi á bilinu +100 til -100.



Skilaboð frá ánægðum viðskiptavinum vegna tjóna 2012

„Vildi bara koma á framfæri þökkum fyrir mjög fagleg og góð vinnubrögð í kringum tjónið. Það voru komnir píparar og þurrkarar fyrir hádegi daginn eftir tjónið (gerðist seint um kvöld). Og það komu píparar fljótlega í framhaldinu til að ganga frá og gera við það sem þurfti í framhaldinu (frostsprungutjón). Við hjúin vorum því himinlifandi með þennan framgang mála og hann var þvert á margar leiðindasögur sem hafa sprottið um vinnubrögð tryggingafélaganna.

Þið fáíð hæstu einkunn frá okkur! :)

Kærar þakkir fyrir góða þjónustu!“



Tryggingamiðstöðin
Síðumúla 24
108 Reykjavík

Enginn verndar þig eins og TM

„Enginn verndar þig eins og TM“ er loforð TM til viðskiptavina sinna. Markmið TM er að viðskiptavinir félagsins séu rétt tryggðir á hverjum tíma og upplifi hugarró vegna fullvissu um að vera með tryggingar við hæfi.

Á árinu 2012 var þjónustuverkefni meðal allra starfsmanna TM ýtt úr vör. Verkefnið byggði meðal annars á niðurstöðum þjónusturannsóknar og var markmið þess að skerpa á því hvað hver og einn starfsmaður TM þarf að gera og getur gert í sínu starfi svo að viðskiptavinir upplifi að TM standi undir loforði sínu til viðskiptavina. Verkefnið var þrjúþætt; Skilgreining þjónustuviðmiða, „TM dagurinn“ – starfsdagur TM og vinna starfshóps úr niðurstöðum TM dagsins.

Þjónustuviðmið

Niðurstöður þjónustukannana hafa staðfest að þeir þjónustuþættir sem líklegastir eru til að hafa áhrif á upplifun viðskiptavina eru viðmót, þjónustuhraði, hvernig staðið er við gefin loforð, hvort starfsmenn sýna aðstæðum viðskiptavina skilning og bera hag þeirra fyrir brjósti. Sett voru fram loforð TM undir hverjum þessara þjónustuþátta og við tók vinna þar sem stjórnendur og starfsmenn allra starfseininga félagsins settu fram viðmið um

þjónustu sína. Viðmiðin voru í framhaldinu kynnt á innri vef félagsins og vistuð þar, ásamt sögu verkefnisins.

TM dagurinn

TM dagurinn var haldinn í Silfurbergi, fundarsal Hörpu þann 29. september 2012. Alls tóku tæplega 130 manns þátt í deginum, starfs-



Þetta auka 1% sem skiptir öllu máli. Sigurður Viðarsson flytur tölu á TM deginum 2012 sem helgaður var þjónustumálum.

menn félagsins í Reykjavík og af landsbyggðinni, ásamt umboðsmönnum TM og starfsmönnum umboða. Unnið var áfram með þjónustu og áhersla lögð á umræður um mikilvægi þjónustuloforða; hvort og af hverju þau skipta máli, hvaða þýðingu þau hafa fyrir starfsfólk í störfum sínum, hverjir eru kostir og ókostir þjónustuloforða og hver ættu að vera næstu skref í þessari vinnu – hvað TM þyrfti að gera fleira til að bæta stöðu sína með tilliti til þjónustumála

enn frekar. Unnið var í hópum og skiluðu hóparnir af sér niðurstöðum fyrir hvern lið.

Vinna starfshóps

Í framhaldi af TM deginum var kallað eftir sjálfboðaliðum úr hópi starfsmanna, einum frá hverju sviði félagsins, til að vinna úr niðurstöðum hópa frá TM deginum. Starfshópurinn kynnti niðurstöður sínar á starfsmannafundi 2. nóvember 2012 og skilaði síðan ítarlegri niðurstöðum til forstjóra í lok sama mánaðar.

Í vinnu á TM deginum kom fram rík áhersla á þætti sem styrkja innra starf félagsins, en gott innra starf og skilvirk innri þjónusta eru grunnur þess að félagið geti staðið sig vel í þjónustu við viðskiptavini. Meðal þess sem starfshópurinn dró fram úr efni frá TM deginum var mikilvægi góðrar endurgjafar og samræmis í vinnubrögðum, góð upplýsingamiðlun, virk þátttaka starfsfólks í stefnumótandi verkefnum, hvatning, samræming þjónustuviðmiða deilda og bætt framboð fræðslu um innra starf félagsins. Um þessar mundir er unnið að því að skilgreina verkefni sem ætlað er að mæta ofangreindum atriðum og stefnt er að því að hrinda þeim í framkvæmd á fyrri hluta árs 2013. Án vafa mun þessi vinna þróa þjónustu félagsins við viðskiptavini enn frekar í jákvæða átt.

Samfélagið

Pæjumót TM

TM er stoltur styrktaraðili íslensku kvennaknattspyrnunnar og hefur í fjölmörg ár haldið Pæjumót á Siglufirði og í Vestmannaeyjum. Mótin, þar sem knattspyrnufélög hvaðanæva af landinu koma saman og etja kappi hvert við annað, eru



mjög vel sótt. Mikil áhersla er lögð á að stúlkurnar og aðstandendur þeirra upplifi jákvæðar og umfram allt ánægjulegar stundir saman. Við upphaf móts fá stúlkurnar veglegar gjafir til minningar um mótið, en einnig eru veitt verðlaun fyrir þátttöku, sigurlíð og háttvísi liða og foreldra. Þess má geta að Knattspyrnusamband Íslands veitti TM og ÍBV síðasta vor, viðurkenningu fyrir besta grasrótarviðburð kvenna á árinu 2011.

Stjörnumót TM

TM heldur árlegt mót með Stjörnumótinu þar sem allir yngstu handboltakrakkar landsins fá að leika listir sínar. Hundruð barna 7 ára og yngri hvaðanæva af landinu taka þátt í mótinu. Allir þátttakendur fá viðurkenningarpening og gjöf frá TM að móti loknu.

Knattspyrnusamband Íslands veitti TM og ÍBV viðurkenningu fyrir besta grasrótarviðburð kvenna

Stóra Þjóðin

TM tók þátt í fjármögnun á þáttunum Stóra Þjóðin sem gerðir voru af Ingu Lind Karlsdóttur fjölmiðlakonu og sýndir á Stöð 2 síðastliðið vor. Í þáttunum var farið ofan í saumana á því vaxandi vandamáli sem offita á Íslandi er. Tilgangurinn var að upplýsa og leita skýringa, en einnig að slá á fordóma. Vandinn var m.a. skoðaður út frá þeirri menningu sem hér hefur skapast og einnig sýnt fram á að hjá mörgum þarf meira til en að auka hreyfingu og draga úr neyslu matar.

Krabbameinsverkefnið á Húsavík

TM er einn af styrktaraðilum forvarnarverkefnis sem felur í sér skimun fyrir ristilkrabbameini.

Lionsklúbbur Húsavíkur og Heilbrigðisstofnun Þingeyinga (HÞ) standa fyrir verkefninu sem hófst árið 2012 og mun standa til ársins 2016. Verkefnið felst í því að öllum körlum og konum sem verða 55 ára á árinu og búa á þjónustusvæði HÞ, er boðið í ókeypis ristilskoðun. Verkefnið er tilraunaverkefni en til stendur að meta árangur þess að fimm árum liðnum. Á ári hverju greinast á Íslandi að meðaltali 112 einstaklingar með krabbamein í ristli en miklu máli skiptir að greina krabbameinið á byrjunarstigi.

Eldvarnarvika LSS

Landssamband slökkviliðs- og sjúkraflutningamanna (LSS) og TM eiga árlega í samstarfi um eldvarnir. Slökkviliðsmenn á vegum LSS leitast við að bæta eldvarnir á heimilum landsmanna með því að heimsækja nemendur í 3. bekk grunnskóla um land allt og fræða þá og fjölskyldur þeirra um eldvarnir heimila. Börnin leysa eldvarnargetraun og fræðsluefni um eldvarnir er dreift til foreldra.

Skilaboð frá ánægðum viðskiptavinum vegna tjóna 2012

„Ég þakka þér fyrir bréfið og vil láta í ljós hversu góð viðbrögð ég fékk vegna tjónsins sem ég lenti í. Allt varðandi samskipti mín við TM var 100% eins og áður þegar við höfum þurft að leita til ykkar á yfir, að ég held, 40 ára tryggingaferli, reyndar undir tveim kennitölum þar sem eiginmaður minn lést fyrir tæpum þremur árum.

Kærar kveðjur“



Tryggingamiðstöðin
Síðumúla 24
108 Reykjavík

„Við vorum mjög ánægð með þá fyrirgreiðslu sem við fengum hjá TM á Akureyri. Vel tekið á móti okkur og málin afgreidd, enda gott fólk þar á ferð. Það er meðal annars þess vegna að okkur þykir gott að vera hjá TM með allar okkar tryggingar.

Þökkum fyrir okkur.“



Tryggingamiðstöðin
Síðumúla 24
108 Reykjavík

„Ég vildi bara lýsa ánægju minni með afgreiðslu ykkar á tjóni sem tengdist tíkinni minni. Hún veiktist alvarlega um áramótin og þurfti að fara í bráðauppskurð á gamlárstag og legið var tekið úr henni, á síðustu stundu skv. dýralæknunum. Vegna tímasetningarinnar var þetta óhemjudýrt eða rúmar 234 þúsund krónur. TM endurgreiddi stærstan hluta þessa kostnaðar og hef ég verið óþreytandi við að auglýsa hversu vel þessu var sinnt. Með þakklæti og kveðju“



Tryggingamiðstöðin
Síðumúla 24
108 Reykjavík

„Ég hef verið viðskiptavinur TM frá upphafi. Ég hef í þrjú skipti þurft að leita til TM á þessum tíma og alltaf fengið fyrirmyndarþjónustu. Það er ykkar frábæra starfsfólki að þakka að ég hef verið svo lengi hjá TM. Bestu þakkir og kveðjur til ykkar.“



Tryggingamiðstöðin
Síðumúla 24
108 Reykjavík

Rekstrarniðurstöður

Vátryggingarekstur

Afkoma af vátryggingarekstri er sú besta í sögu félagsins og þriðja árið í röð er samsett hlutfall undir 100% en það er aðal mælikvarðinn á afkomu af vátryggingastarfsemi. Samsett hlutfall er samanlögð eigin tjón og rekstrarkostnaður sem

Iðgjöld

Iðgjöld ársins 2012 námu 11.611 m.kr. sem er 5% hækkun miðað við iðgjöld ársins 2011. Á föstu verðlagi varð hins vegar 0,2% hækkun á iðgjöldum frá 2011, mælt með vísitölu neysluverðs. Í grófum dráttum hafa iðgjöld þannig hækkað lítillega á meðan

tjónakostnaði ársins. Eigin tjón eru því sá tjónakostnaður sem félagið ber fyrir eigin reikning.

Hluttur endurtryggjenda í iðgjaldatekjum nam 686 m.kr. árið 2012 sem er 10,9% lægri en árið 2011 en helsta ástæða þess eru hagstæðari

Hagnaður TM á árinu 2012 var **2.638 m.kr.** (2011: 3.437 m.kr.). Framlegð af vátryggingastarfsemi var **1.260 m.kr.** (2011: 773 m.kr.). Samsett hlutfall var **88,5%** (2011: 92,5%). Eigið tjónshlutfall var **67,4%** (2011: 71,4%). Kostnaðarhlutfall stóð í stað milli ára og var **21,0%**. Eigin iðgjöld voru **10.925 m.kr.** (2011: 10.252 m.kr.) Fjárfestingatekjur félagsins voru jákvæðar sem nemur **2.078 m.kr.** (2011: 3.534 m.kr.). Heildareignir TM í árslok 2012 voru **27.412 m.kr.** Skuldir í árslok 2012 voru **17.180 m.kr.** Eigið fé nam **10.231 m.kr.** og eiginfjárlutfallið var **37,3%** (2011: 41,8%)

hlutfall af eigin iðgjöldum. Afkoma af vátryggingastarfsemi TM hefur batnað til muna síðustu þrjú ár og var samsett hlutfall 95,2% árið 2010 en lækkaði í 92,5% árið 2011 og 88,5% árið 2012. Er þessi niðurstaða meðal annars árangur þeirrar stefnu sem stjórnendur hafa markað félaginu, þar sem áhersla hefur verið lögð á að bæta markvisst mat og verðlagningu þeirrar áhættu sem félagið tekst á hendur með vátryggingasamningum. Þá hafa efnahagsaðstæður síðustu ár verið félaginu hagfelldar og tjónatíðni hefur verið undir meðallagi.

afkoma af vátryggingarekstrinum hefur batnað til muna auk þess sem markaðshlutdeild félagsins hefur haldist nokkuð stöðug.

TM kaupir endurtryggingar gagnvart stórtjónum í þeim tilgangi að takmarka vátryggingaáhættu sína og koma greidd iðgjöld vegna endurtrygginga til frádráttar frá iðgjöldum ársins. Eigin iðgjöld eru því þau iðgjöld sem félagið hefur á móti vátryggingavernd sem það veitir fyrir eigin reikning. Á sama hátt kemur hluttur endurtryggjenda í tjónakostnaði til frádráttar frá

samningar við endurtryggjendur.

Eigin iðgjöld námu 10.925 m.kr. árið 2012 sem er 6,6% hækkun frá árinu 2011. Á föstu verðlagi er hins vegar um að ræða 1,3% hækkun frá árinu 2011 mælt með vísitölu neysluverðs.

Fjárfestingatekjur

Fjárfestingatekjur TM námu 2.078 m.kr. árið 2012. Fjárfestingatekjurnar voru umtalsvert hærrí árið 2011 þegar þær námu 3.534 m.kr. Fjárfestingatekjur skiptast í fjárfestingatekjur, gangvirðisbreytingar

fjáreigna og aðrar tekjur af fjárfestingum. Vaxtastig á Íslandi og fjárhæð vaxtaberandi eigna ræður mestu um fjármunatekjur félagsins. Skráð verðbréf í eigu félagsins eru bókfærð á markaðsvirði eins og það var á uppgjörsdegi og eru verðbreytingar færðar undir gangvirðisbreytingar fjáreigna í rekstrarreikningi. Við ársuppgjör og árshlutauppgjör er farið yfir óskráðar eignir og virði þeirra endurmetið samkvæmt bestu upplýsingum sem liggja fyrir hverju sinni og færast breytingin, ef einhver er, sem gangvirðisbreytingar fjáreigna í rekstrarreikningi. Árið 2011 var eignarhlutur félagsins í Samherja hf. endurmetinn til hækkunar og í heild hækkaði gangvirði fjáreigna á því ári um 2.433 m.kr. Endurmat á eignarhlutnum í Samherja hf. litaði mjög afkomu ársins 2011 og myndaði stóran hluta af hagnaði þess árs. Gangvirðisbreytingar einstakra óskráðra eigna voru óverulegar á árinu 2012. Undir aðrar tekjur af fjárfestingum fellur arður af hluta-fjáreignum.

Aðrar tekjur félagsins eru leigutekjur af fasteignum og innheimtutekjur vegna viðlagatryggingaiðgjalds.

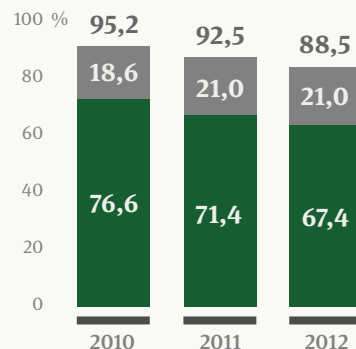
Heildartekjur félagsins, iðgjöld og fjárfestingartekjur, námu 13.094 m.kr. árið 2012 sem er 5,7% lækkun frá árinu 2011.

Tjón

Afkomu af váttryggingarekstrinum hefur farið batnandi undanfarin þrjú ár. Eigið tjónshlutfall, það er eigin tjón á móti eigin iðgjöldum, lækkaði úr 76,6% árið 2010 í 71,4% árið 2011 og 67,4% árið 2012. Að baki þessari hagstæðu þróun í váttryg-

Samsett hlutfall samstæðu

■ Kostnaðarhlutfall ■ Eigið tjónshlutfall



Mynd 1

ingarekstrinum er bæði lítil hækkun eigin tjóna, sem voru einungis 0,6% hærri árið 2012 en árið 2011, og hækkun eigin iðgjalda sem voru 6,6% hærri árið 2012 en árið 2011.

Lækkun á eigin tjónum milli árána 2011 og 2012 mælt á föstu verðlagi samkvæmt vísitölu neyslverðs nam 4,4%.

Hluti endurtryggjenda í tjónakostnaði nam 215 m.kr. árið 2012 en árið

2011 var um talsvert hærri fjárhæð að ræða, eða 653 m.kr. Það ár urðu mun fleiri stórtjón sem féllu undir endurtryggingasamninga.

Rekstrarkostnaður

Rekstrarkostnaður félagsins nam 2.613 m.kr. árið 2012 og jókst um 6,5% frá árinu 2011. Hækkun rekstrarkostnaðar má að mestu rekja til samningsbundinna launahækkana, tilkomu fjársýsluskatts og hækkunar á aðföngum félagsins. Mælt á föstu verðlagi með vísitölu neyslverðs var rekstrarkostnaður félagsins 1,3% hærri árið 2012 en árið 2011. Eins og sést í starfsþáttayfirliti ársreikningsins er rekstrarkostnaði félagsins skipt á milli váttrygginga- og fjármála-starfsemi. Fjöldi starfsmanna hélst svipaður á milli ára en laun og launatengd gjöld vega um 52% af rekstrarkostnaði. Fjársýsluskattur, 5,45%, var í fyrsta sinn lagður á launagreiðslur árið 2011. Í heild námu tryggingagjald og fjársýsluskattur um 154 m.kr. eða 14% af launakostnaði félagsins. Þessi gjöld eru mun hærri en þekktist á Norðurlöndunum og hækkðu um 55% á milli ára.

Kostnaðarhlutfall, það er sá hluti rekstrarkostnaðar sem tilheyrir váttryggingarekstri, sem hlutfall af eigin iðgjöldum, var það sama árin 2012 og 2011 eða 21,0%.

Próun á samsettu hlutfalli í samstæðu TM má sjá á mynd 1.

Fjármagnsgjöld

Fjármagnsgjöld námu 79 m.kr. árið 2012. Einu vaxtaberandi skuldir samstæðunnar eru lán sem hvíla á fasteignum sem dótturfélagið TM fé ehf. yfirtók vegna skuldauppgjörs árið 2009, en þessi lán eru frá Íbúðalánasjóði. Í ágúst 2011 greiddi TM upp víkjandi lán og eftir það hvíla engin víkjandi lán á félaginu.

Virðisrýrnun fjáreigna

Undir virðisrýrnun fjáreigna fellur bæði virðisrýrnun útlána og viðskiptakrafna. Mánaðarlega er unnið endurmat á útlánasafninu út frá aldursgreiningu þar sem m.a. eru vegnar saman líkur á greiðslufalli eftir aldri vanskila og mögulegum endurheimtum á veðum. Út frá þessum upplýsingum er metin þörf fyrir varúðarniðurfærslur útlánasafnsins.

Á afskriftareikningi viðskiptakrafna voru 194 m.kr. í árslok 2012, sem jafngildir 6,0% af bókfærðri stöðu viðskiptakrafna. Á síðustu þremur árum hefur félagið lagt á bilinu 55-78 m.kr. árlega á afskriftareikninginn, á grundvelli mats á viðskiptakröfum.

Heildargjöld félagsins námu 10.088 m.kr. árið 2012 sem er 2,7% lækkun frá árinu 2011. Á föstu

verðlagi voru heildargjöld félagsins 7,5% lægri árið 2012 en árið 2011, mælt með vísitölu neysluverðs.

Tekjuskattur

Tekjuskattur nam 369 m.kr. árið 2012 en þar af var sérstakur fjársýsluskattur 25 m.kr. en hann er 6% af tekjuskattsstofni umfram 1 milljarð kr. Árið 2011 nam tekjuskattur 88 m.kr. Virkt skatthlutfall er 12,2% samanborið við 2,5% árið á undan. Skatteign í árslok 2012 nam 129 m.kr. en var 120 m.kr. í lok árs 2011.

Hagnaður félagsins eftir skatta nam 2.638 m.kr. árið 2012 en var 3.437 m.kr. árið 2011.

Afkoma greinaflokka 2012

Eignatryggingar héldu áfram að skila góðri afkomu árið 2012 með 73% samsettu hlutfalli. Stærstu tjón ársins voru öll undir endurtryggingamörkum. Afkoma undanfarinna fimm ára hefur verið um eða undir 90% að undanskildu árinu 2008 þegar verðbólga og tíð veður-tjón settu mark sitt á afkomuna.

Sjó-, flug- og farmtryggingar skiluðu góðri afkomu á árinu með 92% samsettu hlutfalli en á árinu 2011 var samsetta hlutfallið 114%. Á því ári urðu þrjú stór sjótjón hjá félaginu sem fóru yfir endurtryggingamörk á móti einu á árinu 2012. Afkoma undanfarin ár hefur verið sveiflukennd í þessum greinaflokki.

Ökutækjatryggingar vega um 42% af iðgjöldum félagsins og eru því stærsti greinaflokkurinn. Afkoma hefur batnað mikið frá árinu 2008 og var samsett hlutfall á síðasta ári 99% sem er svipað og tvö síðustu árin þar á undan.

Samsett hlutfall greinaflokka 2012

Eignatryggingar	73%
Sjó-, flug og farmtryggingar	92%
Ökutækjatryggingar	99%
Ábyrgðartryggingar	92%
Slysa- og sjúkratryggingar	79%
Líftryggingar	78%

Mynd 2

Ábyrgðartryggingar skila nú í fyrsta sinn frá hruni samsettu hlutfalli undir 100% en það var 92% á árinu 2012 samanborið við 107% árið áður. Iðgjöld hækk-uðu töluvert á milli ára og eru nú mun betur í takti við þau tjón sem tryggingarnar bera. Greinaflokkurinn vegur hins vegar ekki þungt í iðgjaldatekjum eða um 5%.

Afkoma af slysatryggingum fer stöðugt batnandi og var samsett

hlutfall 79% á árinu 2012. Tvö undanfarin ár hafa skilað samsettu hlutfalli undir 100% en greinaflokkurinn vegur um 18% af iðgjöldum. Mikill viðsnúningur hefur orðið í slysatryggingum frá árinu 2007 þegar mikið tap var af þessum greinaflokki.

Líftryggingarekstur samstæðunnar er í sérstöku félagi, Líftryggingamiðstöðinni hf. Afkoman undanfarin ár hefur verið góð með samsettu hlutfalli undir 90%. Hærri hluti endurtryggjenda en í öðrum greinaflokki skýrist af hlutfallslegum endurtryggingum (e. quota share) í þessum greinaflokki. Kostnaðarhlutfall er einnig mun hærra en í öðrum váttryggingum félagsins. Í heild vega líftryggingar einungis um 2% af iðgjaldtekjum samstæðunnar.

Seldar endurtryggingar vega mjög lítið og eru að mestu vegna uppgjöra á eldri endurtryggingasamningum í dótturfélögunum Tryggingu hf. og Íslenskri endurtryggingu hf.

Í heild batnar samsett hlutfall um 4 prósentustig á milli ára og er þriðja árið í röð undir 100% sem er mikill viðsnúningur frá árunum þar á undan.

Samsett hlutfall greinaflokka má sjá á mynd 2.

Fjárfestingar

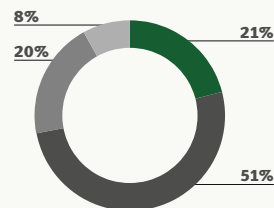
Fjárfestingastarfsemi TM felst í því að fjárfesta eignum félagsins í skuldabréfum, hlutabréfum, fasteignum og ýmsum öðrum eignum, með það að markmiði að vernda eignir á móti váttryggingaskuld (bótasjóði), stýra áhættu

safninu. TM leggur áherslu á að stór hluti fjárfestingaeignanna sé auðseljanlegur svo að félagið sé vel í stakk búið til að mæta óvæntum atburðum. Í árslok 2012 voru 63% af fjárfestingaeignunum auðseljanlegar.¹

Fjárfestingaeignir TM

31.12.2012

■ Handbært fé ■ Skuldabréf ■ Hlutabréf
■ Aðrar eignir



Mynd 3

félagsins og ávaxta fé hluthafa. Fjárfestingum TM er stjórnað í takt við skýra fjárfestingastefnu og innan þess laga- og reglugerðaramma sem í gildi er hverju sinni.

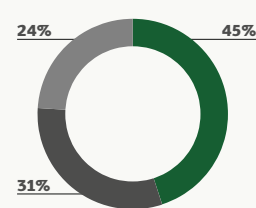
Traust eignasafn

Fjárfestingaeignir TM námu 23.105 m.kr. í lok árs 2012. Um 44% af fjárfestingaeignunum voru í handbæru fé eða ríkisskuldabréfum. 20% af fjárfestingaeignunum var í hlutabréfum en það er mikil lækkun frá fyrra ári er hlutabréf voru 31% af eigna-

Skuldabréfaeign TM

31.12.2012

■ Ríkisskuldabréf ■ Útlán
■ Önnur skuldabréf og sjóðir



Mynd 4

Samsetningu eignasafns TM er stýrt með það fyrir augum að samspil fjárfestingaeigna og váttryggingaskuldbindinga sé sem best og áhætta þannig takmörkuð. Þannig er reynt að gæta þess að í fjárfestingasafni TM séu eignir þar sem líftími er sambærilegur við líftíma váttryggingaskuldbindinga félagsins, en með þeim hætti má lágmarka vaxtaáhættu félagsins. Jafnframt reynir félagið að lágmarka gjaldmiðlaáhættu með því að eiga eignir í erlendum gjaldmiðlum á móti erlendum áhættum í váttryggingarekstri félagsins.

¹ Handbært fé og eignir sem hægt er að selja innan 5 virkra daga teljast til auðseljanlegra eigna.

Samsetningu eignasafns TM ásamt niðurbroti á skuldabréfahluta safnsins má sjá á mynd 3 og mynd 4. Yfirlit um hlutfall auðseljanlegra eigna og erlendra eigna² má sjá á mynd 5 og mynd 6.

Góð afkoma og minnkandi áhætta

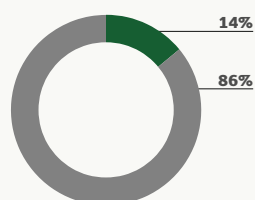
Heildarávöxtun fjárfestingasafns TM á árinu 2012 nam 2.078 m.kr.,

Á árinu 2012 voru töluverðar breytingar gerðar á fjárfestingaeignum TM til lækkunar á heildaráhættu safnsins. Hlutfall hlutabréfa lækkaði úr 31% í 20% og var sú lækkun alfarið tilkomin vegna óskráðra hlutabréfa, en hlutfall skráðra hlutabréfa í safninu jókst nokkuð. Hlutfall handbærs fjár jókst úr 14% í 21%, sem aðallega helgast af skorti af fjárfestingatækifærum á Íslandi.

yfir að ráða umtalsverðum fjármunum sem síðar verður meðal annars varið til greiðslu bóta. Í millitíðinni er þessum fjármunum ásamt eigin fé fjárfest í fjölbreyttu safni eigna. Á efnahagsreikningi TM er fjárfestingaeignum skipt í verðbréf, handbært fé, útlán og eignir til sölu. Í árslok 2012 nam fjárfestingasafn TM 23.105 m.kr., eða 84% af heildareignum félagsins sem alls námu 27.412 m.kr.

Hlutfall erlendra eigna

■ Erlendar eignir ■ Aðrar eignir

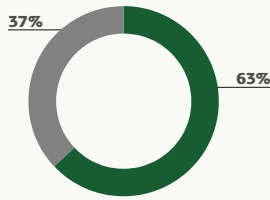


Mynd 5

sem jafngildir um 8,6% ársávöxtun af meðalstöðu fjárfestingareigna. Ávöxtun af handbæru fé nam um 211 m.kr., ávöxtun skuldabréfasafns nam tæpum 920 m.kr. en áberandi best ávöxtun var af hlutabréfum félagsins sem skiluðu nær 800 m.kr. þrátt fyrir að vera í lok árs 2012 aðeins um 20% safnsins. Fjárfestingar félagsins í bréfum Haga hf. og Regins hf. skiluðu góðri ávöxtun auk þess sem fjárfestingar í erlendum hlutabréfasjóðum gáfu vel af sér.

Hlutfall auðseljanlegra eigna

■ Auðseljanlegar eignir ■ Aðrar eignir



Mynd 6

Efnahagur

Efnahagur TM hefur verið mjög traustur um árabil með háu eiginfjárhlutfalli en það var 37% í lok árs 2012. Gjaldþol samstæðunnar er mjög sterkt en það var 10 milljarðar í lok árs 2012 eða 3,8 sinnum hærra en lögbundið lágmarks-gjaldþol.

Eignir

Í starfsemi váttryggingafélags felst að félagið hefur á hverjum tíma

Eign TM í verðbréfum nam 14.390 m.kr. í árslok 2012 en til samanburðar nam verðbréfaeign félagsins 17.105 m.kr. í árslok 2011. Helsta breytingin á verðbréfasafninu árið 2012 var að eignarhlut félagsins í Samherja hf. var varið til greiðslu fyrir eigin hluti sem TM keypti af Stoðum hf. Í þessum viðskiptum var eignarhluturinn í Samherja hf. metinn á bókfærðu verði, sem nam 4.647 m.kr. í ársbyrjun 2011 og höfðu viðskiptin því ekki áhrif á rekstrarafkomu ársins. Árið 2011 jókst eign TM í verðbréfum um 1.154 m.kr., en stærsta einstaka skýringin á aukningunni er að eignarhluturinn í Samherja hf. var endurmetinn til hækkunar um 1.874 m.kr. Eign í verðbréfum tekur jafnframt breytingum við kaup og sölu verðbréfa ásamt verðbreytingum á markaði og endurmati óskráðra eigna, en verðbréfasafn TM er metið á gangvirði.

² Til erlendra eigna eru taldar eignir sem falla utan gjaldeyrishafta Seðlabanka Íslands.

Handbært fé nam 4.843 m.kr. í árslok 2012 sem jafngildir 21% af fjárfestingasafninu eða 18% af heildareignum.

Útlán félagsins námu 2.842 m.kr. í árslok 2012. Á undanförunum þremur árum hafa afborganir útistandandi lána numið hærri fjárhæðum en ný útlán og því hefur lánasafn félagsins dregist saman milli ára.

Eignir til sölu eru fyrst og fremst fasteignir sem dótturfélagið TM fé ehf. yfirtók vegna skuldauppgjörðs árið 2009. Ekki hafa orðið verulegar breytingar á eignum til sölu síðustu þrjú ár.

Rekstrarfjármunir félagsins námu 496 m.kr. í árslok 2012 og skiptast í skrifstofuáhöld, tölvubúnað, bifreiðar og að litlu leyti fasteignir. Húsnæði sem TM notar í starfsemi sinni er að mestu leyti tekið á leigu, þar með taldar höfuðstöðvar félagsins við Síðumúla 24. Ekki hafa orðið verulegar breytingar á rekstrarfjármunum síðustu þrjú ár.

Óefnislegar eignir námu 183 m.kr. í árslok 2012 og voru annars vegar viðskiptavild að fjárhæð 100 m.kr. vegna kaupa á minnihluta í Líftryggingamiðstöðinni hf. og hins vegar eignfærður hugbúnaður að fjárhæð 83 m.kr. Ekki hafa orðið verulegar breytingar á óefnislegum

eignum síðustu þrjú ár.

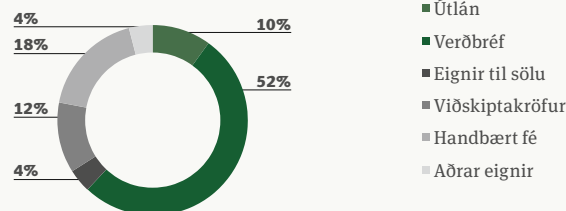
Hluttur endurtryggjenda í váttryggingaskuld er færður sem endurtryggingaeignir en þær námu 261 m.kr. í árslok 2012. Kröfur á endurtryggjendur vegna uppgerðra mála eru færðar með viðskiptakröfum.

Viðskiptakröfur námu 3.238 m.kr. í árslok 2012. Virði viðskiptakrafna

váttryggingaskuld félagsins hefur ekki breyst verulega síðustu þrjú ár. Aðferð TM við að meta váttryggingaskuld sína hefur ekki breyst á síðustu árum.

Skuldir vegna eigna sem haldið er til sölu námu 841 m.kr. í árslok 2012. Hér er um að ræða lán sem hvíla á fasteignum sem dótturfélagið TM fé ehf. yfirtók vegna skulda-

Eignir TM 2012



Mynd 7

er metið við gerð hvers ársuppgjörðs og hefur félagið lagt til hliðar á afskriftareikning til að mæta mögulegu tapi viðskiptakrafna.

Í árslok 2012 námu eignir umfram skuldir í erlendum myntum 3.206 m.kr., eða um 12% af stærð efnahags félagsins.

Hlutfallslega skiptingu eigna TM í árslok 2012 má sjá á mynd 7.

Eigið fé og skuldir

Í heild nam váttryggingaskuld TM 15.250 m.kr. í árslok 2012 en

uppgjörðs árið 2009. Lánin eru öll frá Íbúðalánasjóði og eru þetta einu vaxtaberandi skuldir samstæðunnar. Skuldir vegna eigna til sölu eru verðtryggðar en hafa ekki breyst að öðru leyti síðustu þrjú ár.

Fram til ágúst 2011 var TM með víkjandi lán útistandandi, sem var þá greitt upp að fullu.

Viðskiptaskuldir og aðrar skuldir námu 1.089 m.kr. í árslok 2012 en auk viðskiptaskulda er þar um að ræða skammtímaskuldir og áfallin gjöld, skuldir vegna

Eigið fé og skuldir 2012



Mynd 8

endurtryggingaviðskipta og ógreiddan tekjuskatt. Viðskiptaskuldir og aðrar skuldir lækkuðu óverulega á árinu 2011 en jukust um 390 m.kr. á árinu 2012 sem má að mestu rekja til aukningar á ógreiddum tekjuskatti.

Hlutfallslega skiptingu eigin fjár og skulda TM í árslok 2012 má sjá á mynd 8.

Eigið fé nam 10.231 m.kr. í árslok 2012. Einu breytingarnar á eigin fé TM árin 2010 og 2011 voru vegna

hagnaðar af rekstri félagsins sem bættist við óráðstafað eigið fé og hlutdeild minnihluta. Í október 2012 var hlutafé TM lækkað um 329.897.017 kr. að nafnverði. TM átti fyrir eigin hluti að nafnverði 8.651.981 kr. en keypti til viðbótar hluti af Stoðum að nafnverði 321.245.036 kr. í október 2012. Kaupverð hlutanna var 4.647 m.kr. sem jafngildir genginu 14,47 krónum á hlut. Kaupverðið var greitt með eignarhlut TM í Samherja hf. og með handbæru fé. Eftir lækkun hlutafjár í október

2012 nemur útgefið hlutafé félagsins 760.393.888 kr. að nafnverði og eru engir hlutir í eigu félagsins sjálfs.

Aðlagð gjaldþol er eigið fé að frádregnum óefnislegum eignum og eignarhlut minnihluta. Aðlagð gjaldþol TM nam 10.047 m.kr. í árslok 2012 en lágmarksfjárhæð aðlagaðs gjaldþols nam 2.628 m.kr. á sama tíma Aðlagð gjaldþol var því 3,8 sinnum lágmarkið.

Skilaboð frá ánægðum viðskiptavinum vegna tjóna 2012

„Ég fékk kortið frá þér í dag. Ég og sonur minn, sem varð fyrir tjóni ný-
lega, erum alsæl með þjónustu TM, það var unnið vel, hratt og faglega
og leyst á frábæran hátt. TM á fyllilega skilið að vera í efsta sæti allra
tryggingafélaganna. Takk fyrir okkur. Við verðum áfram hjá TM.“



Tryggingamiðstöðin
Síðumúla 24
108 Reykjavík

Stjórnarhættir

Stjórnarhættir TM eru í samræmi við lög nr. 2/1995, um hlutafélög og leiðbeiningar um stjórnarhætti sem Viðskiptaráð Íslands, Kauphöllin og Samtök atvinnulífsins gáfu út í mars 2012 að undanskildum nokkrum frávikum sem stendur til að bæta úr á árinu 2013.

Stjórnarhættir TM mótast af framangreindum lögum og leiðbeiningum um stjórnarhætti ásamt samþykktum félagsins en þessu til viðbótar hefur stjórn TM í samræmi við 70. gr. laga nr. 2/1995 um hlutafélög og 54. gr. laga nr. 56/2010 um váttryggingastarfsemi sett eftirfarandi reglur: starfsreglur stjórnar, reglur um innra eftirlit, reglur um innri endurskoðun, fjárfestingastefnu, reglur um viðskipti við tengda aðila, reglur um verðbréfavíðskipti félagsins, stjórnar félagsins og starfsmanna og reglur um hæfi lykilstarfsmanna. Stjórnin hefur þessu til viðbótar sett félaginu starfskjarastefnu, arðgreiðslustefnu, upplýsingastefnu og áhættustýringarstefnu. Gildandi starfsreglur stjórnar TM voru samþykktar af stjórn þann 20. júní 2012 og eru birtar á vefsvæði félagsins, www.tm.is.

Undirnefndir stjórnar

Stjórn hefur skipað tvær undirnefndir stjórnar, endurskoðunarnefnd og starfskjaranefnd og telur ákvæðum leiðbeininga um stjórnarhætti er varðar óhæði nefndarmanna vera fullnægt.

Í endurskoðunarnefnd stjórnar sitja engir aðalmenn í stjórn TM en einn varamaður. Í nefndinni sitja Anna Skúladóttir, formaður endurskoðunarnefndar, Eva B. Helgadóttir og Steinn Logi Björnsson. Endurskoðunarnefnd er ætlað að framfylgja eftirlitshlutverki stjórnar og skal meðal annars hafa eftirfarandi hlutverk án tillits til ábyrgðar stjórnar, stjórnenda eða annarra á þessu sviði:

1. Að hafa eftirlit með fyrirkomulagi og virkni innra eftirlits einingarinnar, innri endurskoðun, ef við á, og áhættustýringu.
2. Að hafa eftirlit með vinnuferli við gerð reikningsskila.
3. Að hafa eftirlit með lögbundinni endurskoðun ársreiknings og samstæðureiknings einingarinnar.
4. Að meta óhæði endurskoðanda og endurskoðunarfyrtækis og hafa eftirlit með öðrum störfum endurskoðanda eða endurskoðunarfyrtækis.
5. Setja fram tillögu til stjórnar um val á endurskoðanda eða endurskoðunarfyrtækis.

Í starfskjaranefnd stjórnar sitja Elín Jónsdóttir stjórnarformaður, ásamt tveimur stjórnarmönnum, Eiríki Elís Þorlákssyni og Bjarka Má Baxter. Hlutverk starfskjaranefndar er:

1. Að gera drög að starfskjarastefnu félagsins, í samræmi við kröfur laga nr. 2/1995, um hlutafélög en í 79. gr. a. laganna segir: Í starfskjarastefnunni skulu koma fram grundvallaratriði varðandi starfskjör stjórnenda og stjórnarmanna og stefnu félags varðandi samninga við stjórnendur og stjórnarmenn.
2. Að endurskoða starfskjarastefnu árlega og gera tillögu um breytingar ef við á.
3. Að undirbúa og gera tillögu til stjórnar TM um viðmið og ramma fyrir laun, hlunnindi og önnur starfskjör forstjóra og stjórnarmanna, þ.m.t. almenn viðmið um starfslokagreiðslur.
4. Að hafa almennt eftirlitshlutverk varðandi þróun kjara- og mannauðsmála hjá félaginu til langs tíma, t.d. að því er lýtur að jafnlaunamálum.

5. Að tryggja að laun og önnur starfskjör séu í samræmi við lög, reglur og bestu framkvæmd hverju sinni.

6. Að meta áhættu sem starfskjaramál kunna að skapa fyrir félagið.

Regluvarsla og upplýsingastefna

Stjórn hefur skipað Valgeir Pálsson hrl., forstöðumann lögfræðipjónustu TM, sem regluvörð félagsins og Gest Óskar Magnússon hdl., lögfræðing hjá lögfræðipjónustu TM, sem staðgengil regluvarðar. Hlutverk regluvarðar er meðal annars að hafa umsjón með að reglum um meðferð innherjaupplýsinga og viðskipti innherja sé framfylgt.

Stjórn hefur mótað upplýsingastefnu fyrir félagið og var hún samþykkt á stjórnarfundi TM þann 25. febrúar 2013. Markmið upplýsingastefnu TM er að tryggja jafnan aðgang hagsmunaaðila að réttum og áreiðanlegum upplýsingum um TM. Samkvæmt upplýsingastefnunni er forstjóri talsmaður félagsins, en getur veitt öðrum starfsmönnum TM tímabundna heimild til þess að tjá sig um afmarkaða þætti starfseminnar. Upplýsingastefnan verður birt á vef félagsins.

Innra eftirlit og áhættustýring

Innra eftirlitskerfi félagsins byggist á skýru stjórnskipulagi með að-

greiningu starfa og leiðbeiningum ásamt stjórnkerfi upplýsingaöryggis, allt undir eftirliti innri endurskoðenda. Stjórnskipulagið er sýnt á skipuriti félagsins og aðgreining starfa er í samræmi við það.

Leiðbeiningar og verkferlalyásingar eru í starfsmannahandbók sem er aðgengileg starfsmönnum og henni er viðhaldið af yfirmönnum og starfsmönnum. Félagið er með vottað stjórnkerfi upplýsingaöryggis samkvæmt ISO 27001, alþjóðlegum staðli um upplýsingaöryggi. Stjórnkerfið tekur til öryggis starfsmanna, húsnæðis, tölvukerfa, verndunar upplýsingaeigna, framkvæmdar áhættumats, stýrimarkmiða og valinna ráðstafana. Gerðar eru árlegar úttektir af óháðum eftirlitsaðilum.

Innra eftirlit miðar að því að tryggja að félagið vinni sem best að rekstrarmarkmiðum sínum og öðrum markmiðum um starfsemi, að fjárhagsupplýsingar séu réttar og að fylgt sé gildandi löggjöf í starfsemi félagsins.

Árið 2011 var sett á laggirnar sérstök eining áhættustýringar hjá TM. Lögð er rík áhersla á áhættustýringu hjá TM, enda er lítið svo á að öflug áhættustýring geri félagið betur í stakk búið til að takast á við óvænta atburði í ytra umhverfi þess og auki samkeppnishæfni.

Áhættustýring TM starfar skv. áhættustýringarstefnu sem sam-

þykkt er af stjórn. Í stefnunni er heildaráhættustýringarferli félagsins skilgreint en þar koma fram hlutverk og verkefni í áhættustýringu.

Heildaráhættustýringarferlið tekur meðal annars til aðferða við meðferð og mælingu einstakra áhættuþátta, útreikninga á gjaldþolskröfum, framkvæmdar eigin áhættu- og gjaldþolsmats, þróunar líkana og skýrslugjafar um áhættu félagsins. Aukinheldur afmarkar það hlutverk áhættustýringareiningar félagsins og aðkomu annarra sviða að áhættustýringu. Aðrar stefnur félagsins, svo sem váttryggingaáhættutökustefna, fjárfestingastefna, útivistunarstefna o.fl., ramma inn svigrúm stjórnenda og starfsmanna til almennrar áhættutöku. Þannig er ljóst á hverjum tíma hvaða ákvarðanir þarf að taka og hvernig reka á daglega starfsemi með viðeigandi hætti.

Auk áhættustýringarferlis eru einnig skilgreindar í áhættustýringarstefnu þess þær tegundir áhættu sem mældar eru og mynda í sameiningu áhættusnið (e. risk profile) félagsins. Áhættan flokkast í fimm yfirflokkar: váttryggingaáhættu, markaðsáhættu, mótaðilaáhættu, lausafjáraáhættu og rekstraráhættu. Nákvæm viðmið um markmið áhættu í hverjum flokki eru ekki fyrir hendi, en verða skilgreind í áhættuviljayfirlýsingu félagsins sem nú er í smíðum.

Áhættuflokkar félagsins

Vátryggingaáhætta

Áhætta sem fylgir vátryggingastarfsemi og stafar af því að iðgjöld eru ákveðin fyrirfram en þjónustan, svo sem uppgjör bóta, veitt seinna og oft ekki að fullu þekkt í einstökum atriðum í upphafi. Vátryggingaáhætta skiptist í grunninn í tvennt: iðgjaldaáhætta og tjónaskuldaráhætta, til að aðgreina á milli tjóna í framtíðinni og orðinna tjóna.

Markaðsáhætta

Markaðsáhætta er hættan á því að breytingar á markaðsverði fjármálagerninga hafi áhrif á virði fjárfestinga félagsins. Markaðsáhætta inniheldur áhættuþætti eins og vaxtaáhætta, hlutbréfaáhætta, gjaldmiðlaáhætta, fasteignaáhætta og áhættuálagsáhætta.

Mótaðilaáhætta

Mótaðilaáhætta er hættan á fjárhagslegu tapi ef viðskiptamaður eða mótaðili í fjármálagerningi getur ekki staðið við umsamdar skuldbindingar sínar og tryggingar hrökkva ekki fyrir eftirstöðvum viðkomandi kröfu. Áhættan inniheldur greiðslufallsáhætta, útlánaáhætta og endurtryggingaáhætta.

Lausafjáraáhætta

Lausafjáraáhætta er hættan á því að félagið geti ekki staðið við skuldbindingar sínar þegar þær gjaldfalla. Félagið þarf á hverjum tíma að hafa nægjanlegt laust fé til að geta mætt ófyrirséðum breytingum í fjármögnun eða breytingum á seljanleika eigna.

Rekstraráhætta

Félagið býr við áhættu vegna mismunandi þátta í rekstri þess sem geta leitt til beins eða óbeins taps. Þessir þættir varða t.d. stefnumótun, ákvarðanir, starfsmenn, upplýsingakerfi og ferla.

Gjaldþols- og áhættustýring

Fjárhagslegur styrkur og traust eignasafn eru grunnforsendur þess að TM geti tekið yfir og borið áhættu viðskiptavina félagsins. Félagið vill halda nauðsynlegu eigin fé og gjaldþoli til að teljast traust og á sama tíma skila eigendum sínum stöðugum og góðum arði til langs tíma. Félagið er með matseinkunina BBB- frá alþjóðlega matsfyrirtækinu Standard & Poor's.

Gjaldþolsstýring

Stýra þarf gjaldþoli félagsins í samræmi við þá áhættu sem að rekstrinum og stefnu félagsins fylgir og með hliðsjón af bæði gjaldþolskröfum skv. lögum og eigin markmiði um matseinkunn. TM hefur hafið uppbyggingu áhættu- miðaðra aðferða við stýringu efnahags og gjaldþols. Það er mat félagsins að uppbygging líkana gefi félaginu mikla innsýn í áhættu og samspil áhættuþátta og með þeim verði hægt að stýra félaginu af aukinni festu og nákvæmni til langs tíma ásamt því að færa því samkeppnisforskot. Gjaldþoli félagsins verður stýrt með hjálp líkans og með því getur félagið lagt mat á gjaldþolsþörf þess.

Stjórnendur gera 5 ára stefnumótandi áætlun þar sem líkönum er meðal annars beitt til að meta arðgreiðslugetu, áhættu og gjaldþolsþörf sem stefnunni fylgir.

Líkanið reiknar gjaldþolsþörf félagsins til næstu 5 ára með hliðsjón af mismunandi markaðsvexti, greinaflokkaskiptingu, endurtryggingastefnu, fjárfestingastefnu, váttryggingaskuld og verðbólgu. Með líkaninu getur félagið einnig beitt sviðsmyndagreiningu sem varpað getur ljósi á ýmsa þætti í starfseminni.

Ofan á notkun eigin líkana þá fylgist félagið einnig með nýjum gjaldþolskröfum í Solvency II tilskipuninni¹ en þar verður gjaldþolskrafan reiknuð með stöðluðu áhættulíkani. TM hefur byggt eigið líkan töluvert á staðlaða líkaninu og í öllum tilfellum borið niðurstöður líkananna saman og þannig fylgst reglulega með væntanlegum Solvency II gjaldþolskröfum. Það er mat félagsins að staðlaða líkanið meti áhættu ágætlega miðað við eigið mat nema kannski helst varðandi mótaðila- og áhættuálagshættu.

Endurtryggingar

Endurtryggingar eru mikilvægt tól til að verja gjaldþol TM en félagið kaupir endurtryggingar gagnvart stórtjónum og hamfaratjónum í þeim tilgangi að takmarka váttryggingaáhættu sína, verja gjaldþol félagsins og jafna sveiflur í afkomu. Endurtryggingarnar gera félaginu líka kleift að taka á sig stærri einstakar váttryggingaáhættur en ella væri og sinna þannig venjulegri váttryggingaþörf lang-

flestra íslenskra fyrirtækja. Flestir endurtryggingasamningar TM eru svokallaðir „Excess of Loss“ samningar þar sem samið er um fasta eigin áhættu í hverju tjóni eða atburði. Undanfarin ár hefur tekist að koma á góðu jafnvægi milli endurtryggingakostnaðar og endurtryggingaverndar. Þannig hafa tjón sem farið hafa inn á endurtryggingasamninga ekki reynst TM íþyngjandi og ekki haft mikil eða varanleg áhrif á endurtryggingaiðgjöld félagsins.

Undirbúningur fyrir Solvency II

TM er komið vel á veg í undirbúningi fyrir Solvency II, sem er ný evrópsk löggjöf sem boðuð hefur verið af Evrópusambandinu (ESB) með tilskipun samþykktri árið 2009. Tilskipunin er ekki komin til framkvæmda enn, meðal annars vegna þess að tæknilegri útfærslu er ekki lokið á vettvangi ESB. Félagið gerir ráð fyrir að Solvency II löggjöfin verði innleidd 1. janúar 2016 þó að mögulegt sé að regluverkið verði að einhverju leyti innleitt fyrir þann tíma.

Tilkoma Solvency II tilskipunarinnar mun herða kröfur um hvernig váttryggingafélög meðhöndla og stjórna áhættu, þar með talið auknar kröfur um aðkomu stjórnar að gjaldþols- og áhættustjórnun. Henni er ætlað að áhættumiða gjaldþolsreglur og almenna stjórnarhætti váttrygginga-

félaga og að samræma löggjöf um váttryggingastarfsemi milli aðildarríkja Evrópska efnahagssvæðisins (EES) og við löggjöf um bankastarfsemi (BASEL II og III). Solvency II gjaldþolskröfur eru almennt hærri og endurspegla áhættu sem hvert félag ber betur en þær kröfur sem nú eru í gildi. Í Solvency II verður meðal annars fullt tillit tekið til markaðsáhættu sem ekki hefur verið gert í gjaldþolsreglum fram að þessu.

Eigið áhættu- og gjaldþolsmat

Einu sinni á ári, hið minnsta, framkvæmir TM svokallað Eigið áhættu- og gjaldþolsmat (e. Own Risk and Solvency Assessment – ORSA). Í því felst að lagt er mat á alla áhættuþætti sem að félaginu steðja ásamt því að gjaldþol og gjaldþolskrafa eru mæld með eigin líkani og borin saman við niðurstöður úr stöðluðu líkani Solvency II. Við gerð matsins er tekið tillit til þeirra arðgreiðslna sem áætlaðar hafa verið. Niðurstöður ORSA eiga að tryggja að yfir 3-5 ára áætlunartímabil sé gott jafnvægi á milli stefnu félagsins í áhættutöku og því gjaldþoli sem nauðsynlegt er til að styðja stefnuna.

¹ Nánar er fjallað um Solvency II tilskipunina síðar í þessum kafla.

Stjórn

Stjórnarmenn og forstjóri TM þurfa að fullnægja þeim skilyrðum sem kveðið er á um í lögum nr. 2/1995, um hlutafélög og lögum nr. 56/2010, um váttryggingastarfsemi, auk þess sem forstjóri og stjórnarmenn TM þurfa að standast hæfismat Fjármálaeftirlitsins sem fer fram í sam-

ræmi við reglur Fjármálaeftirlitsins nr. 886/2012, um framkvæmd hæfismats framkvæmdastjóra og stjórnarmanna váttryggingarféлага. Sigurður Viðarsson, forstjóri TM, hefur staðist hæfismat Fjármálaeftirlitsins, ásamt Júlíusi Þorfinnsyni, varaformanni stjórnar, Eiríki

Elís Þorlákssyni og Steini Loga Björnssyni varamanni í stjórn. Aðrir stjórnarmenn í stjórn TM voru kosnir í stjórn í desember 2012 þegar stjórnarmönnum TM var fjölgað úr þremur í fimm og bíða þess að vera boðaðir í hæfismat.

Elín Jónsdóttir *stjórnarformaður*

Var skipuð stjórnarformaður TM í desember 2012. Hún starfar sem sjálfstæður ráðgjafi hjá Lög-
mönnum Bankastræti slf. Elín er Cand. Jur. frá lagadeild Háskóla Íslands og lauk árið 1996 LL.M prófi frá Duke University School of Law. Árið 2006 lauk hún prófi í verðbréfavíðskiptum. Elín var forstjóri Bankasýslu ríkisins frá janúar 2010 til desember 2011 og framkvæmdastjóri Arev verðbréfafyrirtækis hf. frá 2005 til 2009. Elín er jafnframt stjórnarformaður Reginn hf., og í stjórn Promens hf.

Bjarki Már Baxter *stjórnarmaður*

Tók sæti í stjórn TM í desember 2012. Hann starfar sem yfirlögfræðingur slitastjórna Sparisjóðs Reykjavíkur og nágrennis hf. og Frjálsa hf., hjá Dróma. Bjarki útskrifaðist með MA. gráðu í lögfræði frá Háskóla Íslands árið 2007.

Eiríkur Elís Þorláksson *stjórnarmaður*

Tók sæti í stjórn TM í desember 2012, en hafði setið í varastjórn frá 2011. Hann hefur verið sérfræðingur við lagadeild Háskólans í Reykjavík frá því í ágúst 2012 en áður starfaði hann sem lögmaður á Lex lögmannsstofu. Eiríkur útskrifaðist með Cand. Jur. gráðu frá Háskóla Íslands, árið 2001 og LL.M. gráðu frá King's College árið 2008. Eiríkur er stjórnarformaður Stoða hf., Salmon Tails ehf., stjórnarmaður EE&E ehf., ST ehf., og varamaður í stjórn Norfi ehf. og Stoða Holding ehf.

Júlíus Þorfinnsson *varaformaður stjórnar*

Tók sæti í stjórn TM árið 2010. Hann hefur verið framkvæmdastjóri Stoða hf. frá árinu 2010 en var á árunum 2008-2010 forstöðumaður hjá Stoðum. Júlíus er með BSc.gráðu í viðskiptafræði frá Coastal Carolina University frá 1990. Júlíus er stjórnarmaður í Ferskur Holding BV, Nordicom A/S, Stoðir Holding ehf., Drangáll ehf., og Fjallið Þorfinnur ehf.

Örvar Kærnested *stjórnarmaður*

Tók sæti í stjórn TM í desember 2012. Hann er sjálfstætt starfandi fjárfestir og framkvæmdastjóri breska ráðgjafafyrirtækisins Ortus Capital Ltd. Örvar er með BSc. gráðu í viðskiptafræði frá Háskóla Íslands og próf í verðbréfavíðskiptum. Örvar var á árunum 2007-2008 framkvæmdastjóri fjárfestingasviðs Stodir UK Ltd. Örvar er framkvæmdastjóri og stjórnarmaður JÖKÁ ehf.

Varamenn í stjórn TM eru Ármann Harri Þorvaldsson, Helga Kristín Auðunsdóttir, Hilmar Thors, Steinn Logi Björnsson og Þórunn Pálsdóttir.

Skilaboð frá ánægðum viðskiptavinum vegna tjóna 2012

„Takk fyrir póstinn. Ég tek áskorun þinni um að koma á framfæri ábendingum. Mér var í alla staði tekið vel og sinnt af mikilli fagmennsku í kjölfar þess tjóns sem ég varð fyrir. Aldrei skynjaði ég nokkuð annað en það að starfsfólk TM og verktakar félagsins, legðu sig öll fram um að aðstoða mig við að koma hlutum til fyrra horfs. Það sem ég óttaðist mest var tvennt; að eftir yrði lykt í húsinu sem ég losnaði aldrei við og að ég þyrfti að fá ytri ráðgjöf til að krefjast þeirra aðgerða af TM sem nauðsynlegar voru til að minnka lyktina. Lyktin er hins vegar algerlega farin og aldrei kom til þess að ég efaðist um að ráðleggingar og aðgerðir þær sem TM lagði til og framkvæmdi væru unnin af fagmennsku og í góðri trú. Bestu þakkir fyrir mig og fjölskylduna mína.“



Tryggingamiðstöðin
Síðumúla 24
108 Reykjavík

Framkvæmdastjórn



Sigurður Viðarsson

forstjóri

Sigurður hóf störf hjá TM í október 2007. Hann starfaði áður hjá Kaupþingi Líftryggingum, m.a. sem forstöðumaður fjármála- og váttryggingasviðs og staðgengill forstjóra. Sigurður er með BSc. gráðu í viðskiptafræði frá Háskóla Íslands.



Garðar Þ. Guðgeirsson

framkvæmdastjóri fjárfestinga- og viðskiptaþróunar

Garðar hóf störf hjá TM í júní 2008. Hann starfaði á árunum 2007-2008 sem ráðgjafi hjá McKinsey & Company í Kaupmannahöfn. Garðar er með BSc. gráðu í rafmagnsverkfræði frá Háskóla Íslands, MSc. gráðu í Software Engineering frá University of York og MBA gráðu frá IMD.



Hjálmar Sigurbórsson

framkvæmdastjóri fyrirtækjaþjónustu

Hjálmar hóf störf hjá TM í september 1988 fyrst sem starfsmaður í tjónaþjónustu en varð framkvæmdastjóri hennar árið 2005. Árið 2008 tók Hjálmar við starfi framkvæmdastjóra fyrirtækjaþjónustu TM. Hjálmar er með MBA gráðu frá Háskólanum í Reykjavík.



Kjartan Vilhjálmsson

framkvæmdastjóri tjónaþjónustu

Kjartan hóf störf hjá TM í janúar 2005 sem lögfræðingur í tjónaþjónustu en hann útskrifaðist sem Cand. jur. frá lagadeild Háskóla Íslands sama ár. Kjartan var skipaður framkvæmdastjóri tjónaþjónustu í maí 2008 en áður var hann deildarstjóri líkams-, ferða-, ökutækja- og ábyrgðartjóna. Kjartan var stjórnarformaður Alþjóðlegra bifreiðatrygginga á Íslandi á árunum 2010-2012.



Óskar B. Hauksson

framkvæmdastjóri fjármála- og rekstrarsviðs

Óskar hóf störf hjá TM í ágúst 2006 sem framkvæmdastjóri rekstrarsviðs. Óskar er með BSc. gráðu í verkfræði og tölvunarfræði frá Háskóla Íslands og útskrifaðist með MBA gráðu frá Oxford, Said Business School, árið 2005. Óskar hefur verið framkvæmdastjóri fjármála- og rekstrarsviðs TM frá árinu 2008.



Ragnheiður Dögg Agnarsdóttir

framkvæmdastjóri einstaklingsþjónustu og samskiptasviðs

Ragnheiður hóf störf hjá TM í apríl 2006 sem forstöðumaður einstaklingsþjónustu. Hún er með BA próf í sálfræði frá Háskóla Íslands og útskrifaðist með MA gráðu í mannauðsstjórnun frá sama skóla árið 2009. Ragnheiður hefur verið framkvæmdastjóri frá árinu 2006, fyrst váttrygginga- og fjármálaþjónustu en frá árinu 2008 framkvæmdastjóri einstaklingsþjónustu og samskipta.

Ársreikningur

2012

Skýrsla og yfirlýsing stjórnar og forstjóra	53
Áritun óháðs endurskoðanda	54
Rekstrarreikningur og yfirlit um heildarafkomu	55
Efnahagsreikningur	56
Eiginfjáryfirlit	57
Sjóðstreymisyfirlit	58
Skýringar	59

Skýrsla og yfirlýsing stjórnar og forstjóra

Rekstur ársins 2012

Samstæðuársreikningur Tryggingamiðstöðvarinnar hf. fyrir árið 2012 er gerður í samræmi við alþjóðlega reikningsskilastaðla (IFRS) eins og þeir hafa verið staðfestir af Evrópusambandinu. Samstæðuársreikningurinn samanstendur af ársreikningi Tryggingamiðstöðvarinnar hf. (móðurfélags) og dótturfélaga þess, sem vísað er til í heild sem „samstæðunnar“. Tilgangur samstæðunnar er að hafa með höndum hvers konar váttryggingar, auk fjárfestingarstarfsemi.

Samkvæmt rekstrarreikningi nam hagnaður ársins 2.638 millj. kr. Eigið fé samstæðunnar í árslok 2012 nam 10.231 millj. kr. Á árinu 2012 var hlutfé félagsins lækkað um 330 millj. hluti. Annars vegar var hlutfé félagsins fært niður um 9 millj. hluti vegna bréfa í eigu félagsins og hins vegar var lækkun um 321 millj. hluti í tengslum við kaup á eigin hlutum fyrir 4.647 millj. kr. af Stoða hf. Lækkunin var gerð í tengslum við sölu Stoða hf. á eignarhlut í félaginu.

Eiginfjárhlutfall samstæðunnar var 37,3% í árslok og aðlagð gjaldþols- hlutfall hennar var 3,83. Þann 31. desember 2012 námu heildareignir samstæðunnar 27.412 millj.kr.

Samkvæmt efnahagsreikningi samstæðunnar nemur hlutfé í árslok 760 millj. kr. Einn hluthafi átti meira en 10% hlutfjárins í árslok, en 33,6% hlutur er í eigu Stoða hf. Fjöldi hluthafa var 129 í lok árs 2012, en 37 í upphafi árs.

Stjórn félagsins leggur til að ekki verði greiddur arður til hluthafa vegna ársins 2012.

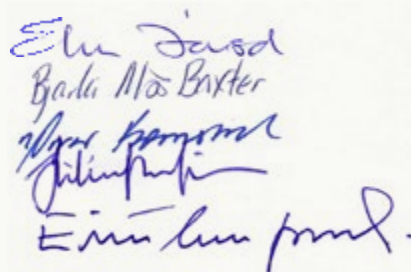
Yfirlýsing stjórnar og forstjóra

Samkvæmt bestu vitneskju er það álit okkar að samstæðuársreikningur Tryggingamiðstöðvarinnar hf. gefi glögga mynd af rekstrarafkomu samstæðunnar á árinu 2012 og eignum, skuldum og fjárhagsstöðu hennar 31. desember 2012. Jafnframt er það álit okkar að samstæðuársreikningurinn og skýrsla stjórnar og forstjóra geymi glögg yfirlit um þróun og árangur í rekstri samstæðunnar, stöðu hennar og lýsi helstu áhættuþáttum sem samstæðan býr við. Vísað er í skýringar 27 - 31 um áhættustýringu samstæðunnar.

Stjórn og forstjóri Tryggingamiðstöðvarinnar hf. hafa í dag farið yfir samstæðuársreikning félagsins fyrir árið 2012 og staðfesta hann með undirritun sinni.

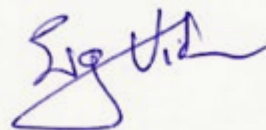
Reykjavík, 25. febrúar 2013

Stjórn:



Elu Jónsd
Bada Mós Baxter
Yngvi Þorgerðsson
Júlíana
Einn linn þinn.

Forstjóri:



Sigurður Viðarsson

Áritun óháðs endurskoðanda

Til stjórnar og hluthafa Tryggingamiðstöðvarinnar hf.

Við höfum endurskoðað meðfylgjandi samstæðuársreikning Tryggingamiðstöðvarinnar hf. fyrir árið 2012. Ársreikningurinn hefur að geyma rekstrarreikning og yfirlit um heildarafkomu, efnahagsreikning, eiginfjáryfirlit, sjóðstreymisyfirlit, upplýsingar um helstu reikningsskilaaðferðir og aðrar skýringar.

Ábyrgð stjórnenda á ársreikningnum

Stjórnendur eru ábyrgir fyrir gerð og glöggri framsetningu ársreikningsins í samræmi við alþjóðlega reikningsskilastaðla, eins og þeir hafa verið staðfestir af Evrópusambandinu. Stjórnendur eru einnig ábyrgir fyrir því innra eftirliti sem þeir telja nauðsynlegt til að gera þeim kleift að setja fram ársreikning sem er án verulegra annmarka, hvort sem er vegna sviksemi eða mistaka.

Ábyrgð endurskoðanda

Ábyrgð okkar felst í því álit sem við látum í ljós á ársreikningnum á grundvelli endurskoðunarinnar. Endurskoðað var í samræmi við alþjóðlega endurskoðunarstaðla. Samkvæmt þeim ber okkur að fara eftir settum siðareglum og skipuleggja og haga endurskoðuninni þannig að nægjanleg víska fái um hvort ársreikningurinn sé án verulegra annmarka.

Endurskoðun felur í sér aðgerðir til staðfestingar á fjárhæðum og öðrum upplýsingum í ársreikningnum. Val endurskoðunaraðgerða byggist á faglegu mati endurskoðandans, þar með talið á þeirri hættu að verulegir annmarkar séu á ársreikningnum, hvort sem er vegna sviksemi eða mistaka. Við áhættumatið er tekið tillit til þess innra eftirlits sem varðar gerð og glögga framsetningu ársreiknings, til þess að skipuleggja viðeigandi endurskoðunaraðgerðir, en ekki til þess að gefa álit á virkni innra eftirlits félagsins. Endurskoðun felur einnig í sér mat á því hvort reikningsskilaaðferðir og matsaðferðir sem stjórnendur nota við gerð ársreikningsins séu viðeigandi sem og mat á framsetningu hans í heild.

Við teljum að við endurskoðunina höfum við aflað nægilegra og viðeigandi gagna til að byggja álit okkar á.

Álit

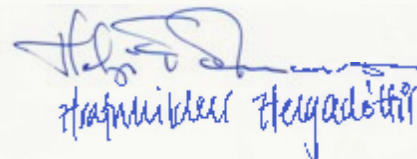
Það er álit okkar að ársreikningurinn gefi glögga mynd af afkomu samstæðunnar á árinu 2012, fjárhagsstöðu hennar 31. desember 2012 og breytingu á handbæru fé á árinu 2012, í samræmi við alþjóðlega reikningsskilastaðla eins og þeir hafa verið staðfestir af Evrópusambandinu.

Staðfesting vegna skýrslu stjórnar

Í samræmi við ákvæði 5. tl. 1. mgr. 106 gr. laga nr. 3/2006 um ársreikninga staðfestum við samkvæmt okkar bestu vitund að í skýrslu stjórnar sem fylgir ársreikningi þessum eru veittar þær upplýsingar sem þar ber að veita í samræmi við lög um ársreikninga og koma ekki fram í skýringum.

Reykjavík, 25. febrúar 2013

KPMG ehf.



Rekstrarreikningur og yfirlit um heildarafkomu ársins 2012

	Skýr.	2012	2011
Iðgjöld ársins		11.610.765	11.021.085
Hluti endurtryggjenda í iðgjaldatekjum		(685.582)	(769.201)
Eigin iðgjöld	5	<u>10.925.183</u>	<u>10.251.884</u>
Fjármunatekjur	6	803.355	1.008.664
Gangvirðisbreytingar fjáreigna		1.167.009	2.433.462
Aðrar tekjur af fjárfestingum		107.864	92.085
Fjárfestingatekjur		<u>2.078.228</u>	<u>3.534.211</u>
Aðrar tekjur		91.074	102.254
Heildartekjur		<u>13.094.485</u>	<u>13.888.349</u>
Tjónakostnaður		(7.583.711)	(7.977.146)
Hluti endurtryggjenda í tjónakostnaði		215.397	652.781
Eigin tjón	7	<u>(7.368.314)</u>	<u>(7.324.365)</u>
Rekstrarkostnaður	8	(2.613.383)	(2.453.707)
Fjármagnsgjöld	10	(78.959)	(421.681)
Virðisrýrnun fjáreigna	11	(27.469)	(163.573)
Heildargjöld		<u>(10.088.125)</u>	<u>(10.363.326)</u>
Hagnaður fyrir tekjuskatt		<u>3.006.360</u>	<u>3.525.023</u>
Tekjuskattur	12	(368.503)	(87.559)
Hagnaður og heildarhagnaður ársins		<u>2.637.857</u>	<u>3.437.464</u>
Skipting hagnaðar			
Hluthafar móðurfélags		2.637.763	3.437.408
Hlutdeild minnihluta		94	56
		<u>2.637.857</u>	<u>3.437.464</u>
Hagnaður á hlut			
Grunnhagnaður og þynntur hagnaður á hlut	21	2,60	3,18

Skýringar á blaðsíðum 59 til 87 eru óaðskiljanlegur hluti af þessum ársreikningi.

Efnahagsreikningur 31. desember 2012

Eignir	Skýr.	2012	2011
Rekstrarfjármunir	13	496.303	538.505
Viðskiptavild og aðrar óefnislegar eignir	14	183.362	187.562
Útlán	16	2.841.727	3.587.881
Verðbréf	17	14.390.337	17.104.897
Skatteign	24	128.798	120.115
Eignir til sölu	15	1.030.361	1.033.185
Endurtryggingaeignir	18	260.769	445.133
Viðskiptakröfur	19	3.237.578	2.636.082
Handbært fé		4.842.534	3.648.209
Eignir samtals		27.411.769	29.301.569
Eigið fé			
Hlutafé		760.394	1.081.639
Yfirverðsreikningur hlutafjár		2.230.479	6.556.425
Lögbundinn varasjóður		270.710	270.710
Óráðstafað eigið fé		6.968.393	4.330.630
Eigið fé hluthafa móðurfélags		10.229.976	12.239.404
Hlutdeild minnihluta		1.422	1.427
Eigið fé samtals	20,22	10.231.398	12.240.831
Skuldir			
Vátryggingaskuld	23	15.249.870	15.549.072
Skuldir vegna eigna sem haldið er til sölu	15	841.302	812.784
Viðskiptaskuldir og aðrar skuldir	25	1.089.199	698.882
Skuldir samtals		17.180.371	17.060.738
Eigið fé og skuldir samtals		27.411.769	29.301.569

Skýringar á blaðsíðum 59 til 87 eru óaðskiljanlegur hluti af þessum ársreikningi.

Eiginfjárfirlit árið 2012

Hluthafar móðurfélagsins

	Hlutfé	Yfirverðs- reikningur- hlutfjár	Lögbundinn- varasjóður	Óráðstafað- eigið fé	Samtals	Hlutdeild minnihluta	Eigið fé samtals
Eigið fé 1.1.2011	1.081.639	6.556.425	270.710	893.222	8.801.996	1.371	8.803.367
Heildarhagnaður ársins				3.437.408	3.437.408	56	3.437.464
Eigið fé 31.12.2011	1.081.639	6.556.425	270.710	4.330.630	12.239.404	1.427	12.240.831
Eigið fé 1.1.2012	1.081.639	6.556.425	270.710	4.330.630	12.239.404	1.427	12.240.831
Lækkun hlutfjár	(321.245)	(4.325.946)			(4.647.191)		(4.647.191)
Breyting minnihluta						(99)	(99)
Heildarhagnaður ársins				2.637.763	2.637.763	94	2.637.857
Eigið fé 31.12.2012	760.394	2.230.479	270.710	6.968.393	10.229.976	1.422	10.231.398

Skýringar á blaðsíðum 59 til 87 eru óaðskiljanlegur hluti af þessum ársreikningi.

Sjóðstreymisyfirlit fyrir árið 2012

	Skýr.	2012	2011
Rekstrarhreyfingar			
Hagnaður ársins		2.637.857	3.437.464
Rekstrarliðir sem hafa ekki áhrif á handbært fé:			
Fjármunatekjur og fjármagnsgjöld		(724.396)	(614.904)
Afskriftir	13,14	127.917	128.107
Söluhagnaður rekstrarfjármuna		(22)	(17.625)
Breytingar á rekstrartengdum eignum og skuldum:			
Útlán, breyting		717.254	500.158
Verðbréf, breyting		(1.719.173)	(1.147.817)
Skatteign, breyting		893	76.046
Endurtryggingaeignir, breyting		184.364	(200.659)
Viðskiptakröfur, breyting		(601.507)	147.538
Aðrar eignir, breyting		2.824	37.999
Vátryggingaskuld, breyting		(299.201)	437.969
Viðskiptaskuldir og aðrar skuldir, breyting		390.323	(21.965)
Innborgaðar fjármunatekjur		832.255	1.086.620
Greidd fjármagnsgjöld		(78.842)	(505.177)
Greiddur tekjuskattur		(9.577)	0
Handbært fé frá rekstri		1.460.969	3.343.754
Fjárfestingarhreyfingar			
Rekstrarfjármunir, kaup	13	(29.830)	(30.465)
Rekstrarfjármunir, sala	13	250	28.900
Óefnislegar eignir, kaup	14	(51.912)	(55.855)
Fjárfestingarhreyfingar		(81.492)	(57.420)
Fjármögnunarhreyfingar			
Lækkun hlutafjár		(213.454)	0
Arður til minnihluta hluthafa í dótturfélagi		(99)	0
Lántaka, breyting		28.401	(3.882.577)
Fjármögnunarhreyfingar		(185.152)	(3.882.577)
Hækkun (lækkun) á handbæru fé		1.194.325	(596.243)
Handbært fé í ársbyrjun		3.648.209	4.244.452
Handbært fé í árslok		4.842.534	3.648.209
Fjárfestingar- og fjármögnunarhreyfingar án greiðsluáhrifa			
Lækkun hlutafjár		(4.560.922)	0
Seld verðbréf		4.539.355	0
Viðskiptakröfur		(105.618)	0
Viðskiptaskuldir		127.185	0

Skýringar á blaðsíðum 59 til 87 eru óaðskiljanlegur hluti af þessum ársreikningi.

Skýringar

1. Almennar upplýsingar

Tryggingamiðstöðin hf. („Félagið“) er með starfsstöðvar sínar á Íslandi og eru höfuðstöðvar þess að Síðumúla 24 í Reykjavík. Samstæðuársreikningur félagsins fyrir árið 2012 hefur að geyma ársreikning félagsins og dótturfélaga þess, sem vísað er til í heild sinni sem „samstæðunnar“. Aðalstarfsemi félagsins felst í skaðatryggingarekstri, líftryggingarekstri og fjármálastarfsemi.

2. Grundvöllur reikningsskilanna

a. Yfirlýsing um að alþjóðlegum reikningsskilastöðlum sé fylgt
Ársreikningurinn er gerður í samræmi við alþjóðlega reikningsskilastaðla (IFRS) eins og þeir hafa verið staðfestir af Evrópusambandinu.

Stjórn Tryggingamiðstöðvarinnar hf. staðfesti ársreikninginn þann 25. febrúar 2013.

b. Grundvöllur matsaðferða

Ársreikningur félagsins er gerður á grundvelli kostnaðarverðs, að því undanskildu að verðbréf eru færð á gangvirði.

c. Rekstrarhæfi

Stjórnendur hafa lagt mat á rekstrarhæfi samstæðunnar og telja hana hafa styrk til áframhaldandi starfsemi. Samstæðureikningurinn hefur því verið gerður á grundvelli áframhaldandi starfsemi. Niður-

stöður úr athugun á greiðsluhæfi félagsins gefa til kynna að félagið hafi yfir að ráða nægu fjármagni til að styðja við áframhaldandi rekstur.

d. Starfrækslugjaldmiðill og framsetningargjaldmiðill

Ársreikningurinn er gerður og birtur í íslenskum krónum sem er starfrækslugjaldmiðill félagsins. Allar fjárhæðir eru birtar í þúsundum, nema annað sé tekið fram.

e. Mat og ákvarðanir

Gerð ársreikninga í samræmi við alþjóðlega reikningsskilastaðla krefst þess að stjórnendur taki ákvarðanir, meti og gefi sér forsendur sem hafa áhrif á beitingu reikningsskilaaðferða og birtar fjárhæðir eigna, skulda, tekna og gjalda. Endanlegar fjárhæðir kunna að vera frábrugðnar þessu mati.

Mat og forsendur þess eru í stöðugri endurskoðun. Breytingar á reikningshaldslegu mati eru færðar á því tímabili sem breytingin á sér stað og þeim framtíðartímabilum sem breytingarnar hafa áhrif á.

Upplýsingar um mikilvæg atriði, þar sem óvissa í mati og mikilvægi ákvarðana varðandi beitingu reikningsskilaaðferða hefur mest áhrif á skráðar fjárhæðir í reikningsskilunum, er að finna í skýringu 3q.

f. Breytingar á framsetningu og flokkun

Á árinu breytti félagið framsetningu og flokkun á kröfum á endurtryggjendur. Kröfurnar eru nú flokkaðar meðal viðskiptakrafna. Meðal annara tekna er nú færð innheimtuþóknun sem áður var færð meðal fjárfestingatekna. Jafnframt var óveruleg breyting gerð á sundurliðun í áhættuskýringum og hefur samanburðarfjárhæðum verið breytt til samræmis við breytta framsetningu. Breytingar á flokkuninni hafa ekki áhrif á afkomu og eigið fé samstæðunnar.

3. Mikilvægar reikningsskilaaðferðir

Reikningsskilaaðferðum sem er lýst hér á eftir hefur verið beitt með samræmdum hætti fyrir öll tímabil sem koma fram í ársreikningnum.

Skýringar, frh.:

3. Mikilvægar reiknings-skilaaðferðir, frh.:

a. Grundvöllur samstæðu

(i) Dótturfélög

Dótturfélög eru þau félög þar sem samstæðan fer með yferráð. Yferráð eru til staðar þegar samstæðan hefur vald til að stjórna fjárhags- og rekstrarstefnu félags í þeim tilgangi að hagnast á starfsemi þess. Við mat á yferráðum er tekið tillit til mögulegs atkvæðisréttar sem þegar er nýtanlegur. Reikningsskil dótturfélaga eru innifalin í reikningsskilum samstæðunnar frá því að yferráð nást og þar til þeim lýkur.

(ii) Viðskipti felld út við gerð samstæðureiknings

Viðskipti milli félaga innan samstæðunnar, stöður milli þeirra og óinnleystar tekjur og gjöld sem myndast hafa í viðskiptum milli félaganna eru felld út við gerð ársreiknings samstæðunnar. Óinnleyst tap er fært út með sama hætti og óinnleystur hagnaður, en aðeins að því marki að ekkert bendi til virðisrýrnunar þessara eigna.

b. Erlendir gjaldmiðlar

(i) Viðskipti í erlendum gjaldmiðlum

Viðskipti í erlendum gjaldmiðlum eru færð í starfrækslugjaldmiðli einstakra samstæðufélaga á gengi viðskiptadags. Peningalegar eignir og skuldir í erlendum gjaldmiðlum eru færðar miðað við gengi á uppgjörsdegi. Gengismunur sem

myndast við yfirfærslu í íslenskar krónur er færður í rekstrarreikning

c. Fjármálagerningar

(i) Fjáreignir og fjárskuldir

Til fjármálagerninga teljast fjárfestingar í hlutabréfum og skulda-bréfum, lán, viðskiptakröfur, handbært fé, lántökur, viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir.

Fjármálagerningar eru færðir á gangvirði við upphaflega skráningu í bókhald. Þegar fjármálagerningar eru ekki metnir á gangvirði gegnum rekstrarreikning, er allur beinn viðskiptakostnaður færður til hækkunar á virði þeirra við upphaflega skráningu í bókhald. Eftir upphaflega skráningu eru fjármálagerningar færðir með þeim hætti sem greinir hér á eftir.

Fjármálagerningar eru færðir í ársreikning þegar samstæðan gerist aðili að samningsbundnum ákvæðum viðkomandi fjármálagerninga. Fjáreignir eru felldar út úr ársreikningi ef samningsbundinn réttur samstæðunnar að sjóðstreymi vegna fjáreignanna rennur út eða ef félagið yfirfærir fjáreignirnar til annars aðila án þess að halda eftir yferráðum eða því sem næst allri þeirri áhættu og ávinningi sem í eignarhaldi á þeim felst. Bókhaldsskráning hefðbundinna kaupa og sölu á fjáreignum er gerð á viðskiptadegi, þ.e. á þeim degi sem samstæðan skuldbindur sig til að

kaupa eða selja eignina. Fjárskuldir eru felldar út úr ársreikningi ef skuldbindingar samstæðunnar sem skilgreindar eru í samningi eru greiddar, falla úr gildi, er vísað frá eða þeim er aflétt.

(ii) Handbært fé

Handbært fé samanstendur af sjóði og óbundnum bankainnstæðum.

(iii) Verðbréf

Verðbréf í efnahagsreikningi eru flokkuð sem fjáreignir á gangvirði gegnum rekstrarreikning hafi þau verið tilgreind þannig við upphaflega skráningu í bókhald. Fjármálagerningar eru tilgreindir á gangvirði gegnum rekstrarreikning ef ákvarðanir um kaup og sölu byggjast á gangvirði þeirra. Fjáreignir sem færðar eru á gangvirði gegnum rekstrarreikning eru metnar á gangvirði í efnahagsreikningi og gangvirðisbreytingar færðar í rekstrarreikning. Viðskiptakostnaður er færður í rekstrarreikning þegar hann fellur til.

Skýringar, frh.:

3. Mikilvægar reiknings-skilaaðferðir, frh.:

c. Fjármálagerningar, frh.:

(iv) Útlán og viðskiptakröfur

Útlán og viðskiptakröfur eru fjármálagerningar sem hafa fyrirfram ákveðna gjalddaga og eru ekki skráðir á opinberum markaði.

Útlán eru færð þegar þau eru greidd til lántakenda. Þau eru upphaflega færð á gangvirði, sem er upphafleg lánsfjárhæð að frádregnum viðskiptakostnaði, en eru eftir það færð á afskrifuðu kostnaðarverði.

Útlán og viðskiptakröfur eru afskráð þegar greiðsluflæði þeirra stöðvast eða þegar samstæðan hefur flutt stærstan hluta áhættu og ávinnings vegna eignarhalds annað.

(v) Afskrifað kostnaðarverð

Afskrifað kostnaðarverð fjáreignar eða fjárskuldar er fjárhæðin sem fjáreignin eða fjárskuldin er metin á við upphaflega skráningu, að frádregnum afborgunum höfuðstóls og að viðbættu yfirverði eða frádregnum uppsöfnuðum afföllum sem fundin eru með aðferð virkra vaxta á mismun upphaflegs verðs og uppgreiðsluverðmætis, að frádreginni virðisrýrnun.

(vi) Jöfnun

Fjáreignum og fjárskuldum er jafnað saman og nettó fjárhæð færð í efnahagsreikning þegar og aðeins

þegar lagalegur réttur er til staðar um jöfnun og fyrirhugað er að gera upp með jöfnun fjáreigna og fjárskulda.

d. Rekstrarfjármunir

(i) Mat

Rekstrarfjármunir eru færðir til eignar á kostnaðarverði að frádregnum uppsöfnuðum afskriftum og virðisrýrnun.

(ii) Kostnaður sem fellur til síðar

Kostnaður við að endurnýja einstaka hluta rekstrarfjármuna er eignfærður þegar líklegt er talið að ávinningur sem felst í eigninni muni renna til félagsins og hægt er að meta kostnaðinn á áreiðanlegan hátt. Bókfært verð hlutarins sem er endurnýjaður er gjaldfært. Allur annar kostnaður er gjaldfærður í rekstrarreikningi þegar til hans er stofnað.

(iii) Afskriftir

Afskriftir eru reiknaðar af afskrifanlegri fjárhæð, sem er kostnaðarverð að frádregnu niðurlagsverði. Afskriftir eru reiknaðar línulega miðað við áætlaðan nýtingartíma einstakra hluta rekstrarfjármuna. Áætlaður nýtingartími greinist þannig:

Fasteignir 25-50 ár

Aðrir rekstrarfjármunir 3-10 ár

Afskriftaraðferðir, nýtingartími og

niðurlagsverð eru endurmetin á uppgjörsdegi og breytt ef við á. Afskriftir eru hluti af liðnum rekstrarkostnaður.

e. Óefnislegar eignir

(i) Viðskiptavild

Yfirtökur fyrirtækja eru færðar samkvæmt kaupaðferð. Viðskiptavild myndast við kaup á dótturfélögum. Viðskiptavild er mismunurinn á kostnaði við yfirtökuna og gangvirði yfirtekinna eigna, skulda og óvissra skulda.

Viðskiptavild er tengd fjárskapandi einingum og er færð á kostnaðarverði.

(ii) Hugbúnaður

Hugbúnaður er eignfærður á grundvelli kostnaðarverðs búnaðarins ásamt kostnaði við að koma honum í notkun. Hugbúnaður er færður sem óefnisleg eign og afskrifaður miðað við áætlaðan nýtingartíma hans, sem eru 3 ár. Afskriftir eru hluti af liðnum rekstrarkostnaður.

Skýringar, frh.:

3. Mikilvægar reiknings-skilaaðferðir, frh.:

f. Grundvöllur mats á gangvirði fjáreigna

(i) Verðbréf

Verðbréf í efnahagsreikningi eru fjárfestingar í hlutabréfum og skuldabréfum. Gangvirði skráðra verðbréfa er skráð markaðsverð þeirra á uppgjorsdegi án þess að tekið sé tillit til sölukostnaðar sem gæti fallið til í framtíðinni.

Sé markaðsverð ekki skráð í kauphöll eða fáanlegt hjá miðlara, er gangvirði fjármálagerningsins metið með matsaðferðum, þar á meðal geta verið nýleg viðskipti ótengdra aðila, tilvísun í gangvirði sambærilegra fjáreigna, núvirt sjóðsflæði, verðmyndunarlíkan valréttá eða aðrar verðmatsaðferðir sem gefa til kynna áreiðanlegt mat á öðrum viðskiptum á markaði.

Þegar notast er við núvirta sjóðsflæðisaðferð við mat á gangvirði, er vænt framtíðarsjóðsflæði byggt á besta mati stjórnenda og ávöxtunarkrafa, sem notuð er, eru markaðsvextir sambærilegs gernings á uppgjorsdegi. Þegar önnur verðmyndunarlíkön eru notuð, eru forsendur matsins byggðar á upplýsingum af markaði á uppgjorsdegi. Gangvirði óskráðra hlutabréfa er metið, ef mögulegt er, með því að nota viðeigandi V/H hlutfall fyrir sambærileg skráð félög og er hlut-

fallið lagað að sérstökum aðstæðum útgefanda verðbréfanna.

(ii) Útlán og kröfur

Gangvirði útlána og krafna, sem einungis er ákvarðað vegna skýringa, er metið sem framtíðar greiðsluflæði núvirt með markaðsvöxtum á uppgjorsdegi.

(iii) Fjárskuldir aðrar en afleiður

Gangvirði fjárskulda annarra en afleiða, sem einungis er ákvarðað vegna skýringa, er byggt á framtíðarflæði höfuðstóls og vaxta-greiðslna, núvirt með markaðsvöxtum á uppgjorsdegi.

g. Vátryggingasamningar

Félagið gefur út samninga sem flytja vátryggingalega áhættu frá viðskiptavinum til samstæðunnar.

(i) Vátryggingasamningar - skilgreining

Með vátryggingasamningi tekur vátryggjandinn að sér vátryggingaáhættu frá vátryggingataka með því að samþykkja að bæta tjón vegna ákveðins óviss atburðar í framtíðinni.

Vátryggingaáhætta er áhætta sem flutt er frá vátryggingataka til útgefanda vátryggingasamnings, svo sem vegna eignatjóns, slyss, sjúkdóms eða andláts.

(ii) Vátryggingasamningar - flokkun

Vátryggingasamningar félagsins flokkast í skaðatryggingar, líf- og sjúkdómatryggingar.

Skaðatryggingar

Vátryggingasamningar sem teljast til skaðatrygginga varða ábyrgðartjón, slysatjón og eignatjón.

Ábyrgðartryggingar bæta tjón sem hinn vátryggði veldur þriðja aðila. Slysatryggingar bæta tjón sem hinn vátryggði verður fyrir vegna slyss.

Eignatryggingar greiða aðallega bætur til viðskiptavina samstæðunnar vegna tjóns eða taps á eignum. Viðskiptavinir með rekstrarstöðvunartryggingu geta einnig innheimt bætur vegna tekjutaps ef tjón eigna veldur því að eignirnar nýtast ekki í rekstri.

Líf- og sjúkdómatryggingar

Þessir vátryggingasamningar taka til andláts eða ákveðinna sjúkdóma.

Skýringar, frh.:

3. Mikilvægar reiknings-skilaaðferðir, frh.:

g. Vátryggingasamningar, frh.:

(iii) Vátryggingaskuld

Vátryggingaskuld í efnahagsreikningi skiptist í tjónaskuld og iðgjaldaskuld. Tjónaskuld er heildarfjárhæð tilkynnta óuppgerðra tjóna, auk tryggingafræðilegrar áætlunar fyrir orðnum en ótilkynntum tjónum. Iðgjaldaskuld er sá hluti iðgjalda vegna tekinnar vátryggingaáhættu á árinu sem tilheyrir næstu reikningsárum. Félagið metur hvort vátryggingaskuld sé nægjanleg til þess að standa við áætlaðar skuldbindingar félagsins með því að meta framtíðarfjárflæði vátryggingaskuldar. Við gerð matsins er tekið tillit til áætlana vegna allra samningsbundinna sjóðshreyfinga vegna tjóna og tjónakostnaðar. Allar breytingar á vátryggingaskuldinni koma fram í rekstrarreikningi.

(iv) Endurtryggingasamningar

Endurtryggingasamningar eru gerðir í þeim tilgangi að draga úr áhættu samstæðunnar. Endurtryggjendur bera ýmist ákveðið hlutfall af bótafjárhæðum eða alla áhættuna umfram umsamda fjárhæð.

Kröfur á endurtryggjendur vegna iðgjalda og tjóna eru færðar sem endurtryggingaeignir. Þar er um að ræða kröfur vegna hlutdeildar þeirra í tjónum samkvæmt endur-

tryggðum vátryggingasamningum og hlutdeild í iðgjaldaskuld. Skuldbindingar vegna endurtrygginga er hlutdeild þeirra í iðgjöldum vegna endurtryggingasamninga sem færð er í rekstrarreikning við endurnýjun samninganna.

h. Eigið fé

Hlutfé

Þegar samstæðan kaupir eigin hluti er kaupverðið, að meðtöldum beinum kostnaði, fært til lækkunar á eigin fé. Þegar eigin hlutir eru seldir er eigið fé hækkað.

Arðgreiðslur

Arðgreiðslur af hlutfé eru færðar til lækkunar á eigin fé þegar þær eru samþykktar af aðalfundi.

i. Virðisrýrnun eigna sem ekki teljast til fjáreigna

Virðisrýrnunarpróf eru gerð árlega á viðskiptavild. Bókfært verð annarra eigna félagsins er kannað á hverjum uppgjörstigi til að meta hvort einhver vísbending sé um virðisrýrnun. Ef svo reynist, er endurheimtanleg fjárhæð eignarinnar áætluð. Endurheimtanleg fjárhæð viðskiptavildar og óefnislegra eigna sem ekki hafa skilgreindan líftíma er metin á hverjum uppgjörstigi.

Endurheimtanleg fjárhæð eignar eða fjárskapandi einingar er hreint gangvirði hennar eða nýtingarvirði, hvort sem hærra

reynist. Nýtingarvirði er metið miðað við áætlað framtíðarsjóðstreymi, sem er núvirt með vöxtum fyrir skatta, sem endurspeglar mat markaðarins á tímavirði peninga hverju sinni og þeirri áhættu sem fylgir eigninni. Virðisrýrnun er gjaldfærð þegar bókfært verð eignar eða fjárskapandi einingar er hærra en endurheimtanleg fjárhæð hennar. Fjárskapandi eining er minnsti aðgreinanlegi hópur eigna sem myndar sjóðstreymi sem er að mestu leyti óháð öðrum eignum eða hópi eigna.

Virðisrýrnun viðskiptavildar er ekki bakfærð. Virðisrýrnun fyrri tímabila vegna annarra eigna er metin á hverjum uppgjörstigi til að kanna hvort vísbendingar séu um að rýrnunin hafi minnkað eða horfið. Virðisrýrnun er bakfærð ef breyting hefur orðið á mati sem notað var við útreikning á endurheimtanlegri fjárhæð. Virðisrýrnun er einungis bakfærð að því marki að bókfært verð eignar er ekki umfram það sem verið hefði ef engin virðisrýrnun hefði verið færð.

Skýringar, frh.:

3. Mikilvægar reiknings-skilaaðferðir, frh.:

j. Virðisrýrnun fjáreigna

Á hverjum uppgjörstæði er kannað hvort til staðar sé hlutlæg vísbending um virðisrýrnun fjáreigna sem ekki eru færðar á gangvirði. Fjáreign hefur rýrnað í virði ef hlutlægar vísbendingar eru um að einn eða fleiri atburðir sem hafa orðið benda til þess að vænt framtíðarsjóðstreymi eignarinnar verði lægra en áður var talið.

Virðisrýrnun fjáreigna sem færðar eru á afskrifuðu kostnaðarverði er mismunurinn á bókfærðu verði þeirra annars vegar og núvirtu væntu framtíðarsjóðstreymi, miðað við upphaflega virka vexti, hins vegar.

Einstakar mikilvægar fjáreignir eru prófaðar sérstaklega með tilliti til virðisrýrnunar. Aðrar fjáreignir eru flokkaðar saman eftir lánsáhættueinkennum og hver flokkur metinn sérstaklega. Virðisrýrnun fjáreigna er gjaldfærð í rekstrarreikning.

Hlutlægar vísbendingar um virðisrýrnun fjáreigna, geta verið greiðslufall eða vanræksla lántakenda, skilmálabreytingar lánveitinga eða fyrirgreiðslna samstæðunnar á kjörum sem samstæðan myndi annars ekki veita, vísbendingar um að lántaki eða útgefandi verðbréfa stefni í gjaldþrot, að virkur markaður sé ekki

lengur til staðar fyrir verðbréf, eða önnur sjáanleg gögn vegna hóps eigna eins og óhagstæðar breytingar á greiðslugetu lántakenda eða útgefenda verðbréfa í eigu samstæðunnar, eða efnahagslegar aðstæður séu í samhengi við greiðslufall innan samstæðunnar.

Virðisrýrnun er bakfærð ef hægt er að tengja bakfærsluna með hlutlægum hætti atburðum sem orðið hafa eftir að virðisrýrnun var færð. Bakfærsla virðisrýrnunar fjáreigna sem færðar eru á afskrifuðu kostnaðarverði er færð í rekstrarreikning.

k. Tekjur og gjöld af váttryggingastarfsemi

(i) Iðgjöld

Tekjufærð iðgjöld í rekstrarreikningi eru þau iðgjöld sem falla til á rekstrarárinu að viðbættum yfirfærðum iðgjöldum frá fyrra ári, en að frádragnum iðgjöldum næsta árs, sem færast sem iðgjaldaskuld.

(ii) Tjón

Gjaldfærð tjón í rekstrarreikningi eru tjón ársins ásamt hækkun eða lækkun vegna tjóna fyrri ára.

l. Fjárfestingartekjur

(i) Afkoma af verðbréfum

Afkoma af fjárfestingum í verðbréfum samanstendur af söluhagnaði verðbréfa, gangvirðisbreytingum fjárfestinga og vaxta- og arðstekjum. Arðstekjur eru færðar

í rekstrarreikning á þeim degi sem arðsréttur stofnast.

(ii) Vaxtatekjur og vaxtagjöld

Vaxtatekjur og vaxtagjöld eru færð í rekstrarreikning miðað við virka vexti. Virkir vextir eru þeir vextir sem nákvæmlega afvaxta væntar framtíðargreiðslur á væntum líftíma fjáreigna eða fjárskulda og endurspegla virkir vextir bókfært verð fjáreigna og fjárskulda. Virkir vextir myndast við upphaflega skráningu fjáreigna og fjárskulda og eru ekki endurskoðaðir síðar á líftímanum.

Útreikningur virkra vaxta felur í sér allar þóknanir og álag eða frádrag, greitt eða móttakið, viðskiptakostnað og aföll eða yfirverð sem eru óaðskiljanlegur hluti af virkum vöxtum. Viðskiptakostnaður er kostnaður sem hægt er að rekja beint til yfirtöku, útgáfu eða afskráningar fjáreigna eða fjárskulda.

Vaxtatekjur og vaxtagjöld í rekstrarreikningi innifela:

- vexti af fjáreignum og fjárskuldum sem metin eru á afskrifuðu kostnaðarverði með aðferð virkra vaxta.
- vexti af verðbréfum sem metin eru á grundvelli virkra vaxta.

(iii) Gengismunur

Gengismunur samanstendur af breytingum eigna og skulda í erlendum gjaldmiðlum og er færður meðal fjármunatekna í rekstri.

Skýringar, frh.:

3. Mikilvægar reiknings-skilaaðferðir, frh.:

m. Rekstrarkostnaður

Rekstrarkostnaður samanstendur af launakostnaði, markaðskostnaði, tölvukostnaði, skrifstofu- og stjórnunarkostnaði, kostnaði við rekstur húsnæðis, afskriftum fasta-fjármuna og öðrum kostnaði.

n. Tekjuskattur og sérstakur fjársýsluskattur

Tekjuskattur af afkomu ársins samanstendur af tekjuskatti til greiðslu, sérstökum fjársýsluskatti og frestuðum tekjuskatti. Tekjuskattur er færður í rekstrarreikning nema að því marki sem hann varðar liði sem eru færðir beint á eigið fé eða í yfirlit um aðra heildarafkomu, en í þeim tilvikum er tekjuskatturinn færður á þá liði.

Tekjuskattur til greiðslu er tekjuskattur sem áætlað er að komi til greiðslu á næsta ári vegna skattskylds hagnaðar ársins, miðað við gildandi skatthlutfall á uppgjörsgæði, auk leiðréttinga á tekjuskatti til greiðslu vegna fyrri ára. Sérstakur fjársýsluskattur er lagður á tekjuskattstofn umfram einn milljarð króna.

Frestaður tekjuskattur er færður með notkun efnahagsreikningsaðferðarinnar vegna tímabundinna mismuna á bókfærðu verði eigna og skulda í ársreikningnum annars vegar og skattverði þeirra hins

vegar. Frestaður tekjuskattur er ekki færður vegna eftirfarandi tímabundinna mismuna: upphaflegrar skráningar eigna eða skulda sem hafa ekki áhrif á reikningshaldslega eða skattalega afkomu. Að auki er ekki færður frestaður skattur vegna skattalegs tímabundins mismunar sem er tilkominn vegna upphaflegrar skráningar á viðskiptavild.

Frestaður tekjuskattur er metinn með því skatthlutfalli sem búist er við að verði lagt á tímabundna mismuni þegar þeir snúast við, byggt á lögum sem öðlast hafa gildi með formlegum hætti eða í reynd á uppgjörsgæði. Skatteign og tekjuskattskuldbindingu er jafnað saman þegar til staðar er lagalegur réttur til að jafna saman tekjuskatti til greiðslu og skatteign og þegar skattarnir munu verða lagðir á af sömu skattyfirvöldum á sama fyrirtæki, eða á fyrirtæki sem eru samsköttuð og gert er ráð fyrir að muni greiða skatta sameiginlega.

Skatteign er einungis færð að því marki sem líklegt er talið að skattskyldur hagnaður verði til ráðstöfunar í framtíðinni, sem unnt verður að nýta eignina á móti. Skatteign er metin á hverjum uppgjörsgæði og lækkuð að því marki sem talið er að hún nýtist ekki.

o. Starfsþáttayfirlit

Starfsþáttur er aðgreinanlegur hluti

samstæðunnar sem fæst við að bjóða skyldar vörur eða þjónustu (rekstrarstarfsþáttur). Starfsþáttayfirlit er yfirlit um rekstrarstarfsþætti, sem byggir á skipulagi og innri upplýsingagjöf samstæðunnar.

p. Nýir reikningsskilastaðlar og túlkanir á þeim sem hafa ekki verið innleiddir

Samstæðan hefur innleitt alla alþjóðlega reikningsskilastaðla, túlkanir og breytingar á samþykktum stöðlum sem Evrópusambandið hefur staðfest og hafa tekið gildi í árslok 2012 og eru viðeigandi fyrir samstæðuna. Nokkrir nýir staðlar, breytingar á stöðlum og túlkanir á þeim hafa ekki tekið gildi í árslok 2012 og hafa ekki verið notaðir við gerð þessa ársreiknings. Ekki er talið að þessar breytingar á stöðlum og túlkunum á þeim muni hafa veruleg áhrif á ársreikning félagsins þegar þær taka gildi.

q. Lykilþættir í óvissu á mati (i) Endanleg skuldbinding vegna tjónabóta

Mat á endanlegri skuldbindingu væntra tjónabóta samstæðunnar vegna gerðra tryggingasamninga er mikilvægasta reikningshaldslega mat samstæðunnar. Við mat á skuldbindingunni þarf að taka tillit til margra þátta sem háðir eru óvissu.

Skýringar, frh.:

3. Mikilvægar reiknings- skilaaðferðir, frh.:

q. Lykilþættir í óvissu á mati,
frh.:

(ii) Ákvörðun á gangvirði fjáreigna

Eins og fram kemur í skýringu 3c eru verðbréf samstæðunnar metin á gangvirði í efnahagsreikningi. Skráð gengi er til fyrir meirihluta þessara eigna. Aðferðir við mat á gangvirði óskráðra verðbréfa byggja á viðurkenndum matsaðferðum.

Mat á gangvirði er gert á ákveðnum tímamarki sem tekur mið af markaðsaðstæðum og upplýsingum um viðkomandi fjáreign. Um hlutlægt mat er að ræða sem er háð óvissum þáttum, t.d. vaxtaprósentum, flökti, mati á sjóðsflæði o.s.frv.

(iii) Ákvörðun virðisrýrnunar fjáreigna

Niðurfærsluþörf fjáreigna sem færðar eru á afskrifuðu kostnaðarverði er metin eins og fram kemur í skýringu

3j. Mat stjórnenda á virðisrýrnun byggir á upplýsingum um vænt sjóðsflæði af viðkomandi eign. Við mat á væntu sjóðsflæði, meta stjórnendur fjárhagslega stöðu mótaðila og vænt virði undirliggjandi trygginga.

Skýringar, frh.:

4. Starfsþáttayfirlit

Starfsþáttayfirlit er birt eftir eðli rekstrar og byggir það á skipulagi og innri upplýsingagjöf til lykilsjómenda samstæðunnar. Annars vegar eru stjórnendur að skoða skiptingu milli skaðatrygginga-, líftrygginga- og fjármálarekstrar, en einnig er verið að skipta rekstri eftir flokkum tryggingagreina.

Rekstrarafkoma starfsþáttar, eignir og skuldir taka til liða sem heyrta beint undir ákveðna starfsþætti og til þeirra liða sem hægt er að skipta milli starfsþátta á rökrænan hátt.

Rekstrarstarfsþættir

Eftirfarandi þættir eru megin starfsþættir í rekstri félagsins:

Rekstrarstarfsþættir	Skaðatryggingarekstur		Líftryggingarekstur		Fjármálarekstur		Samstæða	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Iðgjöld ársins	11.256.438	10.691.584	354.327	329.501	0	0	11.610.765	11.021.085
Hluti endurtryggjenda í ið- gjaldatekjum	(580.202)	(672.060)	(105.380)	(97.141)	0	0	(685.582)	(769.201)
Fjárfestingartekjur	700.906	1.485.750	8.631	19.209	1.368.691	2.029.252	2.078.228	3.534.211
Aðrar tekjur	0	0	0	0	91.074	102.254	91.074	102.254
Heildartekjur	11.377.142	11.505.274	257.578	251.569	1.459.765	2.131.506	13.094.485	13.888.349
Tjónakostnaður	(7.451.157)	(7.788.752)	(132.554)	(188.394)	0	0	(7.583.711)	(7.977.146)
Hluti endurtryggjenda í tjónakostnaði	156.898	571.951	58.499	80.830	0	0	215.397	652.781
Rekstrararkostnaður	(2.178.019)	(2.053.801)	(118.989)	(100.641)	(316.375)	(299.265)	(2.613.383)	(2.453.707)
Fjármagnsgjöld	0	0	0	0	(78.959)	(421.681)	(78.959)	(421.681)
Virðisýrnum fjáreigna	0	0	0	0	(27.469)	(163.573)	(27.469)	(163.573)
Rekstrarafkoma	1.904.864	2.234.672	64.534	43.364	1.036.962	1.246.987	3.006.360	3.525.023
Tekjuskattur							(368.503)	(87.559)
Hagnaður ársins							2.637.857	3.437.464
Heildareignir	15.032.537	15.268.590	217.333	280.482	12.161.899	13.752.497	27.411.769	29.301.569
Heildarskuldir	15.032.537	15.268.590	217.333	280.482	1.930.501	1.511.666	17.180.371	17.060.738

Skýringar, frh.:

4. Starfsþáttayfirlit, frh.:

Skadaþryggingarekstur samstæðunnar sundurliðast eftirfarandi:

Árið 2012:

	Eigna- tryggingar	Sjó-, flug- og farm- tryggingar	Ökutækja- tryggingar	Almennar ábyrgða- tryggingar	Slysa- og sjúkra- tryggingar	Frum- tryggingar samtals	Endur- tryggingar	Samtals
Iðgjöld ársins	2.175.653	1.780.152	4.582.344	572.282	2.142.382	11.252.827	3.611	11.256.438
Eigin iðgjöld	1.999.981	1.454.569	4.568.305	537.685	2.112.142	10.672.682	3.554	10.676.236
Fjárfestingartekjur	56.448	50.256	334.786	59.444	199.902	700.837	69	700.906
Eigin tjón	(1.070.690)	(1.057.936)	(3.347.442)	(415.009)	(1.409.033)	(7.300.110)	5.851	(7.294.259)
Rekstrarkostnaður	(387.470)	(273.712)	(1.168.782)	(78.307)	(265.911)	(2.174.182)	(3.837)	(2.178.019)
Rekstrarafkoma	598.269	173.177	386.867	103.813	637.100	1.899.227	5.637	1.904.864

Árið 2011:

	Eigna- tryggingar	Sjó-, flug- og farm- tryggingar	Ökutækja- tryggingar	Almennar ábyrgða- tryggingar	Slysa- og sjúkra- tryggingar	Frum- tryggingar samtals	Endur- tryggingar	Samtals
Iðgjöld ársins	2.001.734	1.708.848	4.457.777	461.866	2.051.356	10.681.581	10.003	10.691.584
Eigin iðgjöld	1.827.388	1.286.134	4.441.083	433.206	2.021.710	10.009.521	10.003	10.019.524
Fjárfestingartekjur	108.157	119.180	716.553	113.651	428.209	1.485.750	0	1.485.750
Eigin tjón	(880.778)	(1.199.240)	(3.277.111)	(391.256)	(1.488.704)	(7.237.089)	20.288	(7.216.801)
Rekstrarkostnaður	(366.587)	(262.995)	(1.099.027)	(72.203)	(251.902)	(2.052.714)	(1.087)	(2.053.801)
Rekstrarafkoma	688.180	(56.921)	781.498	83.398	709.313	2.205.468	29.204	2.234.672

Skýringar, frh.:

	2012	2011
5. Eigin iðgjöld		
Bókfærð iðgjöld	11.697.600	11.118.243
Hluti endurtryggjenda	(683.286)	(767.200)
Breyting á iðgjaldaskuld	(86.835)	(97.158)
Breyting á hluta endurtryggjenda í iðgjaldaskuld	(2.296)	(2.001)
Eigin iðgjöld samtals	10.925.183	10.251.884
6. Fjármunatekjur		
Vaxtatekjur af bankainnstæðum	167.788	164.913
Vaxtatekjur af útlánum	360.746	519.107
Aðrar vaxtatekjur	209.118	201.541
Gengismunur	65.703	123.103
Fjármunatekjur samtals	803.355	1.008.664
7. Eigin tjón		
Bókfærð tjón	(8.017.837)	(7.669.163)
Hluti endurtryggjenda	400.816	433.967
Breyting á tjónaskuld	434.126	(307.983)
Breyting á hluta endurtryggjenda í tjónaskuld	(185.419)	218.814
Eigin tjón samtals	(7.368.314)	(7.324.365)
8. Rekstrarkostnaður		
Laun og tengd gjöld	1.358.987	1.250.464
Skrifstofu- og stjórnunarkostnaður	1.254.396	1.203.243
Rekstrarkostnaður samtals	2.613.383	2.453.707
9. Laun og launatengd gjöld		
Laun	1.067.931	1.027.705
Lífeyrisiðgjöld	109.010	104.898
Tryggingagjald og fjársýsluskattur	153.890	99.251
Önnur launatengd gjöld	28.156	18.610
Laun og launatengd gjöld samtals	1.358.987	1.250.464
Meðalfjöldi starfsmanna á árinu umreiknaður í heilsársstörf	126	127

Skýringar, frh.:

9. Laun og launatengd gjöld, frh.:

<i>Laun, mótframlag í lífeyrissjóð og hlunnindi forstjóra, stjórnar og stjórnenda greinast þannig:</i>	2012		2011	
	Laun og hlunnindi	Mótframlag í lífeyrissjóð	Laun og hlunnindi	Mótframlag í lífeyrissjóð
Sigurður Viðarsson, forstjóri	35.739	3.338	48.929	4.677
Elín Jónsdóttir, formaður stjórnar	430	34	-	-
Júlíus Þorfinnsson, fyrrv. form., stjórnarmaður	5.551	444	3.950	316
Eiríkur Elís Þorláksson, stjórnarmaður	3.263	261	350	28
Bjarki Már Baxter, stjórnarmaður	215	17	-	-
Órvar Kærnested, stjórnarmaður	215	17	-	-
Helga Kristín Auðunsdóttir, varamaður	350	28	-	-
Hilmar Thors, varamaður	90	7	-	-
Steinn Logi Björnsson, fyrrv. stj., varamaður	4.246	340	4.050	324
Ármann Harri Þorvaldsson, varamaður	90	7	-	-
Þórunn Pálsdóttir, varamaður	90	7	-	-
Eva Bryndís Helgadóttir, fyrrverandi formaður	1.344	107	5.725	458
Bryndís Hrafnkelsdóttir, fyrrverandi varamaður	350	28	350	28
Anna Skúladóttir, fyrrverandi varamaður	950	76	600	48
Stjórnendur (5)	145.312	15.446	137.234	13.894
	<u>198.235</u>	<u>20.157</u>	<u>201.188</u>	<u>19.773</u>

10. Fjármagnsgjöld

	2012	2011
Vaxtagjöld af bankalánum	77.817	75.030
Vaxtagjöld af öðrum lántökum	0	345.608
Önnur vaxtagjöld	1.142	1.043
Fjármagnsgjöld samtals	<u>78.959</u>	<u>421.681</u>

11. Virðisrýrnun fjáreigna

	2012	2011
Virðisrýrnun útlána, breyting	(27.525)	86.956
Virðisrýrnun viðskiptakrafna	54.994	76.617
Virðisrýrnun samtals	<u>27.469</u>	<u>163.573</u>

12. Tekjuskattur

Tekjuskattur í rekstrarreikningi skiptist þannig:

	2012	2011
Tekjuskattur til greiðslu	305.074	19.157
Sérstakur fjársýsluskattur	25.073	-
Frestaður tekjuskattur ársins	38.356	68.402
Tekjuskattur samtals	<u>368.503</u>	<u>87.559</u>

Virkt skatthlutfall:

	2012	2011
Hagnaður fyrir tekjuskatt	<u>3.006.360</u>	<u>3.525.023</u>
Tekjuskattur miðað við gildandi skatthlutfall	20.0%	705.004
Sérstakur fjársýsluskattur	0.8%	-
Ófrádráttarþær kostnaður	0.9%	18
Óskattskyldar tekjur	(3.1%)	(766.573)
Aðrir liðir	(6.4%)	149.110
Virkt skatthlutfall	<u>12.2%</u>	<u>87.559</u>

Skýringar, frh.:

13. Rekstrarfjármunir

Rekstrarfjármunir greinast þannig:

	Fasteignir	Skrifstofu- áhöld, tölvu- búnaður og bifreiðar	Samtals
Heildarverð 1.1.2011	174.050	874.571	1.048.621
Viðbót á árinu 2011	2.429	28.035	30.464
Selt á árinu 2011	(16.250)	(3.510)	(19.760)
Heildarverð 31.12.2011	160.229	899.096	1.059.325
Afskrifað áður	101.738	359.623	461.361
Afskrifað á árinu	3.942	64.003	67.945
Selt á árinu 2011	(7.227)	(1.258)	(8.485)
Afskrifað samtals 31.12.2011	98.453	422.368	520.821
Bókfært verð 31.12.2011	61.776	476.728	538.505
Heildarverð 1.1.2012	160.229	899.096	1.059.325
Viðbót á árinu 2012	2.650	27.180	29.830
Selt og aflagt á árinu 2012	0	(270.391)	(270.391)
Heildarverð 31.12.2012	162.879	655.885	818.764
Afskrifað áður	98.453	422.368	520.821
Afskrifað á árinu	3.903	67.903	71.806
Selt og aflagt á árinu 2012	0	(270.165)	(270.165)
Afskrifað samtals 31.12.2012	102.356	220.106	322.462
Bókfært verð 31.12.2012	60.523	435.779	496.303
Afskriftahlutföll	2 - 4%	10 - 33%	

Fasteignamat fasteigna í árslok 2012 nam 121 millj. kr. og lóða 17 millj. kr. eða samtals 138 millj. kr. og váttryggingamat eignanna var á sama tíma 220 millj. kr.

14. Óefnislegar eignir

Óefnislegar eignir greinast þannig:

	Viðskiptavild	Hugbúnaður	Samtals
Heildarverð 1.1.2011	99.916	171.441	271.357
Viðbót á árinu 2011	0	55.855	55.855
Heildarverð 31.12.2011	99.916	227.296	327.212
Afskrifað áður	0	79.488	79.488
Afskrifað á árinu	0	60.163	60.163
Afskrifað samtals 31.12.2011	0	139.651	139.651
Bókfært verð 31.12.2011	99.916	87.645	187.562
Heildarverð 1.1.2012	99.916	227.296	327.212
Viðbót á árinu 2012	0	51.912	51.912
Selt og aflagt á árinu 2012	0	(116.301)	(116.301)
Heildarverð 31.12.2012	99.916	162.907	262.823
Afskrifað áður	0	139.651	139.651
Afskrifað á árinu	0	56.111	56.111
Selt og aflagt á árinu 2012	0	(116.301)	(116.301)
Afskrifað samtals 31.12.2012	0	79.461	79.461
Bókfært verð 31.12.2012	99.916	83.446	183.362
Afskriftahlutföll		33%	

Skýringar, frh.:

14. Óefnislegar eignir, frh.:

Viðskiptavild félagsins er vegna kaupa á líftryggingastarfsemi samstæðunnar. Endurheimtanleg fjárhæð fjárskapandi eininga er byggð á útreikningi á nýtingarvirði. Við þessa útreikninga eru notaðar sjóðstreymisspár byggðar á raunverulegum rekstrarniðurstöðum og fimm ára viðskiptaáætlun. Áætlanir um sjóðstreymi til framtíðar eru framreiknaðar með því að nota meðalvaxtarhraða í þeirri grein sem félagið starfar. Vegin ávöxtunarkrafa hefur verið notuð til að núvirða áætlanir um framtíðarsjóðstreymi.

15. Eignir / skuldir vegna eigna sem haldið er til sölu

	2012	2011
Eignir		
Fasteignir	1.012.740	1.014.440
Bifreiðar	17.621	18.745
	<u>1.030.361</u>	<u>1.033.185</u>
Skuldir		
Fasteignalán	841.302	812.784
	<u>841.302</u>	<u>812.784</u>

16. Fjáreignir og fjárskuldir

a. Flokkun og gangvirði fjáreigna og fjárskulda

Eftirfarandi tafla sýnir flokkun félagsins á fjáreignum og fjárskuldum og gangvirði þeirra. Óverulegur munur er á bókfærðu verði og gangvirði þar sem vaxtaberandi eignir bera breytilega vexti.

31. desember 2012	Fjáreignir og fjárskuldir á gangvirði	Lán og kröfur	Bókfært alls	Gangvirði
Útlán		2.841.727	2.841.727	2.841.727
Fjáreignir á gangvirði	14.149.100	241.237	14.390.337	14.390.337
Aðrar eignir		3.498.347	3.498.347	3.498.347
Handbært fé		4.842.534	4.842.534	4.842.534
Fjáreignir samtals	<u>14.149.100</u>	<u>11.423.845</u>	<u>25.572.945</u>	<u>25.572.945</u>
Lántaka		(841.302)	(841.302)	(841.302)
Aðrar skuldir		(1.089.199)	(1.089.199)	(1.089.199)
Fjáreignir - fjárskuldir	<u>14.149.100</u>	<u>9.493.344</u>	<u>23.642.444</u>	<u>23.642.444</u>
31. desember 2011				
Útlán		3.587.881	3.587.881	3.587.881
Fjáreignir á gangvirði	16.863.660	241.237	17.104.897	17.104.897
Aðrar eignir		3.081.215	3.081.215	3.081.215
Handbært fé		3.648.209	3.648.209	3.648.209
Fjáreignir samtals	<u>16.863.660</u>	<u>10.558.542</u>	<u>27.422.202</u>	<u>27.422.202</u>
Lántaka		(812.784)	(812.784)	(812.784)
Aðrar skuldir		(698.882)	(698.882)	(698.882)
Fjáreignir - fjárskuldir	<u>16.863.660</u>	<u>9.046.876</u>	<u>25.910.536</u>	<u>25.910.536</u>

Skýringar, frh.:

16. Fjáreignir og fjárskuldir, frh.:

b. Stigkerfi gangvirðis

Taflan hér að neðan sýnir fjármálagerninga færða á gangvirði eftir verðmatsaðferð. Aðferðirnar eru skilgreindar á eftirfarandi hátt:

Stig 1: skráð verð á virkum markaði fyrir samskonar eignir og skuldir.

Stig 2: forsendur byggja á öðrum breytum en skráðum verðum á virkum markaði (stig 1) sem unnt er að afla fyrir eignir og skuldir, beint (t.d. verði) eða óbeint (afleidd af verðum).

Stig 3: forsendur gangvirðis eigna og skulda eru ekki byggðar á gögnum sem unnt er að afla á markaði, heldur meðal annars á upplýsingum um afkomu viðkomandi félags, kaup og sölu eignarhluta o.fl.

31. desember 2012	Stig 1	Stig 2	Stig 3	Samtals
Fjáreignir á gangvirði	10.155.171	3.312.549	922.617	14.390.337
31. desember 2011				
Fjáreignir á gangvirði	9.980.678	6.743.550	380.669	17.104.897

Á árinu 2012 var gerð breyting á flokkun eigna vegna breytinga á aðferðum við mat á gangvirði þeirra. Eignir sem færast úr stigi 1 í stig 2 nema 85 millj. kr. og eignir sem færast úr stigi 2 í stig 3 nema 301 millj. kr.

c. Útlán greinast þannig:	2012	2011
Skuldabréf með veðtryggingu	2.974.962	4.018.209
Önnur útlán	149.765	117.672
Útlán samtals	3.124.727	4.135.881
Afskriftareikningur útlána	(283.000)	(548.000)
Útlán samkvæmt efnahagsreikningi	2.841.727	3.587.881

d. Breytingar á afskriftareikningi útlána greinast þannig:	Almenn niðurfærsla	Sértæk niðurfærsla	Samtals
Afskriftareikningur útlána 1. janúar 2011	191.851	711.149	903.000
Afskrifað endanlega á árinu		(446.669)	(446.669)
Innborgað á árinu, áður afskrifað		4.713	4.713
Virðisrýrnun útlána á árinu, breyting	(21.666)	108.622	86.956
Afskriftareikningur útlána 31. desember 2011	170.185	377.815	548.000
Afskrifað endanlega á árinu		(238.962)	(238.962)
Innborgað á árinu, áður afskrifað		1.487	1.487
Virðisrýrnun útlána á árinu, breyting	(50.840)	23.315	(27.525)
Afskriftareikningur útlána 31. desember 2012	119.345	163.655	283.000

Skýringar, frh.:

17. Verðbréf

<i>Verðbréf greinast þannig:</i>	2012	2011
Ríkistryggðar fjáreignir		
Ríkistryggð verðbréf	3.313.644	5.807.475
Ríkisverðbréfasjóðir	1.927.146	1.221.414
Skuldabréf		
Eignatryggð skuldabréf	1.789.797	312.693
Önnur skuldabréf	284.999	121.788
Hlutabréf		
Skráð hlutabréf	2.637.880	1.699.595
Óskráð hlutabréf	905.620	5.577.435
Hlutdeildarskírteini		
Hlutabréfasjóðir	1.118.214	608.668
Skuldabréfasjóðir	1.513.980	1.071.313
Önnur verðbréf		
Önnur verðbréf	899.057	684.516
Verðbréf samtals	<u>14.390.337</u>	<u>17.104.897</u>

18. Endurtryggingaeignir

Iðgjaldaskuld	52.873	51.818
Tjónaskuld	207.896	393.315
Endurtryggingaeignir samtals	<u>260.769</u>	<u>445.133</u>

19. Viðskiptakröfur

Viðskiptakröfur vegna váttryggingastarfsemi	2.809.837	2.277.380
Aðrar kröfur	427.741	358.702
Viðskiptakröfur samtals	<u>3.237.578</u>	<u>2.636.082</u>
Afskriftareikningur viðskiptakrafna		
Staða 1.1.	202.352	157.632
Virðisrýrningur á árinu	54.994	76.617
Endanlega tapað	(63.765)	(31.897)
Staða 31.12	<u>193.582</u>	<u>202.352</u>

20. Hlutfé og varasjóðir

Hlutfé

Heildarhlutfé, samþykkt og útgefið af félaginu í árslok 2012, er 760 millj. hluta að nafnvirði 1 króna hver. Á árinu var hlutfé félagsins lækkað um 330 millj. hluta. Annars vegar var hlutfé félagsins fært niður um 9 millj. hluti vegna niðurfærslu á eigin bréfum og hins vegar var lækkun um 321 millj. hluti í tengslum við kaup á eigin hlutum fyrir 4.647 millj. kr. af Stoðum hf. Lækkunin var gerð í tengslum við sölu Stoða hf., móðurfélagi félagsins, á eignarhlut í félaginu. Hverjum einnar krónu hlut fylgir eitt atkvæði og eiga hluthafar þannig rétt á einu atkvæði á hlut á félagsfundum. Greitt hefur verið fyrir alla hluti að fullu.

Arðgreiðslur

Arðgreiðslur til hluthafa eru færðar til lækkunar á eigin fé þegar þær eru samþykktar af aðalfundi. Samkvæmt lögum um hlutfélög nr. 2/1995 má einungis úthluta sem arði hagnaði samkvæmt samþykktum ársreikningi síðasta árs, yfirfærðum hagnaði frá fyrri árum og frjálsum sjóðum eftir að dregið hefur verið frá tap sem ekki hefur verið jafnað og það fé sem kveðið er á um samkvæmt lögum eða félagssamþykktum.

Skýringar, frh.:

20. Hlutfé og varasjóðir, frh.:

Yfirverð

Yfirverð er munurinn á söluverði sem félagið fékk við útgáfu á hlutfé og nafnverðs útgefina hluta, að frádrögnum kostnaði við útgáfu nýrra hluta að teknu tilliti til skattáhrifa og kaupverði eigin hluta umfram nafnverð þeirra.

Lögbundinn varasjóður

Lögbundni varasjóðurinn er stofnaður í samræmi við lög um hlutfélög nr. 2/1995 sem kveða á um að minnst 10% af hagnaði félagsins, sem ekki er ráðstafað á móti tapi fyrri ára eða lagt í aðra sjóði í samræmi við lög, skuli leggja í varasjóð þar til virði sjóðsins nemur 10% af hlutfé félagsins. Þegar þeim mörkum hefur verið náð skal framlag í varasjóð vera minnst 5% þar til virði hans nemur fjórðungi af hlutfé félagsins.

Óráðstafað eigið fé

Óráðstafað eigið fé er óráðstafaður hagnaður og tap samstæðunnar frá stofnun félagsins að frádrögnum framlögum í varasjóð.

21. Hagnaður á hlut

Hagnaður á hlut er reiknaður með því að deila í hagnað með meðaltalsfjölda hluta á árinu.

	2012	2011
Hagnaður	2.637.763	3.437.408
Meðalfjöldi hluta á árinu	1.014.713	1.081.639
Grunnhagnaður á hlut	2,60	3,18

Þynntur hagnaður á hlut er sá sami og grunnhagnaður á hlut þar sem félagið hefur hvorki gert kaupréttarsamninga eða breytanlega lánasamninga.

22. Gjaldþol

Aðlagð gjaldþol samstæðunnar (sbr. 31. gr. laga 56/2010) er 10.047 millj.kr. (2011: 12.052 millj.kr.). Lágmarksfjárhæð aðlagðs gjaldþols (sbr. 86. gr.) er 2.628 millj.kr. (2011: 2.701 millj.kr.). Mismunur á reiknuðu gjaldþoli og bókfærðu eigin fé greinist þannig:

	2012	2011
Eigið fé samkvæmt efnahagsreikningi	10.231.398	12.240.831
Óefnislegar eignir	(183.362)	(187.562)
Eignarhlutur minnihluta	(1.422)	(1.427)
Gjaldþol	10.046.614	12.051.842

Lágmarksgjaldþol samstæðunnar er samanlagður hlutur móðurfélagsins í lágmarksgjaldþoli einstakra váttryggingafélaga í samstæðunni:

Tryggingamiðstöðin hf. (móðurfélag)	2.010.344	2.185.574
Líftryggingamiðstöðin hf.	613.000	511.000
Íslensk endurtrygging hf.	555	555
Trygging hf.	4.167	4.167
Samstæða	2.628.066	2.701.296
Aðlagð gjaldþolshlutfall	3,83	4,46

Skýringar, frh.:

23. Vátryggingaskuld	2012	2011
<i>Vátryggingaskuld (heild):</i>		
Tjónaskuld	12.231.545	12.663.967
Iðgjaldaskuld	3.018.325	2.885.105
Vátryggingaskuld samtals	15.249.870	15.549.072
<i>Hlutdeild endurtryggjenda:</i>		
Tjónaskuld	207.896	393.315
Iðgjaldaskuld	52.873	51.818
Hlutdeild endurtryggjenda samtals	260.769	445.133
<i>Vátryggingaskuld í eigin hlut:</i>		
Tjónaskuld	12.023.649	12.270.652
Iðgjaldaskuld	2.965.452	2.833.287
Vátryggingaskuld í eigin hlut samtals	14.989.101	15.103.939

Áætlun vegna tilkynntra tjóna, tjónakostnaðar og kostnaðar vegna orðinna en ótilkynntra tjóna er skuldfærð að frádregnu væntanlegu hrakvirði tjónamuna. Heildarfjárhæð hrakvirðis í árslok 2012 og 2011 er óveruleg.

Tjónaskuld er ætlað að gefa til kynna fjárhagslega skuldbindingu sem hvílir á samstæðunni vegna ógreiddra tjóna í heild sinni, það er tilkynntra tjóna og orðinna en ótilkynntra tjóna í árslok.

Þróun vátryggingaskuldar á árinu:

	2012			2011		
	Heild	Hlutdeild endurtryggjenda	Í eigin hlut	Heild	Hlutdeild endurtryggjenda	Í eigin hlut
<i>Tjónaskuld:</i>						
Tilkynnt tjón	10.589.610	(393.315)	10.196.295	10.200.011	(165.422)	10.034.589
Ótilkynnt tjón	2.074.357	0	2.074.357	2.154.445	0	2.154.445
Alls í upphafi árs	12.663.967	(393.315)	12.270.652	12.354.456	(165.422)	12.189.034
Greidd tjón á árinu	(8.017.837)	400.816	(7.617.021)	(7.669.163)	433.967	(7.235.196)
Tjón sem urðu á árinu	8.365.315	(139.984)	8.225.331	8.760.418	(625.734)	8.134.684
Matsbreyting eldri tjóna	(779.900)	(75.412)	(855.312)	(781.743)	(36.126)	(817.869)
Tjónaskuld í árslok	12.231.545	(207.896)	12.023.649	12.663.968	(393.315)	12.270.652
Tilkynnt tjón	10.213.388	(192.896)	10.020.492	10.589.610	(393.315)	10.196.295
Ótilkynnt tjón	2.018.157	(15.000)	2.003.157	2.074.357	0	2.074.357
Alls í lok árs	12.231.545	(207.896)	12.023.649	12.663.967	(393.315)	12.270.652
<i>Iðgjaldaskuld:</i>						
Iðgjaldaskuld í ársbyrjun	2.885.105	(51.818)	2.833.287	2.756.647	(60.350)	2.696.296
Breyting ársins	86.835	(2.296)	84.539	97.158	2.001	99.159
Gengismunur	46.385	1.241	47.626	31.300	6.531	37.831
Iðgjaldaskuld í árslok	3.018.325	(52.873)	2.965.452	2.885.105	(51.818)	2.833.287

Skýringar, frh.:

23. Vátryggingaskuld, frh.:

Skaðatryggingar

Samstæðan notar tölfræðiaðferðir við að áætla endanlegan tjónakostnað vegna orðinna tjóna. Áhætta tengd skaðatryggingum og þá sérstaklega slysatryggingum er háð mörgum þáttum sem gera næmnigreiningu erfiða.

Tjónaskuld vegna tilkynntra tjóna er áætlun fyrir þeim tjónum sem tilkynnt hafa verið til félagsins að frádregnu því sem þegar hefur verið greitt vegna þessara tjóna. Starfsfólk tjónasviðs vinnur áætlun fyrir hvert tjón miðað við þá vitneskju sem fyrir hendi er um tjónsatvik þegar tjón er tilkynnt og eru breytingar gerðar þegar nýjar upplýsingar berast um einstök tjón. Reglulega fer fram endurskoðun á tjónsáætlunum. Ef ekki eru fyrirbyggjandi betri upplýsingar er meðaltjónsfjárhæð í viðkomandi vátryggingagrein notuð.

Liðurinn "ótilkynnt tjón" er áætlun fyrir orðnum en ótilkynntum tjónum og viðbótarkostnaði vegna tjóna sem ekki eru að fullu komin fram. Í frumtryggingum byggist matið á tjónareynslu og framkomnum áður ótilkynntum tjónum á undanliðnum árum (Chain ladder og tengdar tryggingastærðfræðilegar aðferðir).

Iðgjaldaskuld í efnahagsreikningi er sá hluti iðgjalda vegna tekinnar vátryggingaáhættu sem tilheyrir næstu reikningsárum, að teknu tilliti til niðurfellingar iðgjalda.

Líftryggingar

Líftryggingastarfsemi samstæðunnar samanstendur af dánaráhættutryggingum og sjúkdómatryggingum. Söfnunartryggingar eru ekki í boði hjá samstæðunni.

Endurtryggingavernd

Endurtryggingasamningar samstæðunnar eru aðallega umframskaðasamningar (Excess of Loss) sem bæta stórtjón, en fáeinar greinar eru með hlutfallssamninga (Quota share).

Í meðfylgjandi viðauka á bls. 87 má sjá þróun tjónaskuldar samstæðunnar á undanliðnum átta árum og stöðu hennar í árslok 2012. Umfang líftryggingastarfsemi félagsins gefur ekki tilefni til sérstakrar sundurliðunar.

24. Skatteign

<i>Skatteign greinist þannig:</i>	2012	2011
Skatteign 1.1.	120.115	188.518
Tekjuskattur ársins	(368.503)	(87.559)
Tekjuskattur til greiðslu	330.147	19.157
Aðrir liðir	47.039	-
Skatteign 31.12.	128.798	120.115
<i>Skatteign greinist í eftirtalda liði:</i>		
Rekstrarfjármunir	(64.994)	(63.164)
Viðskiptakröfur	126.595	165.360
Aðrir liðir	(16.967)	3.450
Yfirfæranlegt skattalegt tap	84.164	14.469
Skatteign í árslok	128.798	120.115

25. Viðskiptaskuldir og aðrar skuldir

Viðskiptaskuldir	285.242	267.133
Skuldir vegna endurtryggingastarfsemi	28.731	116.917
Ógreiddur tekjuskattur	330.147	19.157
Skammtímaskuldir og áfallin gjöld	445.079	295.675
Viðskiptaskuldir og aðrar skuldir samtals	1.089.199	698.882

Skýringar, frh.:

Áhættustýring

26. Yfirlit

Eftirfarandi áhætta fylgir starfsemi samstæðunnar:

vátryggingaáhætta
markaðsáhætta
- vaxtaáhætta
- verðáhætta
- gjaldeyrisáhætta
greiðslufallsáhætta
lausafjárahætta
rekstraráhætta

Skýringar 27 - 31 veita upplýsingar um framangreindar áhættur, markmið, stefnu og aðferðir samstæðunnar við að meta og draga úr áhættu, auk upplýsinga um eiginfjárstýringu hennar.

Markmið samstæðunnar með áhættustýringu er að greina áhættu sem hún býr við, setja viðmið um áhættutöku og hafa eftirlit með henni. Áhættustýringarstefna samstæðunnar og aðferðir eru yfirfarnar reglulega til að ná góðri yfirsýn yfir heildaráhættu hennar og meðal annars greina breytingar á markaði og starfsemi samstæðunnar. Með starfsþjálfun stefnir félagið að öguðu eftirliti þar sem allir starfsmenn eru meðvitaðir um hlutverk sitt og skyldur.

Stjórnendur samstæðunnar ákvarða hvernig eignum hennar skuli dreift til þess að hún nái fjárfestingarmarkmiðum sínum. Frávik frá ákvarðaðri

dreifingu eigna og samsetning eignasafnsins eru stöðugt yfirfarin af starfsmönnum samstæðunnar.

27. Vátryggingaáhætta

Vátryggingaáhætta er áhætta, önnur en fjárhagsleg áhætta, sem flutt er frá vátryggingataka til vátryggjanda, svo sem áhætta á töpum á eignum sökum skemmda og þjófnaðar, veikindum, örorku eða dauða. Félagið tekur að sér að bæta tiltekin tjón viðskiptavina gegn greiðslu iðgjalds. Iðgjald er greitt í upphafi þess tímabils sem vátryggingaverndin nær yfir, tjónin verða seinna og tjónsuppgjör getur síðan tekið nokkurn tíma, misjafnlega langan eftir eðli tjónsins og aðstæðum. Iðgjöld og væntanlegar tjónabætur þarf að varðveita þar til kemur að greiðslu. Iðgjöldin þurfa að standa undir öllum tjónakostnaði, rekstrarkostnaði og hæfilegri álagningu að teknu tilliti til ávöxtunar.

Sérstök áhætta stafar af því að iðgjöld eru ákveðin fyrirfram en þjónustan veitt síðar og er ekki þekkt í einstökum atriðum í upphafi. Sú áhætta er sérstök fyrir vátryggingastarfsemi og kölluð vátryggingaáhætta.

Vátryggingaáhætta skiptist að grunni til í tvennt; iðgjaldaáhætta og tjónaskuldaráhætta, til að greina á milli tjóna í framtíðinni og orðinna tjóna.

Iðgjaldaáhætta er sú áhætta að tjón í framtíðinni, að viðbættum kostnaði sem þeim tengist, verði hærra en

gert var ráð fyrir þegar iðgjöld fyrir gildandi vátryggingasamninga voru ákvörðuð og vernd sem félagið hefur lofað muni því reynast vanmetin. Áhættan snýr í meginatriðum að því að tíðni tjóna eða tjónsfjárhæðir að meðaltali verði hærra en gert var ráð fyrir. Þetta getur stafað af því að forsendur eru alltaf ónákvæmar en einnig geta einstök stór tjón haft mikil tímabundin áhrif. Hugsanlegt er líka að eðli tjóna reynist annað en gert var ráð fyrir í nýjum vörum eða breytist vegna þróunar í samfélaginu.

Félagið fylgist með eðli og tíðni tjóna ásamt dreifingu tjónsfjárhæða í hverri grein og bregst við breytingum með verðlagningu eða vörubrún ef tilefni er til. Dregið er úr iðgjaldaáhættu með því að dreifa áhættunni á milli margra vátryggingagreina og með endurtryggingum vegna stórtjóna.

Skýringar, frh.:

27. Vátryggingaáhætta, frh.:

Tjónaskuldaráhætta er hættan á að orðin en óuppgerð tjón þróist á verri veg en gert var ráð fyrir. Neikvæð þróun getur bæði stafað af að tilkynnt en ógreidd tjón hafi verið vanmetin og að tjón sem enn voru ótilkynnt reynist hærri eða fleiri en gert var ráð fyrir. Getur það hvort sem er varðað eiginlegar bætur til tjónþola eða tengdan kostnað svo sem hreinsun rústa og sérfræðikostnað við mat og uppgjör á tjónum.

Tjónaskuld félagsins byggist á mati á endanlegum kostnaði við öll óuppgerð tjón. Veruleg óvissa í því mati er óhjákvæmileg. Nokkur tími getur liðið frá tjóni fram að tilkynningu til félagsins af því að tjónið hafi ekki uppgötvast eða af því að tjónþoli hafi

ekki vitað um bótarétt sinn. Þótt vitað sé um tjón getur verið að afleiðingar þess verði ekki ljósar fyrir en seinna, ekki liggur nákvæmlega fyrir hvað skemmdist í eignatjóni fyrir en byrjað er að gera við og varanlegar afleiðingar af slysi koma ekki í ljós fyrir en alllöngu eftir slysið. Hugsanlegt er að afleiðing tjóns sé hvort sem er vanmetin eða ofmetin í fyrstu. Einnig er eitthvað um að tilkynntir atburðir hafi ekki í för með sér bótagreiðslu frá félaginu, ýmist af því að ekki varð neitt tjón, tjón reynist ekki falla undir bótasvið vátryggingasamnings eða að það tjón sem varð nær ekki eigin áhættu vátryggingataka. Í gildandi lögum er gert ráð fyrir að tekið sé tillit til óvissu í mati á tjónaskuld með nauðsynlegu álagi.

Samstæðan stýrir vátryggingaráhættu sinni meðal annars með gerð endurtryggingasamninga, þar sem hluti af áhættutöku samstæðunnar í stjórtjónsatburðum er færð yfir til endurtryggjenda. Félagið hefur sett sér stefnu um endurtryggjendur, þar sem fram kemur að endurtryggjendur félagsins skuli hafa opinbert mat frá alþjóðlegu matsfyrirtæki. Með þessu er leitast við að draga úr hættu á að endurtryggjendur greiði ekki sinn hlut í tjónsatburðum. Eftirfarandi tafla sýnir skiptingu iðgjalda til endurtryggjenda eftir opinberu mati sem þeir hafa hlotið frá alþjóðlegum matsfyrirtækjum, en einkunnakerfið miðast við flokkun S&P, fyrir árið 2012 og áætlun um skiptingu fyrir árið 2013.

	Áætlun 2013	2012	2011
AAA	-	6,2%	5,3%
AA+	5,1%	-	-
AA	-	1,8%	0,6%
AA-	31,7%	28,8%	21,0%
A+	36,4%	29,7%	54,1%
A	18,0%	25,5%	11,8%
A-	8,8%	8,0%	7,2%

28. Markaðsáhætta

Markaðsáhætta er hættan á sveiflum í gangvirði eða framtíðargreiðsluflæði fjármálagerna vegna breytinga á markaðsverðum. Markaðsáhætta felur í sér þrjár tegundir af áhættu; vaxtaáhættu, verðáhættu og gjaldeyrisáhættu. Markmið með

stýringu markaðsáhættu er að stýra og takmarka áhættu við skilgreind mörk, jafnframt því sem ábati er hámarkaður.

Stefna samstæðunnar við stýringu markaðsáhættu ræðst af fjárfestingarmarkmiðum hennar. Fylgst er

með daglegum breytingum á markaði af starfsmönnum samstæðunnar í samræmi við stefnu og starfsreglur. Stjórn félagsins fylgist með og greinir heildarmarkaðsáhættu samstæðunnar á mánaðarfresti eða oft af þurfa þykir.

Skýringar, frh.:

28. Markaðsáhætta, frh.:

Samstæðan jafnar váttryggingaskuld sína með safni verðbréfa og fjárfestingaeigna sem háðar eru markaðsáhattu.

<i>Verðbréf færð á gangvirði gegnum rekstarreikning:</i>	2012	2011
Verðbréf skráð á OMX Nordic	7.006.355	7.761.578
Sjóðir með skráðum eignum á OMX Nordic	1.946.016	1.139.618
Verðbréf skráð erlendis	2.103.382	1.718.020
Óskráð verðbréf	3.334.584	6.485.681
	<u>14.390.337</u>	<u>17.104.897</u>
Útlán og kröfur	6.079.305	6.223.963
Handbært fé	4.842.534	3.648.209
Samtals	<u>25.312.176</u>	<u>26.977.069</u>
Váttryggingasamningar í eigin hlut	14.989.101	15.103.939

Vaxtaáhætta

Vaxtaáhætta er hættan á sveiflum í gangvirði eða framtíðargreiðsluflæði fjármálagerninga vegna breytinga á markaðsvöxtum.

Vextir útlána eru endurskoðaðir á að minnsta kosti tólf mánaða fresti. Þess vegna er áhætta samstæðunnar tengd markaðsvöxtum eigna takmörkuð. Bókfært verð váttryggingasamninga er ekki næmt fyrir breytingum í markaðsáhattu. Laust handbært fé samstæðunnar er fjárfest í skammtímaverðbréfum til skemmri tíma en eins mánaðar.

Næmnigreining vaxta

Meðal fjáreigna á gangvirði færir félagið verðbréf sem bera fasta vexti að andvirði 5.832 millj.kr. (2011: 7.276 millj.kr.) Áhrif samhliða 1% hliðrunar

vaxtaferla á viðkomandi verðbréf og þar með á afkomu fyrir tekjuskatt eru metin vera 388 millj.kr. (2011: 630 millj.kr.).

Verðáhætta

Verðáhætta er hættan á sveiflum í gangvirði eða framtíðargreiðsluflæði skráðra og óskráðra fjármálagerninga félagsins.

Næmnigreining fyrir verðáhattu sýnir hvernig breytingar á gangvirði verðbréfa sveiflast vegna breytinga á markaðsverði, hvort sem verðbreytingarnar eru vegna einstakra fjárfestinga, útgefenda verðbréfa eða allra þátta sem hafa áhrif á fjármálagerninga.

Þar sem skráðar fjáreignir samstæðunnar og meirihluti óskráðra

fjáreigna eru bókfærðar á gangvirði, munu allar breytingar á aðstæðum á mörkuðum hafa áhrif á fjárfestingatekjur samstæðunnar.

Stjórnendur samstæðunnar fylgjast stöðugt með sveiflum á mörkuðum og það gerir samstæðunni kleift að bregðast skjótt við öllum breytingum.

Næmnigreining hlutabréfa

Í árslok 2012 hefur 10% lækkun á innlendum skráðum hlutabréfum og 5% lækkun á erlendum skráðum hlutabréfum um 314 millj.kr. neikvæð áhrif á eigið fé samstæðunnar. (2011: 197 millj.kr.). Ef sama aðferð er einnig notuð á önnur skráð og óskráð verðbréf eru áhrifin metin um 415 millj.kr. (2011: 755 millj.kr.).

Skýringar, frh.:

28. Markaðsáhætta frh.:

Gjaldeyrissáhætta

Gjaldeyrissáhætta er hættan á sveiflum í gangvirði eða framtíðargreiðsluflæði fjármálagerninga vegna breytinga á gengi gjaldmiðla.

Samstæðan fjárfestir í fjármálagerningum og gerir samninga í öðrum gjaldmiðlum en starfrækslugjaldmiðli sínum. Þess vegna stendur samstæðan frammi fyrir hættu á því að gengi gjaldmiðils þess miðað við aðra gjaldmiðla breytist á þann hátt að það hafi óhagstæð áhrif á virði þess hluta eigna og skulda samstæðunnar sem eru í öðrum gjaldmiðlum en íslenskum krónum. Áhrif 10% hækkunar (lækkunar) gengisvísitölu íslensku krónunar hefur um 329 millj.kr. neikvæð (jákvæð) áhrif á eigið fé samstæðunnar (2011: 241 millj.kr.).

Sundurliðun eigna og skulda eftir erlendum myntum:

	USD	EUR	NOK	Aðrir erlendir gjaldmiðlar	Samtals
31. desember 2012					
Eignir:					
Verðbréf	859.562	375.285	898.535	324.426	2.457.808
Endurtryggingaeignir	748	37	42	2.868	3.695
Viðskiptakröfur	132.363	215.033	125.692	94.227	567.315
Handbært fé	203.834	169.378	59.567	255.335	688.114
Samtals	1.196.507	759.733	1.083.836	676.856	3.716.932
Skuldir:					
Vátryggingaskuld	143.780	47.981	107.535	101.876	401.172
Viðskiptaskuldir	9.804	86.639	1.827	11.069	109.339
Samtals	153.584	134.620	109.362	112.945	510.511
Mismunur eigna og skulda	1.042.923	625.113	0	563.911	3.206.421
31. desember 2011					
Eignir:					
Verðbréf	532.133	462.121	760.045	298.341	2.052.640
Endurtryggingaeignir	5.041	69.380	0	11	74.432
Viðskiptakröfur	82.185	152.640	67.971	148.062	450.858
Handbært fé	145.185	139.447	59.493	347.699	691.824
Samtals	764.544	823.588	887.509	794.113	3.269.754
Skuldir:					
Vátryggingaskuld	565.223	68.840	1.816	130.029	765.908
Viðskiptaskuldir	4.557	74.509	3.017	10.406	92.489
Samtals	569.780	143.349	4.833	140.435	858.397
Mismunur eigna og skulda	194.764	680.239	882.676	653.678	2.411.357

29. Greiðslufallsáhætta

Félagið stundar viðskipti með verðbréf og útlán ásamt því að reiðufé félagsins er ávaxtað á innlánsreikningum í bönkum. Greiðslufall eða gjaldþrot mótaðila í slíkum fjármálagerningum gæti haft áhrif á mat eigna.

Í fjárfestingastefnu félagsins setur stjórn skýr mörk um eignasamsetningu. Þar með hefur félagið tryggt fjölbreytni í fjárfestingasafninu og í raun markað áhættuvilja félagsins. Fylgst er með daglegum breytingum á markaði af starfsmönnum félagsins í samræmi við stefnu og starfsreglur. Stjórn félagsins fylgist með og greinir heildar markaðsáhættu félagsins á mánaðarfresti eða oftar ef þurfa þykir.

Skýringar, frh.:

29. Greiðslufallsáhætta frh.:

Félagið hefur sett skýrar útlánareglur sem taka ber mið af við einstakar lánveitingar. Heimildir til lánveitinga eru mismunandi og þarfnast aðkomu lánanefndar ef farið er yfir tiltekin mörk. Við hverja lánveitingu eru viðskiptamenn metnir og fjárhagsstaða og greiðslusaga þeirra skoðuð eftir því sem kostur er. Lánareglur félagsins fjalla meðal annars um lánaheimildir í hlutfalli við raunvirði veðtrygginga og áætlaðan líftíma þeirra og ef vikið er frá þeim hlutföllum þarfnast það sérstaks samþykkis.

Greiðslufallsáhættu er meðal annars stýrt með mikilli dreifingu lánasafnsins en um 26% (2011: 34%) safnsins eru lán til einstaklinga.

Ítarlega er fylgst með vanskilum og tapshætta er yfirfarin reglulega með mati á tryggingum og stöðu einstakra viðskiptamanna. Viðskiptamenn í vanskilum eru jafnan flokkaðir sem áhættusamir og geta ekki átt frekari viðskipti við félagið nema greiða niður skuldir sínar. Útlán eru endanlega afskrifuð eftir ákveðnum reglum sem um það gilda. Þá hefur félagið sett skýra verkferla sem snúa að innheimtu og hvenær vanskil eru send til lögfræðinheimtu.

Hámark greiðslufallsáhættu:	31.12 2012	31.12 2011
Verðbréf	14.390.337	17.104.897
Endurtryggingaeygnir	260.769	445.133
Útlán og kröfur	6.079.305	6.223.963
Handbært fé	4.842.534	3.648.209
Fjáreignir samtals	<u>25.572.945</u>	<u>27.422.202</u>

Í eftirfarandi töflu eru upplýsingar um greiðslufallsáhættu samkvæmt flokkun félagsins á mótaðilum, flokkunin byggir á einkunnakerfi S&P:

	AAA	A	BBB-	Ekki með opinbera flokkun	Samtals
2012					
Verðbréf	61.490		5.949.363	8.379.484	14.390.337
Endurtryggingaeygnir		260.769			260.769
Útlán og kröfur				6.079.305	6.079.305
Handbært fé			4.842.534		4.842.534
Fjáreignir samtals	<u>61.490</u>	<u>260.769</u>	<u>10.791.897</u>	<u>14.458.789</u>	<u>25.572.945</u>
2011					
Verðbréf	58.449		6.791.777	10.254.671	17.104.897
Endurtryggingaeygnir		445.133			445.133
Útlán og kröfur				6.223.963	6.223.963
Handbært fé			3.648.209		3.648.209
Fjáreignir samtals	<u>58.449</u>	<u>445.133</u>	<u>10.439.986</u>	<u>16.478.634</u>	<u>27.422.202</u>

Skýringar, frh.:

29. Greiðslufallsáhætta frh.:

Greining útlána á einstaklinga og fyrirtæki

	Lán til einstaklinga		Lán til fyrirtækja		Samtals	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Virðisrýrð útlán	110.860	215.493	81.031	307.153	191.891	522.646
Virðisrýrnun sérgreind	(98.936)	(173.974)	(64.719)	(203.841)	(163.655)	(377.815)
	<u>11.924</u>	<u>41.519</u>	<u>16.312</u>	<u>103.312</u>	<u>28.236</u>	<u>144.831</u>
Útlán í vanskilum án sérgreindrar virðisrýrnunar	194.832	314.462	305.028	160.561	499.860	475.023
Útlán í skilum	570.593	926.361	1.862.383	2.211.851	2.432.976	3.138.212
Virðisrýrnun vegna almennrar áhættu lánasafns	(33.275)	(59.815)	(86.070)	(110.370)	(119.345)	(170.185)
	<u>732.150</u>	<u>1.181.008</u>	<u>2.081.341</u>	<u>2.262.042</u>	<u>2.813.491</u>	<u>3.443.050</u>
Útlán samkvæmt efnahagsreikningi	744.074	1.222.527	2.097.653	2.365.354	2.841.727	3.587.881

Aldursgreining lána í vanskilum án sérgreindrar virðisrýrnunar er eftirfarandi:

	0 - 3 mán.	3 - 6 mán.	> 6 mán.	Samtals
2012				
Lán til einstaklinga	102.330	16.060	76.442	194.832
Lán til fyrirtækja	265.053	1.610	38.365	305.028
Samtals	<u>367.383</u>	<u>17.670</u>	<u>114.807</u>	<u>499.860</u>
2011				
Lán til einstaklinga	211.423	15.855	87.184	314.462
Lán til fyrirtækja	85.939	16.631	57.991	160.561
Samtals	<u>297.362</u>	<u>32.486</u>	<u>145.175</u>	<u>475.023</u>

30. Lausafjáraáætta

Lausafjáraáætta er hætta á því að samstæðan geti ekki staðið við skuldbindingar sínar þegar þær gjaldfalla. Samstæðan þarf alltaf að hafa nægjanlegt laust fé til að geta mætt ófyrirséðum breytingum í fjármögnun eða markaðsbresti. Hluti fjármálagerna samstæðunnar eru fjárfestingar í óskráðum hlutabréfum sem ekki er verslað með á skipulögðum mörkuðum og almennt getur tekið nokkurn tíma að innleysa. Því gæti samstæðan staðið frammi fyrir því að geta ekki innleyst allar fjárfestingar sínar, fyrir fjárhæð nálægt gangvirði þeirra, í því skyni að mæta lausafjarpörf sinni.

Til þess að lágmarka þessa áhættu hefur samstæðan stefnu um lágmarks handbært fé á hverjum tíma og til viðbótar er gert ráð fyrir að skráðar fjáreignir samstæðunnar, sem eru stór hluti af heildareignum hennar, sé hægt að innleysa tafarlaust.

Vátryggingasamningar eru ekki næmir fyrir markaðsvöxtum, þar sem þeir eru ekki núvirtir og bera ekki samningsbundna vexti. Samstæðan jafnar sjóðsflæði af eignum og skuldum í safni sínu með því að áætla meðallíf tíma þeirra.

	2012	2011
Vátryggingaskuld - Líftryggingaáhætta (mánuðir)	10,0	10,0
Vátryggingaskuld - Skaðaáhætta (mánuðir)	17,0	16,0

30. Lausafjárahætta, frh.:

Eftirfarandi töflur gefa til kynna samningsbundið og vænt sjóðsflæði, án vaxta, vegna þeirra eigna og skulda sem tilheyra váttryggingasamningum samstæðunnar þann 31. desember:

Samningsbundið sjóðsflæði (ekki núvirt)

2012	Bókfært verð	Án gjalddaga	0-1 ár	1-2 ár	2-3 ár	3-4 ár	>4 ár
Verðbréf skráð á							
OMX Nordic	7.006.355	2.637.879	166.822	173.010	771.926	426.458	2.830.260
Sjóðir með skráðum eignum á							
OMX Nordic	1.946.016	1.946.016					
Verðbréf skráð erlendis	2.103.382	2.103.382					
Óskráð verðbréf	3.334.584	2.427.201	52.190	54.164	56.216	58.343	686.470
Útlán og kröfur	6.079.305		3.469.770	841.570	222.495	119.420	1.426.050
Handbært fé	4.842.534	4.842.534					
Samtals	25.312.176	13.957.012	3.688.782	1.068.744	1.050.637	604.221	4.942.780

Vænt sjóðsflæði (ekki núvirt)

			0-1 ár	1-2 ár	2-3 ár	3-4 ár	>4 ár
Váttrygginga-samningar, nettó	14.989.101		7.389.869	3.988.510	2.017.474	816.973	776.275
Mismunur í sjóðsflæði	10.323.075	13.957.012	(3.701.087)	(2.919.766)	(966.837)	(212.752)	4.166.505

Samningsbundið sjóðsflæði (ekki núvirt)

2011	Bókfært verð	Án gjalddaga	0-1 ár	1-2 ár	2-3 ár	3-4 ár	>4 ár
Verðbréf skráð á OMX Nordic	7.761.578	1.641.410	384.092	361.882	341.202	527.515	4.505.477
Sjóðir með skráðum eignum á OMX Nordic	1.321.033	1.321.033					
Verðbréf skráð erlendis	1.718.020	1.718.020					
Óskráð verðbréf	6.304.267	6.295.060	3.785	1.841	3.581		
Útlán og kröfur	6.223.963		2.987.929	891.268	375.204	247.509	1.722.053
Handbært fé	3.648.209	3.648.209					
Samtals	26.977.070	10.975.523	7.024.015	1.254.991	719.987	775.024	6.227.530

Vænt sjóðsflæði (ekki núvirt)

			0-1 ár	1-2 ár	2-3 ár	3-4 ár	>4 ár
Váttrygginga-samningar, nettó	15.103.939		10.313.103	2.341.625	1.175.522	584.145	689.545
Mismunur í sjóðsflæði	11.873.131	10.975.523	(3.289.088)	(1.086.634)	(455.535)	190.879	5.537.985

31. Rekstraráhætta

Samstæðan býr við rekstraráhættu vegna mögulegs beins eða óbeins taps í tengslum við mismunandi þætti er varða t.d. starfsfólk, tækni og ferla, og einnig í tengslum við utanaðkomandi þætti aðra en láns-, markaðs-, eða lausafjórðing, s.s. lög og reglur og viðurkennda staðla um háttsemi fyrirtækja. Rekstraráhætta nær til allra rekstrareininga innan samstæðunnar.

Markmið samstæðunnar er að verja félagið gegn rekstraráhættu til að koma í veg fyrir fjárhagslegt tjón og að orðstír félagsins verði fyrir skaða.

Til að draga úr rekstraráhættu gerir samstæðan meðal annars kröfur um að verkefni og skyldur séu aðskildar á viðeigandi hátt, um reglulegar afstemmingar á færslum og eftirlit með þeim, að farið sé að lögum og reglum, að gert sé reglulegt mat á rekstraráhættuþáttum, þjálfun starfsfólks og faglega uppbyggingu samstæðunnar. Samstæðan er með vottað stjórnkerfi upplýsingaöryggis samkvæmt ISO 27001 staðlinum.

32. Eiginfjárstýring

Stefnumörkun og ferlar samstæðunnar í tengslum við áhættustýringu eigin fjár tryggja að samstæðan hafi nægt eigið fé til að standast áhættur í rekstri sínum. Það er stefna stjórnar að viðhalda sterkum eiginfjárgrunni til að stuðla að stöðugleika og þar með skapa öryggi fyrir váttryggingataka.

Kröfur um eiginfjárbörf félagsins eru skilgreindar í lögum nr. 56/2010 um váttryggingastarfsemi, þar sem fjallað er um eigið fé váttryggingafélaga sem gjaldþol. Gerð er grein fyrir gjaldþoli samstæðunnar í skýringu 22.

33. Tengdir aðilar

Skilgreining tengdra aðila

Tengdir aðilar samstæðunnar eru:

- Stoðir hf., stærstu hluthafar í Stoðum, félög í þeirra eigu og lykilstjórnenda.
- dótturfélög, stjórn félagsins, forstjóri, lykilstjórnendur og aðilar þeim tengdir.
- félög í eigu stjórnarmanna og aðilar þeim tengdum

Viðskipti milli félagsins og dótturfélaga eru viðskipti milli tengdra aðila. Öll viðskipti við dótturfélög eru felld út við gerð samstæðuársreikningsins og því ekki sýnd í meðfylgjandi yfirliti um viðskipti og stöður við tengd félög. Vísað er í skýringu 34 um félög í samstæðunni.

<i>Stærstu hluthafar greinast þannig:</i>	2012	2011
Stoðir hf.	33,6%	99,9%
Lífeyrissjóður verslunarmanna	9,9%	-
Sameinaði lífeyrissjóðurinn	6,0%	-
Söfnunarsjóður lífeyrisréttinda	5,9%	-

Í árslok 2012 á forstjóri félagsins samtals 3.402 þús. hluti í félaginu í gegnum félag í hans eigu. Jafnframt eiga fimm stjórnendur samtals 2.994 þús. hluti í félaginu.

Viðskipti við tengda aðila og stöður í efnahagsreikningi greinast þannig:

	Tekjur	Gjöld	Eignir	Skuldir
2012				
Tengd félög	47.719	288	1.581.404	248.734
Stjórn og lykilstarfsmenn	2.574	1.605	21.188	0
	<u>50.293</u>	<u>1.893</u>	<u>1.602.592</u>	<u>248.734</u>
2011				
Tengd félög	39.141	1.167	1.045.990	74.058
Stjórn og lykilstarfsmenn	2.190	3.272	783	0
	<u>41.331</u>	<u>4.439</u>	<u>1.046.773</u>	<u>74.058</u>

Vísað er í skýringu 9 um laun og hlunnindi stjórnenda.

Skýringar, frh.:

34. Dótturfélög í samstæðu

	Staðsetn.	Hluttur 2012	Hluttur 2011
Íslensk endurtrygging hf.	Ísland	99,7%	99,7%
Líftryggingamiðstöðin hf.	Ísland	100,0%	100,0%
TM fé ehf.	Ísland	100,0%	100,0%
Trygging hf.	Ísland	100,0%	100,0%

35. Annað

Á árinu 2008 keypti Glitnir banki hf. ábyrgðartryggingu stjórnenda og stjórnarmanna (Directors' and Officers' Liability Insurance) hjá félaginu. Vátryggingarsamningnum var komið á fyrir milligöngu bresku vátryggingamiðlunarinnar Howden Insurance Brokers Ltd. í London. Í kjölfar falls bankans í október 2008 hafa verið gerðar kröfur um bætur úr vátryggingu þessari. Þeim hefur verið hafnað. Vátryggingarsamningurinn er að fullu endurtryggður á breskum endurtryggingarmarkaði og kröfur ásamt kostnaði sem kunna að falla til á grundvelli vátryggingarsamningsins munu því falla á endurtryggjendur.

Slitastjórn VBS fjárfestingarbanka hf. hefur krafist riftunar á greiðslum að fjárhæð 1.118 m.kr. vegna skuldauppgjörs VBS fjárfestingarbanka hf. við félagið. Stjórnendur telja málatilbúnað slitastjórnar langsóttan m.a. þar sem viðskiptin áttu sér stað meira en 6 mánuðum fyrir frest dag og því utan hefðbundins riftunarfrests. Við kaup fjárfesta á 60% hlut í félaginu árið 2012 varð að samkomulagi að Stoðir tryggðu félaginu skaðleysi vegna beins tjóns af ágreiningsmálum við VBS fjárfestingabanka.

36. Kennitölur

<i>Helstu kennitölur félagsins eru eftirfarandi:</i>	2012	2011
Eigið tjónshlutfall	67,4%	71,4%
Kostnaðarhlutfall	21,0%	21,0%
Samsett hlutfall (tjón+kostnaður)	88,5%	92,5%
Eiginfjárlutfall	37,3%	41,8%

Viðauki við skýringu 23 (óendurskoðað)

Tjónaþróun greinist með eftirfarandi hætti:

Til viðbótar við framtíðarspár gefur þróun váttryggingaskuldar mælikvarða á getu félagsins til að ákvarða endanlega tjónafjárhæð. Í efri hluta töflunnar (heildarfjárhæðir) kemur annars vegar fram hvernig heildarfjárhæð tjóna hefur þróast síðustu ár. Í neðri hluta töflunnar (tjón í eigin hlut) hefur hlutdeild endurtryggjenda verið dregin frá þeim fjárhæðum sem birtar eru í efri hlutanum.

Heildarfjárhæðir

í millj. kr.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Samtals
Mat á endanlegum tjónakostnaði:									
- í lok tjónsárs	6.409	6.528	7.828	9.073	8.728	8.320	8.760	8.365	
- einu ári síðar	6.516	7.060	8.623	10.400	9.226	8.127	9.009		
- tveimur árum síðar	6.428	7.133	8.918	10.125	8.865	7.894			
- þremur árum síðar	6.301	6.831	8.623	10.007	8.303				
- fjórum árum síðar	5.763	6.530	8.558	9.771					
- fimm árum síðar	5.716	6.527	8.511						
- sex árum síðar	5.740	6.479							
- sjö árum síðar	5.737								
Mat á uppsöfnuðum tjónum í árslok 2012	5.737	6.479	8.511	9.771	8.303	7.894	9.009	8.365	64.068
Uppsafnaðar tjónagreiðslur í árslok 2012	(5.632)	(6.387)	(8.174)	(9.349)	(7.299)	(6.078)	(5.849)	(3.285)	(52.053)
Tjónaskuld í árslok 2012	105	92	337	422	1.004	1.816	3.160	5.080	12.015
Tjónaskuld vegna fyrri ára (2004 og fyrr)									217
Heildar tjónaskuld í árslok 2012									<u>12.232</u>
Þar af er tjónaskuld vegna líftrygginga									77

Eigin tjón

í millj. kr.

Mat á uppsöfnuðum tjónum í árslok 2012	4.921	6.259	8.311	9.504	8.115	7.738	8.225	8.232	61.305
Uppsafnaðar tjónagreiðslur í árslok 2012	(4.815)	(6.167)	(7.977)	(9.086)	(7.147)	(5.940)	(5.133)	(3.233)	(49.498)
Tjónaskuld í árslok 2012	106	92	334	418	968	1.798	3.092	4.999	11.807
Tjónaskuld vegna fyrri ára (2004 og fyrr)									217
Eigin tjónaskuld í árslok 2012									<u>12.024</u>

