



Samfélagsskýrsla

Landsbankans 2015

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
Breytingar á útibúaneti.....	12
Húsnæði.....	15
Sala á hlutum Landsbankans í Borgun og Valitor.....	16
Jafnlaunavottun.....	16
Hjólábætum Ísland.....	17
Ábyrgar fjárfestingar.....	17
Samgöngusamningar	18
Fjármálafræðsla	19
Stuðningur við samfélagið	20
Samfélagsvísar.....	23
Efnahagsvísar.....	23
Viðskiptavinurinn.....	26
Mannauður.....	28
Félagslegir vísar.....	36
Mannréttindi.....	38
Umhverfisvísar	39
Fjármálavísar	43
Tilvísunartafla	46

Ávarp bankastjóra



Steinþór Pálsson,
bankastjóri

Ágæti lesandi.

Landsbankinn gefur nú út samfélagsskýrslu í fimmta sinn en í ár eru liðin fimm ár frá því bankinn skrifaði undir Jafnréttissáttmála UN Women. Þá er bankinn aðili að UN Global Compact og hefur verið það frá árinu 2006. Með þessum undirskriftum skuldbatt bankinn sig til að vinna að bættum jafnréttismálum innan fyrirtækisins og sýna samfélagslega ábyrgð. Við sem störfum í Landsbanknum erum ánægð og stolt af því hvernig tekist hefur til.

Landsbankinn hefur á undanförunum árum unnið markvisst að því að efla jafnræði kynjanna innan bankans. Árið 2010 settum við okkur það markmið að hlutur hvor kyns um sig í forystusveit bankans yrði aldrei minni en 40%. Í framkvæmdastjórn bankans sitja nú sjö manns, þrjár konur og fjórir karlar, að bankastjóra meðtöldum. Við höfum sömuleiðis jafnað laun kynjanna eins og var staðfest í mars 2015 þegar bankinn hlaut gullmerki Jafnlaunaúttektar PwC. Landsbankinn var fyrstur banka á Íslandi til að hljóta gullmerkið og stærsta fyrirtækið sem hafði undirgengist og staðist jafnlaunaúttektina. Landsbankanum er umhugað um jafnréttismál og við munum áfram leggja okkar lóð á vogarskálarnar í jafnréttisbaráttunni.

Aðild bankans að UN Global Compact leggur bankanum þær skyldur á herðar að huga sífellt að samfélagslegri ábyrgð sinni. Við munum sem fyrr styðja við UN Global Compact og fylgja viðmiðum þess.

Landsbankinn hugar að samfélagsábyrgð sinni með ýmsum hætti. Við leggjum mikla áherslu á öfluga áhættustýringu og ábyrga útlánastefnu. Við viljum um leið vera hreyfiafl í samfélaginu með því að taka þátt í mikilvægri uppbyggingu. Við höfum efnt til samstarfs við ýmsa aðila í atvinnulífinu til að stuðla að framþróun og aukinni þekkingu, til dæmis með því að standa fyrir ráðstefnum og fræðsluviðburðum.

Á árinu 2015 runnu Sparisjóður Norðurlands og Sparisjóður Vestmannaeyja saman við Landsbankann og gengu sameiningarnar afar vel. Í tengslum við samrunana voru útibú og afgreiðslur, sem áður tilheyrdu sparisjóðunum, sameinuð útibúum Landsbankans og einnig voru gerðar breytingar á útibúaneti bankans. Breytingar sem þessar eru erfiðar en um leið nauðsynlegar til að tryggja hagskvæman rekstur bankans. Bankaþjónusta breytist hratt, ekki síst vegna þess að sífellt fleiri stunda bankaviðskipti á netinu. Með auknum netviðskiptum og bættum samgöngum hefur þörfin fyrir útbú og afgreiðslustaði minnkað og því hefur útibúum bankans

fækkað, bæði á landsbyggðinni og á höfuðborgarsvæðinu. Það eru raunar ekki eingöngu bankar, sem standa frammi fyrir breytingum af þessum toga, heldur ekki síður aðrir sem veita þjónustu, jafnt einkaaðilar sem hið opinbera. Mikilvægur hluti af samfélagslegri skyldu bankans er að tryggja að rekstur bankans sé sjálfbær og traustur og að bankinn skili ávinningi til viðskiptavina, samfélagsins og eigenda.

Landsbankinn skrifaði undir meginreglur Sameinuðu þjóðanna um ábyrgar fjárfestingar árið 2013, svokallaðar PRI-reglur. Á árinu 2015 var áfram unnið markvisst að innleiðingu þessarar stefnu hjá Eignastýringu Landsbankans og hjá Landsbréfum, dótturfélagi bankans. Erlendir fjárfestar og fjármálafyrirtæki horfa sífellt meira til þess hvort fyrirtæki, sem þau fjárfesta í eða lána, eru með stefnu um ábyrgar fjárfestingar og gera má ráð fyrir að vægi þessa þáttar muni enn aukast á næstu árum, bæði hér á landi og erlendis.

Landsbankinn ætlar áfram að vera í forystu hvað varðar innleiðingu á stefnu um ábyrgar fjárfestingar enda teljum við að slíkt sé í senn samfélagslega ábyrgt og til hagsbóta fyrir fjárfesta og bankann.

Um skýrsluna

Landsbankinn gefur nú í fimmta sinn út samfélagsskýrslu þar sem fylgt er viðmiðum GRI G4.¹ Skýrslan nýtist einnig sem framvinduskýrsla 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 vísunum þar sem upplýsingar eru aðgengilegar.
- » Við val á vísunum var litið til þess sem sambærileg fjármálafyrirtæki á Norðurlöndum gera grein fyrir og er viðeigandi fyrir starfsemi Landsbankans.

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

ingu bankans á viðfangsefninu á þeim tíma sem 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 starfsmönnum bankans á ýmsum sviðum en utanaðkomandi ráðgjafi² var fenginn til að ritstýra skýrslunni og tryggja gæði upplýsinga.

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. Til að forðast endurtekningar má finna upplýsingar um einstök viðmið í tilvísunartöflunni þar sem vitnað er til annarra miðla og skýrslna bankans þar sem við á.

Allar upplýsingar í skýrslunni eiga við um almanaksárið 2015. Landsbankinn hvetur þá sem kynna sér efni skýrslunnar til að senda bankanum ábendingar á pr@landsbankinn.is 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/>.

² Hildur Hauksdóttir, MBA og sérfræðingur í samfélagsábyrgð

Um Landsbankann

Landsbankinn hf. var stofnaður 7. október 2008 en saga forvera hans, Landsbanka Íslands hf. (nú LBI hf.), nær allt aftur til ársins 1886.

Landsbankinn er stærsta fjármálafyrirtæki landsins með víðtækasta útibúanetið. Bankinn veitir einstaklingum, fyrirtækjum og fjárfestum trausta og alhliða fjármálaþjónustu sem byggir á viðskiptasamböndum til lengri tíma. Landsbankinn annast hefðbundna útlána- og innlánastarfsemi en sinnir einnig markaðs- viðskiptum, sjóðastýringu í

dótturfélaginu Landsbréfum, fyrirtækjaráðgjöf, einkabankaþjónustu og eignastýringu.

Höfuðstöðvar Landsbankans eru í Austurstræti 11 í Reykjavík en þar hafa þær verið frá upphafi. Landsbankinn rekur enga starfsemi utan Íslands. Á árinu 2015 runnu tveir sparisjóðir saman við Landsbankann: Sparisjóður Vestmannaeyja og Sparisjóður Norðurlands. Að öðru leyti urðu ekki umtalsverðar breytingar á rekstri bankans á árinu 2015.

Eigendur bankans eru ríkissjóður Íslands með 98,2% eignarhlut, Landsbankinn hf., á sjálfur 0,91% hlut, um 1.400 núverandi og fyrrverandi starfsmenn Landsbankans eiga 0,78% hlut og fyrrum stofnfjáreigendur í Sparisjóði Vestmannaeyja og Sparisjóði Norðurlands (aðrir en íslenska ríkið) eiga 0,11%. Starfsmenn eignuðust hlut í bankanum í samræmi við samning Landsbankans hf. um fjárhagslegt uppgjör við LBI hf. og íslenska ríkið.³

Tafla 1: Um Landsbankann	31.12.2014	31.12.2015	Breyting
Einstaklingar í viðskiptum við Landsbankann*	113.500	118.400	4,3%
Fyrirtæki í viðskiptum við Landsbankann	11.096	12.300	10,9%
Útibú og afgreiðslur	32	38	18,8%
Stöðugildi	1.126	1.063	-5,6%

*virkir viðskiptavinir

Tafla 2: Helstu kennitölur (ma. kr.)	31.12.2014	31.12.2015
Hreinar rekstrartekjur	63.149	72.363
Hagnaður eftir skatta	29.737	36.460
Arðsemi eiginfjár eftir skatta	12,5%	14,8%
Eiginfjárhlutfall (CAR)	29,5%	30,4%
Vaxtamunur eigna og skulda	1,9%	2,2%
Kostnaðarhlutfall	56,0%	43,8%
Heildareignir	1.098.370	1.118.658
Útlán sem hlutfall af innlánnum viðskiptavina	130,3%	145,2%

³ Sjá nánar í samfélagsskýrslu bankans fyrir árið 2013

Tafla 3: Fjöldi starfsmanna eftir ráðningarformi

Fjöldi	Fastráðning	Lausráðning	Tímabundin ráðning	Samtals
Karl	395	7	11	413
Kona	650	17	36	703
Samtals	1.045	24	47	1.116

Hjá bankanum og dótturfélögum hans störfuðu 1.116 manns í 1.063 stöðugildum í árslok, þar af 62% konur og 38% karlar.

Allir starfsmenn bankans eru meðlimir Samtaka starfsmanna fjármálafyrirtækja og falla undir kjarasamninga SFF.

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 var kosinn formaður Festu á árinu.

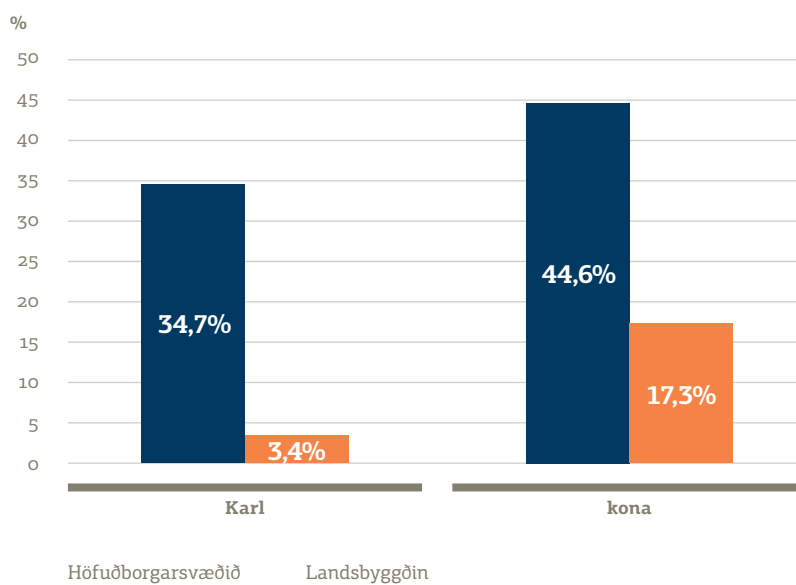
- » United Nations Environmental Program Financial Initiative (UNEP-FI). Landsbankinn er einn af stofnaðilum UNEP-FI frá 1992.

- » United Nations Global Compact. Landsbankinn er þátttakandi í UN Global Compact á heimsvísu. Fulltrúi Landsbankans sat í stýrihóp Global Compact á Norðurlöndum fram til 1. september 2015.

- » United Nations Principles for Responsible Investment – UNPRI. UNPRI eru samþök fjárfesta, sjóðafyrirtækja og greinenda með það að markmiði að innleiða umhverfis- og samfélagssjónarmið auk góðra stjórnarháttanna í ákvörðunartöku við fjárfestingarákvarðanir.

- » Hafið, öndvegissetur um sjálfbæra nýtingu og vernd hafsins. Markmið 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 hafsins. Landsbankinn á fulltrúa í stjórn Hafsins.

Mynd 1: Kynjahlutfall starfsmanna miðað við stöðugildi



Stjórnarhættir

Landsbankinn hefur lagt mikla áherslu á að innleiða góða stjórnarhætti í samræmi við leiðbeiningar Viðskiptaráðs, Nasdaq OMX og Samtaka atvinnulífsins. Landsbankinn hefur fengið viðurkenningu frá Viðskiptaráði Íslands sem fyrirmyndarfyrirtæki 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 stjórnarháttayfirlýsingu 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.⁴

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 verið bakhjarl Gulleggsins, frumkvöðlakeppni Innovits. Keppnin er haldin að fyrirmynd MIT-háskólans í Bandaríkjunum og Venture Cup á Norðurlöndum. Meginmarkmið keppinnar er að skapa vettvang fyrir ungt athafnafólk til að öðlast þjálfun og reynslu í mótun nýrra viðskiptahugmynda og rekstri fyrirtækja. Samhliða keppninni er þátttakendum boðið upp á námskeið, ráðgjöf og aðstoð sérfræðinga allt frá mótun hugmynda til áætlanagerðar og þjálfunar í samskiptum við fjárfesta.

Landsbankinn hefur þrisvar á undanförunum árum staðið fyrir Iceland Innovation UnConference í samstarfi 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 er einn af bakhjörum Hafsins, öndvegisseturs um verndun hafsins, en setrinu

er ætlað að vinna að útfærslu hugmynda um verndun hafsins með því að draga úr mengun með grænni tækni. Verkefnið er í senn umfangsmikið og metnaðarfullt og er stutt af fjölmörgum aðilum: Umhverfis- og auðlindaráðuneytinu, Reykjavíkurborg, Landsbankanum, Háskóla Íslands, Háskólanum í Reykjavík, Hafannsóknastofnun, Orkustofnun, Samtökum iðnaðarins, Samtökum fyrirtækja í sjávarútvegi, Granda hf., Clean Tech Iceland, sem eru samtök fyrirtækja í grænni tækni, og fjölda tæknifyrirtækja. Hafið verður vettvangur samstarfs fyrirtækja, opinberra aðila og rannsóknarstofnana sem vilja vinna að hafverndarmálum á alþjóðavettvangi. Hafið hyggst nýta þá þekkingu, sem er til staðar í háskólum, stofnunum og fyrirtækjum, til að auka skilning á þeim breytingum sem gera má ráð fyrir í í hafinu og umhverfi þess á komandi árum vegna aukinnar skipaumferðar í íslenskri landhelgi og vegna loftslagsbreytinga.

Landsbankinn er samstarfsaðili Íslenska sjávarklasans en tilgangur hans er að efla samkeppnishæfni og verðmætasköpun íslenskra fyrirtækja sem byggja afkomu sína á nýtingu sjávar með beinum eða óbeinum hætti. Íslenski sjávarklasinn hefur frá stofnun stuðlað að framþróun og nýsköpun í þeim greinum, sem mynda klasann, í samstarfi við fyrirtæki og menntastofnanir og stendur fyrir útgáfu greininga og rannsókna af ýmsu tagi. Um 60 fyrirtæki og stofnanir í margvíslegri haf-tengdri starfsemi á Íslandi eiga formlega aðild að samstarfsvettvangi Íslenska sjávarklasans.

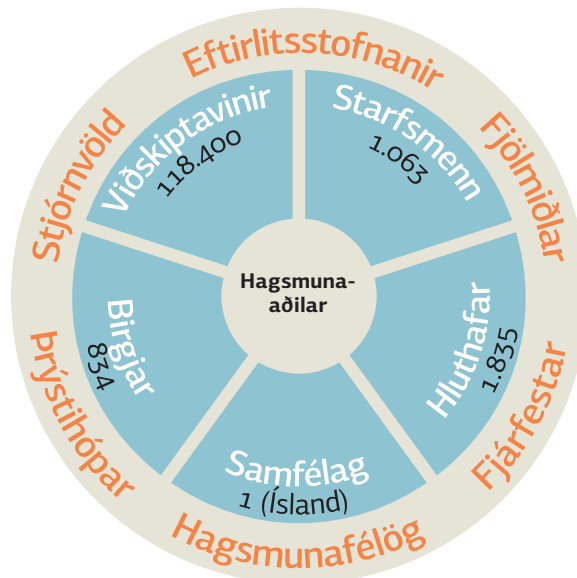
⁴ <http://bankinn.landsbankinn.is/um-bankann/stjornarhaettir/>

Landsbankinn hefur frá upphafi verið samstarfsaðili markaðs- verkefnisins Ísland – allt árið en skrifað var undir nýjan samning um verkefnið 18. desember 2014 og gildir hann til loka árs 2016. Tilgangur verkefnisins er að festa ferðaþjónustu enn betur í sessi sem heilsársatvinnugrein og auka arðsemi hennar með það fyrir augum að skapa gjaldeyris- tekjur fyrir þjóðarbúið. Markaðs- setning fer fram undir formerkj- um Inspired by Iceland og sér Íslandsstofa um framkvæmdina.

Landsbankinn hefur verið aðili að klasasamstarfi í ferðaþjónustu frá upphafi samstarfsins árið 2012. Helsta markmið samstarfsins er að auka samkeppnishæfni og verðmætasköpun í ferðaþjónust- unni og er verkefnið unnið í anda klasaaðferðafræði prófessors Michael Porters. Að klasasam- starfinu standa lykilfyrirtæki á sviði ferðaþjónustu, opinberir aðilar og fyrirtæki sem styðja við eða eiga samstarf við greinina.

Landsbankinn hefur ásamt Icelandair Group, Bláa Lóninu og Meet in Reykjavík tekið höndum saman um stefnumarkandi verkefni til þriggja ára sem miðar að markaðssetningu á Reykjavík og Íslandi fyrir ferðamenn sem krefjast hágæðaþjónustu. Verkefnið ber heitið Iceland Luxury og er hýst og stjórnað af Meet in Reykjavík. Markmið þessa samkomulags er að stuðla að langtíma stefnumörkun á þessu sviði, styrkja ímynd Reykjavíkur og Íslands í augum vel stæðra ferðamanna, auka samtakamátt fyrirtækja, sem starfa á þessum markaði, og hvetja til þróunar innviða og þjónustu fyrir þennan markhóp. Samstarfið er framhald af þeirri uppbyggingu sem hófst með stofnun Meet in Reykjavík

Mynd 2: Helstu hagsmunaaðilar



árið 2012 og styður Landsbankinn einnig við þá starfsemi.

Ráðstefnur

Landsbankinn stendur á hverju ári fyrir fjölbreyttum ráðstefnum og fundum auk þess sem bankinn gefur út ýmis sérrit og greiningar um efnahagsmál og atvinnulífið. Á árinu 2015 stóð bankinn fyrir fjórum stórum ráðstefnum: um horfur og tækifæri á fjarskipta- markaðnum, um vöxt í ferðaþjón- ustu, um hvaða tækifæri lægra olíuverð skapaði og hin árlega ráðstefna bankans þar sem þjóð- hagsspá Hagfræðideildar Lands- bankans til næstu ára er kynnt. Á þeirri ráðstefnu var einnig fjallað um afnám hafta og stöðugleika- skilyrðin. Yfir eitt þúsund manns sóttu þessar ráðstefnur bankans sem hafa skapað sér sess sem mikilvægur vettvangur margra af helstu viðfangsefnum sam- tímans.

Viðhorf

Landsbankinn hefur síðastliðin 4 ár mælt viðhorf starfsmanna til samfélagsábyrgðar bankans með könnun þar sem spurt var um mikilvægi samfélagsábyrgðar fyrir bankann. Í öll skiptin hefur samfélagsábyrgð verið talin mikilvæg og niðurstaðan stóð nokkurn veginn í stað milli ára og mældist 4,12 af 5 árið 2015.

Landsbankinn hefur síðustu ár mælt viðhorf hagsmunaaðila til samfélagsábyrgðar með könnun þar sem spurt var hvort viðkom- andi telji sinn aðalviðskiptabanka vera samfélagslega ábyrgan. Spurningin var ekki borin fram árið 2015.



Geysir
í Haukadal

Stefna, stjórnskipulag og innleiðing samfélagsábyrgðar

Samfélagsstefna Landsbankans var samþykkt í maí 2011, byggð á þáverandi stefnu bankans. Veturinn 2014/2015 fór fram í Landsbankanum stefnumótunarvinna og kynnti bankinn nýja stefnu í mars 2015. Samkvæmt stefnu bankans er hlutverk hans að vera „Traustur samherji í fjármálum“ með þá sýn að „Landsbankinn er til fyrirmyndar“. Bankinn vill að viðskiptavinir geti sagt: „Svona á banki að vera.“

Stefnan og sýnin fanga vel anda samfélagsábyrgðar og er í samræmi við megininntak samfélagsábyrgðar með tengingu við væntingar helstu hagsmunaaðila, þ.e. viðskiptavina.

Að vera til fyrirmyndar felur í sér meira en að gera bara það sem er ætlast til og uppfylla lágmarkskröfur. Landsbankinn ætlar að gera betur en einungis að fylgja lögum og reglum. Það er mjög í anda samfélagsábyrgðar en því er oft haldið fram að hún taki við þar sem lögum og reglum sleppir.

Munurinn á samfélagsábyrgð og lagaskyldum er þó ekki ávallt augljós og viðhorf til samfélagsábyrgðar getur haft áhrif á laga-túlkun og öfugt.

Landsbankinn gegnir mikilvægu hlutverki í samfélaginu en það eitt er ekki nægjanleg forsenda þess að bankinn sé samfélagslega ábyrgur. Óháð hlutverki verður starfsemin að vera ábyrg og í samræmi við viðmið samfélagsábyrgðar. Viðmiðum samfélagsábyrgðar hjá fjármálafyrirtækjum og við ábyrgar fjárfestingar er oft skipt í þrjá flokka, þ.e. umhverfismál (e. environment), samfélagsmál (e. social) og stjórnarhætti (e. governance), skammstafað ESG. Hver af þessum þremur flokkum skiptist síðan í undirflokka. Undir flokkinn samfélagsmál falla t.d. gagnsæi, ábyrgðarskylda, viðskiptasiðferði o.fl. Að bankinn sé til fyrirmyndar felur í sér að bankinn ætlar að vera til fyrirmyndar í þessum málum og er samfélagsstefnan og framkvæmd hennar nánari útfærsla á þessari sýn.

Stjórnskipulag

Í skipuriti Landsbankans var samfélagsábyrgð hluti af Þróunar- og mannauðssviði Landsbankans. Um mitt ár, í kjölfar nýrrar stefnu, var sviðið lagt niður sem og samfélagsábyrgð sem sérstök deild. Málefni samfélagsábyrgðar voru færð á svið Rekstrar- og upplýsingatækni sem hluti Verkefnastofu. Sú breyting var hluti af innleiðingarferli stefnu bankans en stefnan er innleidd í verkstraumum sem Verkefnastofa hefur yfirumsjón með.

Samfélagsábyrgð er þannig innleidd af einstökum sviðum og deildum í gegnum verkstrauma og sem hluti af daglegri starfsemi á ábyrgð hvers sviðs í sínum málaflokki en ekki innleidd af sérstöku ábyrgðarsviði samfélagsábyrgðar.

Álitamál og framkvæmd samfélagsstefnu

Umræða um samfélagsábyrgð fyrirtækja sem sérstakan mála-flokk er tiltölulega ný af nálinni bæði hérlendis og erlendis. Það eru ekki nema um 30–40 ár síðan samfélagsábyrgð varð að fræðigreini og þegar Landsbankinn réð sérfræðing í samfélagsábyrgð árið 2011 var það í fyrsta sinn sem íslenskt fyrirtæki var með sérstakt stöðugildi til að sjá um málaflokkinn.

Það eru ekki mörg ár síðan styrkir til góðgerðarmála og félagasamtaka var hryggjarstykkið í samfélagsábyrgð fyrirtækja. Án þess að útiloka styrkveitingar þá er sá skilningur að myndast að megininntak samfélagsábyrgðar felist í því hvernig fyrirtæki afla tekna en ekki hvernig þau ráðstafa þeim, þ.e. felist í hinni daglegu starfsemi, vöruþróun og vöruframboði.

Hugtakið samfélagsþróun og framkvæmd þess er enn að festa rætur á Íslandi. Skoðanir fólks eru mismunandi. Mikilvægur þáttur í samfélagsábyrgð er að hlusta á hagsmunaaðila og samfélagið sem fyrirtækið er hluti af. Ekki er þar með sagt að fyrirtæki eigi að sveiflast eftir „duttlungum“ samfélagshópa á hverjum tíma. Það er hins vegar

mikilvægt að hlusta á og skilja sjónarmið mismunandi samfélags hópa.

Á sama máta er nauðsynlegt að fyrirtæki geri grein fyrir sinni túlkun á samfélagsábyrgð, innleiðingu og álitafnum í starfsemi sinni á ábyrgan og gagnsæjan hátt. Tilgangurinn á ekki að vera að hreykja sér af því sem vel er gert. Eðlilegt er að draga fram það sem vel er gert og hvetja til umræðu um það sem betur má fara. Á seinustu árum hefur bankinn gert grein fyrir mörgum álitafnum í samfélagsskýrslunni, svo sem lokun útibúa, úthlutun hlutabréfa til starfsmanna, sölu eigna, verðlagningu og vaxtamun svo eitt hvað sé talið. Sum þessara mála koma upp árlega og gerð er grein fyrir nokkrum þeirra í þessari skýrslu. Árið 2015 var töluvert rætt um breytingar á útibúaneti og áform um byggingu nýrra höfuðstöðva bankans. Á árinu 2016 var bankinn harðlega gagnrýndur fyrir hvernig staðið var að sölu á hlutum hans í Borgun og þrátt fyrir að þessi skýrsla taki til ársins 2015 þykir rétt að fjalla um málið hér.

Breytingar á útibúaneti

Á undanförunum árum hafa orðið miklar breytingar á útibúaneti Landsbankans. Í kjölfar sameiningar Landsbankans og Sparisjóðs Keflavíkur (SpKef) voru útibú og afgreiðslur bankans 45 talsins en í árslok árið 2014 hafði þeim fækkað í 32. Eftir sameiningar Landsbankans og Sparisjóðs Vestmannaeyja og Landsbankans og Sparisjóðs Norðurlands á árinu 2015 fjölgaði útibúum og afgreiðslum bankans að nýju og eru þau nú 38. Þar af eru 7 útibú á höfuðborgarsvæðinu sem þjónusta yfir helming viðskiptavina bankans.

Breytingar á útibúaneti Landsbankans endurspeglar þær breytingar sem hafa orðið – og eru að verða – á bankaviðskiptum einstaklinga og fyrirtækja. Erindum við banka, sem fólk sinnir með heimsókn í útibú, fækkar sífellt og stöðugt fleiri viðskiptavinir nota aðrar aðferðir til að sinna bankaviðskiptum. Þannig eru nú á milli 80% og 90% af öllum bankaafgreiðslum gerðar í netlausnum Landsbankans eða í hraðbönkum. Þetta á ekki bara við um Landsbankann, hið sama er að gerast hjá öðrum bönkum,

hérlandis og erlendis, og einnig í öðrum greinum atvinnulífsins. Þessi þróun er í fullum gangi og mun vafalaust leiða til enn meiri breytinga á næstu árum.

Landsbankinn verður að bregðast við breyttum viðskiptaháttum. Þess vegna hefur bankinn lagt mikla áherslu á að gera netbanka sína sem best úr garði, jafnt netbanka einstaklinga, netbanka fyrirtækja og farsímabankann, l.is, og jafnframt fjölgað sjálfvirkum lausnum. Ef Landsbankinn fylgir ekki þróuninni er hætt við að hann uppfylli ekki kröfur viðskiptavina sinna til framtíðar. Auk þess að vera til mikilla þæginda fyrir langflesta viðskiptavinum stuðlar þessi þróun að betra aðgengi að bankaþjónustu, óháð tíma og stað. Þróunin leiðir einnig til aukinnar hagkvæmni sem kemur bæði bankanum og viðskiptavinum til góða.

Á árinu 2015 var ný og betri útgáfa af farsímabanka Landsbankans tekin í notkun, verulegar umbætur voru gerðar á netbanka einstaklinga og áfram var unnið að endurbótum á netbanka fyrirtækja. Sérstök áhersla var lögð á að gera netbanka einstaklinga sem aðgengilegastan fyrir alla viðskiptavinum Lands-

bankans. Bankinn fékk aðstoð frá aðgengisráðgjafa við það verkefni en einnig var hlustað á góð ráð og reynslu viðskiptavina. Séð var til þess að hugbúnaður eins og JAWS fyrir Windows og Voice Over á Mac hefði greiðan aðgang að netbankanum en þessi hugbúnaður les það sem birtist á skjánum og þess er gætt að flæði fyrir þá sem nota lyklaborð en ekki mús sé gott.

Allt bendir til þess að á næstu árum verði hægt að sinna enn fleiri þáttum bankaviðskipta með rafrænum hætti. Nú er unnið að því að gera viðskiptavinum kleift að undirrita skjöl með rafrænum hætti, þannig að jafngildi formlegri undirritun, og undirbúningur ríkisins að því að gera rafrænar þinglýsingar jafngildar hefðbundnum þinglýsingum er langt kominn.

Sú þróun, sem að ofan er lýst, veldur því að Landsbankinn verður reglulega að meta þörf fyrir afgreiðslur og útibú. Þetta mat tekur til staðsetningar á afgreiðslustöðum bankans, hvaða þjónusta skuli veitt á hverjum stað og með hvaða hætti hún skuli veitt. Við þetta mat er horft til ýmissa þátta með hliðsjón af umfangi og eðli viðskipta í við-

komandi útibúi eða afgreiðslu. Einnig er horft til samgangna og framboðs verslunar og annarrar þjónustu á viðkomandi svæði eða byggðarlagi. Þá er litið til þess hvort hægt sé að veita bankaþjónustu með öðrum hætti en með hefðbundinni bankaafgreiðslu eða bankaútibúi, t.d. í samvinnu við aðra aðila.

Breytingar taka ekki eingöngu til útibúa og afgreiðslna á landsbyggðinni. Í upphafi sumars 2015 var gerð umfangsmikil breyting á þjónustu í útibúi bankans í Grafarholti í Reykjavík. Það var fyrsta útibúið sem formlega gekk í gegnum þessar breytingar og önnur munu þróast með svipuðum hætti. Áherslan í þessu verkefni er að starfsfólk útibús sinni sem mest ráðgjöf og kynni viðskiptavinum nýja tækni og kosti þess að sinna öðrum viðskiptum sínum í hraðbönkum og netbönkum í stað þess að óska aðstoðar gjaldkera eða þjónustufulltrúa við einfaldari viðvik, t.d. að millifæra og taka út reiðufé. Innan bankans er verkefnið nefnt „Betri bankaviðskipti“.

Eins og fyrr er getið urðu talsverðar breytingar á útibúum og afgreiðslum bankans á árinu 2015, ekki hvað síst í tengslum

við sameiningar Landsbankans og sparisjóða.

Við sameiningu Landsbankans og Sparisjóðs Vestmannaeyja á vormánuðum hóf bankinn rekstur útibús í Vestmannaeyjum en jafnframt voru útibú sjóðsins og Landsbankans á Höfn í Hornafirði og á Selfossi sameinuð. Þá bættust tvær afgangreiðslur við, á Breiðdalsvík og Djúfavogi.

Afgangreiðslur Landsbankans á Þingeyri og Tálknafirði voru sameinaðar útibúum á Ísafirði og Patreksfirði. Afgangreiðsla á Suðureyri og útibú í Bolungarvík, sem áður voru hluti af Sparisjóði Norðurlands, voru sameinuð útibú bankans á Ísafirði en áfram er boðið upp á gjaldkerabjónustu í Bolungarvík í nýrri bjónustumiðstöð í bæjarfélaginu. Þá heldur bankinn úti bjónustuheimsóknum á nálæga staði þar sem eftirspurn hefur verið eftir slíkri bjónustu, t.d. í Súðavík.

Á Norðurlandi tók Landsbankinn við rekstri útibús Sparisjóðs Norðurlands á Dalvík og afgangreiðslum sjóðsins á Kópaskeri, Raufarhöfn og Þórshöfn en við sameininguna eru þrjár síðastnefndu afgangreiðslurnar reknar frá útibú Landsbankans á Húsavík. Á Kópaskeri og á Raufarhöfn samnýtir bankinn húsnæði með öðrum aðilum, þ.m.t. sveitarfélaginu Norðurþingi.

Í kjölfar sameiningar Sparisjóðs Norðurlands og Landsbankans var rekstri hraðbanka, sem sparisjóðurinn hafði rekið í Hrísey, hætt enda var hraðbankinn úreltur og í ljósi lítillar notkunar þóttu ekki forsendur fyrir endurnýjun og áframhaldandi rekstri. Þess í stað var gerður samningur við Hríseyjarbúðina um að þar yrði reiðufjáragreiðsla í samvinnu við bankann. Í ljósi reynslunnar af þessari samvinnu stendur til að láta reyna á hvort forsendur og vilji séu til samskonar samstarfsverkefna á fleiri stöðum á landinu þar sem þessi lausn kann að henta. Landsbankinn vonast til að samningar um reiðufjáragreiðslur uppfylli ekki einungis þarfir íbúa og gesta þeirra fyrir reiðufé heldur skjóti einnig styrkari stöðum undir verslunarrekstur á viðkomandi stöðum og að allir muni njóta ávinnings af þessu nýja fyrirkomulagi.

Í nóvember 2015 kynnti Landsbankinn að breytingar yrðu á afgangreiðslu bankans á Seyðisfirði; afgangreiðslan yrði færð í annað húsnæði og um leið yrðu gerðar breytingar á starfseminni og á afgangreiðslutíma. Í afgangreiðslunni hafði einnig verið pósthjónusta samkvæmt samningi við Póstinn en við breytingarnar færðist pósthjónustan annað og afgangreiðslu bankans er því fyrst og fremst ætlað að sinna gjaldkerabjónustu

á Seyðisfirði. Breytingin kom til framkvæmda í byrjun árs 2016.

Eins og áður, þegar útibúum eða afgangreiðslum Landsbankans hefur verið lokað eða starfsemi þeirra breytt, voru flestar ofangreindar breytingar á útibúanetinu utan höfuðborgarinnar gagnrýndar og m.a. vísað til samfélagslegrar ábyrgðar bankans á þessum stöðum.

Um gagnrýni af þessum toga var ítarlega fjallað í samfélagsskýrslu Landsbankans fyrir árið 2012. Sú umfjöllun, sem þar birtist, á enn við. Þar var m.a. bent á að það væri ekki í anda samfélagslegrar ábyrgðar að réttlæta eitthvað eða tala gegn ákveðnum breytingum út frá þröngu sjónarhorni (t.d. félagslegum aðstæðum) en líta ekki til heildarhagsmuna. Ein forsenda velferðar til framtíðar er hagkvæmni og óhagkvæmur rekstur eða framboð á bjónustu, sem fer hnignandi, leiðir ekki til varanlegrar velferðar. Því verður bæði að horfa til hagkvæmni og félagslegra þátta þegar fjallað er um lokanir eða breytingar á útibúum eða afgangreiðslum. Sé niðurstaðan sú að ekki sé hægt að reka útibú á hagkvæman hátt, að teknu tilliti til þeirra samfélagsáhrifa sem þau hafa, mælir hugmyndafræði samfélagsábyrgðar ekki gegn því að slíkum útibúum sé lokað. Samfélagsábyrgð leggur bankanum hins vegar þær

skyldur á herðar að kanna hvaða afleiðingar tiltekin aðgerð kann að hafa og grípa til mótvægisáðgerða sé það mögulegt. Það hefur bankinn leitast við að gera.

Í samfélagsskýrslu bankans fyrir árið 2012 var bent á að í ISO 26000-leiðbeiningarstaðlinum segir að fyrirtæki skuli forðast af fremsta megni að loka grunnþjónustu sem sé samfélagi lífsnauðsynleg. Rafmagn, vatn og hiti eru sérstaklega nefnd sem dæmi um slíka þjónustu. Bankar þurfa að taka afstöðu til þess hvað af þeirra þjónustuframboði flokkist til grunnþjónustu og hvernig hún sé veitt. Það er ekki sjálfgefið að bankaþjónustu þurfi að veita í útibúi eða afgreiðslu enda eru margar aðrar leiðir til að veita bankaþjónustu og þær leiðir verða sífellt öruggari, fjölbreyttari og þægilegri fyrir viðskiptavinum.

Landsbankinn hefur gripið til ýmissa aðgerða til að koma til móts við viðskiptavinum sem ekki geta nýtt sér rafræna þjónustu bankans, t.d. með þjónustuheimsóknunum. Þá hefur bankinn leitast við að tryggja viðskiptavinum sínum aðgang að reiðufé í þeim tilfellum sem hraðbönkum eða afgreiðslum hefur verið lokað. Bankinn leggur sömuleiðis ríka áherslu á að efla rafræna þjónustu sem mest þannig að viðskiptavinir geti stundað banka-

viðskipti sín á netinu, hvar sem þeir eru staddir. Að mati bankans gagnast betri rafræn þjónusta ekki síst þeim sem búa utan þéttbýlis, fjarri bankaafgreiðslu eða útibúi. Tækniþróun í bankaviðskiptum mun koma þessum hópi viðskiptavina best til lengri tíma þar sem hún tryggir að þeir hafi gott aðgengi að bankaþjónustu enda hafa flestir íbúar landsins góðan aðgang að neti og farsímaþjónustu.

Hvað sem þessum breytingum líður rekur Landsbankinn eftir sem áður lang-viðfeðmasta útibúanet íslenskra banka. Um 60% af starfsmönnum útibúa Landsbankans starfa í útibúum utan höfuðborgarsvæðisins.

Húsnæði

Höfuðstöðvar Landsbankans eru í mörgum húsum í Kvosinni í miðborg Reykjavíkur. Landsbankinn hefur frá árinu 2010 kannað fjölda kosta á höfuðborgarsvæðinu fyrir nýjar höfuðstöðvar til að draga úr kostnaði og rekstraráættu og auka skilvirkni vinnustaðarins, auk þess að bæta aðgengi viðskiptavina að bankanum. Niðurstaða þessarar skoðunar er sú að hagkvæmast er að byggja á lóð sem bankinn á við Austurhöfn. Landsbankinn kynnti fyrirætlanir sínar um ný-

byggingu sl. sumar og að haldin yrði samkeppni um útlitshönnun hússins. Ákvörðun bankans um nýjar höfuðstöðvar var mikið gagnrýnd og var því ákveðið að fresta hönnunarsamkeppninni og fara betur yfir forsendur fyrir nýbyggingunni og staðarval.

Þegar ákvörðunin var kynnt fór starfsemi bankans fram í 14 húsum í miðborginni. Haustið 2015 var bankanum sagt upp leigusamningi í gamla Landsímahúsinu (Thorvaldsensstræti 4–6) og þar með fækkaði húsunum niður í 12. Flytja þurfti 186 starfsmenn bankans úr Landsímahúsinu yfir í önnur hús bankans í Kvosinni. Til að mögulegt væri að koma þeim öllum fyrir þurfti að ráðast í töluverðar breytingar á skipulagi innanhúss og alls voru um 300 starfsmenn fluttir til í tengslum við þessar breytingar. Þótt starfsfólk hafi tekið þessum breytingum af skilningi er víða þröng á þingi og aðgengi að vinnurýmum víða óviðunandi. Húsnæðið í Kvosinni er sem fyrr, að mjög stórum hluta, óhentugt fyrir fyrirtæki á stærð við Landsbankann. Húsnæðið nýtist illa, m.a. vegna mikils rýmis sem fer í ganga og geymslur. Um þriðjungur húsnæðisins er í eigu bankans.

Kostnaður við flutningana úr Landsímahúsinu hljóp á nokkrum tugum milljóna króna. Á móti kemur að töluverðir fjármunir

sparast sem áður fóru í leigu og rekstur á Landsímahúsinu. Árlegur sparnaður við að flytja í nýjar höfuðstöðvar nemur mörg hundruð milljónum króna á ári. Þetta eru verulegar fjárhæðir fyrir hvaða fyrirtæki sem er og Landsbankinn stefnir sem fyrr að því að ná fram slíkri hagræðingu enda er rekstrarhagræðing eitt af mikilvægum hagsmunamálum bankans.

Sala á hlutum Landsbankans í Borgun og Valitor

Sala á hlut Landsbankans í Borgun og Valitor á árinu 2014 var töluvert gagnrýnd, aðallega vegna fyrrnefnda fyrirtækisins, og laut gagnrýnin einkum að því að hlutirnir voru ekki seldir í opnu sölufarli. Um þessi álitamál var einnig fjallað í samfélags-skýrslu Landsbankans fyrir árið 2014.

Landsbankinn hefur dregið lærdóm af þeirri gagnrýni sem fram hefur komið og hefur sagt að betra hefði verið að hafa sölufarlið opið, þrátt fyrir annmarka. Stefnu bankans um sölu eigna var breytt á árinu 2015. Eftir breytingarnar nær stefna, sem áður náði aðeins til sölu fullnustueigna (þ.e. eigna sem bankinn eignast við skuldaskil), einnig til annarra eigna.

Þrátt fyrir að þessi skýrsla taki til ársins 2015 og að umræður um

söluna á hlutunum í Borgun og Valitor hafi hafist á ný í ársbyrjun 2016, í kjölfar fréttu um að bæði Borgun og Valitor ættu von á greiðslum vegna valréttar á milli Visa Inc. og Visa Europe, telur bankinn rétt að fjalla um þetta álitamál nú, m.a. vegna þess að greiðslur til Valitors vegna valréttarins verða bókfærðar í ársreikning fyrir árið 2015.

Landsbankinn hafði engar upplýsingar um að Borgun gæti átt rétt á greiðslum vegna umrædds valréttar. Þetta var skilningur bankans allt fram til þess að fréttir bárust af því í byrjun árs 2016 að Borgun ætti von á hlutdeild í greiðslum vegna sölunnar á Visa Europe. Í tengslum við sölu á hlutum í Borgun óskaði Landsbankinn eftir að stjórnendur félagsins veittu bankanum aðgang að öllum nauðsynlegum fjárhagsupplýsingum um félagið ásamt öðrum upplýsingum, sem þýðingu hefðu um rekstur þess, til að leggja mat á virði félagsins. Í þeim gögnum, sem Landsbankanum var veittur aðgangur að, og á fundum með stjórnendum, kom ekkert fram sem benti til þess að Borgun ætti rétt til hlutdeildar í söluandvirði við nýtingu valréttarins.

Landsbankinn vissi á hinn bóginn að Valitor gæti fengið greiðslur vegna valréttarins og tryggði þau réttindi með sérstökum samningi um viðbótargreiðslur kæmi til nýtingar valréttarins.

Í kjölfar fregna um að Borgun og Valitor ættu von á greiðslum vegna valréttarins milli Visa Inc. og Visa Europe opnaði Landsbankinn sérstaka upplýsingasíðu um sölu á hlutum sínum í félögunum á vef bankans.

Landsbankinn svaraði í febrúar sl. fyrirspurn um sölu á hlutum í Borgun og Valitor frá Bankasýslu ríkisins og til að stuðla að gagnsæi og jafnræði hluthafa var svarið um leið gert aðgengilegt á vef bankans. Að lokinni athugun sinni sendi Bankasýsla ríkisins bankanum bréf, dagsett 11. mars 2016, en í því er m.a. að finna niðurstöður stofnunarinnar og jafnframt er óskað eftir viðbrögðum bankaráðs Landsbankans. Bankaráðið hefur greint frá því að það svari Bankasýslunni innan þess frests sem tilgreindur er og birti svarið opinberlega. Þá verður fjallað um málið á aðalfundi bankans 14. apríl 2016.

Landsbankinn svaraði erindi frá Fjármálaeftirlitinu um sama mál, dagsett 29. janúar 2016. Þegar þessi skýrsla er rituð er athugun Fjármálaeftirlitsins ekki lokið.

Jafnlaunavottun

Landsbankinn hefur unnið markvisst að jafnréttismálum í gegnum tíðina og birt eigin greiningar um laun kynjanna. Á árinu 2015 hlaut Landsbankinn gullmerki Jafnlaunaúttektar PwC

og varð fyrstur banka á Íslandi til þess auk þess að vera stærsta fyrirtæki á Íslandi sem hlýtur gullmerkið. Bankinn leggur áherslu á að tryggja jafnrétti í launum og starfstækifærum. Gullmerki PwC er mikilvæg staðfesting á stöðu jafnréttismála í bankanum og er jafnframt hvatning til að viðhalda þeirri stöðu til framtíðar. Í jafnréttisstefnu bankans⁵ kemur m.a. fram að í Landsbankanum skuli karlar og konur hafa jafna möguleika og njóta sömu réttinda í starfi og til starfsframa. Í stefnunni kemur einnig fram að Landsbankinn stefni að jöfnu hlutfalli kynja meðal starfsmanna, að störf flokkist ekki sem karla- eða kvennastörf og að konum og körlum skuli greidd sömu laun fyrir jafn verðmæt störf. Þá líðast hvorki einelti, fordómar né kynbundin eða kynferðisleg áreitni.

Hjólábætur Ísland

Í byrjun árs setti Landsbankinn á laggirnar verkefni ásamt Hjólafærni sem kallast Hjólábætur Ísland. Hvatinn að verkefninu var umræða og kannski óþolinmæði vegfarenda, sem nýta mismunandi samgöngumáta, hvers gagnvart öðrum. Markmið Hjólábætur Ísland var að safna saman fyrirtækjum sem myndu sammælast um að þróa og inn-

leiða verkefni sem miðuðu að því að bæta samvinnu hjólandi, gangandi og akandi vegfarenda í umferðinni og samgöngumennunguna í heild.

Fyrirtækjum ásamt völdum hagsmunaaðilum eins og FÍB, ökukennurum og Samgöngustofu var boðið á þriggja tíma vinnustofu til að skilgreina verkefnið í samræmi við ofangreind markmið. Til þess að tryggja að verkefnin yrðu að raunveruleika þá var aðgöngumiðinn á vinnustofuna 500 þúsund krónur á fyrirtæki til að fjármagna verkefnin. Sex fyrirtæki og Reykjavíkurborg tóku þátt í þessu með bankanum.

Úr vinnustofunni voru skilgreind tæplega 30 verkefni en ráðist var í þrjú þeirra á árinu:

- » Táknmál hjólréiðafólks; auglýsingaskilti voru sett upp í strætisvögnum og strætóskýlum til að skýra út helstu reglur og táknmál hjólréiðamanna í umferðinni.
- » Hjólamyndbönd til að vekja hjólréiðamenn, ökumenn og almenning til umhugsunar um eðlilegar samskiptareglur í umferðinni.⁶
- » Hjólavottun vinnustaða; leiðbeiningar um hvað felst í því að vera hjólavænn vinnustaður.

Ábyrgar fjárfestingar

Landsbankinn skrifaði undir meginreglur Sameinuðu þjóðanna um ábyrgar fjárfestingar árið 2013. Ábyrgar fjárfestingar er aðferðafræði þar sem það er sérstaklega viðurkennt að stjórnarhættir, umhverfismál og félagsleg málefni hafa áhrif á vöxt og viðgang fyrirtækja og markaða til lengri tíma litið og er því viðeigandi fyrir fjárfesta að huga að þeim þáttum við mat á fjárfestingum. Í ábyrgum fjárfestingum felst einnig að langtímaarðsemi og sjálfbær arðsemi er háð virku og vel stjórnðu vistkerfi, heilbrigðu hagkerfi og heilbrigðu þjóðfélagi.

Á síðasta ári var áfram unnið að innleiðingu ábyrga fjárfestinga á sviði Eignastýringar bankans. Það er skýr vilji forsvarsmanna bankans að vera í farabroddi í þessum málaflokki. Haldin var vinnustofa með hlutaðeigandi aðilum innan bankans. Forstjóri Kauphallarinnar var sérstakur gestur á vinnustofunni þar sem hann kynnti nýgert samkomulag samtaka Kauphalla um viðmið um sjálfbærni (Sustainable Stock Exchange Initiative).⁷

Í framhaldi af vinnustofunni var ákveðið að Eignastýring Landsbankans og Landsbréf myndu sammælast um að sambærilegt

⁵ https://www.landsbankinn.is/library/Documents/Bankinn/jafnréttisstefna_asamt_adgerdaaetlun_mars_2012.pdf

⁶ <https://www.youtube.com/watch?v=U9q0BzIASlw&list=PLqLbWgah0joMda9hAJSFD7m3d9dhotU7k>

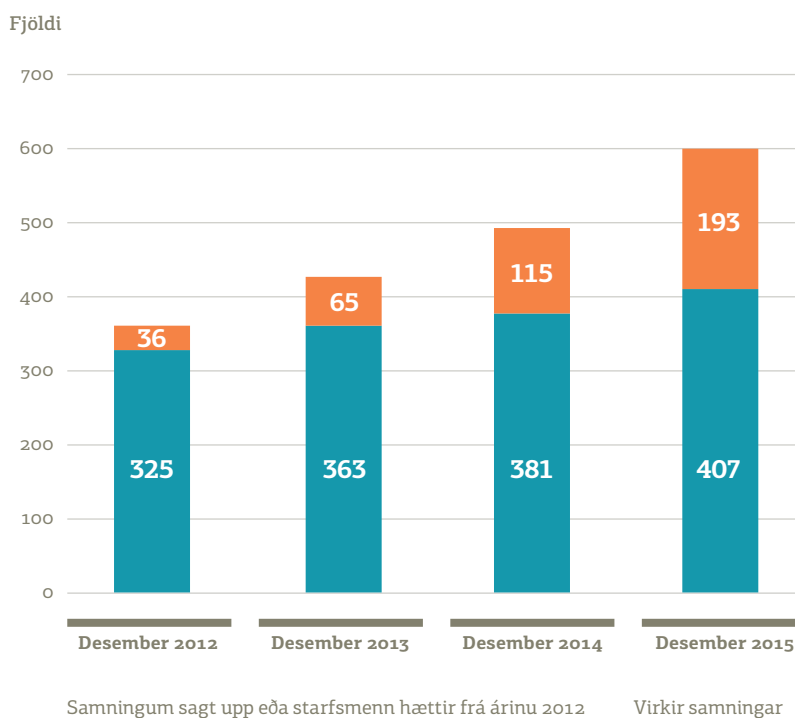
⁷ www.sseinitiative.org

verklag verði viðhaft í þessu sambandi hjá báðum aðilum. Hvor aðili fyrir sig mun áfram meta á sjálfstæðan máta fjárfestingarkosti en mun í framtíðinni taka tillit til þátta er varða ábyrgar fjárfestingar í ákvörðunarferlinu. Jafnframt verði lögð áhersla á viðræður við fjárfesta, sjóðstjóra og fyrirtæki um hvernig best sé að innleiða ábyrgar fjárfestingar á Íslandi. Markmiðið er að styðja við að fyrirtæki séu vel rekin, eigendum, fjárfestum og samfélaginu til hagsbóta með langtímasjónarmið að leiðarljósi.

Á árinu skilaði bankinn í fyrsta skipti svokallaðri framvinduskýrslu til PRI og er skýrslan ætluð fjárfestum, viðskiptavinum og hagsmunaaðilum hvers konar. Uppsetning skýrslunnar byggir á á sex grunnstoðum PRI og er skýrslan opinber og aðgengileg á vefsvæði PRI.⁸

Bankinn sendi fulltrúa á árlega ráðstefnu PRI á Norðurlöndum sem haldin var í Stokkhólmi í nóvember. Þar kom fram að mikilvægt er að virkja fjárfesta betur þegar horft er til viðmiða um ábyrgar fjárfestingar. Hingað til hefur verkefni á vegum PRI fyrst og fremst snúist um að efla vitund og skilgreina hugmyndafræðina á bak við ábyrgar fjárfestingar en nú eru aðildarfélög hvött til frekari innleiðingar á aðferðafræði og sýnileika varðandi árangur.

Mynd 3: Fjöldi samgöngusamninga



Samgöngusamningar

Markmið samgöngusamninga 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 samgöngusamningi felst að starfsmenn skuldbinda sig til að nýta aðra ferðamáta en einkabílinn vegna ferða til og frá vinnu í 60% tilvika. Bankinn endurgreiðir þeim útlagaðan kostnað

sem numið getur allt að 84.000 krónum á ári.

Um áramót voru 407 starfsmenn með virka samgöngusamninga eða 36,5% af heildarfjölda starfsmanna sem er aukning frá 32,3% frá fyrra ári. Alls 104 starfsmenn skrifuðu undir samning á árinu og 78 starfsmenn, sem voru með samning, sögðu honum upp eða hættu hjá bankanum. Af þeim sem eru með virka samgöngusamninga eru 259 konur og 148 karlar en hlutfallið 63,6% konur er sambærilegt við hlutfall kvenna í bankanum.

⁸ http://www.unpri.org/viewer/?file=wp-content%2fuploads%2fMerged_Public_Transparency_Report_Landsbankinn-hf_2014.pdf

Fjármálafræðsla

Viðskiptalausnir á Einstaklings- sviði bankans sjá um fjármálafræðslu til einstaklinga og eflingu fjármálalæsis. Markmiðið með fjármálafræðslunni er að tryggja að fólk hafi góða þekkingu á þeirri vöru og þjónustu, sem fjármálafyrirtæki bjóða, og þekki vel eigin fjármál.

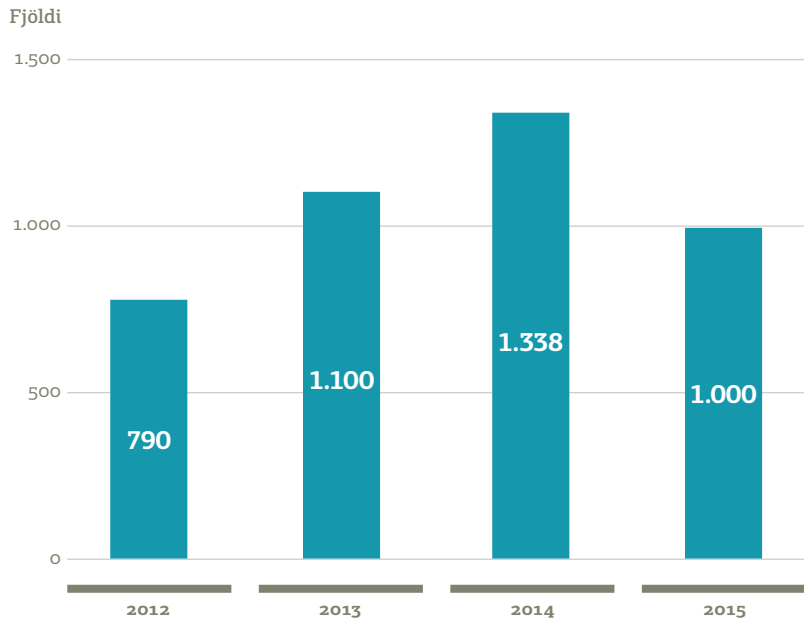
Fjármálakvöld

Fjármálakvöld Landsbankans hafa verið haldin í útibúum bankans en árið 2015 fór minna fyrir þeim en oft áður. Einn slíkur viðburður var haldinn á árinu á Akureyri þar sem fjallað var um Sparnað – verðbréf og lífeyris-sparnað. Viðburðurinn mæltist vel fyrir og var mjög vel sóttur.

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 skipulögð í samstarfi við fulltrúa þeirra. Alls þáðu 13 skólar boð um fjármálafræðslu árið 2015 þar sem um 1.000 nemendur fengu fræðslu. Ekki fer fram kynning á vörum eða þjónustu bankans. Lögð er áhersla á að yngri starfsmenn Landsbankans sinni fræðslunni svo að hún sé sem næst því að vera á jafningjagrunni.

Mynd 4: Fjöldi nema - fjármálafræðsla



Fjármálahreysti og sértæk fjármálafræðsla

Landsbankinn leggur sitt af mörkum til að auka fjármálalæsi og stuðla að upplýstum viðskiptaháttum og stendur framarlega meðal fjármálafyrirtækja á Íslandi í fjármálafræðslu. Í starfsemi Landsbankans er lögð áhersla á faglega ráðgjöf og góðar upplýsingar og er fjármálafræðslunni ætlað að styðja við það.

Nemendur úr grunnskólum um land allt spreyttu sig á Fjármálahreysti, spurningaleik bankans sem ætlað er að efla fjármálalæsi ungmenna. Leikurinn var öllum opin á www.fjarmalahreysti.is. Opnað var fyrir sérstaka keppni nemenda í efstu bekkjum grunnskóla á tímabilinu mars – apríl

en um 500 nemendur tóku þátt í leiknum.

Fjármálahreysti felst í að leysa verkefni af fjölbreyttu tagi sem taka mið af markmiðum OECD í fjármálafræðslu. Verkefnin eru á fjórum ólíkum efnissviðum og eru sett fram á jafnmörgum þyngdarstigum. Efnissviðin fjögur eru: ég, heimilið, nám og atvinna og samfélagið.

Leikurinn var þróaður og hannaður árið 2014 af starfsfólki Landsbankans í samvinnu við Ómar Örn Magnússon, aðstoðarskólalæsi í Hagaskóla. Fjármálahreysti tók við því hlutverki sem Raunveruleikurinn hafði gegnt síðan árið 2006 en það er að efla fjármálalæsi ungmenna.

Landsbankinn tekur einnig virkan þátt í verkefningu Fjármálavits sem Samtök fjármálafyrirtækja (SFF) standa fyrir í samvinnu við aðildarfélögin. Markmiðið er að fræða nemendur tíunda bekkjar í öllum skólum landsins um grunnþætti fjármála og veita innblástur í kennslu um fjármál. Efni Fjármálavits er þróað af SFF í samvinnu við starfsmenn þeirra, kennara og kennaranema. Samkvæmt upplýsingum frá SSF heimsóttu ráðgjafar Fjármálavits 70 skóla um land allt og hittu um 2.900 nemendur.

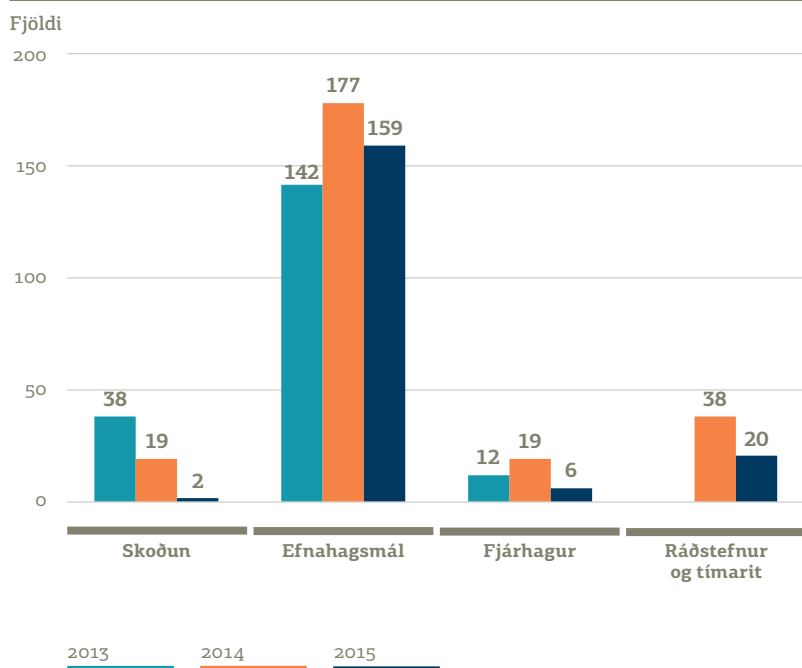
Umræðan á vef bankans

Undanfarin fjögur ár hefur Umræðunni verið haldið úti á vef Landsbankans. Þar eru birtir pistlar um efnahagsmál, fjárhag, skoðun og upplýsingar um ráðstefnur. Birtar eru 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.

Fræðsla til fyrirtækja

Landsbankinn leggur sitt af mörkum til að stuðla að aukinni fræðslu til fyrirtækja. Haldnir eru

Mynd 5: Fjöldi birtinga á umræðuvefnum



fundir af margvíslegum toga sem snúa jafnt að málefnum líðandi stundar, persónulegri færni stjórnenda og fræðslu sem nýtist forsvarsmönnum fyrirtækja beint við daglegan rekstur. Fyrirkomulag fundanna er breytilegt og er leitast við að hafa fjölbreytni í fyrirrúmi. Ætla má að um 1.250 manns hafi sótt fræðsluviðburði fyrirtækja á árinu 2015.

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 215 milljónum króna árið 2015. Jafnframt er mikil áhersla lögð á að bjóða þjónustu og ráðgjöf sem hefur jákvæða samfélagslega tengingu. Loks vill bankinn vera virkur þátttakandi í samfélagsverkefnum með ráðgjöf og sjálfbodaðastarfi starfsmanna.

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

Nánari upplýsingar um samfélagsþátttöku er að finna á vefsvæði bankans.⁹

Þjónusta og stuðningur við frumkvöðla

Starfsfólk fyrirtækjaþjónustu Landsbankans aðstoðar fyrirtæki á öllum vaxtarskeiðum með alla almenna bankaþjónustu.

Landsbankinn er stuðnings- og samstarfsaðili Gulleggs Icelandic Startups (áður Klak Innovit) og hefur stutt við verkefnið frá árinu 2008.

Landsbankinn, í samstarfi við Háskóla Íslands og Massachusetts Technology Leadership Council, stóð fyrir Iceland Innovation UnConference í janúar 2015. Þar gafst frumkvöðlum kostur á að bóka einkaviðtöl hjá reyndum frumkvöðlum, forstjórum og sérfræðingum úr atvinnulífinu. Markmiðið með UnConference-aðferðafræðinni er að leiða saman fólk sem ekki á kost á að ræða saman öllu jafnan, að stofna til nýrra tengsla og styrkja með áhrifaríkum hætti umhverfi nýsköpunar á Íslandi.

Svanni – lánatryggingasjóður kvenna er í samstarfi við Landsbankann um lánafyrirgreiðslu til

fyrirtækja sem eru í meirihluta-eigu kvenna og eru undir stjórn kvenna. Svanni er í eigu velferðaráðuneytisins, atvinnuvega- og nýsköpunaráðuneytisins og Reykjavíkurborgar. Markmið sjóðsins er að styðja við bakið á konum sem eiga fyrirtæki, að stuðla að því að fleiri konur eigi fyrirtæki og að auka aðgengi þeirra að fjármagni. Fyrirtæki geta sótt um tryggingu fyrir lánsfjárhæð að hámarki 10 milljónir króna.

Á árinu bættist Landsbankinn við sem stuðningsaðili verkefnisins Útflutningsaukning og hagvöxtur, Ú/H-verkefnið sem Íslandsstofa hefur umsjón með.¹⁰ Tilgangurinn er að þjálfa stjórnendur fyrirtækja sem hafa hug á að markaðssetja vöru eða þjónustu erlendis. Þjálfunarferlið tekur fjóra mánuði þar sem teknar eru sex tveggja daga þjálfunarlotur. Farið er í alla helstu þætti sem máli skipta og fengnir sérfræðingar á ólíkum sviðum til að aðstoða hópinn. Að jafnaði komast um tíu til tólf fyrirtæki inn í verkefnið á hverju ári. Að þjálfuninni lokinni eiga fyrirtækin fullbúnar og raunhæfar viðskipta- og aðgerðaáætlanir fyrir viðskiptahugmynd sína.

⁹ <http://bankinn.landsbankinn.is/samfelagsleg-abyrgd/studningur-vid-samfelagid/>

¹⁰ <http://www.islandsstofa.is/utflutningstjjonusta/undirbuningur/utflutningsverkefnið-uh/>



Samfélagsvísar

Efnahagsvísar

EC1 – Bein efnahagsleg verðmæti (Sjá töflu 4)

EC2 -Fjárhagsleg áhrif, áhætta og tækifæri fyrirtækisins í tengslum við aðgerðir vegna loftslagsbreytinga

Landsbankinn hefur ekki metið áhættu vegna loftslagsbreytinga sérstaklega en telur engu að síður nauðsynlegt að fylgjast náið með þróun þeirra mála, bæði

vegna tækifæra í viðskiptum sem og áhrifa á afkomu viðskiptavina sinna.

Útfærsla landsmarkmiðs um losun gróðurhúsalofttegunda vegna Parísarsamningsins mun væntanlega liggja fyrir á næsta ári hvað varðar Ísland og Noreg og ríkin 28 í ESB. Ísland er á sama báti og 29 önnur Evrópuríki og staðfest er að þau verði með í sameiginlegu markmiði um minnkun losunar um 40% en ekki er ljóst hver hlutur einstakra ríkja verður.

Landsbankinn telur ljóst að hafa verður hliðsjón af þessum málum varðandi ákvarðanir um útlán, fjárfestingar og þróun fyrirtækja. Ný markmið og reglusetningar á þessu sviði munu líklega hafa víðtæk áhrif á atvinnulíf í heiminum á næstu árum og áratugum. Að mati bankans kann atvinnulífið að þurfa að tileinka sér nýja hugsun í fjárfestingum og fjármögnun verkefna sem tengjast þróun loftslagsmála á næstu árum.

Tafla 4: Bein efnahagslega verðmæti í milljónum¹¹

	2014	2015	Breyting
Tekjur	63.149	72.363	15%
Rekstrarkostnaður	9.374	9.100	-3%
Laun og launatengd gjöld	13.567	13.754	1%
Arðgreiðslur til hluthafa	19.897	23.687	19%
Tekjuskattur og sérstakur skattur	9.789	12.419	27%
Styrkir til samfélagsins	205	215	5%
Samtals efnahagslegt framlag	52.832	59.175	12%
Efnahagslegur ávinningur	10.317	13.188	28%
Hlutfall efnahagslegs framlags af tekjum	84%	82%	-2%

¹¹ Upplýsingar á samstæðugrundvelli

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.¹² Réttur til þessarar greiðslu lýtur sömu reglum og önnur starfsaldurstengd réttindi vegna starfa í öðru fjármálafyrirtæki. Engar aðrar framtíðarskuldbindingar eru bókfærðar hjá bankanum vegna lífeyrisgreiðslna. Engar framtíðarskuldbindingar eru bókfærðar hjá bankanum vegna hvatakerfa.

EC4 – Fjárhagslegur stuðningur frá opinberum aðilum

Ríkissjóður er stærsti eigandi Landsbankans og á 98,2% hlut í bankanum en ekki er litið á stofnframlag ríkisins sem ríkisstyrk.

EC6 – Hlutfall stjórnenda frá nærsamfélagi

Landsbankinn skilgreinir Ísland sem nærsamfélag sitt. Allir bankaráðsmenn eru búsettir á Íslandi. Bankastjóri og framkvæmdastjórar eru íslenskir með búsetu á landinu.

EC7 – Fjárfestingar í innviðum og þjónustu samfélagsins

Landsbankinn er bakhjarl Stofnunar Vigdísar Finnboga-dóttur í erlendum tungumálum ásamt tíu öðrum fyrirtækjum og leggur fram hæsta framlag allra fyrirtækjanna. Landsbankinn hefur styrkt stofnun Vigdísar með veglegum hætti á síðustu árum. Styrkjum til stofnunarinnar verður varið til daglegrar starfsemi vegna undirbúnings Vigdísarstofnunar – alþjóðlegrar miðstöðvar tungumála og menningar sem mun starfa undir merkjum Menningarmála-stofnunar Sameinuðu þjóðanna (UNESCO). Með starfsemi alþjóðlegu tungumálamiðstöðvarinnar

er ætlunin að heiðra störf Vigdísar í þágu tungumála og halda áfram því brautryðjendastarfi sem hún hefur unnið á alþjóðavettvangi sem fyrsti og eini velgjörðarsendiherra tungumála í heiminum hjá UNESCO.

Landsbankinn hefur frá upphafi stutt markaðsverkefnið Ísland – allt árið en skrifað var undir nýjan samning um verkefnið 18. desember 2014 og gildir hann til loka árs 2016. Tilgangur verkefnisins er að festa ferðaþjónustu enn betur í sessi sem heilsársatvinnugrein og auka arðsemi hennar með það fyrir augum að skapa gjaldeyr-istekjur fyrir þjóðarbúið. Markaðssetning fer fram undir formerkjum Inspired by Iceland og sér Íslandsstofa um framkvæmdina.

Landsbankinn er einn af bakhjörllum Hafsins, öndvegisseturs um verndun hafsins, en setrinu er ætlað að vinna að útfærslu hugmynda um verndun hafsins með því að draga úr mengun með grænni tækni. Hafið verður vettvangur samstarfs fyrirtækja,

12 Á við um 90% af starfsmönnum og alla starfsmenn sem hefja störf hjá bankanum. Litill hluti starfsmanna er í Hlutfallsdeild lífeyrissjóðs bankamanna.

opinberra aðila og rannsóknarstofnana sem vilja vinna að hafverndarmálum á alþjóðavettvangi. Setrinu er ætlað að leiða til samstarfs er muni fjölga verðmætum störfum í tækni- og hugverkagreinum, draga að erlent rannsóknarfjármagn og stuðla um leið að verndun lífríkisins í hafinu í kringum landið.

EC9 - Stefna og hlutfall innkaupa frá birgjum úr nærsamfélagi

Landsbankinn skilgreinir Ísland sem nærsamfélag sitt og leitast við að eiga viðskipti við íslenska birgja að því gefnu að það sé hagkvæmt. Á landsbyggðinni leitast bankinn við að skipta við heima-

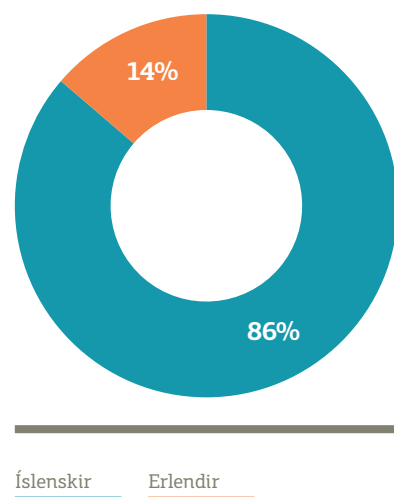
menn enda uppfylli þeir skilyrði innkaupastefnu bankans.

Af þeim birgjum, sem eru með samning í yfir 1 ár, eru 28 innlendir og 23 erlendir.

Heildargreiðslur til birgja árið 2015 námu 8.014 milljónum króna. Innkaup á Íslandi eru skilgreind hér sem innkaup í íslenskum krónum og voru þau 86% af öllum innkaupum bankans á árinu.¹³ Þessar upplýsingar eru á samstæðugrundvelli.

Stærstur hluti erlendra innkaupa bankans tengist upplýsingatækni og er skipting meginútgjalda-flokka eftirfarandi:

Mynd 6:
Hlutfall íslenskra birgja



Tafla 5: Hlutfall birgja eftir megininnkaupum

	Hlutfall af heild	Innlent	Erlent
Upplýsingatækni	35%	74%	26%
Rekstur fasteigna	19%	100%	0%
Markaðskostnaður	10%	99%	1%
Annað	36%	88%	12%

¹³ Ekki er tekið tillit til rekstur fullnustueigna.

Viðskiptavinurinn

PR5 – Ánægja viðskiptavina

Ánægja viðskiptavina er m.a. mæld með Íslensku ánægjuvög-inni á vegum Capacent ehf. Landsbankinn fékk 60,6 stig fyrir árið 2015 samanborið við 61,3 stig árið áður. Meðaltal banka lækkaði á sama tíma um 0,9 stig og stendur í 60,2 stigum. Ekki var marktækur munur á þeim tveimur bönkum sem efstir eru.

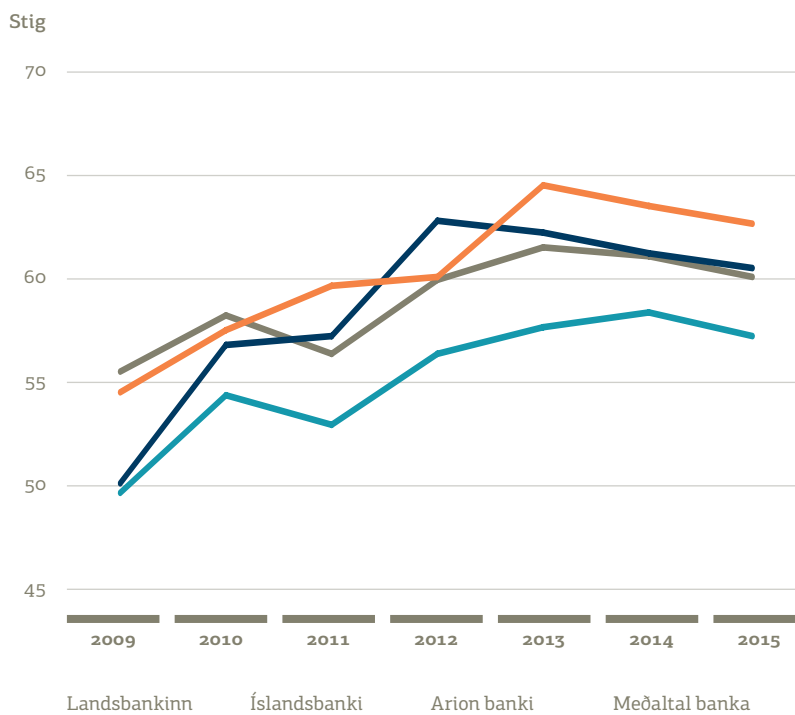
Capacent mælir viðskiptatryggð fyrir Landsbankann fjórum sinnum á ári. Viðskiptavinir svara spurningum af handahófi sem gefa vísbendingar um tilfinningaleg tengsl þeirra við aðalviðskiptabanka sinn. Meðaltal viðskiptatryggðar stóð í stað milli ára í 3,5 stigum.

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.

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

Mynd 7: Íslenska ánægjuvögin



er lögð á aðgengileg og skýr efnistöð í ljósvakamiðlum, prentefni, bæklingum og á vef bankans. Þá er rík áhersla lögð á fræðslu til viðskiptavina, gagnvirkt 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)¹⁴ og leiðbeinandi reglum talsmanns neytenda og umboðsmanns barna um markaðssókn til barna.¹⁵

¹⁴ <http://www.sia.is/Sidanefnd/Sidareglur/>

¹⁵ <http://www.barn.is/>

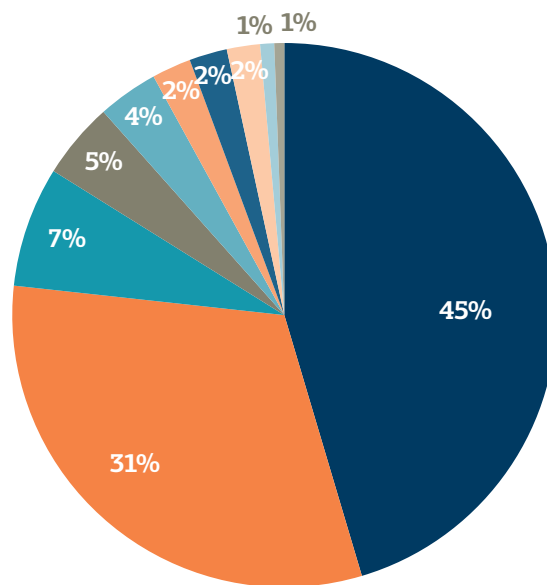
Landsbankinn tekur enn fremur tillit til reglugerðar um fjárfesta-vernd og viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, nr. 995/2007, en tilgangur reglugerðarinnar er að tryggja að upplýsingar um fjárfestingarsjóði séu skýrt og rétt fram settar.¹⁶

PR8 – Fjöldi ábendinga/kvartana vegna trúnaðarbrota

Kvartanir frá utanaðkomandi aðilum

Á árinu 2015 voru skráðar 2.530 kvartanir, flestar fyrri part árs. Til samanburðar voru skráðar 1.033 kvartanir árið 2014. Þessa miklu fjölgun skráðra kvartana má að einhverju leyti rekja til þess að nýr netbanki fór í loftið á fyrsta ársfjórðungi. Í kjölfarið jókst álag á þjónustuver bankans töluvert og biðtími eftir afgreiðslu varð lengri. Á öðrum ársfjórðungi tók samruni Sparisjóðs Vestmannaeyja og Landsbankans gildi og breytingar voru gerðar á sparireikningum Landsbankans. Á þriðja ársfjórðungi tók svo samruni Sparisjóðs Norðurlands og Landsbankans gildi og útibúum í Bolungarvík, Þingeyri og Suður-eyri var lokað. Flestar kvartanir eiga uppruna sinn hjá viðskiptavinum bankans (82%) og berast í flestum tilfellum með tölvupósti (49%) eða símtali (37%). Algengustu umkvörtunarefni árið 2015 voru sem áður segir netbanki

Mynd 8: Skipting kvartana eftir eðli máls



Netbanki	Þjónusta	Vinnubrögð	Kostnaður	Annað
Hraðbankar	Útlán og innlán	Innri málefni	Vörur bankans	Mistök

einstaklinga og þjónustubrestur, þ.m.t. símsvörun og biðtími eftir afgreiðslu. Markmið bankans er að leysa úr kvörtunum innan 7 daga og eru langflest mál leyst innan þeirra tímamarka.

Ferli vegna kvartana er í endurskoðun innan bankans. Í september var tekið upp nýtt verklag þar sem mál, sem talin eru alvarleg,

eru send til Rekstraráhættu til skoðunar. Frá september til ársloka fóru 12 mál í þann farveg.

Kvartanir frá eftirlitsaðilum

Ekki komu upp mál á árinu 2015 sem tengist trúnaðarbrotum eða leka á upplýsingum um viðskiptavinum Landsbankans.

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

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.¹⁷ Upplýsingar um starfsmannafjölda eru á samstæðugrundvelli og fela einnig í sér þá starfsmenn sem komu yfir til Landsbankans við sameiningu Sparisjóðs Vestmannaeyja og Sparisjóðs Norðurlands.

LA1 – Aldursdreifing og starfsmannavelta

Í árslok var heildarfjöldi starfsmanna 1.116 í 1.063 stöðugildum. Þar af eru 51% með háskóla-menntun.

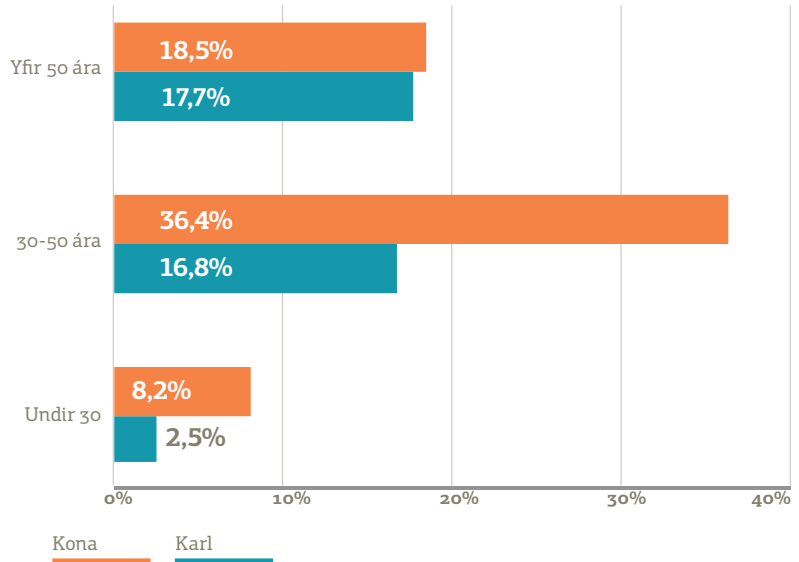
Af nýráðningum voru konur 76% en karlmenn 24%. Tölfræðin endurspeglar einnig þá starfsmenn sem komu yfir til Landsbankans við sameiningu Sparisjóðs Vestmannaeyja og Sparisjóðs Norðurlands en þar voru hlutfallslega mun fleiri konur en karlar.

Lausráðnir starfsmenn eru þeir sem eru að hefja störf hjá Landsbankanum en þeir fá fastráðningu eftir 3 til 6 mánuði. Tólf lausráðnir starfsmenn hættu árið 2015 áður en til fastráðningar kom.

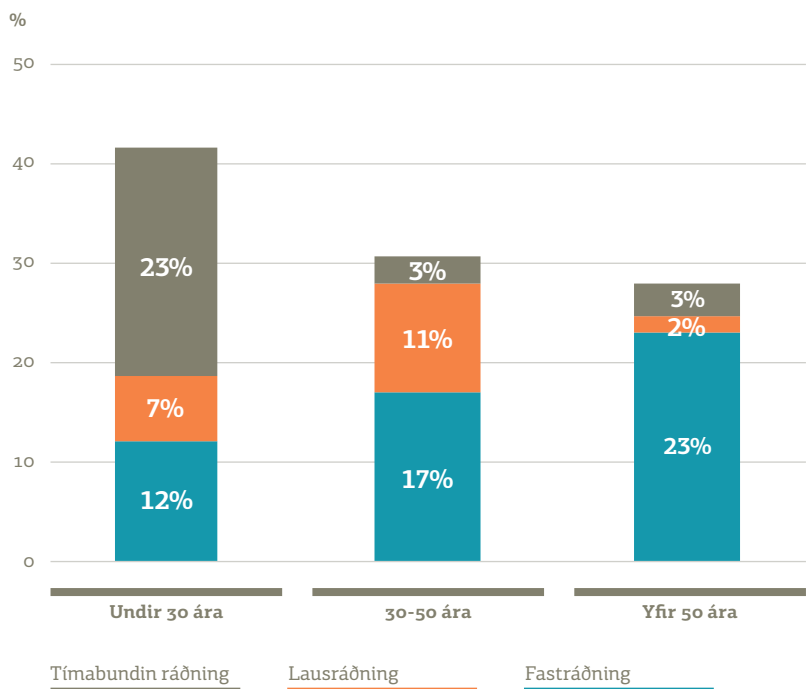
Starfsmannaveltan á árinu 2015 var 15%, í samanburði við 10% árið 2014. Aðalskýring á hækkun milli ára er yfirtaka á Sparisjóði Vestmannaeyja og Sparisjóði Norðurlands og hagræðingaraðgerðir í kjölfarið. Starfsmannavelta í bankanum er að jafnaði lág.

¹⁷ <http://bankinn.landsbankinn.is/mannauður/>

Mynd 9: Heildarstarfsmannafjöldi eftir aldri



Mynd 10: Nýráðnir starfsmenn í árslok 2015 – Aldur



LA2 – Hlunnindi starfsmanna

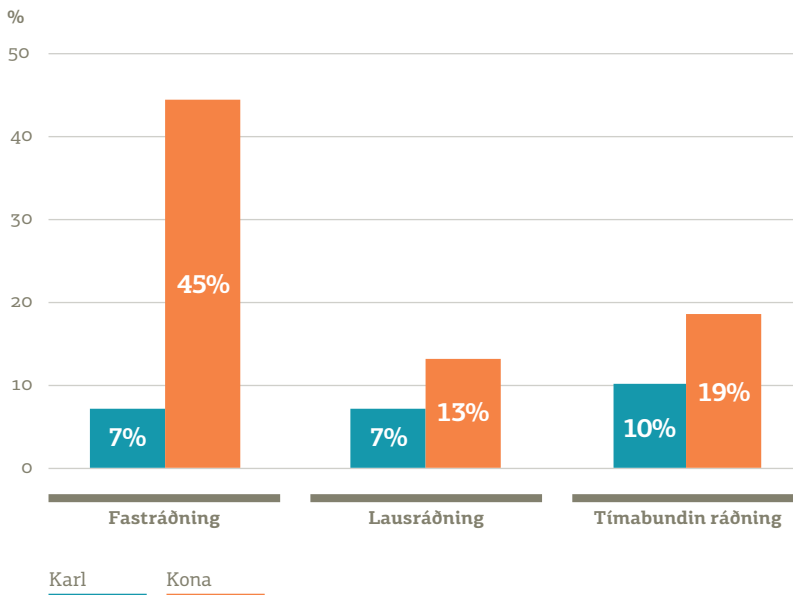
Starfsmenn Landsbankans njóta hlunninda samkvæmt kjarasamningi Samtaka starfsmanna fjármálafyrirtækja (SSF) og Samtaka atvinnulífsins (SA), hjá starfsmannafélagi Landsbankans (FSLÍ) og Landsbankanum hf. Kjörin eru mismunandi eftir því hvort starfsmenn eru lausráðnir eða fastráðnir. Í sumum tilfellum 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 fæðingarorlofsjóði. Greiðslur í lögbundinn lífeyrissjóð eru 10% (starfsmaður 4% og vinnuveitandi 6%) og bankinn greiðir auk þess sem svarar 2% af heildarlaunum starfsmanns í séreignarsjóð fyrstu þrjú starfsár viðkomandi en 7% eftir það.¹⁸

Auk ofangreinds njóta starfsmenn ýmissa fríðinda eins og aðgangs

Mynd 11: Nýráðnir starfsmenn í árslok 2015 – Kyn



að orlofshúsum, íþróttastyrkja, samgöngustyrks, námsstyrkja og tómsundastyrkja. Nánari upplýsingar um þau fríðindi, sem standa starfsmönnum til boða, er að finna á vefsíðu bankans.¹⁹

LA3 – Fæðingarorlof

Konum, sem tóku fæðingarorlof, fjölgaði um 7% frá árinu áður en

körlum fækkaði um 15%. Konur tóku einnig vikur í fæðingarorlof árið 2015 en bæði árin á undan á meðan karlar tóku mun færri vikur. Starfsmenn af báðum kynjum taka frekar fæðingarorlof yfir sumarmánuðina.

Fimm starfsmenn komu ekki aftur til vinnu eftir fæðingarorlof að eigin frumkvæði.

Tafla 6: starfsmenn í fæðingarorlofi	2013	2014	2015	Breyting frá 2014
Meðalfjöldi kvenna í fæðingarorlofi	24,4	15,6	16,8	7%
Meðalfjöldi karla í fæðingarorlofi	9,0	8,3	7,0	-15%
Meðalfjöldi vikna í fæðingarorlofi - konur	42,0	55,5	58,5	5%
Meðalfjöldi vikna í fæðingarorlofi - karlar	27,3	20,1	16,8	-17%

¹⁸ Á við um 90% af starfsmönnum og alla starfsmenn sem hefja störf hjá bankanum. Lítil hluti starfsmanna er í Hlutfallsdeild lífeyrissjóðs bankanna.

¹⁹ <http://bankinn.landsbankinn.is/mannaudur/hvers-vegna-landsbankinn/starfskjoer-og-hlunnindi/>

LA4 - Lágmarks- uppsagnarfrestur

Almennur uppsagnarfrestur starfsmanna er eftirfarandi:

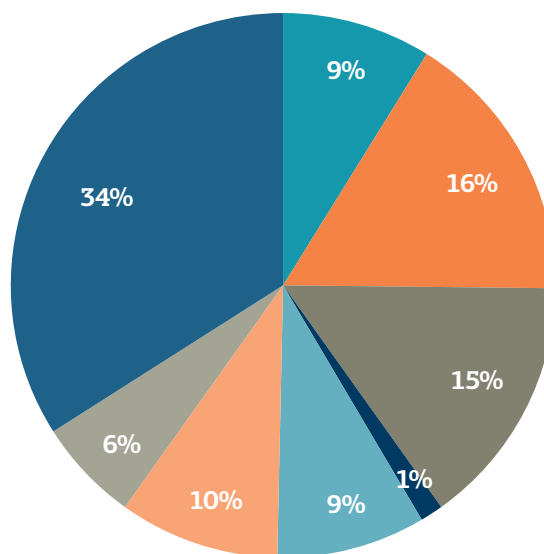
- » Lausráðnir starfsmenn
- 2 mánuðir
- » Fastráðnir starfsmenn
- 3 mánuðir
- » Fastráðnir starfsmenn með meira en 10 ára starfsreynslu í fjármálafyrirtæki eða lífaldur a.m.k. 45 ár - 6 mánuðir

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.

Mynd 12: Fræðsluviðburðir 2015 - Efni



Fjármál

Kerfi og forrit

Lög og reglur

Nýliðafræðsla

Persónuleg færni

Starfstengd hæfni

Stjórnun

Vörur og þjónusta

- » 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 í bankanum. Oftast er um stoðkerfisvandamál að ræða sem gætu einnig tengst öðru en vinnuumhverfi.

Meðalfjöldi veikindadaga starfsmanna var 7,0 dagar árið 2015 miðað við 6,3 daga árið 2014. Meðalfjöldi veikindadaga barna 2015 var 1,3 dagar.

LA9 – Meðalfjöldi fræðslustunda

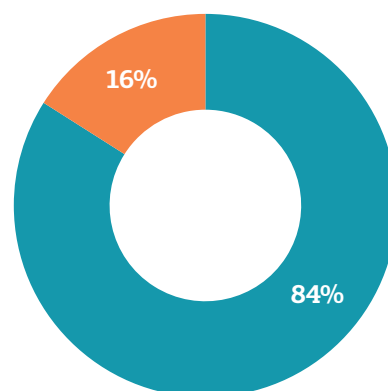
Það er stefna Landsbankans að hjá bankanum starfi hæft, metnaðarfullt og ánægt starfsfólk. Í fræðslustarfi bankans er lögð áhersla á að bjóða upp á markvissa fræðslu og þjálfun sem tryggir starfsfólki nauðsynlega þekkingu og hæfni til að ná árangri í starfi. Áhersla er lögð á að efla einstaklinginn og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

Umfangsmikil fræðsludagskrá stendur til boða á hverju ári og er starfsfólk duglegt að nýta sér það. Fræðslustarfið tekur mið af áherslum í starfi bankans á hverjum tíma og er markvisst horft til þess að framboð símenntunar fyrir starfsmenn færi Landsbankann nær markmiðum sínum. Til að tryggja þetta er unnið náið með stjórnendum bankans að því að sníða fræðslu vandlega að þörfum starfsmanna.

Fræðslustarfið í tölum

Hjá Landsbankanum býðst starfsfólki að sækja fjölbreytta fræðsludagskrá. Árið 2015 var boðið upp á 156 viðburði og þátttakendur voru um 3.200 talsins. Hver starfsmaður bankans sótti því að meðaltali um 3 viðburði í fræðsludagskránni. Hátt hlutfall fræðslu um vörur og þjónustu bankans skýrist m.a. af áherslu á þjálfun tengdri 360° ráðgjöf sem kynnt var fyrir viðskiptavinum í upphafi ársins. Framlínustarfsmenn, sem sinna 360° ráðgjöf, sóttu allir námskeiði í upphafi sem fylgt var eftir með þjálfun á starfsstöð skv. skilgreindum ramma.

Mynd 13:
Fræðsluviðburðir – Þátttaka



Tóku þátt í fræðslu

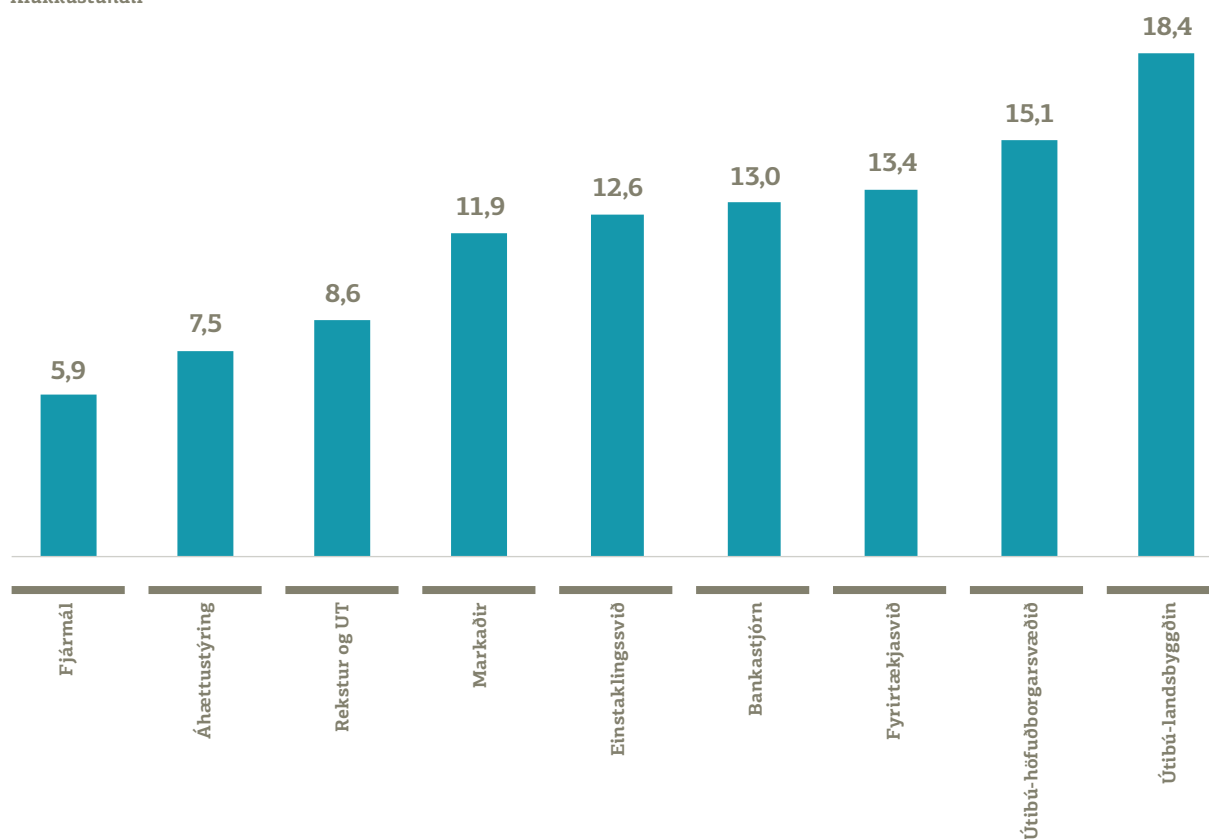
Óvirkur í fræðslu

Virkni starfsfólks í símenntun árið 2015

Meirihluti starfsmanna bankans er virkur í símenntun þar sem 84% þeirra sóttu sér einhverja starfstengda símenntun árið 2015 – innan eða utan bankans.

Mynd 14: Meðalfjöldi fræðslustunda eftir sviðum

Klukkustundir



Fjöldi fræðslustunda

Meðalfjöldi fræðslustunda á hvert stöðugildi á árinu 2015 var 11,6 klukkustundir að undanskildum fræðslustundum sumarstarfsmanna. Fjöldi fræðslustunda inniheldur bæði atburði sem starfsmenn sækja innan bankans og þá fræðslu sem sótt er utanhúss á kostnað bankans.

Flestar voru fræðslustundir hjá starfsmönnum í framlínu útibúa og fyrirtækjasviðs.

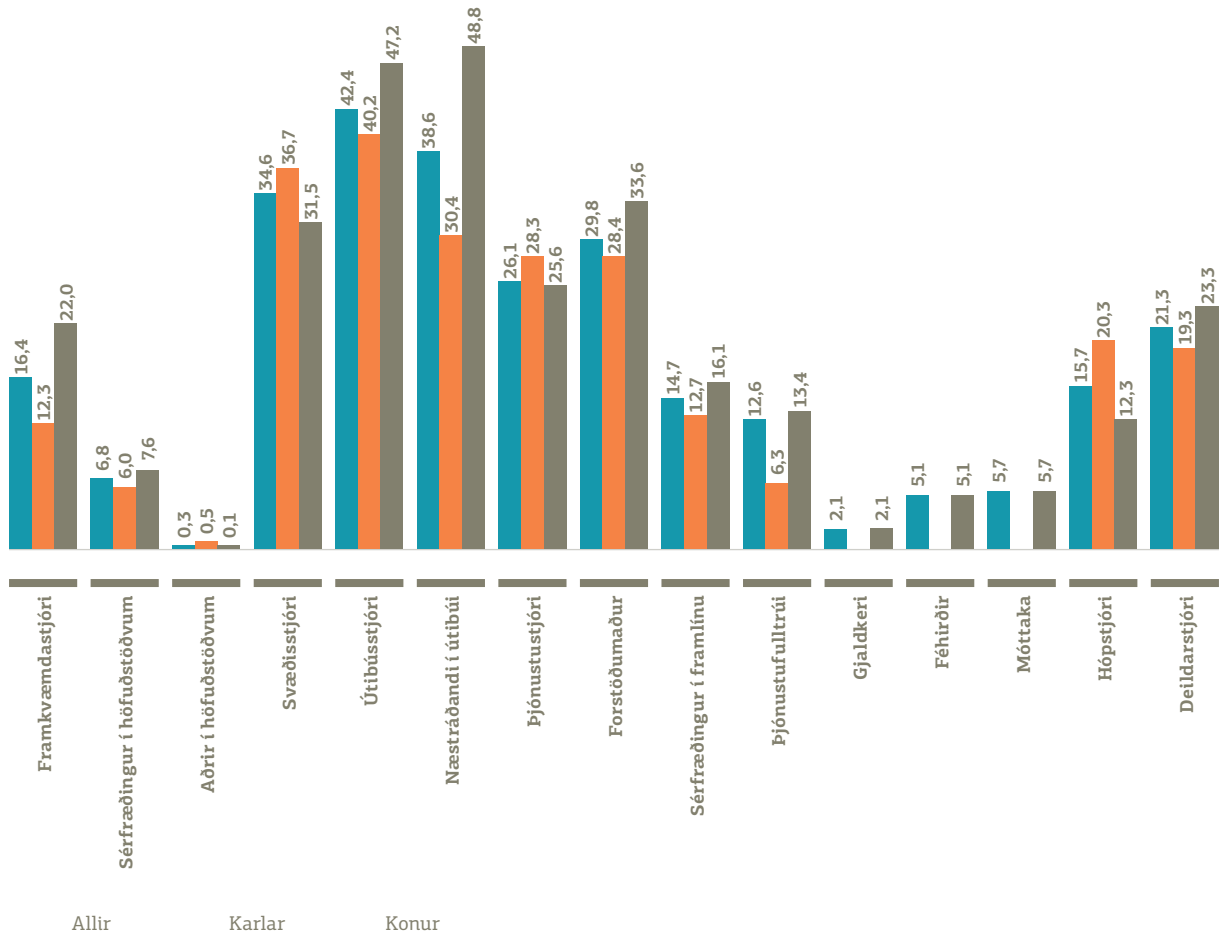
Jafnrétti til símenntunar

Hjá Landsbankanum er lögð áhersla á að konur og karlar í hópi starfsmanna hafi sömu tækifæri til þátttöku í fræðslu. Á myndinni hér fyrir neðan má sjá

meðalfjölda fræðslustunda eftir starfsheitum og kyni. Karlar hafa sótt fræðslu í sem nemur 0,7 klst. að meðaltali meira en konur. Munur á meðalfjölda fræðslustunda milli kynjanna er á bilinu 0,4–18,4 klst. eftir starfsheiti. Mestan kynjamunur má sjá í tilfellum næstráðenda í útibúum og þjónustufulltrúa þar sem konur hafa sótt meiri

Mynd 15: Fræðslustundir eftir starfsheiti og kyni

Klukkustundir



fræðslu en karlar. Hjá hópstjórum hafa karlar sótt umtalsvert meiri fræðslu en konur. Forskot karla, þegar litið er á heildina, skýrist að einhverju leyti af háu hlutfalli karla sem gegna starfi útibússtjóra en þeir eru með flestar fræðslustundir ef litið er til starfsheitis.

LA10 – Þekkingarþróun, símenntun og starfslok

Námslínur fyrir framlínustarfsmenn í útibúum – markmiði náð

Frá árinu 2012 hafa framlínustarfsmenn fylgt þremur námslínunum sem ætlað er að tryggja nauðsynlega þekkingu í starfi. Línurnar eru gjaldkeralína, ein-

staklingslína og fyrirtækjalína. Stefnt hefur verið að því að sem flestir starfsmenn í framlínu hafi lokið viðeigandi námslínu fyrir árslok 2015. Af þeim markhópum, sem skilgreindir voru, lauk 81% einstaklings- og gjaldkeralínu og 85% fyrirtækjalínu að fullu. Aðrir höfðu lokið viðeigandi námslínu að hluta til.

Fræðsla og þjálfun í 360° ráðgjöf

Stór hópur framlínustarfs-
manna fór í gegnum markvissa
þjálfun og fræðslu í tengslum
við 360° ráðgjöf á árinu. Allir
þjónustufulltrúar, sérfræðingar
og stjórnendur í útibúum fengu
grunnnámskeið um ráðgjöfina
og tilnefndir 360° ráðgjafar (um
100 talsins) fengu svo ítarlegri
fræðslu og þjálfun. Þeir sóttu
heilsdagsnámskeið og í kjölfarið
fóru þeir í gegnum skilgreinda
þjálfunarátætlun á sinni starfs-
stöð. Hópur innri þjálfara sá um
þjálfunina og fengu þeir sér-
stakan undirbúning fyrir hlut-
verkið. Þessu var svo fylgt eftir
um haustið þar sem farið var enn
dýpra í ákveðna þætti ráðgjafar-
innar og hópurinn efldur frekar.

Vottun fjármálaráðgjafa

Landsbankinn er virkur þátt-
takandi í verkefninu Vottun
fjármálaráðgjafa. Verkefnið er
á vegum SFF, en að því koma
auk fjármálafyrirtækja atvinnu-
vega- og nýsköpunarráðuneytið,
Háskólinn á Bifröst, Viðskipta-
fræðideild 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 2015
höfðu um 50 starfsmenn Lands-
bankans hlotið vottun sem fjár-
málaráðgjafar.

Stjórnendaþjálfun – Á fullum krafti inn í haustið

Snemma árs 2012 var stjórnenda-
þjálfun Landsbankans undir yfir-
skriftinni Forysta til fyrirmyndar
hleypt af stokkunum. Árið fór
rólega af stað þar sem stjórnend-
um var bent á námskeið hjá ytri
aðilum sem höfðu tengingu við
áherslur bankans. Haustið 2015
var farið af stað með umfangs-
mikla þjálfun í árangursstjórnun
samkvæmt 4DX-aðferðafræðinni.
Um 150 teymisstjórar í bank-
anum sátu 16 klst. vinnustofu
sem var svo fylgt eftir af innri
þjálfurum samhliða innleiðingu.
Lærdómsferlið var enn í fullum
gangi við árslok 2015 og þjálfarar
ávallt reiðubúnir að aðstoða.

Mannauðsmál voru rædd á
mannauðsdegi stjórnenda sem
haldinn var í nóvember. Þar var
m.a. farið yfir nýtt stjórnenda-

líkan sem ætlað er að leiðbeina
stjórnendum í starfi og eigin
starfsþróun. Einnig var rætt um
mannauðstengd verkefni sem
hæst bar á þeim tíma, t.d. breytt
fyrirkomulag á frammistöðu-
samtölum, árangursstjórnun
og endurgjöf. Hjá Landsbank-
anum eru stjórnendur hvattir
til að nýta sér markþjálfun og
stuðning mannauðsráðgjafa til
að efla sig og líða vel í hlutverki
stjórnandans. Einnig eru veittir
námsstyrkir til stjórnunarnáms
á háskólastigi og fékk 21 starfs-
maður slíkan styrk. Af þeim voru
43% karlar en 57% konur.

Námsstyrkir

Starfsmönnum Landsbankans
standa til boða styrkir til að
sækja námskeið utan bankans.
Árið 2015 nýttu 430 starfsmenn
sér slíka styrki. Um 100 starfs-
menn fengu styrk til að stunda
nám samhliða starfi, t.d. til
stúdentsprófs, háskólaprófs eða
löggildingar.

Starfslokanámskeið

Hjá Landsbankanum er reglulega
boðið upp á starfslokanámskeið.
Námskeiðið er ætlað þeim starfs-
mönnum sem hyggja á starfslok

á næstu tveimur árum. Markmiðið 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 2015 sóttu 19 starfsmenn námskeiðið en á síðustu tveimur árum hafa rúmlega 70 starfsmenn setið slíkt námskeið.

Fræðsludagur sumarstarfsmanna

Landsbankinn hefur um árabil boðið öllum sumarstarfsmönnum, sem eru að hefja störf hjá bankanum í fyrsta sinn, að sækja fræðsludag sumarstarfsmanna í húsnæði bankans í Selvík við Álftavatn. Um 50 sumarstarfsmenn tóku þátt að þessu sinni en boðið var upp á fjölbreytta fræðsludagskrá þar sem blandað er saman fróðleik og skemmtun. Sumarstarfsmenn fá þannig nauðsynlegar upplýsingar í upphafi starfs og tækifæri til að kynna.

Aukið framboð rafrænnar fræðslu

Á árinu 2015 var lögð áhersla á að auka framboð rafrænnar fræðslu til muna. Fjárfest var í hugbúnaði til að geta útbúið rafrænar kynningar og fylgja eftir notkun

Tafla 7: Frammistöðumat eftir sviðum

Svið	2013	2014	2015
Áhættustýring	94%	91%	82%
Einstaklingssvið	83%	85%	83%
Fjármál	74%	90%	62%
Fyrirtækjasvið	86%	96%	68%
Innri endurskoðun	88%	100%	88%
Markaðir	91%	90%	78%
Rekstur og upplýsingatækni	96%	87%	87%
Skrifstofa bankastjóra	70%	92%	40%
Þróun og mannauður	92%	87%	77%
Meðaltal Landsbankinn	87%	87%	80%

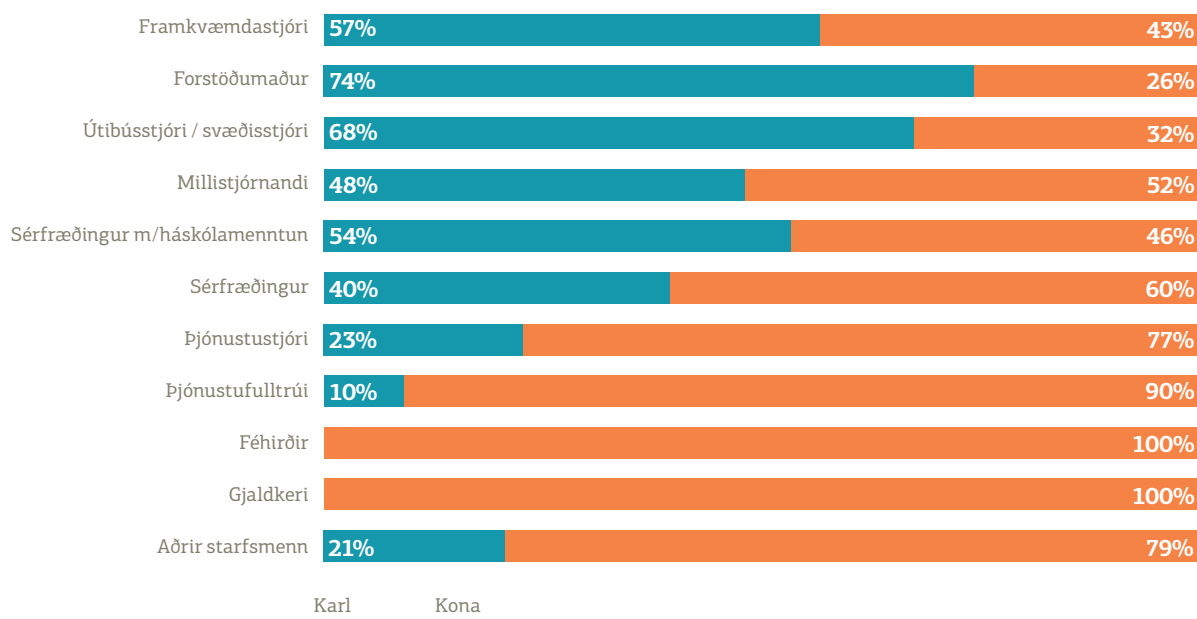
þeirra. Á haustdögum var aukinn kraftur settur í þetta verkefni og nýtt rafrænt fræðslufni kynnt, t.d. kynning um upplýsingaöryggi, vörukynningar og ný útgáfa af prófi um aðgerðir gegn peningabætti. Í árslok höfðu um 1700 starfsmenn nýtt sér framboðið.

LA11 – Frammistöðumat

Síðustu ár hafa frammistöðumöt verið framkvæmd í stað starfsmannaviðtala. 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 frammistöðusamtal. Samtals fóru 942 starfsmenn í samtali sem er 80% 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 mannaúðsmála

Landsbankinn heldur ekki skrá yfir fjölda ágreiningsmála tengdum mannaúðsmálum. 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 2015.

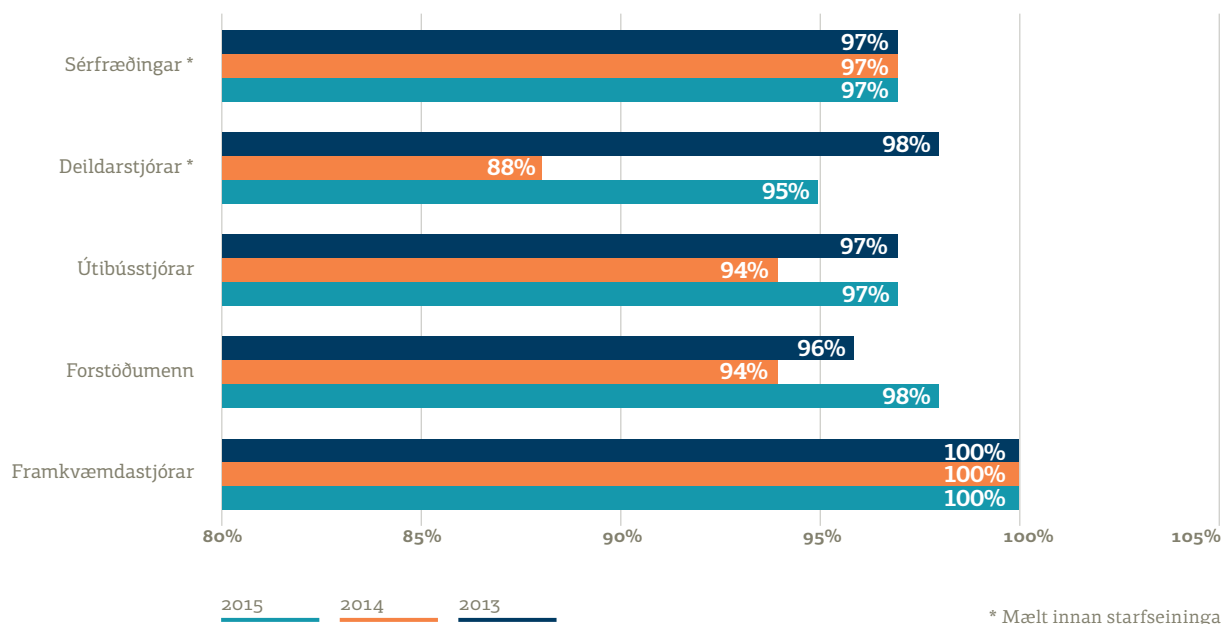
Félagslegir vísar

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

Regluvarsla framkvæmdi áhættumat á sviksemi og aðgerðum gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka á helstu starfssviðum bankans á árinu 2015. Þá hefur verið hafin vinna við áhættumat á spillingu ásamt innleiðingu um varnir gegn henni.

Vinna við greiningu á sviksemisáhættu einstakra deilda

Mynd 17: Hlutfall launa kvenna af launum karla



er langt komin eða um 80% og verður þeirri vinnu lokið um mitt ár 2016.

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

Reglulega eru haldin nýliðanámsskeið fyrir alla nýja starfsmenn bankans þar sem farið er yfir helstu starfsreglur bankans, þ.m.t. reglur um hagsmunaárekstra og aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka. Bankaráð og bankastjóri fá sérstaka fræðslu við upphaf starfs sem lið í undirbúningi fyrir mat á hæfi þeirra sem framkvæmd er af Fjármála-

eftirlitinu. Þá fara framkvæmdastjórar í sambærilegt hæfismat sem framkvæmt er af regluverði og yfirlögfræðingi.

Regluvarsla heldur einnig reglulega námskeið fyrir starfseiningar bankans þar sem hætta getur verið á peningaþvætti, hagsmunaárekstrum og sviksemi. Árlega er lagt fyrir starfsmenn bankans rafrænt próf í aðgerðum gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka. Á árinu 2015 luku allir stjórnendur prófinu og 99,99% þeirra starfsmanna sem gert var að þreyta prófið.

Í tengslum við greiningu Regluvörslu á sviksemi innan bankans þá voru samhliða haldin námskeið fyrir þær deildir þar sem sviksemismatið var framkvæmt eða í um 80% starfseininga.

SO5 – Viðbrögð við spillingu

Hagsmunaárekstrar og misferli almennt

Í stefnu Landsbankans um hagsmunaárekstra er gerð grein fyrir helstu ráðstöfunum Landsbankans gegn því að hagsmunaárekstrar skaði hagsmuni viðskiptavina. Sömuleiðis greinir stefnan mögulega hagsmunaárekstra sem upp geta komið

milli viðskiptavina, milli viðskiptavina og bankans og innan bankans.

Landsbankinn hefur einnig sett ýmsar sérreglur til að koma í veg fyrir hagsmunaaðrekstra, þ. á m. reglur um aðskilnað starfssviða og aðgang að húsnæði, reglur um verðbréfavíðskipti starfsmanna auk almennra starfsreglna sem taka á atvinnuþátttöku og stjórnarsetu starfsmanna og mótöku 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 2015 var þremur starfsmönnum sagt upp störfum vegna misferlis og/eða hagsmunaaðrekstra.

Aðgerðir gegn peningaþvætti

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

SO7 – Athugasemdir vegna samkeppnismála og einokunar og niðurstöður þeirra mála

Í júlí 2015 sendi Samkeppniseftirlitið Landsbankanum bréf þar sem óskað var eftir fundi til þess að ræða samkeppnismál á fjármála-markaði. Fundir voru haldnir í september og október 2015 þar sem m.a. var rætt um ólokna rannsókn Samkeppniseftirlitsins á viðskiptaskilmálum stóru viðskiptabankanna þriggja við veitingu íbúðalána en Samkeppniseftirlitið birti bankanum andmælaskjal sitt í því máli í mars 2013 og bankinn skilaði andsvörum sínum í júní sama ár. Rannsóknin var lögð til hliðar í kjölfarið. Á framangreindum fundum var rætt um möguleika þess að ljúka máli þessu með sátt. Bankinn bíður nú viðbragða Samkeppniseftirlitsins við þeim sjónarmiðum sem fram komu af hálfu bankans á framangreindum fundum.

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

Landsbankinn gerði tvær sáttir við Seðlabankann á árinu 2015 vegna mistaka við framkvæmd reglna nr. 87/1992 um gjald-eyrismál. Samtals nemur fjárhæð sáttanna kr. 18.050.000.

Fjármálaeftirlitið hefur mótað sér það hlutverk að veita fjármála-irtækjum uppbyggilegt og markvisst aðhald og styðja við mótun

á skilvirkri og traustri fjármála-starfsemi þar sem áhersla er lögð á faglegt innra skipulag fjármála-fyrirtækja. Fjármálaeftirlitið rækir hlutverk sitt með því að fylgjast með að starfsemi eftirlitsskyldra aðila sé í samræmi við lög, reglugerðir, reglur og samþykktir, sem um starfsemina gilda, og sé að öðru leyti í samræmi við eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti. Á árinu 2015 voru birtar fimm gagnsæistilkynningar sem fólu í sér athugasemdir og/eða ábendingar. Ekki voru gerðar athugasemdir um starfsemi Landsbankans sem hafa leitt til viðurlaga.

Mannréttindi

HR4 – Fjöldi rekstrareininga og birgja sem hafa verið greindir með tilliti til þess hvort hætta sé á að brotið sé á rétti starfsmanna til kjarasamninga og þátttöku í stéttarfélagum 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 stéttarfélagum.

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 58% af húsnæði hans. Árið 2015 notaði ISS 392 lítra af ræstiefnum í bankanum og eru 94% þeirra umhverfisstofuvara, ýmist með norræna umhverfismerkinu Svaninum eða Evrópublóminu, umhverfismerki ESB. ISS hefur fengið umhverfisstofuvaratönn Svansins.

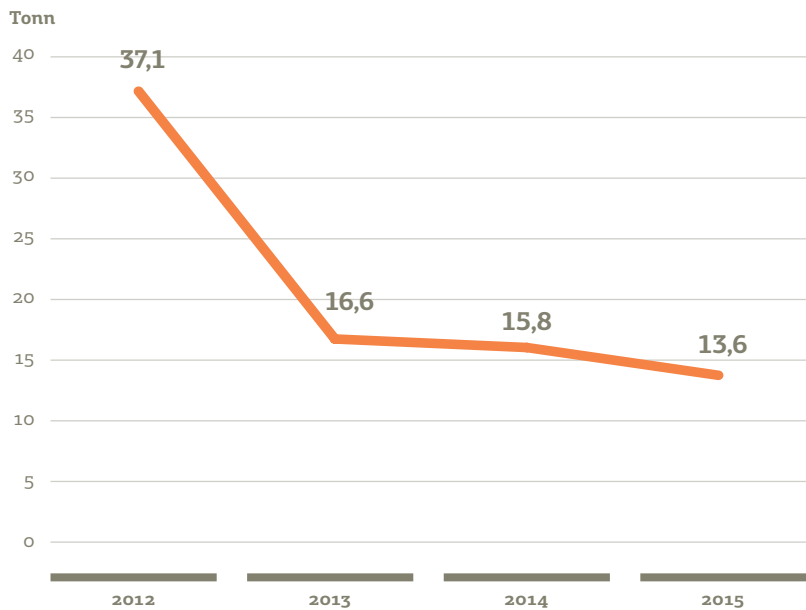
Auk daglegra ræstinga ISS eru unnin ýmis verkefni sem ekki er hægt að umhverfisstofuvara eða nota í umhverfismerktar vörur. Við þessu verkefni voru notaðir 110 lítrar af ræstiefnum og þar af voru 60 lítrar umhverfisstofuvarar.

Aukalega voru keypt 770 lítrar af ræstiefni til innanhúsnota og 180 kg af dufti, 87% af því var umhverfismerkt.

Pappírnotkun

Bankinn vinnur markvisst að því að gera bankann pappírslausan. Svokallað prentský var tekið í notkun á árinu 2013, og í framhaldi af því hefur dregið úr pappírnotkun í starfsemi bankans um 63%.

Mynd 18: Pappírnotkun í tonnum



» Prenttæki í lok árs 2015 voru 178 að tölu sem er aukning um 25 á milli ára en um 422 færri en frá árinu 2012.

» Fyrir innleiðingu prentskýsins var megnið af útprentunum í lit en nú er 90% prentað í svart-hvítu og 90,5% prentað báðum megin.

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

» Nánast allur prentpappír keyptur á árinu var umhverfisstofuvarar með Evrópublóminu eða Svaninum.

Heildarpappírnotkun er:

- » um 12 kg á stöðugildi
- » um 115 grömm á hvern viðskiptavin

Notkun umslaga var 1,9 tonn á árinu sem er aukning um 0,4 tonn frá árinu áður. Alls 85,5% af umslögum voru umhverfismerkt með Evrópublóminu eða Svaninum.

Prentefni

Pappírsmotkun vegna útgefins efnis var 14,4 tonn, sem er minnkun um 1 tonn á milli ára, og 11,8 tonn voru prentuð á umhverfismóttaðan pappír. Prentað efni samsvarar 122 grömmum á hvern viðskiptavin.

Af efni Landsbankans var 96,4% prentað hjá prentsmiðjum sem eru vottaðar af norræna umhverfismerkinu Svaninum.

EN 3 – Orkunotkun

Rafmagnsmotkun

Landsbankinn þekkir til fulls rafmagnsmotkun á 47.679 fermetrum eða um 83% af heildarfermetrafjölda húsnæðis hans. Raforkunotkunin var 5.559 MWh á þessum fermetrum. Bankinn

hefur ekki fullnægjandi vitneskju um rafmagnsmotkun í leigu-húsnæði þar sem rafmagn er hluti af leiguverði eða öðrum rekstrarkostnaði. Heildarmotkun er áætluð 6.685 MWh eða sem svarar um 116,6 kWh/m², sem er um 21,4 kWh/m² minna en árið 2014.

Heitavatnsmotkun

Vitneskja um heitavatnsmotkun er sömu takmörkunum háð og vitneskja um rafmagnsmotkun þar sem verð hennar er stundum innifalið í leiguverði eða öðrum kostnaði. Hitaveitur gefa upp motkun 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 heitavatnsmotkun á 31.171 fermetrum eða um 54,1% af heildarfermetrafjölda húsnæðis hans. Mæld vatnsmotkun var 156.514 m³ sem gerir um 5,02 rúmmetra á hvern fermetra húsnæðis. Það er aukning um 0,9 rúmmetra á fermetra húsnæðis frá fyrra ári.

Eldsneytismotkun

Bifreiðar í motkun hjá Landsbankanum á árinu voru 30 talsins og heildarakstur var 373.353 km eða 12.445 km á bíl að meðaltali. Eldsneytismotkun vegna aksturs starfsmanna var eftirfarandi:

Eldsneytismotkun, mæld í kWh, hefur hækkað úr 388.682 kWh í 407.914 sem gerir 5% aukningu frá fyrra ári en 16 % minnkun frá árinu 2012.

Tafla 8: Eldsneytismotkun

Eldsneyti	2013			2014			2015		
	Notkun (dm ³)	Orkuinnihald (kWh/dm ³)	Orkunotkun (kWh)	Notkun (dm ³)	Orkuinnihald (kWh/dm ³)	Orkunotkun (kWh)	Notkun (dm ³)	Orkuinnihald (kWh/dm ³)	Orkunotkun (kWh)
Bensín	11.646	8,98	104.634	13.682	8,98	122.861	16.114	8,98	144.707
Gasolía	24.752	9,92	245.579	18.335	9,92	181.886	18.792	9,92	186.413
Metan	7.076	10,17	71.963	8.253	10,17	83.935	7.551	10,17	76.794
Samtals			422.176			388.682			407.914

EN15 – Bein losun gróðurhúsalofttegunda

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

Losun gróðurhúsalofttegunda við akstur hefur aukist í 86,4 tonn úr 79,7 tonn sem er um 7,4% aukning frá fyrra ári.

Landsbankinn kolefnisjafnar losun gróðurhúsalofttegunda á árinu 2015 hjá Kolviði. Kostnaður við það er 172.909 krónur og svarar til þess að gróðursett séu 812 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 annaðhvort frá fjarvarmaveitum (jarðvarmi) eða vatnsaflsvirkjunum. Í báðum tilfellum er um að ræða endurnýjanlega orkugjafa sem valda engri eða mjög lítilli losun gróðurhúsalofttegunda. Óbein losun gróðurhúsalofttegunda vegna hita og rafmagns er því lítil sem engin.

EN17 – Losun gróðurhúsalofttegunda vegna orkunotkunar utan bankans

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

Flug erlendis

Flugferðir starfsmanna voru 677 flugleggir á árinu 2015 sem er fækkun um 264 flugleggi frá árinu áður.

Heildarlosun gróðurhúsalofttegunda vegna flugferða erlendis var 195,7 tonn sem er minnkun um 66,5 tonn. Meðallosun á flugleggi var 288 kg.

Landsbankinn kolefnisjafnar losun gróðurhúsalofttegunda hjá Kolviði. Kostnaður við kolefnisjöfnun þessara flugferða er 390.026 krónur sem samsvarar því að gróðursett séu 1.831 tré.

Flug innanlands

Mikil fækkun var á vinnutengdum flugferðum starfsmanna innanlands á árinu. Farnir

Tafla 9: Bein losun gróðurhúsalofttegunda

	2013	2014	2015
Eldsneyti	Koltvísýringur (tonn)	Koltvísýringur (tonn)	Koltvísýringur (tonn)
Bensín	26,7	31,3	36,9
Gasolía	65,3	48,4	49,6
Metan	0,0	0,0	0,0
Samtals	92,0	79,7	86,5

voru 578 flugleggir á árinu 2015 samanborið við 901 fluglegg árið 2014. Losun gróðurhúsalofttegunda í tengslum við þessar ferðir var 28 tonn sem er minnkun um 39,5 tonn á milli ára.

Ferðirnar eru kolefnisjafnaðar og er kostnaðurinn við það 55.991 krónur sem samsvarar því að gróðursett séu 263 tré.

EN18 – Losun gróðurhúsalofttegunda í hlutfalli við umfang bankans

Heildarlosun gróðurhúsalofttegunda á árinu var 302,7 tonn sem er um 285 kg á hvern starfsmann bankans. Það samsvarar 122 lítrum af bensíni á hvern starfsmann.

Landsbankinn kolefnisjafnar þessa losun og er kostnaðurinn við það 605.390 krónur sem samsvarar því að gróðursett séu 2842 tré.

EN20 – Losun efna sem eru skaðleg fyrir ósonlagið

Landsbankinn notaði samtals 1 kg af kælmiðlum í starfsemi sinni á árinu samanborið við 16 kg árið áður. Þar er um kæliefnin R404a og R134a að ræða. Óson-

eyðingamáttur (ODP) þessara efna er enginn. Notkun efnisins hefur þó hlutfallslega mikil gróðurhúsaáhrif í för með sér. Losun kælmiðla frá bankanum hefur sömu gróðurhúsaáhrif og losun 2,3 tonna af koltvísýringi sem er töluverð minnkun miðað við 25,6 tonn árið áður.

EN23 – Magn úrgangs (Sjá töflu 10)

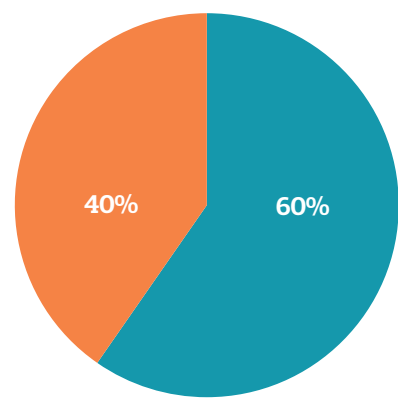
Heildarmagn úrgangs hjá Landsbankanum var 233,3 tonn árið 2015 sem er 14% aukning frá fyrra ári. Þessa aukningu má rekja til þess að á árinu skilaði Landsbankinn Landsímahúsinu og 7 útibúum þar sem mikið af gögnum, svo sem pappír og búnaður, fóru í eyðingu.

EN31 – Umhverfisfjárfestingar og kostnaður eftir tegundum

Landsbankinn hefur ekki haldið utan um kostnað vegna umhverfisstjórnunar í bankanum en helstu kostnaðarliðir árið 2015 voru eftirfarandi:

- » Kolefnisjöfnun
- » Endurnýjun á umhverfismerkingu mótuneytis

Mynd 19:
Hlutfall flokkaðs úrgangs



Flokkað Blandað

- » Sorpflokkun og eyðing og urðun úrgangs
- » Endurgreiðslur vegna samgöngusamnings
- » Skipt yfir í LED perur

Tafla 10: Meðhöndlun úrgangs	2013	2014	2015	Breyting
Blandaður úrgangur	96.602	96.940	94.118	-2,9%
Flokkað	120.062	108.130	139.214	29%
Lífrænt	21.910	25.713	21.669	
Flokkaður úrgangur	19.460	45.065	47.610	
Byggingarefni	44.676	13.740	3.120	
Gagnaeyðing – pappír	30.326	22.350	60.057	
Gagnaeyðing – búnaður	2.999	534	6.235	
Spillefni	691	728	522	
Samtals	216.664	205.070	233.332	14%

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 svið gangast undir árlegt mat á rekstraráhættu. Afrakstur þessa mats

er áhættumiðuð 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. Mats-

ferlið 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.

FS7 - Vara og þjónusta sem ætlað er að framkalla samfélagslegan ávinning

Námsmenn

Námsmönnum, sem eru í viðskiptum við Landsbankann,

þjóðast mun hagstæðari kjör en á almennum yfirdráttarlánnum óski þeir eftir framfærsluláni gegn lánsloforði frá Lánasjóði íslenskra námsmanna (LÍN).

Námslokalan

Námsmönnum, sem lokið hafa námi, þjóðast sérstök námslokalan. Markmiðið með námslokalan er að aðstoða námsmenn við að koma undir sig fótunum að námi loknu. Lánið er óverðtryggt og er til fimm ára en heimild er að fresta gjalddögum fyrstu afborgunar í allt að tvö ár og greiða aðeins vexti á því tímabili; lánstíminn getur því lengst í allt að sjö ár.

Íbúðalán - Fyrstu kaup

Landsbankinn býður þeim sem eru að kaupa sína fyrstu fasteign 100% afslátt af lántökugjaldi og því þurfa þeir sem kaupa sína fyrstu fasteign ekki að greiða neitt lántökugjald sem annars er 1% af lánsfjárhæð.

FS8 - Vara og þjónusta sem ætlað er að framkalla umhverfislegan ávinning

Landsbankinn og Norræni fjárfestingarbankinn (NIB) undirrituðu árið 2015 lánasamning til fimm ára, að fjárhæð 30 milljónir evra (jafnvirði um 4,2 milljarða króna). Í samningnum um lánarammann er kveðið á um að Landsbankinn endurláni

upphæðina til verkefna, sem efla samkeppnisstöðu lítilla og meðalstórra fyrirtækja, og til að fjármagna umhverfisvæn verkefni á Íslandi. Landsbankinn hefur veitt lánsfjármagni, sem fellur undir ofangreinda skilgreiningu, til verkefna og fyrirtækja í ýmsum atvinnugreinum. Fjármögnun NIB gefur Landsbankanum færi á að efla enn frekar lánveitingar til slíkra verkefna.

Lán NIB var fyrsta óveðtryggða lánið sem NIB veitti íslenskum banka frá því að fjármagnshöft voru sett á árið 2008.

NIB er fjölþjóðleg lánastofnun í eigu átta aðildarríkja: Danmerkur, Eistlands, Finnlands, Íslands, Lettlands, Litháens, Noregs og Svíþjóðar. Bankinn fjármagnar verkefni sem fela í sér gagnkvæma hagsmuni fyrir lántakendur og aðildarríkin. NIB hefur hæstu mögulegu lánshæfiseinkunn, AAA/Aaa, frá alþjóðlegu lánshæfismatsfyrirtækjunum Standard & Poor's og Moody's.

FS13 - Aðgangur að bankaþjónustu

Öll almenn bankaþjónusta er að mestu orðin aðgengileg í sjálfsafgreiðslu. Þær lausnir, sem í boði eru, batna stöðugt með bættri tækni og netlausnum. Þannig er aðgengi að almennri bankaþjónustu varðandi algengar aðgerðir til staðar allan sólarhringinn fyrir viðskiptavinum Landsbank-

ans, í hraðbönkum, í netbanka og í farsímabanka Landsbankans. Lausnir, sem byggja á rafrænum auðkenningum viðskiptavina og rafrænu samþykki þeirra, eru í hraðri þróun og munu þegar fram líða stundir enn bæta möguleika til rafrænnar þjónustu og sjálfsafgreiðslu viðskiptavina sem mun auka þægindi þeirra og aðgengi að bankaþjónustu.

Á árinu 2015 tók Landsbankinn yfir Sparisjóð Vestmannaeyja og Sparisjóð Norðurlands. Við þessar sameiningar fjölgaði útibúum bankans um tvö: á Dalvík og í Vestmannaeyjum. Auk þess tók Landsbankinn yfir minni afgangi þessara sparisjóða þar sem veitt er einfaldari bankaþjónusta. Til viðbótar við þjónustu útibúa og afgangi bankans heldur Landsbankinn úti þjónustuheimsóknum, við-

skiptavinum til þæginda. Nánari upplýsingar um útibú bankans, afgangi og þjónustuheimsóknir er að finna á heimasíðu bankans.

FS 14 – Sértek þjónusta við viðskiptavinum

Landsbankinn leitar stöðugt nýrra tækifæra til aukinnar hagkvæmni í rekstri. Felur það m.a. í sér að breytingar verða á útibúum og afgangi bankans, bæði varðandi staðsetningu og eðli starfseminnar á ólíkum stöðum. Leitast er við að breytingar á útibúaneti haldist í hendur við tækniframfarir og aukna möguleika viðskiptavina til sjálfsafgreiðslu. Þessum breytingum er til lengri tíma ætlað að auka þægindi viðskiptavina og að spara þeim tíma, fé og fyrirhöfn við að sækja bankaþjónustu.

Breytingarnar hafa bæði snert starfsemi bankans á landsbyggðinni og á höfuðborgarsvæðinu.

Landsbankinn heldur úti þjónustuheimsóknum á ákveðna staði og til ákveðinna hópa viðskiptavina sinna. Þá hefur bankinn leitað nýrra leiða til að tryggja viðskiptavinum aðgengi að ákveðnum þáttum bankaþjónustu, t.d. með samningum við verslanir um reiðufjárúttektir. Í þessu samhengi er horft til sérstakra þarfa eða aðstöðu viðskiptavina, t.d. fjarlægðar frá næsta afgangi, samgangna og til sérstöðu ákveðinna viðskiptavina, t.d. eldri borgara og þeirra sem eiga óhægt um vik með að sækja þjónustu á næsta afgangi bankans.

Tafla 11: Sértek þjónusta við viðskiptavinum

Reykjavík	Hrafnista í Reykjavík, einu sinn í viku. Þjónustuútibúðir 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
Vestfirðir	Þingeyri, Tálknafjörður og Reykhólahreppur, einu sinni í viku, og Súðavík, aðra hverja viku
Austurland	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 aðgengi- legu/samanburðarhæfu formi í upplýsingakerfum bankans.

Þeir vísar sem eru merktir n/a eru ekki taldir viðeigandi fyrir Landsbankann. Tilvísanaskrá er að finna á www.landsbankinn.is/samfelagsskyrslur.

