



Samfélagsskýrsla

Landsbankans 2014

the 1990s, the number of people in the UK who are aged 65 and over has increased from 10.5 million to 13.5 million (19.5% of the population).

There are a number of reasons why the number of people aged 65 and over has increased. One of the main reasons is that people are living longer. The life expectancy at birth in the UK is now 78 years for men and 82 years for women. This is a significant increase from the 1950s, when life expectancy at birth was 71 years for men and 76 years for women.

Another reason why the number of people aged 65 and over has increased is that people are having children later in life. This means that there are more people who are aged 65 and over who were born in the 1950s and 1960s. These people are now in their 60s and 70s, and are therefore contributing to the increase in the number of people aged 65 and over.

There are a number of challenges that the UK faces as a result of the increase in the number of people aged 65 and over. One of the main challenges is that the number of people who are aged 65 and over is increasing faster than the number of people who are aged 15 and under. This means that the proportion of the population that is aged 65 and over is increasing, and this is likely to have a significant impact on the UK's economy and social services.

Another challenge is that the number of people who are aged 65 and over is increasing, but the number of people who are aged 65 and over who are in good health is not increasing at the same rate. This means that there are more people who are aged 65 and over who are in poor health, and this is likely to have a significant impact on the UK's health care system.

There are a number of ways in which the UK can address these challenges. One of the main ways is to improve the health care system. This can be done by increasing the number of health care professionals, by improving the quality of care, and by ensuring that people have access to the services that they need. Another way is to encourage people to live healthier lifestyles. This can be done by promoting exercise, healthy eating, and not smoking.

There are a number of other ways in which the UK can address these challenges. One of the main ways is to encourage people to work longer. This can be done by providing incentives for people to work longer, and by ensuring that people have access to the services that they need. Another way is to encourage people to retire later. This can be done by providing incentives for people to retire later, and by ensuring that people have access to the services that they need.

There are a number of other ways in which the UK can address these challenges. One of the main ways is to encourage people to live longer. This can be done by providing incentives for people to live longer, and by ensuring that people have access to the services that they need. Another way is to encourage people to retire later. This can be done by providing incentives for people to retire later, and by ensuring that people have access to the services that they need.

There are a number of other ways in which the UK can address these challenges. One of the main ways is to encourage people to live longer. This can be done by providing incentives for people to live longer, and by ensuring that people have access to the services that they need. Another way is to encourage people to retire later. This can be done by providing incentives for people to retire later, and by ensuring that people have access to the services that they need.

There are a number of other ways in which the UK can address these challenges. One of the main ways is to encourage people to live longer. This can be done by providing incentives for people to live longer, and by ensuring that people have access to the services that they need. Another way is to encourage people to retire later. This can be done by providing incentives for people to retire later, and by ensuring that people have access to the services that they need.

There are a number of other ways in which the UK can address these challenges. One of the main ways is to encourage people to live longer. This can be done by providing incentives for people to live longer, and by ensuring that people have access to the services that they need. Another way is to encourage people to retire later. This can be done by providing incentives for people to retire later, and by ensuring that people have access to the services that they need.

There are a number of other ways in which the UK can address these challenges. One of the main ways is to encourage people to live longer. This can be done by providing incentives for people to live longer, and by ensuring that people have access to the services that they need. Another way is to encourage people to retire later. This can be done by providing incentives for people to retire later, and by ensuring that people have access to the services that they need.

There are a number of other ways in which the UK can address these challenges. One of the main ways is to encourage people to live longer. This can be done by providing incentives for people to live longer, and by ensuring that people have access to the services that they need. Another way is to encourage people to retire later. This can be done by providing incentives for people to retire later, and by ensuring that people have access to the services that they need.

Efnisyfirlit

Ávarp bankastjóra	4
Um skýrsluna.....	5
Gæðatrygging upplýsinga.....	5
Um Landsbankann	6
Samstarf.....	7
Stjórnarhættir	8
Hagsmunaaðilar og samráð.....	8
Stefna, stjórnskipulag og innleiðing samfélagsábyrgðar	11
Stjórnskipulag	11
Álitamál og framkvæmd samfélagsstefnu.....	12
Sala á fyrirtækjum	12
Vaxtamunur	13
Verðlagning og samfélagsábyrgð.....	13
Ábyrgar fjárfestingar.....	14
Samgöngusamningar.....	15
Fjármálafræðsla	16
Stuðningur við samfélagið	18
Samfélagsvísar.....	21
Efnahagsvísar.....	21
Viðskiptavinurinn.....	23
Mannauður.....	25
Félagslegir vísar.....	33
Mannréttindi.....	35
Umhverfisvísar	36
Fjármálavísar	40
Tilvísunartafla	42

Ávarp bankastjóra



Steinþór Pálsson,
bankastjóri

Ágæti lesandi

Landsbankinn gefur nú út samfélagsskýrslu í fjórða sinn. Bankinn ætlar sér veigamikið hlutverk í uppbyggingu velferðar til framtíðar í íslensku samfélagi og leggur áherslu á að samþætta samfélagsábyrgð við starfsemi sína í stóru og smáu.

Til þess að standa við þessi stefnumarkmið sín hefur bankinn innleitt og vinnur eftir fjölmörgum alþjóðlegum og viðurkenndum viðmiðum. Þar má nefna UNEP-FI, stefnu Sameinuðu þjóðanna um ábyrgar fjárfestingar (United Nations Principles for responsible Investment – UNPRI) og síðast en ekki síst viðmið Global Compact. Ég staðfesti hér með að Landsbankinn mun áfram styðja við Global Compact og fylgja viðmiðum þess.

Landsbankinn hefur lagt mikla áherslu á að innleiða góða stjórnarhætti í samræmi við leiðbeiningar Viðskiptaráðs, Nasdaq OMX og Samtaka atvinnulífsins. Undir lok árs 2014 hlaut Landsbankinn hf. viðurkenningu sem fyrirmyndarfyrirtæki í stjórnarháttum eftir að hafa undirgengist úttekt á starfsháttum stjórnar og stjórnenda fyrirtækisins.

Landsbankinn hefur efnt til samstarfs við fyrirtæki og hagsmunaaðila um ábyrga uppbyggingu í atvinnulífinu. Á árinu 2014 kom bankinn á fót viðamiklu verkefni í samvinnu við Samtök iðnaðarins um umbætur í fjármálaþjónustu fyrir ný tæknifyrirtæki, stóð fyrir stefnumótunarvinnu í ferðaþjónustu ásamt Samtökum ferðaþjónustunnar (SAF) þar sem lögð var áhersla á langtímahugsun og tók að auki þátt í metnaðarfullu verkefni undir heitinu Hafið þar sem unnið er í samstarfi við

ráðuneyti, háskóla, stofnanir og framsækin einkafyrirtæki að hugmyndum um sjálfbæra nýtingu og verndun hafsins.

Landsbankinn leggur áherslu á jafnréttismál og vann á árinu að jafnlaunavottun. Bankinn uppfyllir kröfur um kynjahlutfall í stjórnnum og framkvæmdastjórn er skipuð jafn mörgum konum og körlum. Í jafnréttisstefnu bankans eru ákvæði um að ætíð skuli greiða öllum sömu laun fyrir sambærilega vinnu.

Landsbankinn hefur sem fyrr metnað í samfélagsmálum og stuðningur hans við samfélagið er mikilvæg birtingarmynd þessa. Landsbankinn telur að samfélagsleg ábyrgð sé órjúfanlegur hluti af starfsemi framsækisins og nútímalegs fyrirtækis sem vill vera öðrum til fyrirmyndar. Þangað stefnir Landsbankinn ótrauður.

Um skýrsluna

Landsbankinn gefur nú í fjórða sinn út samfélagsskýrslu þar sem fylgt er viðmiðum GRI.¹ Þetta er annað árið þar sem viðmiðum GRI 4.0 er fylgt en skýrslan á einnig að þjóna sem framvindu-skýrsla til UN Global Compact.

Hægt er að rekja innleiðingu samfélagsábyrgðar með því að lesa samfélagsskýrslur frá ári til árs. Við efnistöð og afmörkun skýrslunnar var litið til eftirfarandi atriða:

- » Lögð er áhersla á starfsemi Landsbankans án dótturfélaga nema annað sé tekið fram. Gerð er grein fyrir sömu viðmiðum og í fyrri skýrslum en bætt við vísam þar sem upplýsingar eru aðgengilegar.
- » Við val á vísam var litið til þess sem sambærileg fjármálafyrirtæki á Norðurlöndunum gera grein fyrir og er viðeigandi fyrir starfsemi Landsbankans.

Með útgáfu skýrslunnar er ekki verið að gefa í skyn að bankinn þekki til fulls áhrif sín á samfélagið né heldur að samfélagsábyrgð hafi verið að fullu innleidd í bankanum. Skýrslan

endurspeglar þekkingu bankans á viðfangsefninu á þeim tíma þegar hún er rituð.

Við gerð skýrslunnar er reynt að endurspegla það sem vel er gert, það sem betur mætti fara og álitamál sem komið hafa upp við innleiðingu samfélagsábyrgðar. Einnig vonast bankinn til þess að önnur fyrirtæki geti lært af reynslu bankans af innleiðingu samfélagsábyrgðar.

Gæðatrygging upplýsinga

Upplýsingar í samfélagsskýrslunni eru unnar af sérfræðingi bankans í samfélagsábyrgð í samvinnu við starfsmenn á ýmsum sviðum bankans. Þessir aðilar komu að gerð skýrslunnar í mismiklum mæli.

Í stað þess að endurtaka upplýsingar milli ára og/eða fjalla um sömu mál á mörgum stöðum var tekin sú ákvörðun að vitna til annarra miðla og skýrslna bankans þar sem við á.

Gæðatrygging upplýsinga í skýrslunni byggir á þremur meginatriðum:

- » Að skilgreina að hvaða leyti vísar eru viðeigandi fyrir Landsbankann.
- » Að skilgreina hvaða upplýsingar þarf til að uppfylla viðkomandi viðmið.
- » Að tilgreina hverjir eru ábyrgir fyrir upplýsingunum og hvernig þær skulu gerðar samanburðarhæfar milli ára.

Í tilvísunartöflunni sem fylgir þessari skýrslu er skýrt að hve miklu leyti grein er gerð fyrir viðkomandi viðmiðum. Um sum viðmiðanna er fjallað ítarlega í þessari skýrslu á meðan einungis er gerð grein fyrir öðrum í tilvísunartöflunni. Í þeim tilfellum þar sem ekki er gerð að fullu grein fyrir ákveðnum vísam stafar það af því að upplýsingar vantar eða þær eru ekki samanburðarhæfar.

Allar upplýsingar í skýrslunni eiga við um almanaksárið 2014. Landsbankinn hvetur þá sem kynna sér efni skýrslunnar til að senda bankanum ábendingar um hvaðeina sem betur má fara í þeim hluta starfseminnar sem snýr að samfélagsábyrgð sem og ábendingar um úrbætur á framsetningu skýrslunnar.

¹ Samfélagsskýrslur Landsbankans er að finna á vef bankans <http://bankinn.landsbankinn.is/samfelagsleg-abyrgd/skyrslur/>.

Um Landsbankann

Landsbankinn hf. var stofnaður 7. október 2008 en saga forvera hans nær allt aftur til ársins 1886. Landsbankinn hf. er stærsta fjármálafyrirtæki landsins með víðtækasta útibúanetið. Landsbankinn veitir einstaklingum, fyrirtækjum og fjárfestum trausta og alhliða fjármálaþjónustu sem byggir á langtíma viðskiptasamböndum. Landsbankinn annast hefðbundna útlána- og innlána-starfsemi en sinnir einnig mark-

aðsviðskiptum, sjóðastýringu í dótturfélaginu Landsbréfum, fyrirtækjaráðgjöf, einkabankaþjónustu og eignastýringu, svo fátt eitt sé nefnt.

Höfuðstöðvar Landsbankans eru í Austurstræti 11 í Reykjavík en þar hafa þær verið frá upphafi. Landsbankinn rekur enga starfsemi utan Íslands. Ekki urðu umtalsverðar breytingar á rekstri bankans á árinu.

Eigendur bankans eru ríkissjóður Íslands, með 97,9% eignarhlut, Landsbankinn hf., sem sjálfur á 1,3% hlut, og um 1.400 núverandi og fyrrverandi starfsmenn Landsbankans, sem eiga 0,8% hlut. Starfsmenn eignuðust hlut í bankanum í samræmi við samning Landsbankans hf. um fjárhagslegt uppgjör við LBI hf. og íslenska ríkið².

Tafla 1: Um Landsbankann	31.12.2013	31.12.2014	Breyting
Einstaklingar í viðskiptum við Landsbankann	114.348	113.500*	-0,7%
Fyrirtæki í viðskiptum við Landsbankann	11.040	11.096	0,5%
Útibú og afgreiðslur	34	32	-5,9%
Stöðugildi	1.183	1.126	-4,8%

* Breyting milli ára er tilkomin vegna nýrrar skilgreiningar á virkum viðskiptavinum sem tekin var upp árið 2014.

Tafla 2: Helstu kennitölur (ma.kr)	31.12.2013	31.12.2014
Hreinar rekstrartekjur	65.581	63.149
Hagnaður eftir skatta	28.759	29.737
Arðsemi eiginfjár eftir skatta	12,4%	12,5%
Eiginfjárhlutfall (CAR)	26,7%	29,5%
Vaxtamunur sem hlutfall af meðalstöðu heildareigna	3,1%	2,4%
Vaxtamunur + virðisbreytingar sem hlutfall af meðalstöðu heildareigna	4,2%	4,2%
Kostnaðarhlutfall	42,9%	56%
Heildareignir	1.151.516	1.098.370
Útlán sem hlutfall af innlánnum viðskiptavina	149,00%	130,30%

2 Sjá nánar í samfélagsskýrslu bankans fyrir árið 2013

Tafla 3: Fjöldi starfsmanna eftir ráðningarformi

Fjöldi	Fastráðning	Lausráðning	Tímabundin ráðning	Samtals
Karl	433	6	18	457
Kona	680	13	30	723
Samtals	1.113	19	48	1.180

Hjá bankanum og dótturfélögum hans störfuðu 1.180 manns í 1.126 stöðugildum í árslok.

Allir starfsmenn bankans eru meðlimir Samtaka starfsmanna fjármálafyrirtækja og eru með almenna kjarasamninga.

» United Nations Environmental Program Financial Initiative UNEP-FI. Landsbankinn er einn af stofnaðilum UNEP-FI.

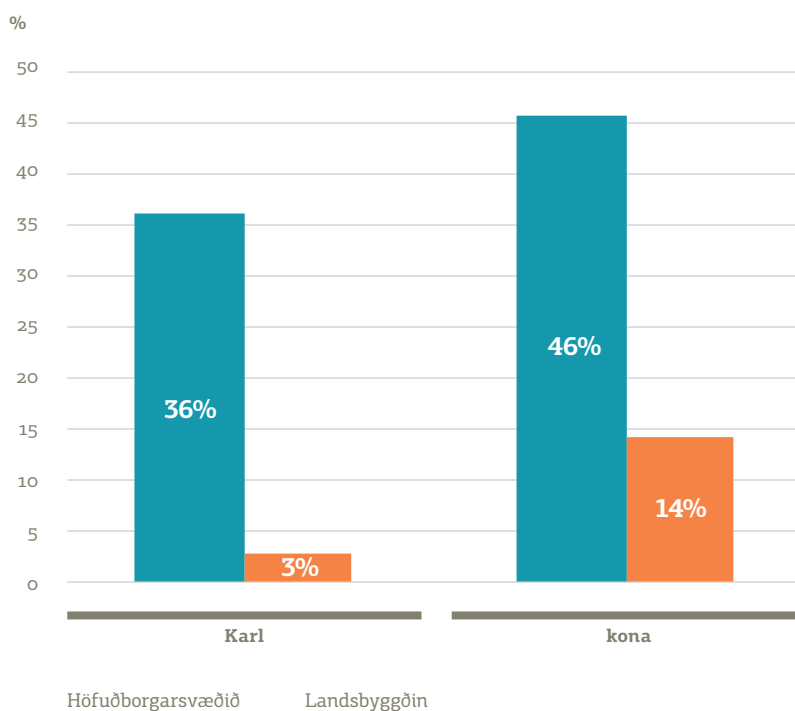
» United Nations Principles for Responsible Investment – UNPRI. Landsbankinn varð aðili að UNPRI í janúar 2013.

Samstarf

Landsbankinn tekur þátt í eftirfarandi samstarfi sem snertir samfélagsábyrgð.

- » Festa, miðstöð um samfélagsábyrgð. Landsbankinn var einn af stofnaðilum Festu árið 2011. Sérfræðingur Landsbankans í samfélagsábyrgð er varaformaður stjórnar Festu.
- » United Nations Global Compact. Landsbankinn er þátttakandi í UN Global Compact á heimsvísu og á fulltrúa í stýrihóp Global Compact á Norðurlöndunum.

Mynd 1: Kynjahlutfall starfsmanna miðað við stöðugildi



Í lok árs 2014 hafði Landsbankinn frumkvæði, ásamt nokkrum fyrirtækjum, opinberum aðilum og rannsóknarstofnunum, að stofnun öndvegisseturs um sjálfbæra nýtingu og verndun hafsins. Markmið stofnenda setursins er að skapa umhverfi fyrir innlenda og erlenda aðila sem vilja vinna á alþjóðavettvangi að rannsóknum, þróun, framleiðslu og kynningu á lausnum sem stuðla að sjálfbærri nýtingu og verndun hafsins.

Stjórnarhættir

Landsbankinn hefur lagt mikla áherslu á að innleiða góða stjórnarhætti í samræmi við leiðbeiningar Viðskiptaráðs, Nasdaq OMX og Samtaka atvinnulífsins. Á árinu 2014 hlaut Landsbankinn viðurkenningu sem fyrirmyndar-fyrirtæki í stjórnarháttum eftir að hafa undirgengist úttekt á starfsháttum stjórnar og stjórnenda fyrirtækisins.

Árlega lætur Landsbankinn gera úttekt á því hvort leiðbeiningum um góða stjórnarhætti sé fylgt. Byggt á þeirri úttekt greinir bankinn frá hvers konar frávikum frá leiðbeiningunum í sérstakri stjórnarháttaryfirlýsingu sem er að finna sem viðauka við kaflann „Stjórn og skipulag“ í rafrænni ársskýrslu bankans. Upplýsingar um stjórnarhætti bankans á hverjum tíma er einnig að finna á vefsíðu bankans.³

Hagsmunaaðilar og samráð

Landsbankinn hefur samráð við helstu hagsmunaaðila til að kynnast væntingum þeirra og sjónarmiðum varðandi starfsemi bankans. Lögð er rík áhersla á að samskiptin hjálpi til við að þróa þjónustu bankans í samræmi við þarfir viðskiptavina og samfélags.

Hagsmunaaðilar skiptast í innri og ytri aðila. Innri aðilar eru viðskiptavinir, starfsmenn, hluthafar, birgjar og samfélag. Ytri aðilar eru stjórnvöld, eftirlitsstofnanir, fjölmiðlar, fjárfestar, hagsmunasamtök og þrýstihópar.

Landsbankinn hefur ekki gert sérstaka hagsmunaaðilagreiningu á forsendum samfélagsábyrgðar en nýtir þess í stað ýmsar aðferðir eins og opna fundi, ábendingakerfi, skoðanakannanir, rýnihópa og samtöl við starfsmenn og viðskiptavini.

Landsbankinn stendur á hverju ári fyrir fjölda viðburða þar sem byggt er á samstarfi við hagsmunaaðila um ábyrga uppbyggingu í efnahags- og atvinnulífi.

Landsbankinn hefur þrisvar á undanförunum árum staðið fyrir Iceland Innovation UnConference í samstarfi við við Háskóla Íslands og MassTLC (Massachusetts Technology Leadership Council). Markmið Iceland Innovation UnConference er að leiða saman fólk með ólíkan bakgrunn

sem ekki á kost á að ræða saman alla jafna, stofna til nýrra tengsla og styrkja þannig umhverfi nýsköpunar á Íslandi.

Landsbankinn var meðal þeirra sem skrifuðu undir samning um stofnun Hafsins á Arctic Circle ráðstefnunni er haldinn var í Hörpu 31. október 2014. Sjá umfjöllun í kaflanum *Samstarf*. Verkefnið er stutt af fjölmörgum aðilum: umhverfis og auðlindaráðuneytinu, Reykjavíkurborg, Landsbankanum, Háskóla Íslands, Háskólanum í Reykjavík, Hafrannsóknastofnun, Orkustofnun, Samtökum iðnaðarins, Samtökum fyrirtækja í sjávarútvegi, HB Granda hf., Clean Tech Iceland sem eru samtök fyrirtækja í grænni tækni, og fjölda tæknifyrirtækja.

Landsbankinn stóð fyrir sameiginlegum stefnumótunarfundi Samtaka ferðaþjónustunnar (SAF), stjórnvalda og Landsbankans 10. og 11. nóvember í Selvík. Þátttakendur voru um 50 lykilstjórnendur úr ferðaþjónustu og öðrum greinum atvinnulífsins sem henni tengjast. Fundurinn var liður í mótun framtíðarsýnar fyrir ferðaþjónustu á Íslandi og áhersla var lögð á hvernig hægt sé að styrkja samstarf opinberra aðila og fyrirtækja í greininni.

Þá hefur Landsbankinn hafið samstarf við Icelandair Group, Bláa Lónið og Meet in Reykjavík um stefnumarkandi verkefni til þriggja ára sem stefnir að markaðssetningu á Reykjavík

³ <http://bankinn.landsbankinn.is/um-bankann/stjornarhaettir/>

og Íslandi fyrir ferðamenn er krefjast hágæðapjónustu. Markmiðið með samstarfinu er að stuðla að langtímastefnumörkun á þessu sviði.

Landsbankinn, Landsbréf og Samtök iðnaðarins stóðu fyrir fundi í Selvík 10. og 11. apríl þar sem fjallað var um hvernig hægt væri að bæta fjármálaumhverfi lítilla og meðalstórra fyrirtækja í tækni- og hugverkagreinum, þar með töldum skapandi greinum. Verkefni fundarins byggði á þeirri forsendu að nauðsynlegt sé að skapa „fjármálaumhverfi í fremstu röð“ á Íslandi fyrir fyrrnefnd fyrirtæki, í samræmi við ímynd Íslands sem „græns“ eða „hreins“ hagkerfis.

Ráðstefnur og fundir

Landsbankinn beitir sér fyrir því að kalla saman á fundi og ráðstefnur gesti sem geta haft mótandi áhrif á samtímann. Á árinu 2014 stóð bankinn m.a. fyrir fjórum stórum ráðstefnum af þessum toga um fjárfestingu í sjávarútvegi, um vöxt í ferðapjónustu, um framtíð íbúðalánakerfis á Íslandi og um framtíð verslunar og þjónustu auk hinnar árlegu ráðstefnu bankans þar sem kynnt er þjóðhagsspá Hagfræðideildar til næstu ára. Á þeirri ráðstefnu var einnig fjallað um stöðu heilbrigðiskerfisins og hugsanlegan ávinning af lagningu sæstrengs fyrir raforkusölu til Evrópu. Meira en 1000 manns hafa sótt þessar ráðstefnur bankans.

Mynd 2: Helstu hagsmunaaðilar



Viðhorf

Landsbankinn hefur frá fyrsta ársfjórðungi 2011 mælt viðhorf hagsmunaaðila til samfélagsábyrgðar tvisvar á ári með könnun þar sem spurt er hvort viðkomandi telji sinn aðalviðskiptabanka vera samfélagslega ábyrgan. Frá fyrsta ársfjórðungi 2011 til fyrsta ársfjórðungs 2014 hækkaði meðaleinkunn bankans í þessari könnun úr 2,6 í 2,9 sem er sambærilegt við meðaleinkunn annarra fjármálastofnanna. Árið 2014 lækkaði einkunn bankans lækkaði niður í 2,9 miðað við meðaleinkunnina 3,0 árið 2013. Spurningin var einungis borin upp einu sinni fyrri part árs.

Einkunn Landsbankans hefur almennt verið sveiflukennd milli mælinga sem er sambærilegt við aðra aðila í fjármálakerfinu.

Landsbankinn hefur síðastliðin 3 ár mælt viðhorf starfsmanna til samfélagsábyrgðar bankans með könnun þar sem spurt var um mikilvægi samfélagsábyrgðar fyrir bankann. Í öll þrjú skipti hefur samfélagsábyrgð verið talin mikilvæg en niðurstaða fyrri ára var 4,17 og 4,11 stig af 5 mögulegum. Árið 2014 hækkaði meðaltalið svo upp í 4,22.



Goðafoss

Stefna, stjórnskipulag og innleiðing samfélagsábyrgðar

Samfélagsstefna bankans⁴ var samþykkt í maí 2011 og er í henni lögð megináhersla á að samþætta samfélagsábyrgð við alla starfsemi bankans, allt frá daglegum rekstri til útlána og fjárfestinga.

Tvö af meginþingum samfélagsábyrgðar eru að hún er innleidd að frumkvæði þess sem það gerir og að hún tekur við þar sem lögum og reglum sleppir. Munurinn á samfélagsábyrgð og lagskyldu er þó ekki ávallt augljós og viðhorf til samfélagsábyrgðar getur haft áhrif á lagatúlkun og öfugt. Landsbankinn leggur

áherslu á að gerður sé greinarmunur á samfélagslegu hlutverki fyrirtækja og samfélagsábyrgð þeirra. Fyrirtæki getur haft mjög mikilvægu hlutverki að gegna í samfélaginu en það eitt er ekki nægjanleg forsenda þess að fyrirtækið teljist samfélagslega ábyrgt. Óháð hlutverki verður starfsemin að vera ábyrg og í samræmi við viðmið samfélagsábyrgðar.

Stjórnskipulag

Í skipuriti Landsbankans er Samfélagsábyrgð hluti af Þróunar og mannauðssviði. Framkvæmdastjóri Þróunar og mannauðs heyrir beint undir bankastjóra. Hlutverk Samfélagsábyrgðar er að styðja aðrar deildir við innleiðingu samfélagsábyrgðar í bankanum. Verkefni Samfélagsábyrgðar eru því unnin af einstökum sviðum og deildum sem bera ábyrgð á innleiðingu samfélagsábyrgðar í sinni starfsemi. Hlutverk Samfélagsábyrgðar er að veita sviðum bankans ráðgjöf.

⁴ <http://bankinn.landsbankinn.is/samfelagsleg-abyrgd/samfelagsstefna/>.

Álitamál og framkvæmd samfélagsstefnu

Ein af meginreglum samfélagsábyrgðar er gagnsæi og fyrirtæki sem vinnur að samfélagsábyrgð ber að gera jafnt grein fyrir álitamálum og því sem vel gengur. Í rekstri fyrirtækja koma ávallt upp álitamál og hjá fjármálafyrirtækjum er endurútreikningur erlendra lána eitt það stærsta. Árið 2012 var bankinn gagnrýndur fyrir lokun útibúa og spurt hvernig slíkar aðgerðir samrýmdust samfélagsábyrgð hans.⁵ Árið 2013 var úthlutun hlutabréfa til starfsmanna gagnrýnd töluvert og talin í andstöðu við samfélagsábyrgð bankans. Þessi málefni voru rædd í samfélagsskýrslum fyrir viðkomandi ár. Á seinasta ári voru gjaldskrárbreytingar einna helst gangrýndar með tilvísun til samfélagsábyrgðar bankans og um það er rætt í þessari skýrslu.

Samfélagsábyrgð á að vera hluti af daglegri starfsemi fyrirtækis og því er eðlilegt að fjármálastofnanir leggi mikla áherslu á málaflokka eins og aðgengi að fjármálaþjónustu og fjármálalæsi. Landsbankinn og forveri hans eiga sér langa sögu sem bakhjarlar íþróttafélaga og

margvíslegra félagasamtaka og er samfélagsþátttaka bankans í dag eðlilegt framhald þeirrar sögu. Þegar bankinn hóf, árið 2011, að vinna skipulega að innleiðingu samfélagsábyrgðar var starfsmönnum hans ráðlagt af starfsmönnum sambærilegra fyrirtækja að leggja fyrstu árin áherslu á innri starfsemi og umhverfismál áður en unnið yrði með vöruframboð, lánveitingar og fjárfestingar. Bankinn hefur í mestu fylgt þessum ráðleggingum og eru áherslur samfélagsábyrgðar nú að flytjast frá innra starfi yfir í að vinna með vöruframboð og með viðskiptavinum að innleiðingu samfélagsábyrgðar. Þátttaka Landsbankans í stofnun Hafsis, öndvegisseturs um sjálfbæra nýtingu og verndun hafsis, sem og stefnumótunarfundur með Samtökum ferðaþjónustunnar og Samtökum iðnaðarins eru bestu dæmin um þessa nálgun.

Sala á fyrirtækjum

Landsbankinn seldi á árinu 2014 hlut sinn í nokkrum fyrirtækjum

og var salan á hlut bankans í Valitor og Borgun gagnrýnd sérstaklega, einkum í síðarnefnda fyrirtækinu. Sala á eignarhlut bankans í þessum fyrirtækjum átti sér nokkurn aðdraganda og var hluti af sátt sem bankinn gerði við Samkeppniseftirlitið og af stefnu bankans um breytingar í kortamálum. Breytingarnar fela í sér að fallist er á þau megin-sjónarmið Samkeppniseftirlitsins að óeðlilegt sé að fleiri en einn banki eigi saman kortafyrirtæki. Landsbankinn gerði samkomulag við Samkeppniseftirlitið til að liðka fyrir þessum breytingum og féllst á greiðslu 450 milljóna króna sektar vegna mála sem eiga rætur að rekja til ársins 2007.

Í sáttinni tekur Samkeppniseftirlitið fram að Landsbankinn kom að eigin frumkvæði á fund Samkeppniseftirlitsins og lýsti yfir vilja til að gera breytingar á greiðslukortastarfsemi sinni áður en eftirlitið birti frumniðurstöðu sína í málinu. Einnig kemur fram að bankinn hafi ekki haft beina stjórnunarlega aðkomu að kortafyrirtækjunum frá árinu 2008. Ekkert bendir til þess að

⁵ Samfélagsskýrsla bankans 2012.

starfsmenn bankans hafi haft ástæðu til að efast um lögmæti samninga bankans við Valitor og Borgun um milligjöld. Þá tekur Samkeppniseftirlitið fram í sáttinni að Landsbankinn sýndi ríkan samstarfsvilja og studdi rannsókn og málsmeðferð Samkeppniseftirlitsins. Með sáttinni er rannsókn Samkeppniseftirlitsins lokið gagnvart Landsbankanum.

Gagnrýni á sölu kortafyrirtækjanna var einkum á þá leið að hlutirnir hefðu ekki verið boðnir til sölu á markaði með auglýsingu. Landsbankinn svaraði þessari gagnrýni varðandi sölu á báðum fyrirtækjum þannig að það hafi ekki verið talið þjóna viðskiptalegum hagsmunum bankans að fara aðra leið og að staða bankans sem minnihlutaeiganda hefði gert það að verkum að illmögulegt hefði verið að efna til opins söluferlis. Um leið lýsir bankinn því yfir að hann hafi hlustað á þær athugasemdir sem gerðar voru og tekið mið af þeim.

Vaxtamunur

Því hefur verið haldið fram að undanförunu að bankar, þ.m.t. Landsbankinn, hafi aukið vaxtamun þegar eðlilegra væri, í ljósi lækkandi verðlags og góðrar afkomu, að hann minnkaði. Byggðist sú umræða m.a. á útreikningum VR en af þeim voru fréttir í fjölmiðlum og töluverð skoðanaskipti.

Eins og sjá má í meðfylgjandi töflu hefur vaxtamunur Landsbankans sem hlutfall af meðalstöðu heildareigna breyst nokkuð á síðustu árum en hann er lægri á árinu 2014 en árin 2011 - 2013.

Þrátt fyrir lækkandi verðbólgu og almennan stöðugleika hafa raunvextir lækkað óverulega að undanförunu. Fjármögnunarkostnaður banka ræður vaxtastigi á útlánum og hann hefur haldist hár á verðtryggðum lánum. Þau kjör sem bönkum bjóðast á skuldabréfmarkaði ráðast m.a. af stýrivöxtum Seðlabanka Ís-

lands, væntingum markaðsaðila um vaxtastig í framtíðinni og verðbólguhorfum. Kaupendur verðtryggðra skuldabréfa eru í miklum meirihluta lífeyrissjóðir og er raunávöxtunarkrafa þeirra há og fer hækkandi. Seðlabanki Íslands lækkaði vexti tvisvar á árinu 2014. Landsbankinn brást við í bæði skiptin.

Verðlagning og samfélagsábyrgð

Nokkrum sinnum á seinasta ári skapaðist opinber umræða um verðlagningu á vörum og þjónustu og var þá sérstaklega biðlað til fyrirtækja, þar með talið til Landsbankans, um að endurskoða, í nafni samfélagsábyrgðar, vaxtabreytingar og verðhækkunar.

Það er ekki raunhæft að gera ráð fyrir að sá sem býður lægsta verð eða lægstu vexti sé samfélagslega ábyrgastur. Út frá samkeppnissjónarmiðum er

Tafla 4

	2014	2013	2012	2011
Vaxtamunur / heildareignir	2,4%	3,1%	3,2%	2,9%

fyrirtækjum almennt bannað að niðurgreiða eða reka eina vöru með tapi og láta ávinning af annarri þjónustu borga þetta tap upp. Þetta eru taldir óeðlilegir viðskiptahættir og því stærri sem fyrirtækin eru, og nær því að teljast markaðsráðandi, því minna umburðarlyndi er þess háttar hegðun sýnt. Landsbankanum ber að láta verðlagningu á einstökum vörum og þjónustu endurspeglar raunverulegan kostnað við að veita viðkomandi þjónustu. Landsbankinn hefur á seinustu misserum verið að endurskoða kostnaðarmynstur einstakra þjónustuþátta og samkvæmt því ber bankanum að endurskoða gjaldskrá sína þannig að hún endurspegli raunverulegan kostnað viðkomandi þjónustu.

Einnig eru aðrar ástæður fyrir því að Landsbankinn telur það rangt að tengja saman samfélagsábyrgð og verðlagningu. Samkvæmt fræðunum á verð vöru og þjónustu að endurspeglar raunverulegan kostnað við framleiðslu vörunnar eða við að veita þjónustuna. Í raun endurspeglar verð vöru og þjónustu eingöngu framleiðslukostnað viðkomandi fyrirtækis en ekki heildarkostnað eins og til dæmis umhverfis- og

samfélagskostnað, sem yfirleitt er kallaður ytri kostnaður. Þekktustu dæmin um ytri kostnað er mengunarkostnaður og eru verkfæri eins og sala á losunarheimildum tilraun til þess að láta mengunina endurspeglast í verði vöru og þjónustu. Þau fyrirtæki sem ekki grípa til aðgerða til að draga úr ytri kostnaði eða greiða fyrir sína mengun geta boðið lægra verð. Það leiðir til þess að framleiðandi vörunnar er með rangri verðlagningu að valda samfélaginu auknum kostnaði. Í því tilfelli er lægsta verð alls ekki samfélagslega ábyrgt en rétt verðlagning er það hins vegar. Umhverfismerktar vörur eru af þessari ástæðu almennt taldar ábyrgari en ódýrar vörur þar sem merktar vörur eða þjónusta eru líklegri til að endurspeglar heildarkostnað.

Umræða um verðlagningu er mikilvæg og það má ekki skilja ofangreint þannig að bankinn óttist þá umræðu. Sú umræða á þó sjaldnast heima á sviði samfélagsábyrgðar en ætti mun frekar að vera hluti af umræðunni um heilbrigða og eðlilega viðskiptahætti. Það virðist vera ákveðin tilhneiging í samfélaginu til að nota hugmyndina um

samfélagsábyrgð sem röksemd fyrir öllu mögulegu, sem mun útvatna hugtakið og gera það merkingarlaust að lokum.

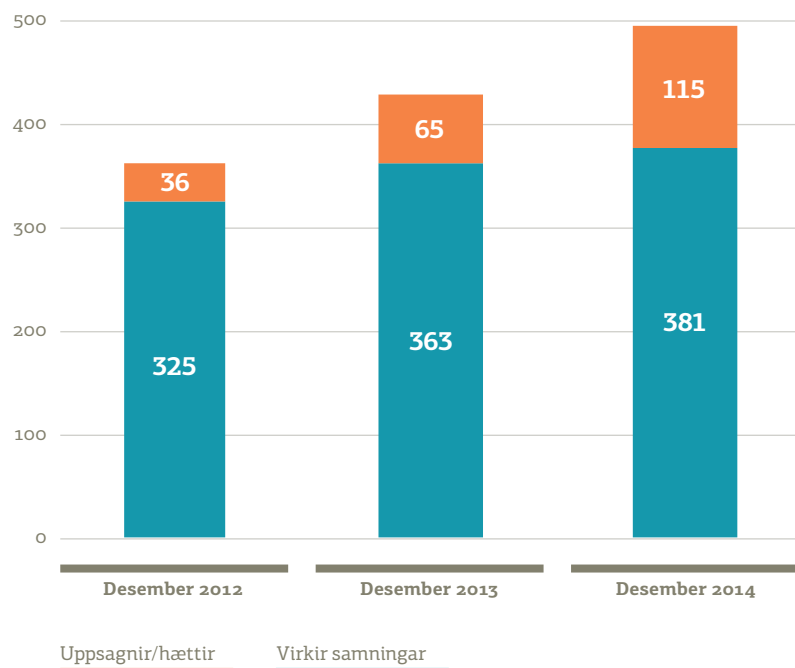
Á einum stað í ISO 26000 leiðbeiningum um samfélagslega ábyrgð er rætt um vexti og verðlagningu. Þar segir að þegar fyrirtæki á samskipti við neytendur ætti það að forðast okurlánastarfssemi með því að krefjast óeðlilega hárra vaxta. Landsbankinn er vel meðvitaður um að vextir þurfa að vera hóflegir og megi á engan hátt teljast sem okurvextir og mótar það vaxtaákvarðanir bankans. Á sama hátt er það stefna bankans að vera ekki með aðila í viðskiptum sem eru í slíkri starfssemi.

Ábyrgar fjárfestingar

Landsbankinn skrifaði undir meginreglur sameinuðu þjóðanna um ábyrgar fjárfestingar árið 2013. Á seinasta ári var megináhersla lögð á að kynna sér hvernig best sé að taka tillit til umhverfis- og samfélagssjónarmiða við fjárfestingar. Í því sjónarmiði sóttu tveir starfsmenn bankans 3 vikna námskeið um

hvernig áhættugreining, ásamt mati á umhverfisáhrifum, fléttast inn í fjárfestingar. Auk þess voru norrænir bankar og lífeyrissjóðir heimsóttir til að læra af reynslu þeirra af innleiðingu ábyrgra fjárfestinga. Aðstæður á Íslandi eru um margt ólíkar aðstæðum á Norðurlöndunum og er þar helst að nefna smæð markaðarins, þ.e. fáir fjárfestingakostir og takmarkanir á fjárfestingum erlendis vegna fjármagnshafta. Það er nokkuð samdóma álit þeirra sem bankinn hefur ráðfært sig við að Íslendingar þurfi að aðlagja verklag varðandi ábyrgar fjárfestingar að þessum aðstæðum. Meginverkefni ársins 2014 fólst í því að skilgreina þá aðferðarfræði sem bankinn telur henta best fyrir íslenskar aðstæður. Áhersla Landsbankans er að flétta mat á umhverfis- og samfélagsmálum og stjórnaháttum fyrirtækja inn í mat á fjárfestingarkostum. Að auki vill bankinn eiga virkar samræður við fyrirtæki um það sem betur má fara í rekstri þeirra svo þau verði betri fjárfestingakostur. Bankinn vill í lengstu lög forðast að útiloka fyrirtæki og telur mun vænlegra til árangurs að reyna að hafa áhrif til betri vegar.

Mynd 3: Fjöldi samgöngusamninga



Samgöngusamningar

Markmið samgöngusamningsins er að fjölga valmöguleikum starfsmanna í samgöngum þannig að þeir geti nýtt sér þann ferðamáta sem best hentar hverju

sinni, notað vistvæna ferðamáta þegar hentar en haft aðgang að bíl þegar þess er þörf.

Í samgöngusamningnum felst að starfsmenn skuldbinda sig til að nýta aðra ferðamáta en einkabílinn vegna ferða til og

Fjármálahreysti er spennandi spurningaleikur frá Landsbankanum sem er ætlað að efla fjármálalæsi ungmenna. Leikurinn er öllum opinn en er sérstaklega hugsaður fyrir nemendur í efstu bekkjum grunnskóla.



frá vinnu í 60% tilvika. Bankinn endurgreiðir þeim útlagaðan kostnað sem numið getur allt að 84.000 krónur á ári en þó þannig að 36.000 krónur eru skilyrtar til endurgreiðslu á árskort í strætó.

Um áramót voru 381 starfsmaður með virka samgöngusamninga, sem er aukning um 18 frá fyrra ári. Af þeim sem eru með virka samgöngusamninga eru 242 konur og 139 karlar. Hlutföllin eru 63,5% konur sem er sambærilegt við hlutfall kvenna í bankanum.

Fjármálafræðsla

Sölu- og þjónustudeild bankans sér um fjármálafræðslu og eflingu fjármálalæsis. Markmiðið með henni er að tryggja að fólk hafi góða þekkingu á áhrifum þeirrar vöru og þjónustu sem fjármálafyrirtæki bjóða og þekki vel eigin fjármál.

Fjármálakvöld

Fjármálakvöld Landsbankans voru 7 á síðasta ári og fjöldi gesta alls um 120.

Fjármálafræðsla í framhaldsskólum

Landsbankinn hefur undanfarin ár boðið upp á fjármálafræðslu á efstu stigum grunnskóla og í framhaldsskólum til að efla fjármálaskilning nemenda og gera þeim betur kleift að gera áætlanir til framtíðar. Fræðslan stendur öllum framhaldsskólum til boða og er unnin í samstarfi við fulltrúa þeirra. Alls þáðu 19 skólar boð um fjármálafræðslu árið 2014. Ekki fer fram kynning á vörum eða þjónustu bankans. Lögð er áhersla á að yngri

Fimmtudagskvöld eru fjármálakvöld	4 kvöld	68 manns
Fræðslukvöld fyrir Pólverja	3 kvöld	52 manns

starfsmenn Landsbankans sinni fræðslunni svo hún sé sem næst því að vera á jafningjagrunni.

Fjármálahreysti

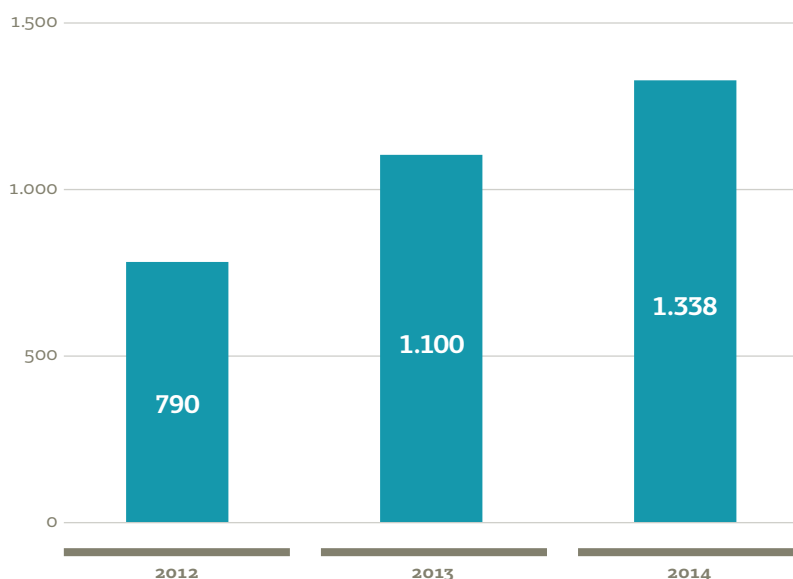
Vorið 2014 hleypti Landsbankinn af stokkunum nýjum spurningaleik sem ber nafnið Fjármálahreysti. Fjármálahreysti tók við því hlutverki sem Raunveruleikurinn hafði gegnt síðan árið 2006 en það er að efla fjármálalæsi ungmenna.

Leikurinn var þróaður og hannaður af starfsfólki Landsbankans í samvinnu við Ómar Örn Magnússon aðstoðarskólustjóra í Hagaskóla. Leikurinn var hannaður með markmið OECD í fjármálafræðslu að leiðarljósi en í leiknum leysa þátttakendur 64 verkefni af mjög fjölbreyttu tagi. Verkefni eru á fjórum ólíkum efnissviðum, snerta fjóra þekkingarflokka og eru sett fram á jafn mörgum þyngdarstigum. Efnissviðin fjögur eru: Ég, Heimilið, Nám og atvinna og Samfélagið.

Fjármálahreysti er öllum opin á vefsvæðinu fjarmalahreysti.is allt árið. Opnað var fyrir sérstaka keppni nemenda í efstu bekkjum grunnskóla á tímabilinu apríl - maí. Úrslitin voru gerð kunn og sigurvegarar verðlaunaðir í úrslitaþætti Skólahreysti í beinni útsendingu á RÚV.

Undanfarin ár hafa kröfur almenningu um fjármálalæsi aukist. Með því að efla fjármálafræðslu ungmenna er unnið

Mynd 4: Fjöldi nema - fjármálafræðsla



að aukinni ábyrgð ungs fólks í fjármálum. Það að samtvinna Fjármálahreysti við Skólahreysti styrkir jákvæða ímynd, eykur sýnileika og minnir á mikilvægi heilbrigðra fjármála.

Í heildina tóku 2.631 einstaklingar þátt í Fjármálahreysti 2014. Þar af skráðu 1.493 nemendur sig í keppni milli skóla og 1.138 einstaklingar á öllum aldri tóku þátt í keppni milli sveitarfélaga.

Umræðan á vef bankans

Undanfarin fjögur ár hefur Umræðunni verið haldið úti á vef Landsbankans. Þar eru birtar greinar um efnahagsmál eftir sérfræðinga utan sem innan bankans. Umræðunni er ætlað

að vera lifandi vettvangur fyrir þá sem vilja fylgjast með faglegri umfjöllun um fjármál og efnahagsmál. Dagbók Eignastýringar hefur verið lokað en nýtt vefsvæði um ráðstefnur og tímarit opnað en þar birtast fréttir, upptökur, glærusýningar, myndbönd og samantektir frá ráðstefnum auk efnis úr Tímariti Landsbankans.

Fræðsla til fyrirtækja

Það er hluti af stefnu Landsbankans að leggja sitt af mörkum í að stuðla að aukinni fræðslu sem nýtist fyrirtækjum við daglegan rekstur. Lögð er áhersla á að viðskiptavinir séu vel upplýstir um vöru- og þjónustuframboð Landsbankans og því eru í boði

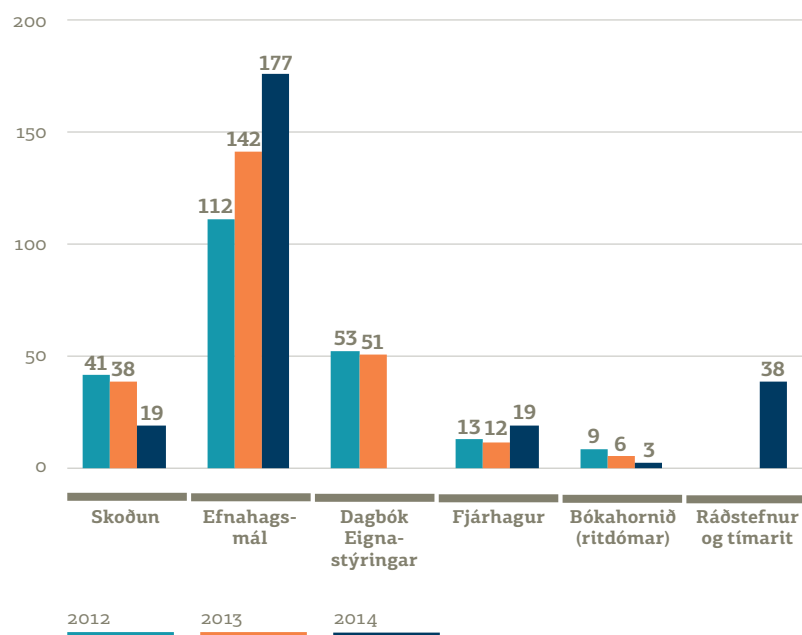
fræðslutengdir viðburðir sem eiga að hjálpa viðskiptavinum að nýta þær lausnir sem vörurnar bjóða upp á og létta þar með dagleg störf fyrirtækja.

Stuðningur við samfélagið

Markaðsdeild Landsbankans er ábyrg fyrir stuðningi bankans við samfélagið.

Landsbankinn styður fjölmörg samfélagsverkefni með beinum fjárframlögum bæði úr Samfélagssjóði og með gagnkvæmum samstarfssamningum. Alls nam fjárhagslegur stuðningur bankans um 205 milljónum árið 2014. Jafnframt er mikil áhersla lögð á að bjóða þjónustu og ráðgjöf sem hefur skýra samfélagslega tengingu. Loks vill bankinn vera virkur þátttakandi í samfélagsverkefnum með ráðgjöf og sjálfbodastarfi starfsmanna.

Mynd 5: Fjöldi birtinga á umræðuvefnum



Bankinn styrkir samfélagsverkefni, þar með talið menningarstarf og listastarf, einkum með þrennum hætti. Í fyrsta lagi í gegnum Samfélagssjóð, þar sem

engar kröfur eru gerðar á móti styrkjum, í öðru lagi með samstarfssamningum með gagnkvæmum ávinningi og loks fyrir tilstilli útibúa sem styðja vel við

Tafla 5: Fræðsla til fyrirtækja

	2013		2014	
	Fjöldi funda	Fjöldi gesta	Fjöldi funda	Fjöldi gesta
Hádegisfundir	9	790	8	360
Fræðslufundir	3	320	3	250
Morgunfundir	13	350	1	50
Samtals	25	1460	12	660

bakið á verkefnum í heimabyggð. Undir hatti Samfélagssjóðs eru nú fimm aðskildar úthlutanir: námsstyrkir, nýsköpunarstyrkir, samfélagsstyrkir, umhverfisstyrkir og afreksstyrkir sem veittir eru annað hvert ár.

Nánari upplýsingar um samfélagsþátttöku er að finna á vefsvæði bankans.⁶

Nýsköpunarþjónusta Landsbankans

Markmið nýsköpunarþjónustu Landsbankans er að þjóna og styðja við nýsköpunar- og sprotafyrirtæki og það umhverfi sem þau starfa í.

Á vef Nýsköpunarþjónustu Landsbankans⁷ er að finna efni um það hvernig frumkvöðlar geta fundið hugmyndum sínum farveg og stofnað fyrirtæki. Þar er jafn-

framt hægt að fá yfirsýn yfir styrki og fjármögnunarmögu- leika og nálgast upplýsingar um gerð viðskiptaáætlana, stofnun fyrirtækja, fjármögnun rekstrar og stuðningsumhverfið. Landsbankinn hefur verið stuðnings- og samstarfsaðili Gulleggs Innovit frá árinu 2008 og ýmsir sjóðir hafa verið settir á laggirnar til að styðja við nýsköpun og þau margvíslegu verkefni sem bankinn hefur aðkomu að.

⁶ <http://bankinn.landsbankinn.is/samfelagsleg-abyrgd/studningur-vid-samfelagid/>

⁷ <http://bankinn.landsbankinn.is/fyrirtaeki/nyskopun/>



Námaskarð

Samfélagsvísar

Efnahagsvísar

EC1 – Bein efnahagsleg verðmæti (sjá töflu 6)

EC3 – Skuldbindingar vegna lífeyrisgreiðslna og hvatakerfa

Auk lögbundinnar skyldutryggingar lífeyrisréttinda greiðir Landsbankinn sem svarar 2% af heildarlaunum starfsmanns í séreignarsjóð fyrstu þrjú starfsár

viðkomandi en 7% eftir það. Réttur til þessarar greiðslu lýtur sömu reglum og önnur starfsaldurstengd réttindi vegna starfa í öðru fjármálafyrirtæki. Engar aðrar framtíðarskuldbindingar vegna hvatakerfa eða lífeyrisgreiðslna eru bókfærðar hjá bankanum.

EC4 – Fjárhagslegur stuðningur frá opinberum aðilum

Ríkissjóður er stærsti eigandi Landsbankans og á 97,9% hlut í

bankanum en ekki er litið á stofnframlag ríkisins sem ríkisstyrk.

EC6 – Hlutfall stjórnenda frá nærsamfélagi

Landsbankinn skilgreinir Ísland sem nærsamfélag sitt. Af bankaráðsmönnum eru sex af sjö íslenskir og eru allir sjö búsettir á Íslandi. Allir framkvæmdastjórar eru íslenskir með búsetu á landinu.

Tafla 6: Bein efnahagslega verðmæti í milljónum ⁸	2013	2014	Breyting
Tekjur	65.581	63.149	-4%
Rekstrarkostnaður	8.907	9.374	5%
Laun og launatengd gjöld	17.304	13.567	-22%
Arðgreiðslur til hluthafa	9.921	19.897	101%
Tekjuskattur og sérstakur skattur	12.283	9.789	-20%
Styrkir til samfélagsins	222	205	-8%
Samtals efnahagslegt framlag	48.637	52.832	9%
Efnahagslegur ávinningur	16.944	10.317	-39%
Hlutfall efnahagslegs framlags af tekjum	74%	84%	13%

⁸ Upplýsingar á samstæðugrundvelli

EC7 – Fjárfestingar í innviðum og þjónustu samfélagsins

Landsbankinn hefur stutt við uppbyggingu Stofnunar Vigdísar Finnbogadóttur í erlendum tungumálum sem rekin er á vegum Háskóla Íslands. Landsbankinn hefur lagt stofnuninni til fjármagn til byggingar húsnæðis og til reksturs hennar. Stofnun Vigdísar Finnbogadóttur nýtur alþjóðlegs stuðnings, m.a. af hálfu Sameinuðu þjóðanna.

Landsbankinn og atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið (þá iðnaðarráðuneyti) settu á laggirnar þróunarsjóðinn Ísland allt árið í nóvember 2011 með það að markmiði að styðja vöruþróunarverkefni sem lengt geta ferðamannatímabilið á Íslandi. Landsbankinn lagði sjóðnum til 20 milljónir króna árlega í þrjú ár auk þess að leggja til sérfræðiþekkingu. Sjóðurinn var mikilvægur þáttur í uppbyggingu ferðaþjónustu á Íslandi en hann var lagður niður í árslok 2013. Í stað hans var skrifað undir nýjan samning um markaðsverkefnið Ísland allt árið, sem gildir 2014 - 2016. Framlag Landsbankans til verkefnisins er 20 milljónir króna á ári. Þá hefur Landsbankinn, ásamt fleirum, tekið höndum saman um þriggja ára stefnumarkandi verkefni í ferðaþjónustu sem miðar að markaðssetningu á Reykjavík

og Íslandi fyrir þá ferðamenn er krefjast hágæðaðþjónustu.

Landsbankinn var meðal þeirra sem skrifuðu undir samning um stofnun öndvegissetursins Hafið á Arctic Circle ráðstefnunni er haldin var í Hörpu 31. október 2014. Hafið er öndvegissetur sem ætlað er að vinna að útfærslu hugmynda um sjálfbæra nýtingu og verndun hafsins með því að draga úr mengun með grænni tækni.

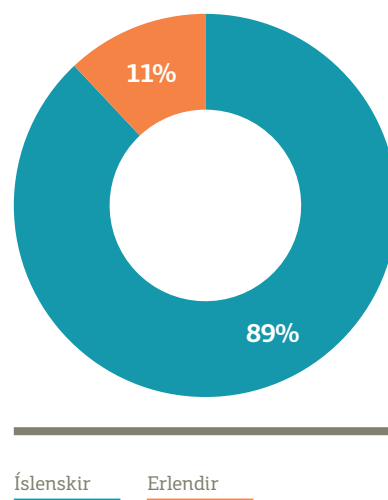
Landsbankinn stóð fyrir sameiginlegum stefnumótunarfundi Samtaka ferðaþjónustunnar (SAF), stjórnvalda og Landsbankans 10. og 11. nóvember í Selvík. Þátttakendur voru um 50 lykilstjórnendur úr ferðaþjónustu og öðrum greinum atvinnulífisins sem henni tengjast.

Landsbankinn, Landsbréf og Samtök iðnaðarins stóðu fyrir fundi í Selvík 10. og 11. apríl, þar sem fjallað var um hvernig hægt væri að bæta fjármálaumhverfi lítilla og meðalstórra fyrirtækja í tækni- og hugverkagreinum í samræmi við ímynd Íslands sem „græns“ eða „hreins“ hagkerfis.

EC9 - Stefna og hlutfall innkaupa frá birgjum úr nærsamfélagi

Landsbankinn skilgreinir Ísland sem nærsamfélag sitt og leitast

Mynd 6: Hlutfall íslenskra birgja



við að eiga viðskipti við íslenska birgja að því gefnu að það sé hagkvæmt. Á landsbyggðinni leitast bankinn við að skipta við heimamenn enda uppfylli þeir skilyrði innkaupastefnu bankans.

Heildargreiðslur til birgja árið 2014 námu 8.468 milljónum. Innkaup á Íslandi eru innkaup í íslenskum krónum og voru þau 89% af öllum innkaupum bankans árið 2014.⁹ Þessar upplýsingar eru á samstæðugrundvelli.

Af þeim birgjum sem eru með samning í yfir 1 ár eru 30 innlendir og 22 erlendir.

⁹ Ekki er tekið tillit til rekstur fullnustueigna.

Tafla 7: Hlutfall birgja eftir megininnkaupum	Hlutfall af heild	Innlent	Erlent
Upplýsingatækni	29%	87%	13%
Rekstur fasteigna	18%	100%	0%
Markaðskostnaður	10%	99%	1%
Annað	44%	83%	17%

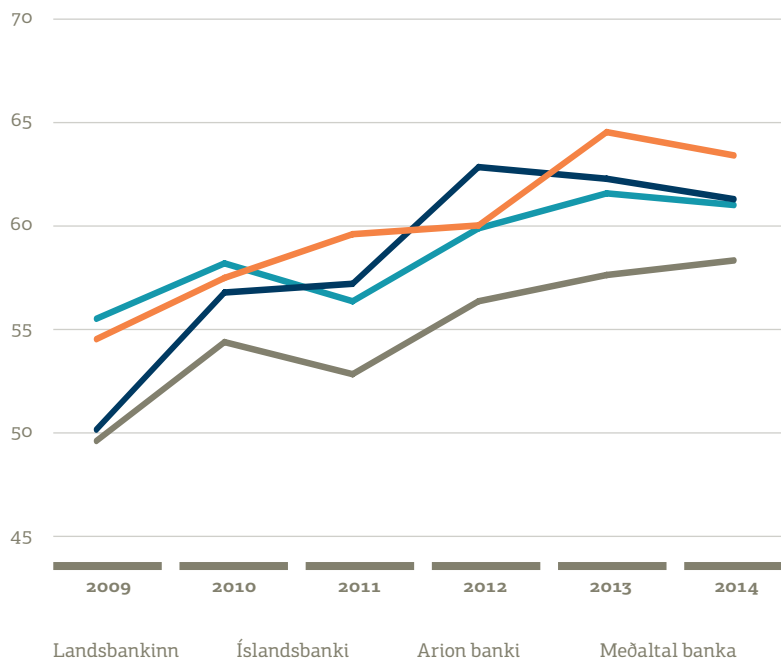
Viðskiptavinurinn

PR5 – Ánægja viðskiptavina

Ánægja viðskiptavina er m.a. mæld með Íslensku ánægjuvuginni á vegum Capacent ehf. Á árinu 2014 fékk bankinn 61,3 stig samanborið við 62,3 stig árið 2013. Á sama tíma hefur meðaltal banka lækkað úr 61,6 stigum í 61,1. Ekki var marktækur munur á þeim tveimur bönkum sem efstir eru.

Capacent mælir viðskiptatryggð fyrir Landsbankann fjórum sinnum á ári. Viðskiptavinir svara spurningum af handahófi sem gefa vísbendingar um tilfinningaleg tengsl þeirra við sinn aðalviðskiptabanka. Meðaltal viðskiptatryggðar lækkaði á árinu úr 3,55 í 3,45 eða um 0,10 stig.

Mynd 7: Íslenska ánægjuvugin



PR6 – Sala á bannaðri eða umdeildri vöru og siðareglur

Landsbankinn stundar ábyrga markaðssetningu í samræmi við lög og reglur, stefnu bankans, siðasáttmála starfsmanna og starfsreglur og leiðbeinandi reglur á vegum hagsmunaaðila.

Landsbankinn hefur ekki selt vöru eða þjónustu sem er bönnuð á ákveðnum mörkuðum síðan 2008 en stórum hluta lána í erlendri mynt sem lánuð voru út fyrir 6. október 2008 til bæði fyrirtækja og einstaklinga hefur verið breytt í lán í íslenskum krónum þar sem ólöglegt var að gengistryggja þau. Lánin voru leiðrétt samkvæmt dómum Hæstaréttar Íslands og þá þannig að höfuðstóll þeirra væri lækkaður. Á árinu 2014 leiðrétti Landsbankinn endurreikning 35.000 lána sem áður höfðu verið endurreiknuð, eftir að dómstólar höfðu fellt úrskurð um að í fyrri endurreikningi hefði vaxtastig ekki verið rétt.

Það er yfirlýst markmið Landsbankans að allt markaðs efni í nafni bankans sé skýrt og skiljanlegt og að öll skilaboð séu upplýsandi og gagnsæ. Sérstök áhersla er lögð á aðgengileg og skýr

efnistök í ljósvakamiðlum, prentefni, bæklingum og á vef bankans. Þá er rík áhersla lögð á fræðslu til viðskiptavina, gagnvirktt kennslu efni fyrir ungt fólk og persónulega ráðgjöf starfsfólks.

Í siðasáttmála Landsbankans er kveðið á um að starfsfólk sýni fagmennsku og heiðarleika með því að leita upplýsinga og fylgja lögum, reglum, viðurkenndum starfsháttum, siðareglum og öðrum viðmiðum sem eiga við störf þess hverju sinni. Auk þess að lúta almennum lögum um neytendavernd og markaðssetningu fylgir það starfsfólk bankans sem sinnir markaðssetningu leiðbeinandi siðareglum Sambands íslenskra auglýsingastofa (SÍA)¹⁰ og leiðbeinandi reglum talsmanns neytenda og umboðsmanns barna um markaðssókn til barna¹¹.

Landsbankinn tekur enn fremur tillit til reglugerðar um fjárfestavernd og viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, nr. 995/2007, en tilgangur reglugerðarinnar er að tryggja að upplýsingar um fjárfestingasjóði séu skýrt og rétt fram settar.¹²

PR8 – Fjöldi ábendinga/kvartana vegna trúnaðarbrot

Kvartanir frá utanaðkomandi aðilum

Heildarfjöldi skráðra kvartana einstaklinga jókst á árinu 2014 upp í 907 sem er aukning um 198 kvartanir frá fyrra ári.

Skráðar kvartanir fyrirtækja voru 41 sem er fjölgun um 2 frá árinu 2013. Kvartanir eru þó sennilega fleiri þar sem ferli vegna kvartana fyrirtækja var í endurskoðun á árinu.

Kvartanir er varða lög og reglur berast venjulega beint til Regluvarðar Landsbankans sem trúnaðarmál. Í sumum tilfellum koma þær inn um aðrar dreifileiðir bankans og varða þá aðallega meðferð persónuupplýsinga. 1% skráðra kvartana á árinu voru vegna laga og reglna.

Markmið bankans er að úr kvörtunum sé leyst innan 7 daga og meðaltími úrlausna árið 2014 var 5 dagar. 85% af málum voru leyst innan æskilegra tímamarka.

10 <http://www.sia.is/Sidanefnd/Sidareglur/>

11 <http://www.barn.is/malaflokkar/markadsmal/leidbeinandi-reglur-um-neytendavernd-barna/>

12 <http://www.reglugerd.is/interpro/dkm/WebGuard.nsf/key2/995-2007>

Kvartanir frá eftirlitsaðilum

Persónuvernd úrskurðaði í tveimur kvörtunarmálum á hendur Landsbankanum á árinu. Komist var að þeirri niðurstöðu að miðlun bankans á upplýsingum um kröfur sem voru fyrndar í skuldastöðukerfi Creditinfo-Lánstrausts hf. hefði skort heimild samkvæmt lögum nr. 77/2000, um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Landsbankinn ákvað í kjölfarið að breyta verklagi þannig að framvegis yrði gætt að því að kröfur væru afskrifaðar við fyrningu í kerfum bankans.

Engin kvörtun barst frá eftirlitsaðilum á árinu 2014 vegna trúnaðarbrotu.

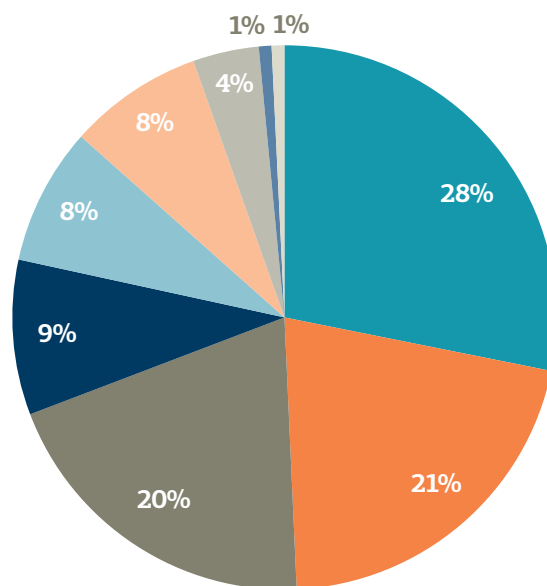
Ekki kom upp upplýsingaleki á árinu 2014.

Mannauður

Mannauðsdeild bankans ber alla ábyrgð á mannauðs- og fræðslumálum. Helstu upplýsingar um mannauðsmál, jafnréttismál, starfskjör og hlunnindi, starfsþróun og stefnu bankans má finna á vef bankans.¹³ Upplýsingar um starfsmannafjölda eru á samstæðugrundvelli.

¹³ <http://bankinn.landsbankinn.is/mannauður/>

Mynd 8: Skipting kvartana eftir þjónustu



Þjónusta Netbanki Landsbankinn í heild Vinnubrögð Útlán
Óflokkað Kostnaður Lög og reglur Innlán

LA1 – Aldursdreifing og starfsmannavelta

Í árslok var heildarfjöldi starfsmanna 1.180. Þar af eru 52% með háskólamenntun.

Af nýráðningum voru konur 52% en karlmenn 48%.

Lausráðnir starfsmenn eru starfsmenn sem eru að hefja störf hjá Landsbankanum en þeir fá fastráðningu eftir 3 til 6 mánuði. Þeir lausráðnir starfsmenn hættu árið 2014 áður en til fastraráðningar kom.

Árstíðarsveiflur í stöðugildatalningu og starfsmannafjölda koma yfirleitt fram eftir sumarið. Ástæðan er sú að sumarstarfsmenn eru ekki taldir með í stöðugildum en yfir veturinn eykst hlutfall tímavinnufólks sem fer að mestu í sumarstörf í sumarafleysingum. Starfsmannaveltan er 10%.

LA2 – Hlunnindi starfsmanna

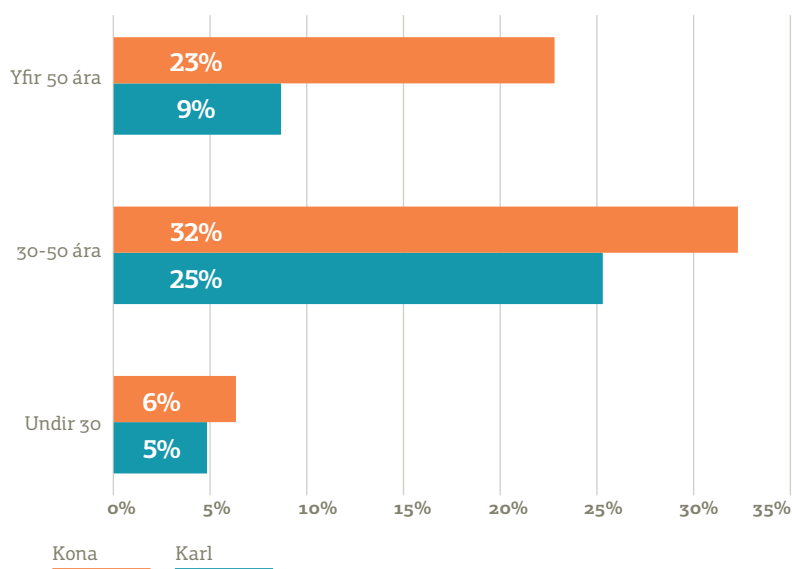
Starfsmenn Landsbankans njóta hlunninda frá Samtökum starfsmanna fjármálafyrirtækja (SSF), starfsmannafélagi Landsbankans (FSLÍ) og Landsbankanum hf. Kjörin eru mismunandi eftir því hvort starfsmenn eru lausráðnir eða fastráðnir. Í sumum tilfellum geta lausráðnir starfsmenn notið sömu kjara og fastráðnir starfsmenn.

Allir starfsmenn, jafnt fastráðnir sem lausráðnir, njóta aðgangs að trúnaðarlækni, hádegisverði, slysatryggingu, foreldra- og fæðingarorlofi og sjúkrasjóði.

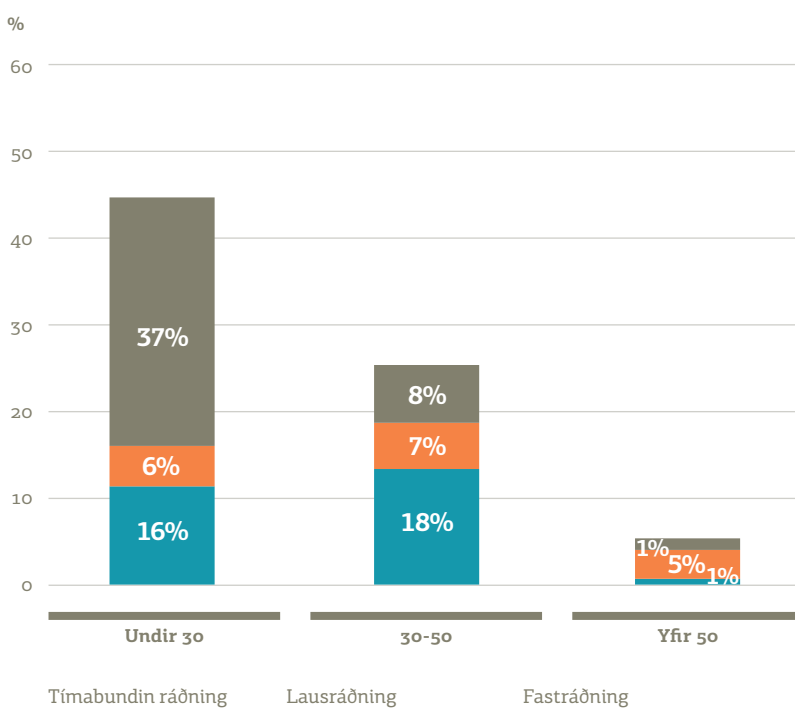
Allir fastráðnir starfsmenn eru líftryggðir, fá örorkustyrk ef svo ber undir og fá greiddan að hluta mismun á launum og greiðslum frá fæðingarorlofssjóði. Lögbundnar greiðslur í lífeyrissjóði eru 12% (starfsmaður 4% og vinnuveitandi 8%) og bankinn greiðir auk þess sem svarar 2% af heildarlaunum starfsmanns í séreignarsjóð fyrstu þrjú starfsár viðkomandi en 7% eftir það.

Auk ofangreinds njóta starfsmenn ýmissa fríðinda eins og aðgangs að orlofshúsum, íþróttastyrkja,

Mynd 9: Heildarstarfsmannafjöldi eftir aldri



Mynd 10: Nýráðnir starfsmenn í árslok 2014 – Aldur



samgöngustyrks, námsstyrkja og tómsundastyrkja. Nánari upplýsingar um þau fríðindi sem standa starfsmönnum til boða er að finna á vefsíðu bankans¹⁴ og á blaðsíðum 37 og 38 í samfélagsskýrslu fyrir árið 2012.

LA3 – Fæðingarorlof

Konum sem tóku fæðingarorlof fækkaði um 36% frá árinu áður en körlum fækkaði örlítið. Konur tóku hins vegar fleiri vikur í fæðingarorlof árið 2014 en 2013 meðan karlar tóku mun færri vikur. Bæði kyn taka mun frekar fæðingarorlof yfir sumarmánuðina.

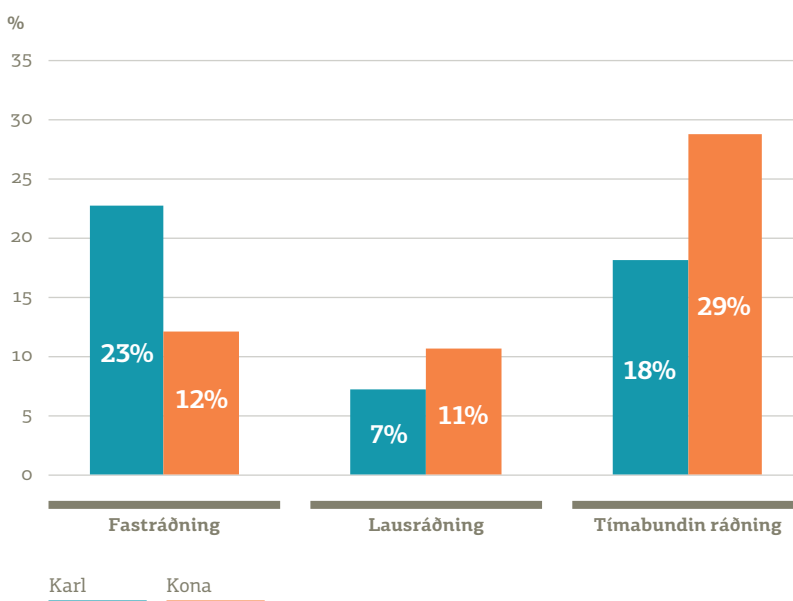
Þrír starfsmenn komu ekki aftur til vinnu eftir fæðingarorlof.

LA4 – Lágmarksuppsagnarfrestur

Uppsagnarfrestur starfsmanna er eftirfarandi:

- » Lausráðnir starfsmenn – 2 mánuðir
- » Fastráðnir starfsmenn – 3 mánuðir

Mynd 11: Nýráðnir starfsmenn í árslok 2014 – Kyn



- » Fastráðnir starfsmenn með meira en 10 ára starfsreynslu í fjármálafyrirtæki eða lífaldur a.m.k. 45 ár – 6 mánuðir

LA6 – Fjöldi veikindadaga

Veikindaréttindi eru nokkuð víðtæk hjá starfsmönnum fjármálafyrirtækja. Þau eru tengd

starfsaldri, miðast við 12 mánaða tímabil og eru eftirfarandi:

- » Lausráðnir starfsmenn eiga rétt á fullum launum í 30 daga og ½ launum í 30 daga.
- » Fyrir fastráðna er veikindaréttur 3 mánuðir á fullum launum og 3 mánuðir á ½ launum.

Tafla 8: starfsmenn í fæðingarorlofi

	2012	2013	2014	Breyting
Meðalfjöldi kvenna í fæðingarorlofi	16,4	24,4	15,6	-36%
Meðalfjöldi karla í fæðingarorlofi	9,3	9,0	8,3	-8%
Meðalfjöldi vikna í fæðingarorlofi - konur	41,9	42,0	55,5	32%
Meðalfjöldi vikna í fæðingarorlofi - karlar	24,6	27,3	20,1	-26%

14 <http://bankinn.landsbankinn.is/mannaudur/hvers-vegna-landsbankinn/starfskjor-og-hlunnindi/>

- » Eftir 10 ár í starfi er rétturinn 4 mánuðir á fullum launum og 4 mánuðir á ½ launum.
- » Eftir 15 ár í starfi er rétturinn 6 mánuðir á fullum launum og 6 mánuðir á ½ launum.
- » Eftir 20 ár í starfi er rétturinn 12 mánuðir á óskertum launum.

Starfstengdir sjúkdómar eru ekki skráðir sérstaklega hér þar sem oftast er um stoðkerfisvandamál að ræða sem gætu einnig tengst öðru en vinnuumhverfi.

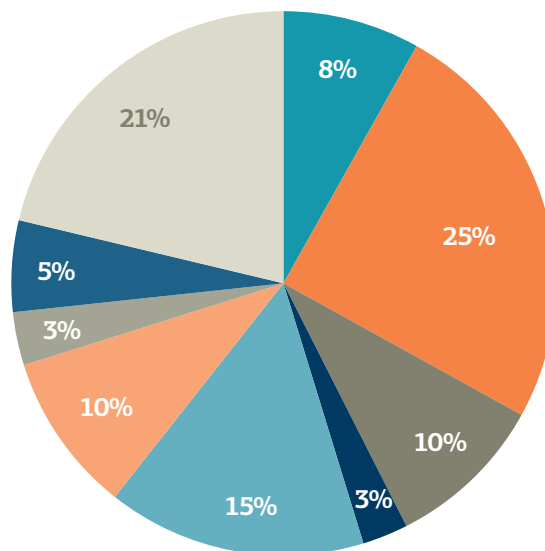
Meðalfjöldi veikindadaga starfsmanna var 6,3 dagar árið 2014 en 6,91 dagar árið 2013. Meðalfjöldi veikindadaga barna 2014 var 1,3 dagar.

LA9 – Meðalfjöldi fræðslustunda

Það er stefna Landsbankans að hjá bankanum starfi hæft, metnaðarfullt og ánægt starfsfólk. Í fræðslustarfi bankans er lögð áhersla á að bjóða upp á markvissa fræðslu og þjálfun sem tryggir starfsfólki nauðsynlega þekkingu og hæfni til að ná árangri í starfi. Áhersla er lögð á að efla einstaklinginn og starfsmenn eru hvattir til að sækja nám og fræðslu utan bankans með myndarlegum styrkveitingum.

Umfangsmikil fræðsludagskrá stendur til boða á hverju ári og er starfsfólk duglegt að nýta sér hana. Fræðslustarfið tekur mið af áherslum í starfi bankans á hverjum tíma og er horft til þess að framboð símenntunar fyrir

Mynd 12: Fræðsluviðburðir – efni



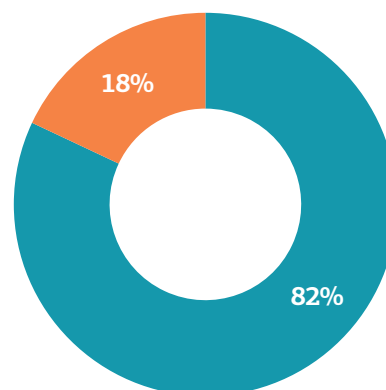
Fjármál	Kerfi og forrit	Lög og reglur
Nýliðafræðsla	Persónuleg færni	Starfstengd hæfni
Stjórnun	Upplýsingatækni	Vörur og þjónusta

starfsmenn færi Landsbankann nær markmiðum sínum. Til að tryggja þetta er unnið náið með stjórnendum bankans að því að sniða fræðslu vandlega að þörfum starfsmanna.

Fræðslustarfið í tölum

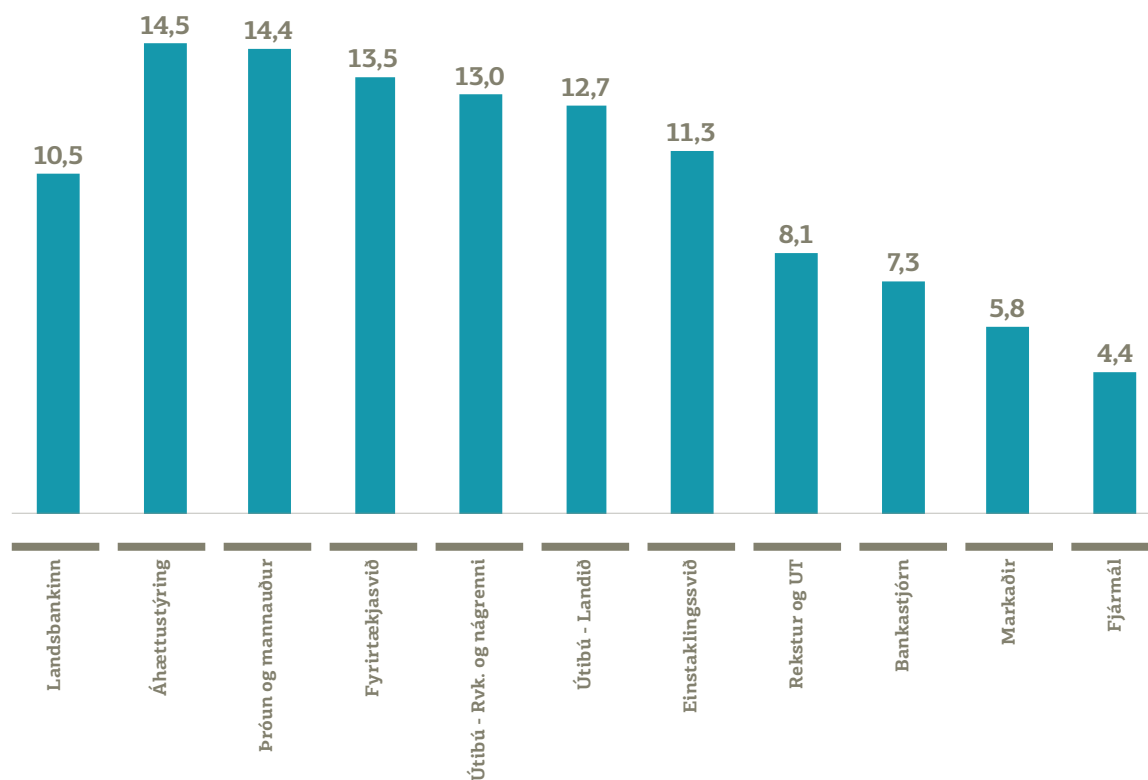
Hjá Landsbankanum býðst starfsfólki að sækja fjölbreytta fræðsludagskrá. Árið 2014 var boðið upp á 241 viðburð og þátttakendur voru alls um 4000. Hver starfsmaður bankans sótti að meðaltali 4 viðburði í fræðsludagskránni árið 2014.

Mynd 13: Fræðsluviðburðir – þátttaka



Tóku þátt í fræðslu	Óvirkur í fræðslu
---------------------	-------------------

Mynd 14: Meðalfjöldi fræðslustunda



Virgni starfsfólks í símenntun árið 2014

Meirihluti starfsmanna bankans er virkur í símenntun og 82% þeirra sóttu sér einhverja starfs-tengda símenntun árið 2014, innan eða utan bankans.

Fjöldi fræðslustunda

Meðalfjöldi fræðslustunda á hvert stöðugildi á árinu 2014 var 10,5 klukkustundir að undanskildum fræðslustundum sumarstarfsmanna. Fjöldi fræðslustunda inniheldur bæði þá atburði sem starfsmenn sækja innan bankans og þá fræðslu

sem sótt er utanhúss á kostnað bankans.

Jafnrétti til símenntunar

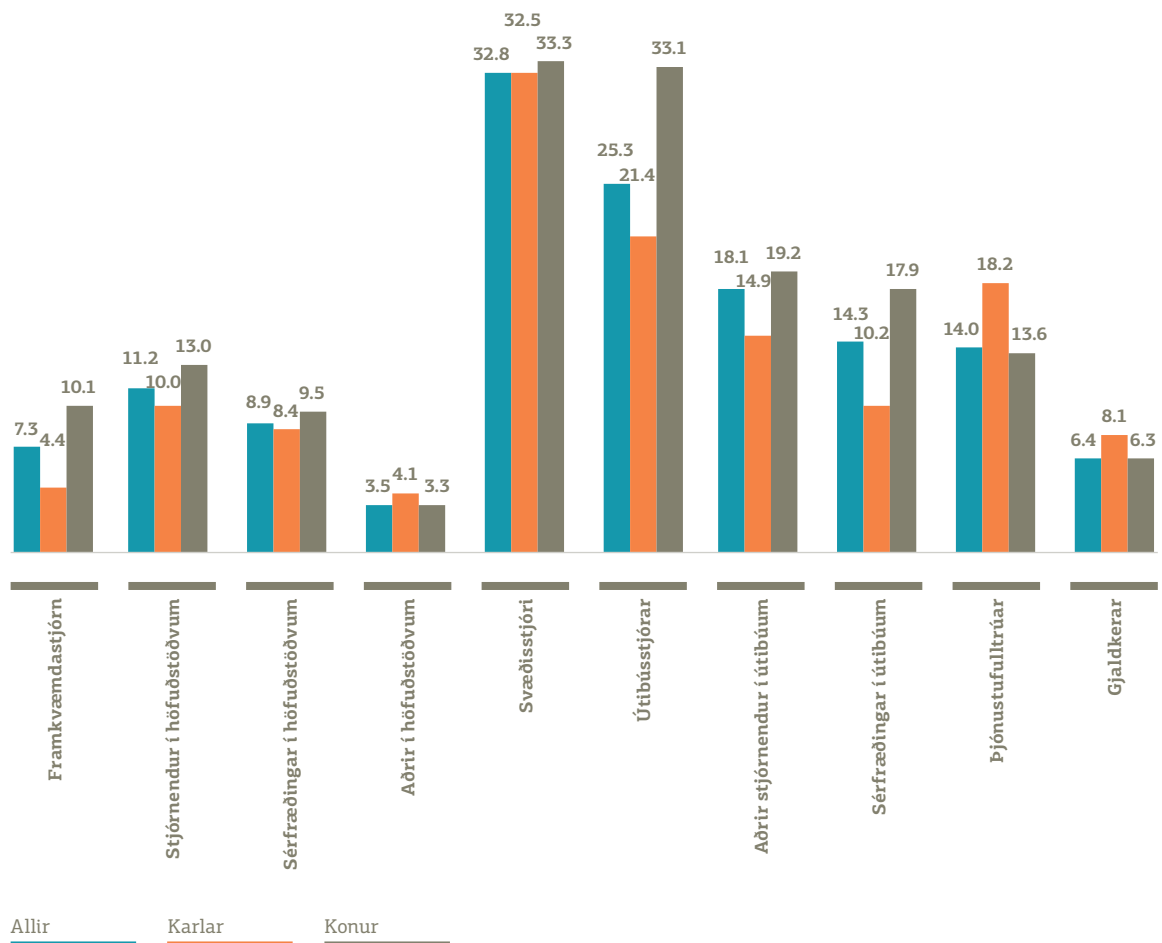
Hjá Landsbankanum er lögð áhersla á að konur og karlar í hópi starfsmanna hafi sömu tækifæri til þátttöku í fræðslu. Á mynd 15 má sjá meðalfjölda fræðslustunda eftir starfsheimum og kyni. Munurinn á meðalfjölda fræðslustunda milli kynjanna er á bilinu 0,8-11,7 klst. Mestan kynjamunur má sjá hjá útibússtjórum, sérfræðingum í framlínu og framkvæmdastjórum. Í flestum þessum tilvikum hafa konur sótt meiri fræðslu en karlar í sama hópi.

LA10 - Þekkingarþróun, símenntun og starfslok

Landsbankinn var í febrúar 2014 tilnefndur til Menntaverðlauna atvinnulífisins sem eitt af fjórum Menntafyrirtækjum ársins. Þau fyrirtæki sem tilnefnd eru sem Menntafyrirtæki ársins hafa að mati dómnefndar lagt mikla áherslu á mikilvægi menntunar og hafa skýra mennta- og fræðslustefnu sem vel er fylgt eftir.

Fræðsludeild Landsbankans hlaut EQM gæðavottun í full-orðinsfræðslu haustið 2014. Með vottuninni er tryggt að gæðum í

Mynd 15: Fræðslustundir eftir starfsheiti og kyni



fræðslustarfi fyrir starfsmenn sé viðhaldið á markvissan hátt.

Á árinu 2014 var lögð sérstök áhersla á heilbrigða liðsheilid m.a. með umfangsmikilli fræðsludagskrá þar sem fjallað var um heilbrigði frá ýmsum sjónarhornum. Bodið var upp á 22 fræðsluatburði sem 585

starfsmenn sóttu. Gerðar voru upptökur af mörgum atburðanna og eru þær aðgengilegar á innri vef bankans.

Námslínur fyrir framlínustarfsmenn í útibúum

Frá árinu 2012 hafa framlínustarfsmenn fylgt þremur náms-

línunum sem ætlað er að tryggja nauðsynlega þekkingu í starfi. Línurnar eru gjaldkeralína, einstaklingslína og fyrirtækjalína. Stefnt er að því að allir starfsmenn í framlínu hafi lokið viðeigandi námslínu fyrir árslok 2015. Í árslok 2014 höfðu um 70% starfsmanna í markhópunum lokið viðeigandi námslínunum að

fullu og flestir voru vel á veg komnir.

Vottun fjármálaráðgjafa

Landsbankinn er virkur þátttakandi í verkefninu Vottun fjármálaráðgjafa. Verkefnið er á vegum SFF en að því koma, auk fjármálafyrirtækja, atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið, Háskólinn á Bifröst, Viðskiptafræðideild Háskóla Íslands og Viðskiptadeild Háskólans í Reykjavík. Markmiðið með Vottun fjármálaráðgjafa er m.a. að samræma þær kröfur sem gerðar eru til þeirra sem sinna fjármálaráðgjöf til einstaklinga og tryggja að fjármálaráðgjafar búi yfir nauðsynlegri þekkingu og færni í starfi. Í árslok 2014 höfðu 39 starfsmenn Landsbankans hlotið vottun sem fjármálaráðgjafar.

Stjórnendaþjálfun – Forysta til fyrirmyndar 2012-2015

Snemma árs 2012 var stjórnendaþjálfun Landsbankans, undir yfirskriftinni Forysta til fyrirmyndar, hleypt af stokkunum. Á árinu 2014 stóðu stjórnendum til boða ýmis námskeið og vinnustofur í tengslum við verkefni þeirra hverju sinni, t.d. námskeið í stjórnun viðskiptaferla, sölu- og þjónustustjórnun og framkomu og samningatækni ásamt vinnustofu um markþjálfun. Haldið var mannaúsnámskeið fyrir stjórnendur bankans á fyrri hluta ársins þar sem m.a. fór fram kynning á forvörnum og

Tafla 9: Frammistöðumat eftir sviðum

Svið	2013	2014
Áhættustýring	94%	91%
Einstaklingssvið	83%	85%
Fjármál	74%	90%
Fyrirtækjasvið	86%	96%
Innri endurskoðun	88%	100%
Markaðir	91%	90%
Rekstur og upplýsingatækni	96%	87%
Skrifstofa bankastjóra	70%	92%
Þróun og mannauður	92%	87%

aðgerðaáætlun gegn einelti. Hjá Landsbankanum eru stjórnendur hvattir til að nýta sér markþjálfun.

Námsstyrkir

Starfsmönnum Landsbankans standa til boða styrkir til að sækja endurmenntun og nám utan bankans. Árið 2014 nýttu 264 starfsmenn sér slíka styrki. Um 100 starfsmenn fengu styrk til að stunda nám samhliða starfi, til stúdentsprófs, háskólaprófs eða löggildingar.

Starfslokanámskeið

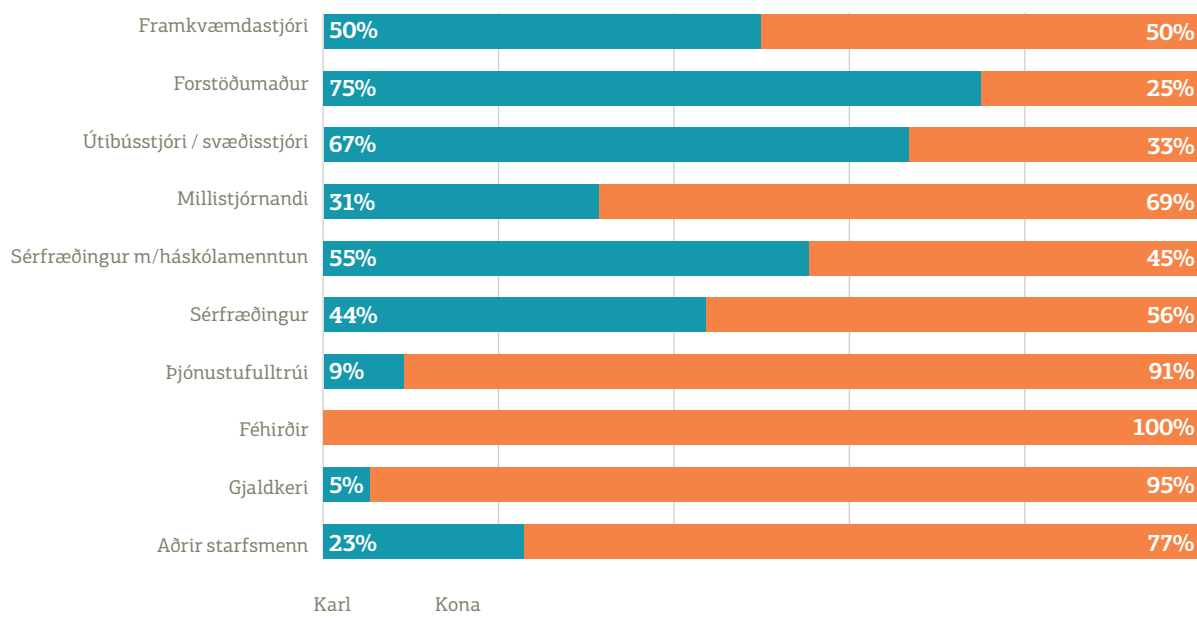
Hjá Landsbankanum er reglulega boðið upp á starfslokanámskeið. Námskeiðið er ætlað þeim starfsmönnum sem hyggja á starfslok á næstu tveimur árum. Markmið þess er að hvetja starfsmenn til að undirbúa sig vel fyrir þessi mikilvægu tímamót og stuðla

þannig að góðri heilsu, ánægju og vellíðan þeirra á efri árum. Árið 2014 sóttu 22 starfsmenn námskeiðið en á síðustu tveimur árum hafa rúmlega 50 starfsmenn setið það.

LA11 – Frammistöðumat

Síðustu ár hafa svokölluð frammistöðumat verið framkvæmd í stað starfsmannviðtala. Markmiðið með þessu er að ná fram betri frammistöðu samkvæmt bæði hlutlægum og huglægum mælikvörðum. Einnig er þetta hugsað sem aukin eftirfylgni í starfsþróun, samskiptum og stjórnendaupplýsingagjöf. Frammistöðumat er framkvæmt af næsta yfirmanni hvers starfsmanns en öllum starfsmönnum Landsbankans er boðið í frammi- stöðusamtal. Samtals fóru 1.076 starfsmenn í samtali sem er 87% af starfsmönnum á tímabilinu.

Mynd 16: Kynjahlutföll stjórnenda og starfsmanna



LA12- Kynjahlutföll stjórnenda og starfsmanna (sjá mynd 16)

LA13 – Hlutfall launa karla og kvenna eftir stöðugildum (sjá mynd 17)

LA16 – Verklag og fjöldi ábendinga vegna mannaðsmála

Landsbankinn heldur ekki skrá yfir fjölda ágreiningsmála

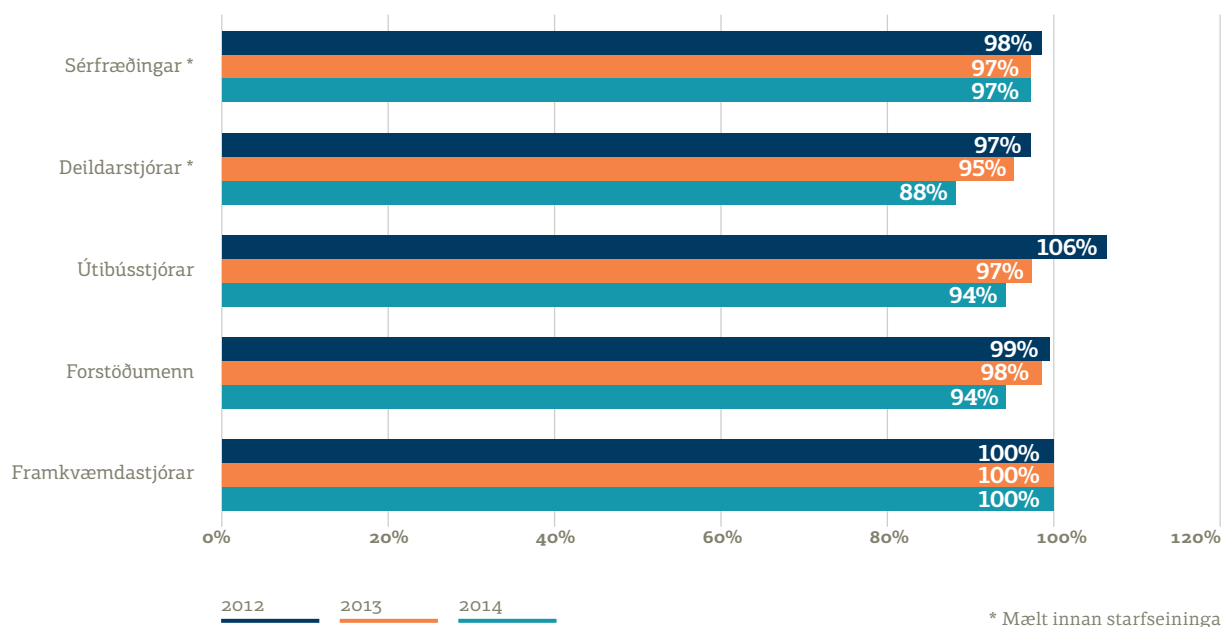
tengdum mannaðsmálum. Komi upp ágreiningur eða önnur atvik sem fara þarf yfir ber starfsmönnum að leita til næsta yfirmanns og er það hans að leysa úr málinu eða kalla til sérfræðinga Mannauðs þegar þess gerist þörf. Eigi ágreiningur rætur að rekja til samskipta starfsmanns og yfirmanns geta starfsmenn leitað beint til Mannauðs.

Flest mál leysast án aðkomu Mannauðs og því eru ekki til

upplýsingar um fjölda ábendinga eða ágreiningsmála á þessu sviði.

Í bankanum starfa siðanefnd og jafnréttisnefnd og geta starfsmenn sent ábendingar beint til nefndanna ef þeir telja að aðrir starfsmenn eða bankinn sjálfur brjóti gegn ákvæðum siðasáttmála eða jafnréttisstefnu bankans. Siðanefnd og jafnréttisnefnd bærust engin mál á árinu 2014.

Mynd 17: Hlutfall launa kvenna af launum karla



Félagslegir vísar

SO3 – Hlutfall og heildarfjöldi viðskiptaeyninga sem greindar hafa verið með tilliti til spillingar

Á árinu 2014 framkvæmdi Regluvarsla áhættumat á sviksemi og mat á aðgerðum gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka á helstu starfssviðum bankans. Þá hefur vinna við

áhættumat á spillingu og innleiðingu varna gegn henni verið hafin.

Unnið er að ítarlegri greiningu á sviksemisáhættu einstakra deilda og verður þeirri vinnu lokið um mitt ár 2016.

Í reglum Landsbankans um stýringu rekstraráhættu kemur fram að „öll starfssvið og einingar skulu framkvæma samræmt áhættumat rekstraráhættu eigi

sjaldnar en á tveggja ára fresti” en matið felur í sér mat á hættu á hagsmunaárekstrum. Áhættumatið fer fram með sjálfsmati og sérstakri aðferðarfræði til flokkunar áhættu. Á þeim tíma sem liðinn er frá því að mat á hagsmunaárekstrum varð fastur hluti af rekstraráhættumati hafa 65% starfseininga lokið áhættumatinu.

SO4 – Upplýsingamiðlun og þjálfun í ferlum og stefnum sem varða spillingu

Árið 2014 sóttu 55 starfsmenn námskeiðið Vinnustofa um siðferðileg álitamál í fjármálaráðgjöf. Alls hafa 194 starfsmenn setið námskeiðið frá árinu 2012. 62% starfsmanna í framlínu (stjórnendur útibúa og fyrirtækjamiðstöðvar og sérfræðingar og þjónustufulltrúar í fyrirtækja- og einstaklingsmálum) hafa lokið námskeiðinu síðan 2012 eða fengið það metið vegna vottunar fjármálaráðgjafa. Þetta hefur verið skyldunámskeið fyrir þennan hóp og hluti af þeim námslínum sem þau fylgja.

Reglulega eru haldin nýliðanámsskeið þar sem farið er yfir helstu starfsreglur bankans, þ.m.t. reglur um hagsmunaárekstra og aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka, fyrir alla nýja starfsmenn bankans. Bankaráð og bankastjóri fá sérstaka fræðslu við upphaf starfs sem er liður í undirbúningi fyrir mat á hæfi þeirra sem framkvæmd er af Fjármálaeftirlitinu. Þá gangast framkvæmdastjórar undir sambærilegt hæfismat sem framkvæmt er af regluverði og yfirlögfræðingi.

Regluvarsla heldur einnig reglulega námskeið fyrir þær starfs-

einingar bankans þar sem hætta getur verið á peningabætti og sviksemi. Árlega er rafrænt próf í aðgerðum gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka lagt fyrir um 97% starfsmanna. Á árinu 2014 luku allir stjórnendur prófinu sem og 99,99% þeirra starfsmanna sem gert var að þreyta prófið.

SO5 – Viðbrögð við spillingu

Hagsmunaárekstrar og misferli almennt

Í stefnu Landsbankans um hagsmunaárekstra er gerð grein fyrir helstu ráðstöfunum bankans gegn því að hagsmunaárekstrar skaði hagsmunum viðskiptavina. Sömu leiðis greinir stefnan mögulega hagsmunaárekstra sem uppgeta komið milli viðskiptavina, milli viðskiptavina og bankans og innan bankans.

Landsbankinn hefur einnig sett ýmsar sérreglur til að koma í veg fyrir hagsmunaárekstra, þar á meðal reglur um aðskilnað starfssviða og aðgang að húsnæði og reglur um verðbréfavíðskipti starfsmanna auk almennra starfsreglna sem taka á atvinnuþátttöku og stjórnarsetu starfsmanna og móttöku gjafa og boðsferða.

Í bankanum er til staðar verkferli og vinnulýsing vegna misferlis starfsmanna. Regluvarsla fær tilkynningar um misferli starfsmanna og tekur á þeim málum í samvinnu við Innri endurskoðun og lögfræðideild.

Landsbankinn hefur einnig innleitt reglur um vernd og stuðning við þá sem ljóstra upp um misferli innan bankans (e. „whistle blowing“).

Á árinu 2014 komu ekki upp mál sem varða meint misferli og/eða spillingu.

Aðgerðir gegn peningabætti

Reglur Landsbankans um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka mæla fyrir um helstu ráðstafanir bankans til að sporna gegn slíku, s.s. áreiðanleikakönnun á viðskiptavinum, tilkynningarskyldu vegna gruns, fræðslu til starfsmanna og eftirlit.

Í nóvember 2014 birti Fjármálaeftirlitið niðurstöðu úttektar á eftirliti Landsbankans með peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Að mati Fjármálaeftirlitsins uppfylltu aðgerðir Landsbankans á heildina litið þær kröfur sem gerðar eru í lögum nr. 64/2006, um aðgerðir gegn peningabætti og fjár-

mögnun hryðjuverka, og leiðbeinandi tilmælum nr. 5/2014.

SO6 – Framlög til stjórnálmanna, stjórnálmflokka og tengdra félaga

Á árinu var veittur auglýsingastyrkur fyrir eitt flokksblað að upphæð 50 þúsund krónur.

SO7 – Athugasemdir vegna samkeppnismála og einokunar og niðurstöður þeirra mála

Á árinu 2014 gerði Landsbankinn sátt við Samkeppniseftirlitið vegna tiltekinnar framkvæmdar á árunum 2007 til 2009 hjá greiðslukortafyrirtækjum að hluta til í eigu forvera Landsbankans og síðar Landsbankans, sem ekki var talin vera í samræmi við 10. gr. samkeppnislaga og 53. gr. EES-samningsins. Fallist var á greiðslu sektar og að ráðist yrði í aðgerðir sem eiga að efla samkeppni. Þá gerði félag innan samstæðu bankans, Holtavegur 10 ehf., sátt við Samkeppniseftirlitið á árinu 2014 vegna meints samráðs fyrirtækja á byggingavörumarkaði á árunum 2008 til 2011.

Sáttir Landsbankans við Samkeppniseftirlitið frá árinu 2012, vegna yfirtöku bankans á hlutum í Lífsvali ehf. annars vegar og

kaupa Framtakssjóðs Íslands á hlutum í N1 hf. hins vegar, féllu niður.

SO8 – Fjárhæð viðurlaga og fjöldi mála þar sem Landsbankinn hefur ekki fylgt lögum og reglum

Persónuvernd úrskurðaði í tveimur kvörtunarmálum á hendur Landsbankanum. Komist var að þeirri niðurstöðu að miðlun bankans á upplýsingum um kröfur sem voru fyrndar í skuldastöðukerfi Creditinfo-Lánstrausts hf. hefði skort heimild samkvæmt lögum nr. 77/2000, um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Landsbankinn ákvað í kjölfarið að breyta verklagi þannig að framvegis yrði gætt að því að kröfur yrðu afskrifaðar við fyrningu í kerfum bankans.

Einnig má finna upplýsingar um samkeppnismál í kafla SO7 hér að framan.

Aðrir eftirlitsaðilar gerðu ekki athugasemdir við starfsemi Landsbankans á árinu 2014. Með athugasemd er átt við alvarleg mál sem ekki teljast til ábendinga og eru birt á vef Fjármálaeftirlitsins, sem er hluti af gagnsæisstefnu eftirlitsins, eða birt af öðru sambærilegu stjórnvaldi.

SO11 – Fjöldi ábendinga/kvartana vegna áhrifa bankans á samfélagið

Ekki er haldin sérstök skrá um ábendingar sem varða „áhrif bankans á samfélagið“ en ábendingar sem falla undir flokkana „Landsbankinn“ og „Óflokkað“ gætu varðað þetta svið. Þær eru 28% af heildarfjölda kvartana.

Mannréttindi

HR4 – Fjöldi rekstrareininga og birgja sem hafa verið greindir með tillit til þess hvort hætta sé á að brotið sé á rétti starfsmanna til kjarasamninga og þátttöku í stéttarfélögum og aðgerðir sem gripið hefur verið til til að tryggja þessi réttindi

Landsbankinn rekur einungis starfsemi á Íslandi og því er ekki talin veruleg hætta á að brotið sé á réttindum starfsmanna varðandi samningsrétt eða þátttöku í stéttarfélögum.

Ekki er heldur talin hætta á að innlendir birgjar Landsbankans brjóti gegn þessum ákvæðum en sérstök greining hefur ekki átt sér stað.

Umhverfisvísar

EN 1 – Notkun skrifstofuvara

Ræstingar

ISS sér um ræstingar á tæplega 33 þúsund fermetrum í bankanum sem er um 63,3% af húsnæði hans. Árið 2014 voru notaðir 346 lítrar af ræstiefnum og eru 92,9% þeirra umhverfisvottaðir, ýmist með norræna umhverfismerkinu Svaninum eða Evrópublóminu, umhverfismerki ESB. ISS hefur fengið umhverfisvottun Svansins.

Auk daglegra ræstinga eru unnin ýmis verkefni sem ekki er hægt að umhverfisvotta eða nota í umhverfismerktar vörur. Við þessi verkefni voru notaðir 124 lítrar af ræstiefnum og þar af voru 60 lítrar umhverfisvottaðir.

Pappírnotkun

Í lok árs 2013 var stofnuð deild innan Landsbankans sem hefur það hlutverk að stuðla að skilvirkri stjórnun skjala (rafrænna gagna og pappírsgagna).

Markmiðið er að gera bankann pappírslausan og er deildinni ætlað hafa forystu um aukna skilvirkni í þeim ferlum bankans sem snúa að skjölum, rafvæðingu og fækkun eyðublaða og innleiðingu rafrænna skilríkja, þ.m.t. rafrænna undirritana, ásamt því að einfalda skjalamál innan bankans.

Bankinn hætti að senda út viðskiptayfirlit til viðskiptavina á pappírformi nema þeir óskuðu sérstaklega eftir því og einnig tók bankinn í notkun prentský sem stýrir prentaranotkun starfsmanna.

Nýjar aðferðir við prentun, sem teknar voru í notkun á árinu 2013, drógu úr pappírnotkun í starfsemi bankans um 57%. Innleiðing nýs prentumsjónarkerfis hefur haft jákvæð áhrif sem leitt hafa til sparnaðar og aukinnar umhverfisvitundar.

- » Prenttæki í lok árs 2014 voru 153 sem er fækkun um 7 á milli ára og fækkun um 447 frá árinu 2012.

» Fyrir innleiðingu prentumsjónarkerfisins var megnið af útprintunum í lit en nú eru um 88% í svarthvítu og prentað báðum megin.

» Allir prentarar bankans eru umhverfisvottaðir af umhverfismerkinu The Blue Angel.

» 99,4% af prentpappír var merktur með Evrópublóminu eða Svansmerkinu.

Heildarpappírnotkun er:

- » um 13 kg á stöðugildi
- » um 139 grömm á hvern viðskiptavin.

Notkun umslaga var 1,5 tonn á árinu en 74% af umslögum voru umhverfismerkt með Evrópublóminu eða Svaninum.

Prentefni

Pappírnotkun vegna útgefins efnis var 15,5 tonn sem er minnkun um 9,7 tonn á milli ára. 7,6 tonn voru prentuð á umhverfisvottaðan pappír. Prentað efni

Tafla 10: Pappírnotkun

	2012	2013	2014
Pappírnotkun í tonnum	37,1	16,6	15,8

samsvarar 136 grömmum á hvern viðskiptavin.

97% af efni Landsbankans var prentað hjá prentsmiðjum sem eru vottaðar af norræna umhverfismerkinu Svaninum.

EN 3 – Orkunotkun

Húsnæði Landsbankans stækkaði frá síðasta ári úr 49,373m² í 52,480m².

Rafmagnsnotkun

Landsbankinn þekkir til fulls rafmagnsnotkun á 40,546 fermetrum eða 77,3% af heildar fermetrafjölda húsnæðis hans. Raforkunotkunin var 5,606 MWh á þessum fermetrum. Bankinn hefur ekki fullnægjandi vitneskju um rafmagnsnotkun í leigu-

húsnæði þar sem rafmagn er hluti af leiguverði eða öðrum rekstrarkostnaði. Heildarnotkun er áætluð 7256 MWh, eða sem svarar um 138 kWh /m², sem er um 25,7 kWh/m² minna en árið 2013.

Heitavatnsnotkun

Vitneskja um hitaveitunotkun er sömu takmörkunum háð og vitneskja um rafmagnsnotkun þar sem verð hennar er stundum innifalið í leiguverði eða öðrum kostnaði. Hitaveitur gefa upp notkun í rúmmetrum vatns en ekki orkuinnihaldi. Af þessum sökum er allur samanburður mjög erfiður þar sem hitastig á heitu vatni getur verið mismunandi á milli veitusvæða.

Landsbankinn hefur upplýsingar um hitaveitunotkun á 26.334 fermetrum eða 50,2% af heildar fermetrafjölda húsnæðis hans. Mæld vatnsnotkun var 107.794 m³ sem gerir um 4,09 rúmmetra á fermetra húsnæðis. Það er minnkun um 0,65 rúmmetra á fermetra húsnæðis frá fyrra ári.

Eldsneytisnotkun

Fjöldi bifreiða í notkun hjá Landsbankanum á árinu var 30 og heildarakstur var 391.056 km eða 13.035 km á bíl að meðaltali. Eldsneytisnotkun vegna aksturs starfsmanna var eftirfarandi:

Eldsneytisnotkun, mæld í kWh, hefur minnkað úr 422.176 kWh í 346.826 sem gerir 17,8% minnkun frá fyrra ári en 28,8% minnkun frá árinu 2012.

Tafla 11: Eldsneytisnotkun

	2013			2014		
	Notkun (dm ³)	Orkuinnihald (kWh/dm ³)	Orkunotkun (kWh)	Notkun (dm ³)	Orkuinnihald (kWh/dm ³)	Orkunotkun (kWh)
Eldsneyti						
Bensín	11.646	8,98	104.634	13.682	8,98	122.861
Gasolía	24.752	9,92	245.579	18.335	9,92	181.886
Metan	7.076	10,17	71.963	4.138	10,17	42.079
Samtals			422.176			346.826

Tafla 12: Bein losun gróðurhúsalofttegunda

Eldsneyti	2013		2014	
	Notkun (dm ³)	Koltvísýringur (tonn)	Notkun (dm ³)	Koltvísýringur (tonn)
Bensín	11.646	26,7	13.682	31,3
Gasolía	24.752	65,3	18.335	48,4
Metan	7.076	0,0	4.138	0,0
Samtals		92,0		79,7

EN15 – Bein losun gróðurhúsalofttegunda

Bein losun gróðurhúsalofttegunda stafar af eldsneytisnotkun, sbr. lið EN3.

Losun gróðurhúsalofttegunda við akstur hefur minnkað úr 92 tonnum í 79,7 tonn sem er um 87% minnkun frá fyrra ári. Þessi minnkun stafar einkum af færri ferðum starfsmanna og minni starfsmannafjölda.

Landsbankinn kolefnisjafnar losun gróðurhúsalofttegunda á árinu 2014 hjá Kolviði. Kostnaður við það er 159.372 krónur og svarar til þess að gróðursett séu 748 tré.

EN16 – Óbein losun gróðurhúsalofttegunda

Með óbeinni losun gróðurhúsalofttegunda er átt við losun sem stafar af orkuframleiðslu orku-fyrirtækja. Öll orka sem Landsbankinn notar kemur annað hvort frá fjarvarmaveitum (jarðvarmi) eða vatnsaflsvirkjunum. Í báðum tilfellum er um að ræða endurnýjanlega orkugjafa sem ekki valda losun gróðurhúsalofttegunda. Óbein losun gróðurhúsalofttegunda vegna hita og rafmagns er því engin.

EN17 – Losun gróðurhúsalofttegunda vegna orkunotkunar utan fyrirtækisins

Með orkunotkun utan fyrirtækisins er átt við orkunotkun sem er hægt að rekja beint til starfsemi fyrirtækisins en á sér stað hjá öðrum fyrirtækjum. Hér er átt við þjónustu sem er keypt af öðrum fyrirtækjum, t.d. flug aðrar og samgöngur.

Flug erlendis

Aukning hefur orðið á flugferðum starfsmanna og utanlandsferðir jukust úr 428 ferðum 2013 í 470 ferðir, eða 941 flugleggji, á árinu 2014.

Heildarlosun gróðurhúsalofttegunda vegna flugferða erlendis var 262,2 tonn sem er aukning um 46,6 tonn. Meðallosun á ferð jókst úr 503 kg í 557,3 kg á hverja flugferð.

Landsbankinn kolefnisjafnar losun gróðurhúsalofttegunda hjá Kolviði. Kostnaður við kolefnisjöfnun þessara flugferða er 544.258 krónur sem samsvarar því að gróðursett séu 2.530 tré.

Flug innanlands

Vinnutengdar flugferðir starfsmanna innanlands voru 450,5 ferðir, eða 901 flugleggir, á árinu 2014 samanborið við 1.244 flugleggir árið 2013. Losun gróðurhúsalofttegunda í tengslum við þessar ferðir var 67,5 tonn sem er minnkun um 28 tonn á milli ára.

Ferðirnar eru kolefnisjafnaðar og er kostnaðurinn við það 135.133 krónur sem samsvarar því að gróðursett séu 634 tré.

EN18 – Losun gróðurhúsalofttegunda í hlutfalli við umfang fyrirtækisins

Heildarlosun gróðurhúsalofttegunda á árinu var 409,4 tonn sem

er um 364 kg á hvern starfsmann bankans. Það samsvarar 157 lítrum af bensíni á hvern starfsmann.

Landsbankinn kolefnisjafnar þessa losun og er kostnaðurinn við það 838.763 krónur sem samsvarar því að gróðursett séu 3.912 tré.

EN19 – Aðgerðir til að draga úr losun gróðurhúsalofttegunda og árangur

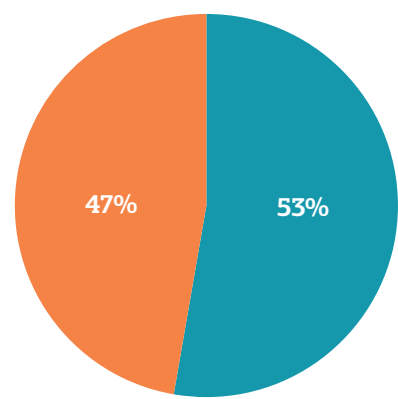
Hafist var handa við verkefni sem miðar að því að skipta öllum ljósaperum bankans út fyrir LED perur en þetta gæti minnkað orkunotkun við lýsingu um allt að 80%.

Endurnýjun bílaflota bankans hefur leitt til um 32% minnkunar á losun koltvísýrings síðan 2012. Standa enn yfir tilraunir á hússtjórnarkerfi í höfuðstöðvum sem ætlað er að draga úr orkunotkun bankans.

EN20 – Losun efna sem eru skaðleg fyrir ósonlagið

Landsbankinn notaði samtals 16 kg af kælmiðlum í starfsemi sinni á árinu sem er hækkun

Mynd 18:
Hlutfall flokkaðs úrgangs



Flokkað

Blandað

um 10,5 kg. Þar er einungis um vetnisflúorkolefnið R407c að ræða. Ósoneyðingamáttur (ODP) þessa efnis er enginn. Notkun efnisins hefur þó hlutfallslega mikil gróðurhúsaáhrif í för með sér. Losun kælmiðla frá bankanum hefur sömu gróðurhúsaáhrif og losun 25,7 tonna af koltvísýringi samanborið við 14,5 tonn árið áður.

Tafla 13: Meðhöndlun úrgangs	2013 kg	2014 kg	Breyting
Blandaður úrgangur	96.602	96.940	0%
Flokkað	120.062	108.130	-10%
Lífrænt	21.910	25.713	
Flokkaður úrgangur	19.460	45.065	
Byggingarefni	44.676	13.740	
Gagnaeyðing – pappír	30.326	22.350	
Gagnaeyðing – búnaður	2.999	534	
Spillefni	691	728	
Samtals	216.664	205.070	-5%

EN23 – Magn úrgangs (sjá töflu 13)

EN31 – Umhverfisfjárfestingar og kostnaður eftir tegundum

Landsbankinn hefur ekki haldið kostnaði vegna umhverfisstjórnunar í bankanum til hagna en helstu kostnaðarliðir síðustu ára eru:

- » Endurnýjun bílaflota
- » Kolefnisjöfnun
- » Umhverfismerking mötuneytis
- » Innleiðing prentumsjónarkerfis
- » Sorpflokkun og eyðing og urðun úrgangs

» Endurgreiðslur vegna samgöngusamnings

» Byrjað var að skipta yfir í LED perur árið 2014 en það gæti minnkað orkunotkun um allt að 80%.

Í ofangreindum tilfellum, nema hugsanlega hvað við kemur kolefnisjöfnuninni, hefur verið umtalsverður sparnaður af verkefnum sem vegur upp á móti kostnaði. Af þeim sökum er erfitt að meta hver raunverulegur kostnaður/ávinningur af þessum aðgerðum er.

Fjármálavísar

FS9 – Umfang og tíðni endurskoðunar og áhættumatsferlar

Áhættumat

Hjá Landsbankanum er í gildi skilgreint matsferli fyrir mat á rekstraráhættu. Öll viðskiptasvið gangast undir mat á rekstraráhættu á tveggja ára fresti. Afrakstur þessa mats er áhættu- miðuð kortlagning rekstraráhættu á samstæðugrunni. Þar sem áhættustig er hærra en gildandi áhættuvilji bankans eru leiðréttingaraðgerðir og fyrirbyggjandi aðgerðir framkvæmdar og þeim fylgt eftir. Mat á rekstraráhættu nær til allra áhættuþátta rekstraráhættu, þ.m.t. þess að innri ferlar bregðist eða séu ófullnægjandi, mannlegra eða kerfislægra þátta eða utanaðkomandi atburða. Matsferlið er ekki sérhæft fyrir mat á framkvæmd umhverfis- eða samfélagsstefnu.

Endurskoðun

Innri endurskoðun er hluti af áhættustýringarramma bankans auk þess að vera hluti af eftirlitskerfi hans. Innri endurskoðun metur rekstrarskilvirkni bankans, fylgni við ytri og innri reglur, og kynnir bankastjórn. Starfsemi Innri endurskoðunar nær til allra sviða þ.m.t. rekstraráhættu og endurskoðunarferlisins.

Alþjóðlega skoðunarstofan BSI fylgist með fylgni bankans við staðal ISO 27001 um upplýsingaöryggi. Þar að auki framkvæmir bankinn sjálfur reglulega ýmsar úttektir til að hafa eftirlit með fylgni við staðalinn.

Hjá bankanum starfa ytri endurskoðendur sem fylgja verklagi til öflunar endurskoðunargagna um samstæðureikningsskil bankans. Við það athugar endurskoðandinn innra eftirlit sem snertir tilreiðslu og sannferðuga framsetningu fyrirtækisins á reikningsskilunum.

FS11 – Hlutfall eigna sem teknar voru fyrir í skoðun vegna áhrifa á umhverfi eða samfélag

Landsbankinn skrifaði undir UN-PRI árið 2013. Á árinu 2014 var megináhersla lögð á að skilgreina og undirbúa verklag innan bankans svo hægt sé að meta fyrirtæki út frá samfélagslegum sjónarmiðum. Bankinn leggur einna helst áherslu á uppbyggingu þekkingar og jákvæða skimun. Neikvæð skimun eða útilokanir eru almennt neyðarúræði sem ekki er gripið til nema þegar viðræður við fyrirtæki skila engum árangri.

FS13 – Aðgangur að bankaþjónustu

Bankaþjónusta er í stöðugri þróun og alla algengustu bankaþjónustu er nú hægt að veita með sjálfsafgreiðslulausnum í hraðbanka, farsíma eða netbanka. Landsbankinn telur að Ísland geti fyrr en síðar orðið reiðufjár-

laust og þá ætti að vera hægt að veita alla bankaþjónustu óháð staðsetningu. Á meðan reiðufé er í notkun er hins vegar þörf á ákveðinni þjónustu vegna reiðufjár og er hún veitt með hraðbönkum. Á árinu 2014 lokaði Landsbankinn afgreiðslunum í Árbæ og Sandgerði og þjónustuheimsóknum í Garðinn og Voga á Suðurnesjum og á Eskifjörð var hætt á miðju ári. Nánari upplýsingar um þjónustuheimsóknir er að finna í Töflu 14.

FS 14 – Sértek þjónusta við viðskiptavinum

Landsbankinn hefur þurft að hagræða í rekstri sínum með aðgerðum sem ná jafnt til landsbyggðar og höfuðborgarsvæðis, útibúa og höfuðstöðva. Bankinn hefur þó haldið úti þjónustuheimsóknum til þeirra staða þar sem útibúum hefur verið lokað auk þess sem bankinn heldur úti heimsóknum til eldri borgara og annarra sem ekki eiga heiman-gengt.

Tafla 14: Sértek þjónusta við viðskiptavinum

Reykjavík	Hrafnista í Reykjavík, einu sinn í viku. Þjónustuíbúðir í Hæðargarði og Furugerði, einu sinni í mánuði
Suðurland	Dvalarheimili aldraðra á Selfossi og Kirkjuhvoll á Hvolsvelli, einu sinni í viku
Akranes	Höfði, dvalarheimili aldraðra, einu sinn í viku
Grundarfjörður	Fellaskjól, annan hvern fimmtudag
Vestfirðir	Flateyri, Bíldudalur, Súðavík og Reykhólahreppur, einu sinni í viku
Suðurnes	Vogar, einu sinni í viku og Garður, tvisvar í viku
Austurland	Eskifjörður, Fáskrúðsfjörður og Stöðvarfjörður, tvisvar í mánuði

Tilvísunartafla

Skýrslan er gerð með hliðsjón af viðmiðum GRI. Skýrslan í heild og einstakar upplýsingar sem hún inniheldur hafa ekki verið sannreyndar af utanaðkomandi aðilum. Í þeim tilfellum þar sem ekki er gerð grein fyrir vísun (e.

not reported) eða ekki að fullu gerð grein fyrir þeim (e. partly reported) stafar það af því að upplýsingar vantar eða þær hafa ekki verið tiltækar á aðgengilegu/samanburðarhæfu formi í upplýsingakerfum bankans.

Tilvísanaskrá er að finna á www.landsbankinn.is/samfelagsskyrslur

