



# Samfélagsskýrsla

## Landsbankans 2016

---

---

Landsbankinn tekur samfélagsábyrgð alvarlega og vill starfa í sátt við samfélagið. Samfélagsstefna bankans miðar að því að stuðla að sjálfbærni og tryggja að tekið sé tillit til umhverfisþátta, félagslegra þátta og viðmiða um góða stjórnarhætti í allri starfsemi bankans. Á árinu 2016 var samfélagsstefnan endurbætt, markvisst var unnið að innleiðingu stefnu um ábyrgar fjárfestingar og aukinn kraftur var settur í útgáfumál.

---

# Efnisyfirlit

---

<b>Velferð til framtíðar.....</b>	<b>4</b>
Ávarp bankastjóra.....	6
Um skýrsluna .....	8
Um Landsbankann .....	10
Tilvísunartafla .....	13
<b>Framtíðarsýn .....</b>	<b>14</b>
Stefnumótun í samfélagsábyrgð .....	16
Stefna í samfélagsábyrgð.....	18
Ábyrgar fjárfestingar.....	22
Jafnrétti og samgöngusamningar.....	24
<b>Álitamál og samstarf .....</b>	<b>26</b>
Álitamál .....	28
Hagsmunaaðilar .....	34
Samstarf.....	35
Útgáfa.....	40
<b>Mælikvarðar .....</b>	<b>44</b>
Efnahagur .....	46
Samfélag.....	48
Umhverfi.....	60
Fjármálafyrirtæki.....	66

Velferð til framtíðar

---

Landsbankinn vill vera til fyrirmyndar og vera í fararbroddi í uppbyggingu velferðar til framtíðar í íslensku samfélagi. Samfélagsstefna bankans miðar að því að stuðla að sjálfbærni, að bankinn verði hreyfiafl og starfi í samræmi við ábyrga stjórnarhætti.

---

# Ávarp bankastjóra

Samfélagsábyrgð er mikilvægur þáttur í starfsemi Landsbankans og við viljum starfa í sátt við samfélagið. Landsbankinn ætlar að vera í fararbroddi í uppbyggingu velferðar til framtíðar í íslensku samfélagi.

Samfélagsskýrslan er nú í fyrsta sinn gefin út á vefformi en hún er rituð árlega samkvæmt viðmiðum Global Reporting Initiative (GRI). Skýrslan gegnir einnig hlutverki framvinduskýrslu til UN Global Compact. Landsbankinn hefur verið aðili að UN Global Compact í rúman áratug en í því felst skuldbinding um að bankinn sýni samfélagsábyrgð í verki.

Árið 2016 náði Landsbankinn mikilvægum áföngum hvað varðar samfélagsábyrgð. Við erum stolt af því að Landsbankinn hlaut gullmerki jafnlaunaúttektar PwC annað árið í röð. Bankinn leggur ríka áherslu á jafnréttismál og hefur það að markmiði að á meðal starfsmanna sé ekki til

staðar óútskýrður kynbundinn launamunur.

Landsbankinn vill vera hreyfiafl í samfélaginu. Það gerum við m.a. með því að standa fyrir viðamikilli útgáfu, ráðstefnum og fræðslu. Á síðasta ári stóð Landsbankinn til að mynda fyrir ráðstefnu um Parísarsamkomulagið í loftslagsmálum, þar sem fjallað var um margvísleg áhrif sem aðgerðir gegn loftslagsbreytingum kunna að hafa á íslenskt atvinnulíf og fjárfestingar.

Umræðan, ný efnis- og fréttaveita Landsbankans, var opnuð og þar er fjallað um efnahagsmál og fjármáli víðum skilningi. Vefurinn var valinn besta efnis- og

fréttaveita ársins 2016 á Íslensku vefverðlaununum.

Til þess að stuðla að uppbyggingu og framþróun tekur bankinn virkan þátt í fjölbreyttum samstarfsverkefnum og styður margvísleg samfélagsverkefni. Á síðasta ári var meðal annars efnt til mikilvægs samstarfs við Slysavarnafélagið Landsbjörgu og er Landsbankinn nú einn af aðalbahjörllum samtakanna.

Það er ánægjulegt að sjá hversu mikið hefur dregið úr pappírnotkun í starfsemi bankans, alls um 68,5% frá árinu 2012, þegar nýjar aðferðir við prentun voru teknar í notkun. Einnig hefur góður árangur náðst í að minnka



**Lilja Björk Einarsdóttir**, bankastjóri  
Landsbankans

úrgang, kolefnislosun vegna bíla og heildarlosun gróðurhúsalofttegunda.

Við erum stolt af þeim árangri sem náðst hefur í samfélagsábyrgð og ætlum okkur að gera enn betur. Áfram verður unnið af krafti að innleiðingu stefnu í ábyrgum fjárfestingum. Landsbankinn skrifaði undir meginreglur Sameinuðu þjóðanna um ábyrgar fjárfestingar árið 2013, svokallaðar PRI-reglur. Við teljum að skýr stefna í samfélagsábyrgð hafi jákvæð áhrif á útlán og ávöxtun fjárfestinga til lengri tíma og dragi úr áhættu bankans.

Samfélagsstefna Landsbankans miðar að því að stuðla að sjálf-

bærni og að tryggja að tekið sé tillit til umhverfisþátta, félagslegra þátta og viðmiða um góða stjórnahætti í allri starfssemi bankans. Samfélagsstefnan var uppfærð á síðasta ári. Aukin áhersla er nú lögð á samfélagsábyrgð í vöruframboði bankans, ráðgjöf, fjárfestingum og lánveitingum.

Í stefnumótunartönnu var lögð áhersla á víðtæka aðkomu tekjusviða bankans til að tryggja að samfélagsábyrgð yrði hluti af kjarnastarfsemi bankans. Stefnt er að því að innleiða fjögur alþjóðleg grunnviðmið um sjálfbærni í allri ákvarðanatöku bankans.

Við viljum eiga markvisst samtál við viðskiptavini, birgja og samfélagið um samfélagsábyrgð í fjármálastarfssemi. Við viljum eiga frumkvæði að samstarfi við fyrirtæki, stofnanir og samtök um mikilvægar breytingar á atvinnuháttum og innviðum sem stuðla að samfélagsábyrgð í íslensku atvinnulífi og sjálfbærni í samfélaginu öllu.

Með skýra framtíðarsýn að leiðarljósi ætlar Landsbankinn að vera í fremstu röð hvað varðar samfélagsábyrgð fyrirtækja á Íslandi.

# Um skýrsluna

Landsbankinn gefur árlega út samfélagsskýrslu þar sem viðmiðum Global Reporting Initiative (GRI) er fylgt. Við gerð skýrslunnar er reynt að veita innsýn í það sem vel er gert, það sem betur má fara og álitamál sem komið hafa upp við innleiðingu samfélagsábyrgðar.

Landsbankinn gefur nú í sjötta sinn út samfélagsskýrslu þar sem viðmiðum GRI er fylgt. Þetta er fjórða árið þar sem viðmiðum GRI G4<sup>1</sup> er fylgt. Skýrslan er einnig framvinduskýrsla til UN Global Compact.

Rekja má innleiðingu samfélagsábyrgðar í Landsbankanum með því að lesa samfélagsskýrslur bankans í gegnum árin. Við efnistösk og afmörkun skýrslunnar var litið til eftirfarandi atriða:

Lögð er áhersla á starfsemi Landsbankans án dótturfélaga, nema annað sé tekið fram. Fjallað er um sömu viðmið og í fyrri

skýrslum en umfjöllun um fleiri vísa (e. indicators) bætt við þar sem upplýsingar hafa orðið aðgengilegar.

Við val á vísam var litið til samfélagsskýrslna sambærilegra fjármálafyrirtækja á Norðurlöndunum og þess hvað er viðeigandi fyrir starfsemi Landsbankans.

Skýrslan endurspeglar þekkingu bankans á viðfangsefninu á þeim tíma sem hún er rituð. 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.

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

Upplýsingar í samfélagsskýrslunni eru teknar saman af starfsmönnum bankans á ýmsum sviðum en utanaðkomandi ráðgjafi var fenginn til að ritstýra skýrslunni og tryggja gæði upplýsinga.<sup>2</sup>

Tilvísunartafla sem fylgir skýrslunni skýrir að hve miklu

<sup>1</sup> Samfélagsskýrslur Landsbankans eru aðgengilegar á vef bankans, <http://bankinn.landsbankinn.is/samfelagsleg-abyrgd/skyrslur/>.

<sup>2</sup> Hildur Hauksdóttir, MBA og sérfræðingur í samfélagsábyrgð.



leyti grein er gerð fyrir hverju viðmiði. Um sum viðmiðanna er fjallað ítarlega í skýrslunni á meðan einungis er gerð grein fyrir öðrum í tilvísunartöflunni. Til að forðast endurtekningar má finna upplýsingar um einstök viðmið í tilvísunartöflunni sem vísa til annarra miðla og skýrslna bankans þar sem við á.

Allar upplýsingar í skýrslunni eiga við um almanaksárið 2016. Landsbankinn hvetur lesendur til að senda bankanum ábendingar á [pr@landsbankinn.is](mailto: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.

### Gæðatrygging upplýsinga í skýrslunni byggir á þremur meginatriðum:

- » Að skilgreina að hvaða leyti viðmiðin 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.

# Um Landsbankann

Landsbankinn er stærsta fjármálafyrirtæki landsins með víðtækasta útibúanetið. Landsbankinn veitir einstaklingum, fyrirtækjum og fjárfestum trausta og alhliða fjármálaþjónustu sem byggir á langtíma viðskiptasambandi.

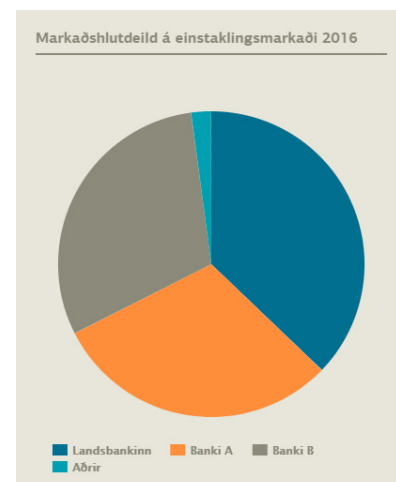
Landsbankinn er stærsta fjármálafyrirtæki landsins með víðtækasta útibúanetið. Landsbankinn hf. var stofnaður 7. október 2008 en saga forvera hans, Landsbanka Íslands hf. (nú LBI hf.), nær allt aftur til ársins 1886.

Landsbankinn veitir einstaklingum, fyrirtækjum og fjárfestum trausta og alhliða fjármálaþjónustu sem byggir á langtíma viðskiptasambandi. Bankinn annast hefðbundna útlána- og innlánastarfsemi en sinnir einnig markaðsviðskiptum, sjóðastýringu í dótturfélaginu Landsbréfum, fyrirtækjaráðgjöf, einkabankaþjónustu og eignastýringu. Höfuðstöðvar Landsbankans eru í Austurstræti 11 í

Reykjavík og nærliggjandi húsum en á því svæði hafa þær verið frá upphafi. Landsbankinn rekur enga starfsemi utan Íslands.

Í árslok 2016 átti Ríkissjóður Íslands 98,2% eignarhlut í Landsbankanum. Landsbankinn átti sjálfur 1,47% hlut. Aðrir hluthafar, sem eru núverandi og fyrrverandi starfsmenn Landsbankans og fyrrum stofnfjáreigendur í Sparisjóði Vestmannaeyja og Sparisjóði Norðurlands (aðrir en íslenska ríkið), áttu 0,33%.

Á árinu 2016 jókst markaðshlutdeild bankans, hvort sem litið er til þjónustu við einstaklinga, fyrirtæki eða fagfjárfesta. Samkvæmt mælingum Gallup var Landsbankinn með í árslok



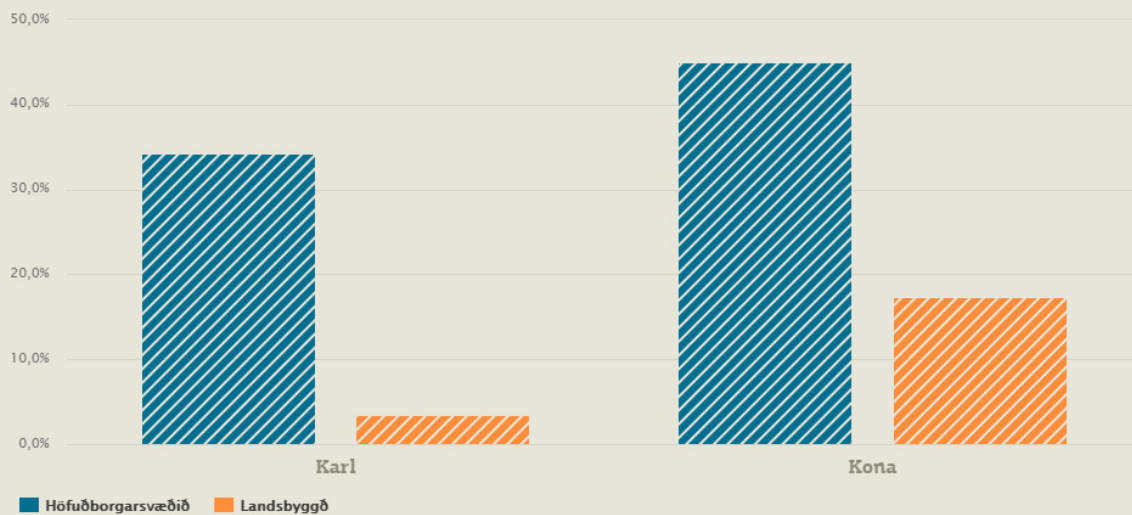
2016 37,1% markaðshlutdeild á einstaklingsmarkaði á árinu og hefur aldrei hún mælst jafn há.

Um Landsbankann	31.12.2015	31.12.2016	Breyting
Einstaklingar í viðskiptum við Landsbankann*	118.400	121.697	2,8%
Fyrirtæki í viðskiptum við Landsbankann	12.300	12.923	5,1%
Útibú og afgreiðslur	38	37	-2,6%
Stöðugildi	1.063	1.012	-4,8%

\*Virkir viðskiptavinir

Helstu kennitölur (ma.kr.)	31.12.2014	31.12.2015	31.12.2016
Hreinar rekstrartekjur	63.149	72.363	48.217
Hagnaður eftir skatta	29.737	36.460	16.643
Arðsemi eiginfjár eftir skatta	12,5%	14,8%	6,6%
Eiginfjárlutfall (CAR)	29,5%	30,4%	30,2%
Vaxtamunur eigna og skulda	1,9%	2,2%	2,3%
Kostnaðarlutfall	56,0%	43,8%	48,4%
Heildareignir	1.098.370	1.118.658	1.111.157
Útlán sem hlutfall af innlánnum viðskiptavina	130,3%	145,2%	144,7%

#### Kynjahlutfall starfsmanna miðað við stöðugildi



Fjöldi starfsmanna eftir ráðningarformi	Fastráðning	Lausráðning	Tímabundin ráðning	Samtals
Karl	384	3	15	402
Kona	623	14	28	665
<b>Samtals</b>	<b>1.007</b>	<b>17</b>	<b>43</b>	<b>1.067</b>

---

Hjá Landsbankanum og dótturfélögum hans störfuðu 1.067 manns í 1.012 stöðugildum í árslok, þar af 62% konur og 38% karlar. Kynjahlutföllin eru óbreytt á milli ára.

Allir starfsmenn bankans í bankastörfum eru meðlimir Samtaka starfsmanna fjármálafyrirtækja (SSF) og falla undir kjarasamninga SA og Samtaka fjármálafyrirtækja (SFF)

---

## Stjórnarhættir

---

Góðir stjórnarhættir Landsbankans leggja grunninn að traustum samskiptum hluthafa, bankaráðsmanna, stjórnenda, starfsmanna og annarra hagsmunaaðila og stuðla að hlutlægni, heilindum, gagnsæi og ábyrgð í stjórnun bankans.

Á hverju ári gerir Landsbankinn úttekt á því hvort viðurkenndum leiðbeiningum um stjórnarhætti sé fylgt og hvort stjórnarhættir bankans á hverjum tíma séu í samræmi við þær leiðbeiningar.

Rannsóknarmiðstöð um stjórnarhætti tilkynnti í desember 2014 að Landsbankinn hefði fengið

## Þátttaka

Landsbankinn tekur þátt í eftirfarandi samstarfi um samfélagsábyrgð:

**Festa, miðstöð um samfélagsábyrgð.** Landsbankinn var einn af stofnaðilum Festu árið 2011.

**United Nations Global Compact.** Landsbankinn er þátttakandi í UN Global Compact á heimsvísu.

**United Nations Principles for Responsible Investment (UNPRI).** UNPRI eru samtök fjárfesta, sjóðafyrirtækja og greinenda sem hafa það að markmiði að innleiða umhverfis- og samfélagssjónarmið, auk góðra stjórnarháttanna, í ákvörðunartöku við fjárfestingarákvarðanir.

**United Nations Environmental Programme Financial Initiative (UNEP-FI).** Landsbankinn var einn af stofnaðilum UNEP-FI árið 1992.

viðurkenningu sem fyrirmyndar-fyrirtæki í góðum stjórnarháttum. Umsögn Rannsóknarmiðstöðvarinnar var byggð á úttekt á stjórnarháttum sem unnin var af Deloitte í nóvember 2014. Niðurstaða úttektar Deloitte Landsbankans var talin gefa skýra mynd af stjórnarháttum bankans og benda til þess að Landsbankinn geti að mörgu leyti verið

öðrum fyrirtækjum fyrirmynd í góðum stjórnarháttum

Landsbankinn fylgir viðurkenndum leiðbeiningum um stjórnarhætti fyrirtækja og gerir grein fyrir þessum þætti í stjórnarháttayfirlýsingu bankans ár hvert. Þar koma einnig fram nánari upplýsingar um bankaráð og undirnefndir þess.

# Tilvísunartafla

---

Samfélagsskýrslan er gerð með hliðsjón af viðmiðum Global Reporting Initiative (GRI). Skýrslunni er ritstýrt af utanaðkomandi ráðgjafa en upplýsingar sem hún byggir á koma frá deildum bankans og birgjum. Hvorki skýrslan í heild né þær upplýsingar sem hún inniheldur hafa verið endurskoðaðar af utanaðkomandi

aðilum. Unnið hefur verið að því að bæta við upplýsingum um viðmið fyrir fjármálafyrirtæki og tókst það ágætlega í ár. Í þeim tilfellum þar sem ekki er gerð grein fyrir viðmiðum (e. not reported) eða einungis gerð grein fyrir þeim að hluta (e. partly reported) er ástæðan sú að upplýsingar vantar eða þær hafa ekki verið

tiltækar á aðgengilegu/samanburðarhæfu formi í upplýsingakerfum bankans.

Tilvísunartafla við samfélagskýrslu Landsbankans 2016  
Tilvísunartaflan er á pdf formi

# Framtíðarsýn

---

Landsbankinn vill vera hreyfiafl í samfélaginu og vinna með öðrum að samfélagsábyrgð. Samfélagsstefna bankans er mótuð með víðtækri aðkomu tekjusviða bankans til að tryggja að hún sé hluti af kjarnastarfseminni. Í lok árs 2016 hlaut Landsbankinn gullmerki jafnlaunaúttektar PwC annað árið í röð sem er mikilvæg staðfesting á stöðu jafnréttismála í bankanum.

---

# Stefnumótun í samfélagsábyrgð

Í kjölfar heildarendurskoðunar á stefnu bankans árið 2015 var samfélagsstefna Landsbankans endurskoðuð á árinu 2016 út frá hinni nýju stefnu. Í stefnunni er áfram lögð áhersla á að vera til fyrirmyndar og að byggja upp velferð til framtíðar.

Í eigendastefnu ríkisins fyrir fjármála-fyrirtæki segir að fjármála-fyrirtæki skuli í stefnumótun huga sérstaklega að umhverfis-vernd og sjálfbærri þróun og framfylgja skriflegum reglum um siðferði og samfélagsábyrgð.

Í stefnunni er einnig lögð áhersla á að fjármála-fyrirtæki horfi til alþjóðlegra fyrirmynda á þessu sviði.

Í samræmi við eigendastefnuna hefur Landsbankinn verið virkur þátttakandi í starfi Global Compact, er aðili að verkefni Sameinuðu þjóðanna um ábyrgar fjárfestingar (UNPRI) og gefur árlega út samfélagskýrslu í samræmi við viðmið Global Reporting Initiative (GRI).

Í kjölfar heildarendurskoðunar á stefnu bankans árið 2015 var

samfélagsstefna Landsbankans endurskoðuð á árinu 2016 út frá hinni nýju stefnu. Í stefnunni er áfram lögð áhersla á að vera til fyrirmyndar og að byggja upp velferð til framtíðar.

Bankinn hefur á síðustu árum náð töluverðum árangri í samþættingu samfélagsábyrgðar í starfsemi sinni og hefur áherslan verið á innra starf, s.s. umhverfisvottun, jafnlaunavottun, loftslagsmál, stjórnarhætti, vistvænar samgöngur og upplýsingagjöf, eins og samfélagsvísar þessarar skýrslu sýna. Í nýrri stefnu er haldið áfram á sömu braut en aukin áhersla er lögð á samþættingu samfélagsábyrgðar í vöruframboði bankans, ráðgjöf, fjárfestingum og lánveitingum. Bankinn vill vera hreyfiafl. Sú viðleitni felur í sér frumkvæði að

samstarfi við fyrirtæki, stofnanir og samtök, um nauðsynlegar breytingar á atvinnuháttum og innviðum til að stuðla að samfélagsábyrgð íslensks atvinnulífs og samfélags. Áherslan er á að bankinn, í samstarfi við aðra hagsmunaaðila, greini og skapi ný viðskiptatækifæri með áherslu á sjálfbærni.

Samfélagsstefna Landsbankans er mótuð í samstarfi við og með víðtækri aðkomu tekjusviða bankans. Stefnan byggir á fyrri stefnu og fjórum alþjóðlega viðurkenndum grunnviðmiðum um sjálfbærni.

Framtíðin mun kalla á ákvarðanir í álitamálu sem bankinn hefur ekki vitneskju um í dag. Samfélagsstefna bankans og grunnviðmið um sjálfbærni mynda



---

ramma sem styður slíka ákvörðunartöku.

Samfélagsstefnunni fylgir aðgerðaráætlun í tveimur hlutum. Framkvæmdahluta stefnunnar er skipt í tvennt og fyrri hluti aðgerðaráætlunarinnar, fram til ársloka 2018, felur í sér uppfræðslu allra starfsmanna í samfélagsábyrgð og samtali við viðskiptavinum, birgja og aðra hagsmunaaðila um samfélagsábyrgð í starfsemi fjármálafyrirtækja. Að þessu loknu verður bankinn enn betur í stakk búinn, í seinni hluta aðgerðaráætlunarinnar, að innleiða samfélagsábyrgð í ráðgjöf, útlánum og fjárfestingar bankans.

Samfélagsstefna bankans á að endurspeglar það viðhorf að skýr stefna og markmið í samfélags-

ábyrgð hafi jákvæð áhrif á útlán og ávöxtun fjárfestinga til lengri tíma, dragi úr rekstraráhættu og styðji við það markmið að viðskiptavinir Landsbankans geti sagt „svona á banki að vera.“

---

### Dreifð ábyrgð

---

Stefnumörkun bankans, þar með talið í samfélagsábyrgð, liggur hjá framkvæmdastjórn og bankaráði Landsbankans.

Fram til ársins 2015 voru málefni samfélagsábyrgðar á höndum sérfræðings í samfélagsábyrgð. Sú staða var lögð niður í tengslum við stefnumótunarvinnu bankans árið 2015 og samfélagsábyrgð, eins og önnur málefni í stefnu bankans, innleidd í

gegnum sérstaka stefnustrauma. Samfélagsábyrgðin rann inn í stefnustráum 4, Hagkvæmar stöðeiningar, en ábyrgðaraðilar þess verkstraums eru bankastjóri og framkvæmdastjóri Rekstrar og upplýsingatæknisviðs. Þetta var gert til að samþætta samfélagsábyrgðina kjarnastarfsemi bankans. Hvert einstakt svið bankans ber í dag ábyrgð á að skilgreina verkefni samfélagsábyrgðar í sinni starfsemi og innleiða þau í samræmi við stefnu bankans. Verkefnastjóri verkstraums 4 leiðir vinnu við samfélagsábyrgð í bankanum og hefur eftirlit með framvindu verkefna. Framkvæmdastjórn fjallar mánaðarlega um samfélagsábyrgð og önnur verkefni í stefnunni og þessi atriði eru einnig til umfjöllunar hjá framtíðarnefnd bankaráðs.

# Stefna í samfélagsábyrgð

Samfélagsstefna Landsbankans er mótuð í samstarfi við tekjusvið bankans til að tryggja að hún sé hluti af kjarnastarfsemi bankans. Stefnan byggir á fyrri stefnu og fjórum alþjóðlega viðurkenndum grunnviðmiðum um sjálfbærni.

## Landsbankinn er traustur samherji í fjármálum

Stefna Landsbankans er að vera til fyrirmyndar og að vera traustur samherji í fjármálum. Við ætlum að vera í fremstu röð hvað varðar samfélagsábyrgð fyrirtækja á Íslandi.

Samfélagsstefna Landsbankans miðar að því að rekstur bankans stuðli að sjálfbærni í íslensku samfélagi, hann sé hreyfiafl og starfi í samræmi við ábyrga stjórnarhætti. Efnahagslíf, samfélag og náttúra eru hluti af sama kerfinu og vöxtur fyrstnefndu þáttanna tveggja getur ekki farið út fyrir þau endanlegu takmörk sem náttúran setur. Sjálfbærni vistkerfa og öflugt atvinnulíf eru

sambætt og samrýmanleg en ekki andstæður.

Við ætlum að vera hreyfiafl í samfélaginu. Í þeim tilgangi munum við eiga frumkvæði að samstarfi við fyrirtæki, stofnanir og samtök um nauðsynlegar breytingar á atvinnuháttum og innviðum sem stuðla að aukinni sjálfbærni íslensk atvinnulífs og samfélags með það að markmiði að tækifæri Íslands í þessu sambandi verði nýtt með sem bestum hætti fyrir land og þjóð til framtíðar. Saman sköpum við ný viðskiptatækifæri með áherslu á sjálfbærni.

Skýr stefna í samfélagsábyrgð hefur jákvæð áhrif á útlán og ávöxtun fjárfestinga til lengri tíma og dregur úr áhættu bank-

### Fyrir árslok 2018 ætlum við að:

- » Tryggja að allir starfsmenn hafi þekkingu á og skilji hvað felst í sjálfbærni.
- » Eiga markvisst samtal við viðskiptavini, birgja og samfélagið um sjálfbærni og samfélagsábyrgð í fjármálastarfsemi.
- » Innleiða grunnviðmið sjálfbærni í ákvarðanatöku bankans.

ans. Við ætlum að láta gott af okkur leiða, enda teljum við það styðja við það markmið bankans að viðskiptavinir geti sagt „svona á banki að vera.“

Framtíðarsýn Landsbankans í samfélagsábyrgð: Við ætlum að byggja upp velferð til framtíðar í íslensku samfélagi.

## Grunnviðmið sjálfbærni

Við ætlum að fylgja þremur grunnviðmiðum sem lúta að umgengni við náttúruna og einu samfélagslegu viðmiði. Í framtíðinni munum við þurfa að taka ákvarðanir í álitamálum sem ómögulegt er að sjá fyrir. Grunnviðmiðin um sjálfbærni munu leiðbeina okkur í þeirri ákvörðunartöku.

## Sjálfbærni vistkerfa

Þegar rætt er um þjónustu vistkerfa er átt við að mannkynið nýtir sér þjónustu eða afrakstur vistkerfa náttúrunnar, s.s. náttúruauðlindir og ýmis náttúruleg ferli. Náttúran og þjónusta vistkerfa er í grundvallaratriðum mikilvægasti framleiðsluþátturinn í hagkerfinu. Oft er rætt um að umhverfið, samfélagið og hagkerfið séu eins og þrífótur þar sem hver fótur styður við hina tvo. Einnig má hugsa um samspil þessara þátta sem þrjú háð mengi, þar sem umhverfið er stærsta mengið sem samfélagið og

hagkerfið eru hluti af. Umhverfið er hinn náttúrulegi höfuðstóll mannskyns sem sér okkur fyrir

Í sjálfbæru samfélagi er tryggt að uppsöfnuð áhrif athafna mannsins séu ekki umfram getu náttúrunnar til að vinna úr þeim. Þetta á við um:



Viðmið #1  
Uppsöfnun efna úr jörðu.



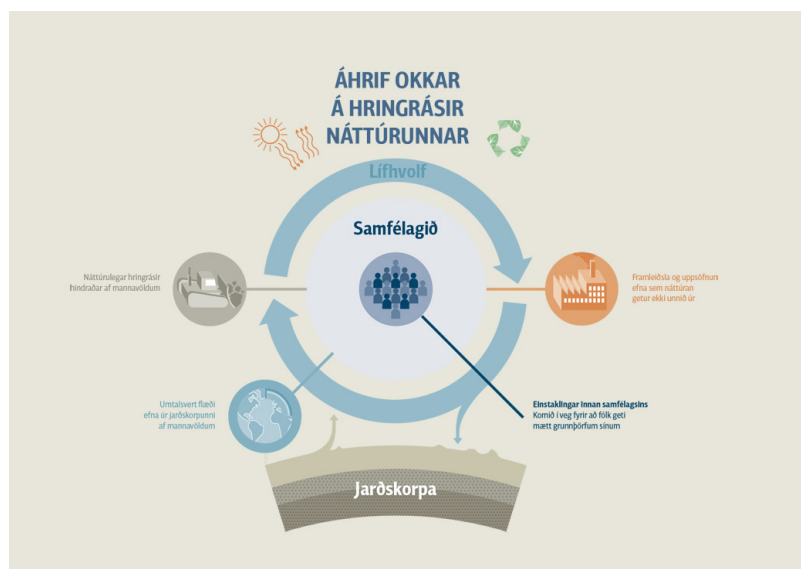
Viðmið #2  
Uppsöfnun framleiddra efna.



Viðmið #3  
Hignun, t.d. vistkerfa eða gróðurvæða, af mannavöldum.



Viðmið #4  
Sköpun aðstoðna þar sem dregið er kerfisbundið úr getu fólks til að uppfylla grunnþarfir sínar.



lífsnauðsynlegri þjónustu vistkerfa. Miðjumengið er samfélagið, eða mannauðurinn. Hagkerfið er minnsta mengið því það stjornast af reglum og skipulagi hina tveggja mengjanna.

Atvinnulífið getur haft veruleg áhrif á getu vistkerfa til að sinna sinni þjónustu, en til að atvinnulífið geti þrífist, þarf það á þjónustu vistkerfa og heilbrigðu samfélagi að halda.



Sjálfbærni vistkerfa og heilbriggt atvinnulíf eru samþætt og samrýmanleg markmið.

## Parísarsamkomulagið

Parísarsamkomulagið er samkomulag í loftslagsmálum frá því í desember 2015. Samkomulagið

er það fyrsta sem kveður á um að öll ríki skuli grípa til aðgerða til að draga markvisst úr losun gróðurhúsalofttegunda, takast á við afleiðingar loftslagsbreytinga og tryggja umtalsvert fjármagn til grænna lausna. Jafnframt kveður samkomulagið á um aðstoð til ríkja sem verða verst úti vegna loftslagsbreytinga. Ísland fullgilti samkomulagið haustið 2016.

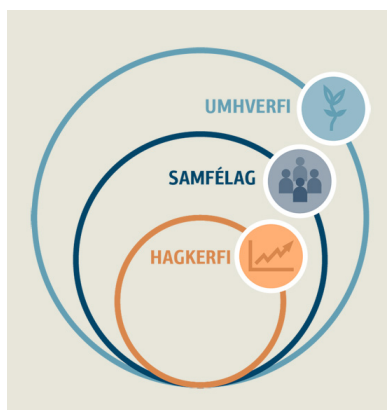
## Mælingar á árangri

Landsbankinn ætlar að þróa og innleiða sjálfbærimælikvarða og birta niðurstöður árlega samhliða árskýrslu. Mælikvörðum verður meðal annars beitt á:

- » Framleiðni auðlinda (ávinningur í hlutfalli við notkun auðlinda)
- » Losun skaðlegra efna og mengun frá starfseminni.
- » Losun koltvísýrings frá starfseminni, útlánun og fjárfestingum.
- » Vistspor Landsbankans (álag okkar á vistkerfið).
- » Framlegð og hagnaður til skemmri og lengri tíma.
- » Jafnlaunavottun.
- » Fjölbreytni á vinnustað.

Landsbankinn stóð fyrir fundi um Parísarsamkomulagið og áhrif þess á íslenskt atvinnulíf og fjárfestingar í Hörpu þann 25. febrúar 2016.

Landsbankinn undirritaði í nóvember 2015 yfirlýsingu um markmið í loftslagsmálum ásamt rúm-



lega 100 íslenskum fyrirtækjum og stofnunum. Yfirlýsingin var gerð í samstarfi við Reykjavíkurborg og Festu, miðstöð um samfélagsábyrgð.

### Ábyrgir stjórnarhættir

Við ætlum að vera til fyrirmyndar í stjórnarháttum og fylgja leiðbeinandi reglum Kauphallarinnar, Viðskiptaráðs og Samtaka atvinnulífsins þar um.

#### Á næstu árum stefnum við að því að:

- › Vera hreyflað í samfélaginu með því að eiga frumkvæði að samstarfi við fyrirtæki og stofnanir um nauðsynlegar breytingar á atvinnuháttum og innviðum sem stuðla að aukinni sjálfbærni íslensk atvinnulífs og samfélags.
- › Taka ákvarðanir um þjónustuframboð og aðra þætti í rekstri bankans út frá forsendum sjálfbærrar þróunar.
- › Hvetja viðskiptavini og samstarfsaðila okkar til að fylgja stefnu um samfélagsábyrgð.
- › Hefja lánveitingar til umhverfisvænna verkefna með útgáfu grænna skuldabréfa í samvinnu við erlenda fjármögnunaraðila.
- › Gæta að sjálfbærni við mat á fjárfestingamöguleikum, lánveitingum og verðlagningu.
- › Greina framtaksfyrirtæki og skrað fyrirtæki með tilliti til sjálfbærni.
- › Vera til fyrirmyndar í aðgerðum gegn peningalþvætti, fjármögnun hryðjuverka og mansals.
- › Tryggja að rekstur bankans hafi sem minnst áhrif á vistkerfið og lágmarka sóun.
- › Meta birgja með hliðsjón af sjálfbærni.
- › Mæla og meta árangur Landsbankans varðandi samfélagsábyrgð og sjálfbærni.

### Jafnrétti

Landsbankinn telur styrk í virkri þátttöku einstaklinga sem endurspeglar fjölbreytileika samfélagsins í starfsemi bankans. Landsbankinn vill vera í fremstu röð í jafnréttismálum.

Jafnréttisáætlun Landsbankans miðar að því að allir séu jafn rétt-háir, án mismununar á grundvelli kyns, kyngervis, kynvitundar, kynhneigðar, aldurs, fötlunar, heilsufars, þjóðernis, kynþáttar,

litarháttar, uppruna, trúarbragða, skoðana, menningar eða stöðu að öðru leyti, enda lítillsvirðir og misbýður slík mismunun þeim einstaklingi eða hópi sem fyrir henni verður.

Landsbankinn greiðir sömu laun fyrir sömu störf og tryggir að á meðal starfsmanna sé ekki til staðar óútskýrður kynbundinn launamunur.

# Ábyrgar fjárfestingar

Í Landsbankanum er markvisst unnið að innleiðingu stefnu í ábyrgum fjárfestingum en slík stefna hefur að mati bankans jákvæð áhrif á ávöxtun fjárfestinga til lengri tíma og dregur úr rekstraráhættu.

---

Landsbankinn skrifaði undir meginreglur Sameinuðu þjóðanna um ábyrgar fjárfestingar (UNPRI) árið 2013. Ábyrgar fjárfestingar (PRI) er aðferðafræði sem viðurkennir sérstaklega að stjórnarhættir, umhverfismál og félagsleg mál efni hafa áhrif á vöxt og viðgang fyrirtækja og markaða til lengri tíma lítið. Af því leiðir að það er viðeigandi fyrir fjárfesta að huga að þessum þáttum við mat á fjárfestingum.

Í ábyrgum fjárfestingum felst að sjálfbær langtímaarðsemi er háð virku og vel stjórnðu vistkerfi, heilbrigðu hagkerfi og heilbrigðu þjóðfélagi.

Til skamms tíma hafa verkefni á vegum UNPRI 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 aðferðafræðinni og sýnileika varðandi árangur.

Á síðasta ári var áfram unnið að innleiðingu ábyrga fjárfestinga á sviði Eignastýringar Landsbankans. Það er skýr vilji forsvarsmanna bankans að vera í farabroddi í þessum málaflokki.

## Viðbótarviðmið við greiningu fjárfestinga

---

Í nóvember hóf Hagfræðideild Landsbankans að greina á skipulagðan hátt starfsemi skráðra fyrirtækja með hliðsjón af sjálfbærni og samfélagsábyrgð. Áform bankans um öflun upplýsinga voru kynnt á fundum með fulltrúum nokkurra fyrirtækja við almennt jákvæðar undirtektir. Spurningalistar um samfélagsábyrgð voru í kjölfarið sendir til skráðra fyrirtækja. Markmiðið var að afla upplýsinga um það hvernig viðkomandi félag tekur tillit til áhrifa rekstrarins á umhverfið, samfélagið og stefnu

---

Þess um stjórnarhætti. Upplýsingarnar verða aðgengilegar fag- og stofnanafjárfestum og nýttar innanhúss við fjárfestingarákvarðanir fyrir hönd viðskiptavina bankans. Markmiðið er að samfélagsábyrgð verði hluti af almennum greiningum í framtíðinni, í samræmi við skuldbindingar bankans um ábyrgar fjárfestingar.

Á árinu skilaði bankinn í annað sinn framvinduskýrslu til PRI og er skýrslan ætluð fjárfestum, viðskiptavinum og hagsmunaaðilum. Uppsetning skýrslunnar byggir á sex grunnstoðum PRI og er skýrslan opinber og aðgengileg á vefsvæði PRI.

### Ráðstefna um ábyrgar fjárfestingar

---

Í september hélt bankinn ráðstefnu um ábyrgar fjárfestingar og innleiðingu þeirra á Íslandi. Aðalræðumaðurinn var Gil Friend frá Natural Logic Inc.

Í erindi sínu fjallaði Friend um margþættan ávinning fyrirtækja af að marka sér skýra stefnu um samfélagsábyrgð og sjálfbæran rekstur. Það geti til að mynda lækkað rekstrarkostnað og aukið nýsköpun. Mikilvægust væru þó áhrif aðgerða eða aðgerðaleyfis á ímynd og orðspor fyrirtækja. Hann segir nauðsynlegt fyrir

fyrirtæki og starfsfólk að taka virkan þátt í ferlinu, greina áhættu í rekstrinum, móta stefnu og aðgerðir, kynna markmið sín og árangur og hafa áhrif á önnur fyrirtæki með fordæmi sínu og fyrirmynd.

Þá greindi Páll Harðarson, forstjóri Kauphallarinnar á Íslandi frá því að Kauphöllin myndi gefa út ítarlegar leiðbeiningar til útgefenda verðbréfa um birtingu á upplýsingum um stefnu þeirra um ábyrgar fjárfestingar og samfélagsábyrgð. Kauphallirnar á Norðurlöndunum væru sammála um að leita eftir samstarfi við fyrirtæki í þessum málaflokki en ekki yrðu settar nýjar reglur.

# Jafnrétti og samgöngusamningar

Í lok árs 2016 hlaut Landsbankinn gullmerki jafnlaunaúttektar PwC annað árið í röð. Landsbankinn var fyrstur banka á Íslandi til að hljóta gullmerkið árið 2015 og er stærsta fyrirtækið á Íslandi sem hefur fengið þessa viðurkenningu.

Gullmerki jafnlaunaúttektar PwC veitist fyrirtækjum þar sem launamunur kynjanna er innan við 3,5%. Í jafnlaunaúttekt PwC er gerð grein fyrir mun á grunnlaunum, föstum launum og heildarlaunum eftir kyni. Tekið er mið af aldri, starfsaldri, menntun, starfaflokki, stöðu í skipuriti og vinnustundum.

Bankinn leggur áherslu á að tryggja jafnrétti til launa og starfstækifæri. Gullmerki jafnlaunaúttektar PwC er mikilvæg staðfesting á stöðu jafnréttismála í bankanum og er jafnframt hvatning til að viðhalda þeirri stöðu til framtíðar.

Í jafnréttisstefnu bankans kemur m.a. fram að hjá Landsbank-

anum skuli karlar og konur hafa jafna möguleika til starfsframa og njóta sömu réttinda í starfi. Í stefnunni kemur einnig fram að Landsbankinn stefni að jöfnu hlutfalli kynja meðal starfsmanna, að hjá bankanum skuli störf ekki flokkast sem karla- eða kvennastörf og að konum og körlum skuli greidd sömu laun fyrir jafnverðmæt störf. Þá líðast hvorki einelti, fordómar né kynbundin eða kynferðisleg áreitni. Bankinn hefur það að markmiði að hlutur hvors kyns um sig í forystusveit bankans verði aldrei minni en 40%.

Landsbankinn skrifaði undir Jafnréttissáttmálann (Women's Empowerment Principles – Equality means Business), alþjóðlegt

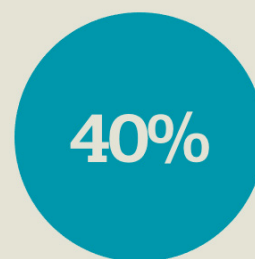




#### Meginatriði jafnréttisstefunnar

- » Í Landsbankanum eiga karlar og konur jafna möguleika til starfa og stjórnasetu.
- » Landsbankinn stefnir að jöfnu hlutfalli kynja meðal starfsmanna bankans og forðast að skilgreina störf sem karla- eða kvennastörf.
- » Landsbankinn greiðir körlum og konum somu laun fyrir jafnverðmæt störf.
- » Landsbankinn leggur áherslu á að starfsmenn geti samræmt vinnu sína og einkalíf.
- » Landsbankinn gættir þess að bæði kynin hafi jöfn tækifæri til starfsþróunar, náms og fræðslu.
- » Í Landsbankanum líðst hvorki einelti, fordómar né kynbundin eða kynferðisleg áreitni.

#### Hlutfall samgöngusamninga



átak UN Women og UN Global Compact, árið 2011. Með undirskriftinni skuldbatt bankinn sig til að vinna að jafnréttismálum innan fyrirtækisins en í sáttmál- anum eru sjö viðmið sem hafa skal að leiðarljósi við að efla konur innan fyrirtækja og auka þátt þeirra í atvinnulífinu.

nýta annan ferðamáta en einka- bíllinn vegna ferða til og frá vinnu í 60% tilvika. Bankinn endur- greiðir þeim útlagðan kostnað, allt að 84.000 krónur á ári, eða 7.000 kr. mánaðarlega.

Um sl. áramót voru 424 starfs- menn með virka samgöngusamn- inga, eða 40% af heildarfjölda

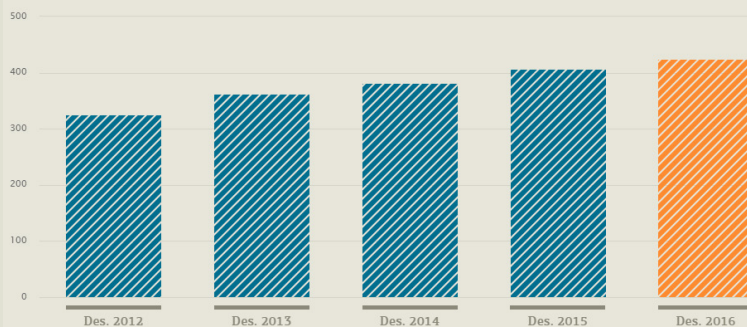
starfsmanna. Af þeim sem eru með virka samgöngusamninga eru 257 konur og 167 karlar en hlutfallið 60,6% konur er sam- bærilegt við kynjahlutfall starfs- manna bankans.

#### Fleiri samgöngusamningar

Markmið samgöngusamninga er að fjölga valmöguleikum starfs- manna hvað varðar samgöngur þannig að þeir geti nýtt sér þann ferðamáta sem best hentar hverju sinni; notað vistvænan ferðamáta þegar hentar en einnig haft að- gang að bíl þegar þess er þörf.

Í samgöngusamningi felst að starfsmenn skuldbinda sig til að

Fjöldi samgöngusamninga



# Álitamál og samstarf

---

Landsbankinn tekur virkan þátt í fjölbreyttum samstarfs-  
verkefnum og styður margvísleg samfélagsverkefni til  
að stuðla að uppbyggingu og framþróun í samfélaginu.  
Framtíðin mun kalla á ákvarðanir í álitamálum  
sem bankinn hefur ekki vitneskju um í dag og mun  
samfélagsstefna bankans mynda ramma sem styður  
slíka ákvarðanatöku.

---

# Álitamál

Ýmis álitamál hafa komið til umræðu við innleiðingu samfélagsábyrgðar. Hér verður fjallað um keðjuábyrgð fyrirtækja, öryggi á netinu og nýja persónuverndarlöggjöf.

Þekking almennings og fyrirtækja á málefnum samfélagsábyrgðar og sjálfbærni hefur vaxið mjög á undanförunum árum. Veruleg vitundarvakning varð í kringum Parísarsamkomulagið í desember 2015. Á liðnu ári var mikil umræða um samfélagsábyrgð í ferðaþjónustu og upp komu nokkur mál í fjölmiðlum sem tengdust grunnviðmiðum samfélagsábyrgðar beint, þ.m.t. mansal og grænþvottur.<sup>3</sup>

Aukin vitund neytenda er af hinu góða fyrir fyrirtæki sem telja sig vera að vinna með samfélagsábyrgðina í sínu daglega starfi. Fyrirtæki sem stunda óeðlilega viðskiptahætti skekkja samkeppnisumhverfið og það kemur

niður á þeim fyrirtækjum sem stunda eðlilega og heilbrigða starfshætti. Landsbankinn fagnar aukinni umræðu, enda telur bankinn sig eiga margt ólært og hafa gagn af að heyra sjónarmið viðskiptavina á starf sitt um samfélagsábyrgð.

Samfélagsskýrsla Landsbankans er einnig í samræmi við eigenda-stefnu ríkisins. Þar kemur fram að fjármálafyrirtæki skulu miðla framtíðarsýn sinni, stefnu-mörkun og árangri með skýrum hætti á heimasíðum sínum og er sérstaklega tekið fram að miðla skuli sýn og árangri í samfélagsábyrgð. Til að afla trausts og trúverðugleika er ekki nægjanlegt að telja eingöngu upp árangur

og það sem vel hefur tekist. Hjá Landsbankanum eins og öllum öðrum fyrirtækjum sem eru að feta sig áfram á þessari braut koma upp álitamál sem þarf að taka afstöðu til. Í skýrslum seinustu ára hafa álitamál eins og vaxtamunur, verðlagning, þróun útibúanets, sala bankans á fyrirtækjum og húsnæðismál bankans verið rædd.

Á seinasta ári var fjallað um nokkur mál um ábyrgð fyrirtækja á starfsemi annarra aðila í virðiskeðjunni, s.s. birgja eða viðskiptavina. Í því sambandi var kallað töluvert eftir því sem oft hefur verið nefnt keðjuábyrgð. Á seinasta ári komu einnig upp mál sem snerta rétt neytenda til vitn-

<sup>3</sup> Það kallast grænþvottur (e. greenwashing) þegar fyrirtæki nota villandi markaðssetningu til að virðast umhverfs- eða vistvænni en þau eru í þeim tilgangi að blekkja neytendur.

---

eskju um þær upplýsingar sem fyrirtæki vistar og meðhöndlar um viðkomandi. Á árinu var síðan samþykkt Evróputilskipun um vernd persónuupplýsinga sem tekur gildi árið 2018. Sú reglugerð leggur nýjar og auknar skyldur á herðar þeirra sem vinna með upplýsingar háðar persónuvernd að viðurlögðum háum sektum. Þetta kann að hafa bein áhrif á Landsbankann og viðskiptavinum hans. Hér á eftir verður fjallað um bæði þessi álitamál og þann árangur sem bankinn hefur náð á árinu.

---

### Keðjuábyrgð fyrirtækja

---

Á árinu 2016 komu upp nokkur atvik í íslensku atvinnulífi sem drógu athygli að keðjuábyrgð íslenskra fyrirtækja, þ.e. ábyrgð á gerðum og athöfnum birgja eða viðskiptavina. Landsbankinn er með víðtæka starfsemi á Íslandi og getur þannig borið óbeina síðferðilega ábyrgð á starfsemi viðskiptavina og birgja. Til að mæta þessari ábyrgð hefur bankinn markað sér stefnu í ýmsum málaflokkum sem snerta keðjuábyrgðina, svo sem í samskiptum við birgja, ábyrgar fjárfestingar og í útlánum.

Töluverð umræða hefur verið um keðjuábyrgð í samfélaginu, m.a. vegna meintra mansalsmála, um ábyrgð verslana á framleiðslu birgja og vegna vanefnda verkataka á launagreiðslum til starfsmanna erlendra starfsmanna-leiga. Keðjuábyrgð vísar til þess að sá sem er efstur í virðiskeðjunni beri ábyrgð á verklagi og samningsskyldum birgja sinna og undirverktaka. Á Íslandi hefur umræðan verið um aðstæður erlends verkafólks hérlendis, sem og ábyrgð íslenskra innflytjenda á vinnuáðstæðum verkafólks erlendis.

Keðjuábyrgðin nær einnig upp virðiskeðjuna, þ.e. til viðskiptavina. Hér er átt við að aðilar sem eru tengdir á beinan eða óbeinan hátt með samningum geta borið ábyrgð á gerðum hvers annars.<sup>4</sup> Í sumum tilfellum hverfur ekki ábyrgð fyrirtækja á vörum sínum þegar þær eru afhentar kaupenda. Vörur mega ekki, í gegnum virðiskeðjuna eða milliliði, enda sem íhlutir í vörum frá löndum sem á er viðskiptabann, þó svo að varan sé upphaflega seld í góðri trú. Vörur eru einnig notaðar í öðrum tilgangi en upphafleg framleiðsla gerir ráð fyrir en framleiðendur eru engu að síður

gerðir ábyrgir fyrir notkuninni. Þekkt dæmi um þetta er að árið 2011 kom í ljós að evrópskt floga-veikislyf var notað í lyfjablöndur við aftökur í Bandaríkjunum. Neytendur gerðu framleiðandann ábyrgan. Framleiðandinn brást skjótt við, breytti sínum söluferlum til Bandaríkjanna og tókst þannig að minnka skaðann af orðsporsáhættu.

Eftir því sem almenningur lætur sig umhverfis- og neytendavernd meira varða, er hrein og bein eftirfylgni við lög og reglur ekki nóg. Neytendur velja í auknum mæli að beina viðskiptum sínum til fyrirtækja sem þeir geta samsvarað sig með, sem þeir telja að deili gildum sínum. Neytendur vilja í auknum mæli eiga viðskipti við fyrirtæki sem sýna ábyrgð í verki. Það er ekki lengur ásættanlegt að beita fyrir sig þekkingarleysi á rekstri samstarfsaðila – neytendur gera kröfu um rannsóknarskyldu fyrirtækja á rekstri samstarfsaðila.

Keðjuábyrgð er nú þegar til staðar í fjármálastarfsemi að ákveðnu leyti, svo sem í gegnum lög um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka.

4 Hér má benda á að í ISO 26000 staðlinum um samfélagsábyrgð er sérstaklega rætt um í meginreglum um samfélagsábyrgð að fyrirtæki eigi að forðast að vera meðsekt í starfsemi annars fyrirtækis sem ekki er í samræmi við alþjóðlega viðteknna háttsemi.

---

## Ábyrgð fjármálastofnanna

---

Svört atvinnustarfsemi fellur meðal annars undir skilgreiningu peningaþvættis og ber fjármálafyrirtækjum að láta viðeigandi eftirlitsaðila vita ef grunur vaknar um slíka starfsemi.

Kröfurnar um keðjuábyrgð koma ekki eingöngu frá opinberum aðilum og neytendum. Erlendar lánastofnanir, sem hluti af sínu áhættumati, eru farnar að skoða hvernig Landsbankinn metur sína viðskiptavini, t.d. út frá samfélagsábyrgð. Þetta er gert í þeim tilgangi að minnka útlánaáhættu. Þessar kröfur eiga einungis eftir að aukast í framtíðinni og því betur sem bankinn er undirbúinn til að mæta slíkum kröfum, því hagstæðari verður fjármögnun bankans í framtíðinni.

---

## Verklag Landsbankans

---

Landsbankinn er að feta sig áfram á þeirri braut að innleiða keðjuábyrgð. Bankinn hefur haft stefnu um sölu eigna og samskipti við birgja síðan árið 2011 sem meðal annars tekur að hluta tillit til keðjuábyrgðar.

Bankinn hefur verið aðili að ábyrgum fjárfestingum, Principles for Responsible Investment (PRI), frá árinu 2012. Á liðnu

### Dæmi um aðila er geta valdið orðsporsáhættu

---

- » Þeir sem grunaðir eru um peningaþvætti eða fjármögnun hryðjuverka.
- » Þeir sem koma koma að vopnaframleiðslu.
- » Þeir sem koma að framleiðslu og/eða dreifingu ólöglegra eitrefna.
- » Þeir sem bjóða upp á veðmál og/eða happdrætti sem ekki starfa samkvæmt íslenskum lögum.
- » Þeir sem framleiða, dreifa eða annast greiðsluþjónustu fyrir klám, mansal og/eða vændi.

ári samþykkti bankinn sérstaka orðsporsáhættustefnu sem tekur meðal annars á orðsporsáhættu í útlánunum. Í lok árs lauk vinnu að almennum og sértækum samfélagsviðmiðum í útlánunum sem fjalla meðal annars um keðjuábyrgð.

Keðjuábyrgð er vandmeðfarin og ekki alltaf auðvelt að skilgreina

hve langt hún nær. Almenna reglan er sú að hún gildi innan áhrifasviðs viðkomandi og áhrifin dofna eftir því sem fjær er farið í virðiskeðjuna. Mikilvægt er að huga að því að markmið keðjuábyrgðar er að bæta viðskiptasamband, ekki að skaða það. Komi í ljós brestir hjá samstarfsaðilum skal gefa þeim eðlilegt svigrúm til úrbóta. Að því loknu er eðlilegt

---

að endurmeta viðskiptasambandið, hvort sem um er að ræða viðskiptavinum eða birgja.

Hin hliðin á keðjuábyrgðinni er að hún getur skapað góð viðskiptatækifæri. Fyrirtæki með minni rekstrar- eða orðsporsáhættu eru betri viðskiptavinir og það gæti endurspeglast í kjörum. Þannig er hægt að beita jákvæðum hvötum til að bæta viðskiptahætti í staðinn fyrir neikvæða skimun og útilokun. Með jákvæðri nálgun verður keðjuábyrgð verkfæri til að innleiða og bæta almenna viðskiptahætti.

---

## Ný persónuverndarlöggjöf

---

Umfangsmiklar breytingar á löggjöf um persónuvernd hafa nú verið samþykktar af Evrópuþinginu og Evrópuráðinu. Þann 25. maí 2018 tekur gildi í Evrópu ný reglugerð Evrópusambandsins (GDPR) um vernd einstaklinga við vinnslu persónuupplýsinga („Reglugerð um persónuvernd“) og tilskipun um vernd einstaklinga við vinnslu persónuupplýsinga hjá löggæsluáðilum („Löggæslutilskipunin“). Öll fyrirtæki og stofnanir sem vinna með persónuupplýsingar þurfa að aðlagja starfsemi sína að þessari breyttu löggjöf. Nýja löggjöfin leggur nýjar og auknar skyldur á herðar þeirra sem vinna með persónuupplýsingar, að viðlögðum háum sektum. Þar sem Lands-

bankinn vinnur með persónuupplýsingar, bæði starfsmanna og viðskiptavina, verður bankinn að aðlagja verk- og vinnuferla, skilmála, samninga, hugbúnað, tölvukerfi og annað sem við á að þessari breyttu löggjöf.

---

## Helstu áhrif á bankann

---

Bankinn þarf að útbúa sérstaka skrá yfir vinnsluáðgerðir og sú skrá þarf að vera aðgengileg Persónuvernd. Þá ber bankanum að veita viðskiptavinum aðgang að persónuverndarupplýsingum sem hann býr yfir án endurgjalds og innan 30 daga frá því að fyrirspurn þess efnis berst bankanum.

Þar sem bankinn er með umfangsmikið, reglubundið og kerfisbundið eftirlit ber honum að skipa sérstakan persónuverndarfulltrúa. Hann heyrir beint undir bankastjóra og er sjálfstæður og óháður í störfum. Helstu verkefni hans eru reglufylgni, fræðsla, ráðgjöf, eftirlit, utanumhald um skrár og að tilkynna um öryggisbrot til viðkomandi aðila, sem og Persónuverndar.

Mikilvægt er að halda skrá utan um alla vinnslu því sú skylda hvílir á bankanum að skrá alla öryggisbresti sem eiga sér stað. Komi til öryggisbrests ber bankanum að tilkynna um það til Persónuverndar innan 72 tíma og til þeirra viðskiptavina sem

upplýsingarnar varða án tafar á skýru og einföldu máli. Með öryggisbresti er t.d. átt við eyðingu, breytingu, afhendingu gagna, upplýsingar gerðar aðgengilegar eða þær unnar með öðrum hætti en heimild er fyrir.

Persónuvernd mun hafa eftirlit með framfylgd nýju löggjafarinnar. Brjóti bankinn gegn ákvæðum reglugerðarinnar er Persónuvernd heimilt að sekta bankann um allt að 1,3 – 2,6 milljarða króna, allt eftir alvarleika brots.

Hin nýja persónuverndarreglugerð tekur aðeins til réttinda einstaklinga en ekki fyrirtækja. Meginregla hennar er að vernda friðhelgi einstaklinga og stjórnarskrárvarin réttindi þeirra með því að tryggja samræmda og öfluga vernd persónuupplýsinga.

---

## Aukin réttindi viðskiptavina

---

Sé vinnsla persónuupplýsinga byggð á samþykki þarf samþykkið að vera óþvingað og ótvírátt og aðeins er heimilt að vinna upplýsingar í þeim tilgangi sem samþykkið var veitt. Strangari skilyrði gilda um samþykki varðandi vinnslu persónuupplýsinga barna.

Með tilkomu nýju löggjafarinnar eiga viðskiptavinir rétt á því að vita hvort unnið sé með upplýsingar um þá, í hvaða tilgangi,

---

hvaða upplýsingar sé unnið með, hverjir hafi aðgang að þeim og hve lengi. Bankanum ber að svara slíkum fyrirspurnum innan 30 daga. Þá geta viðskiptavinir farið fram á það að gleymast, þ.e. að persónuupplýsingum um þá sé eytt sé þeirra ekki lengur þörf vegna vinnslu.

---

## Næstu skref fyrir Landsbankann

---

Landsbankinn mun á næstu mánuðum leggja áherslu á nauðsynlegar umbætur til að standast kröfur samkvæmt nýju persónuverndarlöggjöfinni. Yfirfara þarf allar reglur og verkferla bankans, samninga og skilmála. Uppfæra þarf öryggisstefnu bankans sem og áhættumat og gera videigandi öryggisráðstafanir. Þá þarf að yfirfara öll kerfi og hugbúnað. Það eru því margar deildir bankans sem koma að framangreindum umbótum, einkum Regluvarsla, Lögfræðideild, Áhættustýring og Upplýsingatæknideild. Þá verður lögð áhersla á nauðsynlega fræðslu og ráðgjöf fyrir starfsmenn bankans.

---

## Öryggi á netinu

---

Á undanförunum árum hefur tilraunum til fjárvika á netinu fjölgað umtalsvert. Landsbankanum er mikið í mun að vara við-

skiptavini sína og aðra við þeim hættum sem af slíkri glæpastarfsemi stafa. Netglæpir eru stór iðnaður á heimsvísu. Starfsemin er oft mjög þróuð og krefst mikillar tæknikunnáttu.

Hins vegar hefur einnig sprottið upp nýr glæpaiðnaður sem krefst lítillar tæknikunnáttu. Sá hópur glæpamanna kaupir lausnir af þróaðri netþrjótum og er í áskrift að hugbúnaði, nýtur þjónustusamninga og kaupir varning á borð við bankaupplýsingar, kortaupplýsingar, notendanöfn og lykilorð á svörtu markaðstorgi. Ólíkt fjölda annarra glæpategunda einskorðast netglæpir ekki við tiltekna þjóðfélagshópa, aldursbil, kyn eða staðsetningu. Það er ekki orðum aukið að segja að enginn netnotandi er óhultur.

Þá er erfiðara að hafa uppi á netsvikumum en öðrum glæpamönnum því þeir eru í vissum skilningi nafn- og andlitslausir. Þeir eru þjálfaðir í að dyljast umheiminum. Oftar en ekki fremja þeir glæpi sína í gegnum mismunandi tölvur sem eru staðsett- ar í öðrum löndum en þeir sjálfir. Gerandi og þolandi eru oftast í sitt hvoru landinu. Þá bætir ólík löggjöf landa ekki úr skák, s.s. lög um meðferð opinberra mála, hegningarlög og fjarskiptalög, heldur torveldir yfirvöldum að hafa hendur í hári netsvikara.

Landsbankinn telur sig hafa hlutverki að gegna í þessum málum. Ein mikilvægasta vörnin gegn árásum er að miðla upplýsingum um þróun glæpastarfseminnar og mögulegar varnir. Þjónustuaðilar, lögregla og rannsakendur verða að vinna náið saman til að koma í veg fyrir frekara tjón, enda verða netógnir sífellt flóknari og þróaðri. Á sama hátt er það hlutverk þjónustuaðila, þ. á m. banka, að fræða viðskiptavini sína um ógnina og bestu starfshætti.

---

## Landsbankinn birtir greinar og upplýsingar um netöryggi

---

Á Íslandi fara yfir 90% banka- viðskipta fram á netinu. Þarna er um veruleg verðmæti að ræða og því mikilvægt að Landsbankinn standi að vitundarvakningu í samfélaginu um bestu venjur í netnotkun og miðla fræðslu og tækifærum til úrbóta. Af því til efni hafa sérfræðingar bankans birt greinar um netöryggi á Umræðunni, nýrri frétt- og efnisveitu Landsbankans. Í greinunum er fjallað um bestu venjur í tölvunotkun, breyttar áskoranir í viðskiptaháttum á netinu, vernd á réttindum notenda og margt fleira sem höfðar jafnt til einstaklinga og fyrirtækja. Á Umræðunni hefur meðal annars verið fjallað um svokallaðar fyrir- mælafalsanir og hvernig megi bera kennsl á þær. Einnig hefur



---

verið fjallað um nauðsyn þess að varast gylliboð á netinu.

---

### Norrænt samstarf

---

Landsbankinn tekur þátt í margvíslegu samstarfi á sviði öryggismála og er m.a. eini íslenski bankinn sem tekur þátt í starfi öryggishóps norrænna banka. Öryggissérfræðingar Landsbankans taka vikulega virkan þátt í símafundi með fulltrúum margra stærstu banka Norðurlandanna þar sem farið er yfir helstu áskoranir vikunnar. Fjallað er um það sem hæst ber í öryggismálum þá vikuna; rætt um tölvuárásir, varnir og viðbrögð. Bankinn fær verðmætar upplýsingar í gegnum samstarfið og getur sömuleiðis miðlað af reynslu sinni. Dæmi eru um að glæpahópar hafi útbúið áætlun um tölvuárásir á banka en viljað prófa þær fyrst á litlu bankakerfi og þess vegna byrjað á Íslandi. Í slíkum tilfellum hefur Landsbankinn getað upplýst samstarfsbanka sína um yfirvofandi árásir og þessir bankar hafa sömuleiðis varað Landsbankann við ef árásirnar byrja þar.

---

### Samstarf mikilvægt

---

Víða um heim eru bankar að innleiða þróaðri varnir sem felst m.a. í að áhættumeta aðgerðir og efla samstarf við nauðsynlega

hagsmunaaðila. Beggja vegna Atlantshafs er mikilvæg hugarfarsbreyting að eiga sér stað í atvinnulífinu þar sem fjármála-fyrirtæki, fjarskiptafyrirtæki, stjórnvöld og fjöldi annarra fyrirtækja leggja í vaxandi mæli áherslu á mikilvægi samstarfs. Sífellt fleiri fyrirtækjum og stofnunum er ljóst að ekki nægir að styrkja einungis eigin innviði.

Árið 2016 hafði Landsbankinn frumkvæði að stofnun hóps á vettvangi Samtaka fjármálafyrirtækja (SFF) sem hefur þann tilgang að sameina krafta íslenskra banka í baráttunni við netglæpi. Tilgangurinn er meðal annars sá að þjálfa fumulau viðbrögð við alvarlegum og jafnvel langvarandi árásum, t.d. gagnvart greiðslumiðlun. Þetta er afbragðsdæmi um mikilvægi þess að deila reynslu og samræma aðgerðir í öryggismálum.

Árið 2012 hóf Landsbankinn samstarf við þúsundir erlendra banka um miðlun innbrotstíllrauna. Allt gerist þetta sjálfkrafa og í rauntíma - þegar innbrot í netbanka á sér stað í einhverju samstarfslandi, lokast samtundis fyrir IP-tölu netþrjótisins hjá Landsbankanum. Ennfremur les öryggiskerfi Landsbankans rauntímaupplýsingar um nýjustu óværuer í öllum álfum, á nokkurra sekúndna fresti.

---

### Landsbankinn í fararbroddi í öryggismálum

---

Landsbankinn hefur verið í fararbroddi í öryggismálum íslenskra banka. Hann var fyrstur banka til að innleiða öryggislykla, hlaut fyrstur ISO27001:2013 vottun um stjórnkerfi upplýsingaöryggis, hagnýtti fyrstur mynsturgreiningar og bauð fyrstur upp á öryggislykil í appi, svo fáein dæmi séu nefnd.

Öryggissérfræðingar Landsbankans unnu hin eftirsóttu verðlaun Best in Class 2016 hjá RSA, einu virtasta netöryggisfyrirtæki veraldar. RSA er með yfir 8.000 viðskiptavinum og yfir 250.000.000 notendur

Árangur Landsbankans í netöryggismálum á liðnum árum hefur vakið athygli út fyrir landsteinana. Þótt Ísland sé fámennt land, erum við á margan hátt smækkuð útgáfa af þeirri þróun sem á sér stað í heiminum, líkt og lítil rannsóknarstofa. Hér má sjá í hnotskurn, og afar hratt, þá umbreytingu sem er að verða á stafrænum heimi. Geti óværa ógnað íslenskum bönkum, má hæglega ímynda sér áhrifin á stærri banka. Þess vegna hafa stórir erlendir bankar og leiðandi aðilar í framleiðslu öryggislausna á heimsvísu, sýnt mikinn áhuga á góðum árangri Landsbankans.

# Hagsmunaaðilar

Landsbankinn hefur samráð við helstu hagsmunaaðila til að kynnast væntingum þeirra og sjónarmiðum varðandi starfsemi bankans. Lögð er rík áhersla á að samskiptin styðji þróun 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 en nánari upplýsingar má finna í kafla um samstarfsverkefni í þessari skýrslu.



## 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 en niðurstaðan sýndi fram á örlitla lækkun milli ára og mældist 3,93 af 5 árið 2016. Eins hafa starfsmenn verið spurðir um heildaránægju í starfi síðust ár og mældist heildaránægja árið 2016 4,3 af 5 mögulegum.

Landsbankinn hefur síðustu ár mælt viðhorf hagsmunaaðila til samfélagsábyrgðar með könnun þar sem spurt var hvort viðkomandi telji sinn aðalviðskiptabanka vera samfélagslega ábyrgan. Spurningin var borin fram fyrri part árs 2016 og mældist 2,5, sem er sambærilegt við meðaleinkunn annarra fjármálastofnanna. Spurningin var ekki borin upp árið 2015. Hún var borin upp á fyrsta ársfjórðung árið 2014 og mældist þá 2,9 og hefur einkunn Landsbankans því lækkað síðustu tvö ár.

# Samstarf

Landsbankinn styður margvísleg samfélagsverkefni og tekur virkan þátt í fjölbreyttum samstarfsverkefnum til að stuðla að uppbyggingu og framþróun í samfélaginu.

Verkefnin eru fjölbreytt og með þeim styður Landsbankinn m.a. öflugt slysavarna- og björgunarstarf, nýsköpun og fræðslu, ferðaþjónustu, íslenskt íþróttalíf, listir og menningu í landinu. Jafnframt styður Landsbankinn heilshugar við réttindabaráttu hinsegin fólks og jafnrétti kynjanna á öllum vígstöðvum.

Samfélagsstuðningur Landsbankans er mikilvægur liður í stefnu bankans um samfélagsábyrgð. Bankinn styður margvísleg samfélagsverkefni með fjárframlögum úr Samfélagssjóði, með stuðningi útibúa við verkefni í nærsamfélagi og með gagnkvæmum samstarfssamningum.

Fjárstuðningur bankans til stærri samfélagsverkefna nam rúmlega 89 milljónum króna árið 2016.



Þess utan styðja útibú bankans margvísleg verkefni, þ.m.t. íþrótt- og æskulýðsstarf, mannúðarfélög og frjáls félagasamtök. Heildarframlög námu 195,6 milljónum króna á árinu 2016.

Landsbankinn leitast við að auka þátttöku starfsmanna í samfélagsverkefnum, meðal annars með ráðgjöf og sjálfboðastarfi á

vinnutíma. Landsbankinn hefur einnig boðið fram sérfræðiþekkingu starfsmanna við ráðgjöf á ýmsum sviðum sem tengjast fjármálum. Þá hefur starfsfólk setið í dómnefndum, meðal annars í Gullegginu, frumkvöðlakeppni Icelandic Startups sem bankinn styrkir.

Landsbankinn leggur áherslu á að vera öflugur samherji viðskiptavina. Bankinn vill ekki aðeins veita fyrirtækjum framúrskarandi fjármálaþjónustu, heldur tekur bankinn þátt í fjölda verkefna sem hafa það leiðarstef að styðja við og efla þekkingu og fræðslu til fyrirtækja í ólíkum atvinnugreinum.

Landsbankinn er styrktaraðili Gulleggsins sem er árleg frumkvöðlakeppni á vegum Icelandic Startups. Meginmarkmið

#### Gulleggið



keppinnar er að skapa vettvang fyrir ungt athafnafólk til að öðlast þjálfun og reynslu í mótun nýrra viðskiptahugmynda og rekstri fyrirtækja. Samhliða keppinni er þátttakendum boðið upp á námskeið, ráðgjöf og aðstoð sérfræðinga um allt frá mótun hugmynda til áætlanagerðar og þjálfunar í samskiptum við fjárfesta.

#### Lánatryggingasjóðurinn Svanni



Í samstarfi við Svanna – lánatryggingasjóð kvenna veitir Landsbankinn konum í atvinnurekstri lán sem sjóðurinn og bankinn ábyrgjast sameiginlega. Landsbankinn veitir helming ábyrgðar á móti sjóðnum og tryggir þannig konum í nýrri

#### Fjármálafræðsla



starfsemi rýmri aðgang að fjármagni en ella og eykur möguleika þeirra á að stofna fyrirtæki. Samstarfssamningurinn er liður Landsbankans í að efla atvinnulíf og hvetja til nýsköpunar í landinu.

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.

Landsbankinn hefur um árabil lagt áherslu á fjármálafræðslu fyrir ungmenni í grunn- og framhaldsskólum til að efla fjármálaskilning nemenda og gera þeim betur kleift að gera áætlanir

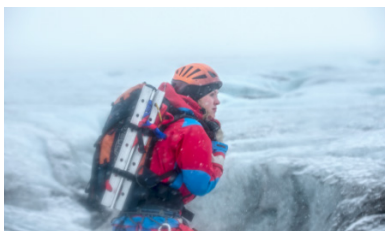
til framtíðar. Fræðslan stendur öllum framhaldsskólum til boða og er skipulögð í samstarfi við fulltrúa þeirra. Alls þáðu 7 skólar boð um fjármálafræðslu árið 2016 þar sem um 1000 nemendur fengu fræðslu. Ekki fer fram kynning á vörum eða þjónustu bankans. Lögð er áhersla á að yngri starfsmenn Landsbankans sinni fræðslunni svo að hún sé sem næst því að vera á jafningjagrunni.

Bankinn tekur einnig virkan þátt í verkefninu Fjármálavit, sem er kennsluefni í fjármálafræðslu fyrir nemendur í eldri bekkjum grunnskóla. Samtök fjármálafyrirtækja (SFF) standa að verkefninu í samstarfi við aðildarfélögin og starfsfólk þeirra um land allt. Í ár hafa 30 starfsmenn Landsbankans tekið þátt í verkefninu

og frætt nemendur víða um land. Fjármálavit hefur heimsótt alls 4300 nemendur í 10. bekk í vetur.

Auk fræðslu til nemenda í grunn- og framhaldsskólum hefur Landsbankinn haldið fræðslukvöld í samstarfi við Stúdentaráð í útibúi bankans við Hagatorg.

#### Slysavarnafélagið Landsbjörg



Landsbankinn er einn af aðalstyrktaraðilum Slysavarnafélagsins Landsbjargar. Bankinn vill styðja við bakið á öflugum slysavarna- og björgunarstarfi um allt land. Slysavarnafélagið Landsbjörg er landssamtök björgunarsveita og slysavarnadeilda á Íslandi og ein stærstu sjálfboðaliðasamtök á Íslandi. Markmið starfseminnar er að koma í veg fyrir slys og bjarga mannlífum og verðmætum.

Landsbankinn styður réttindabaráttu hinsegin fólks á Íslandi heilshugar og hefur verið stoltur bakhjarl Hinsegin daga í Reykjavík frá upphafi. Auk þess að styðja hátíðina með fjárframlagi

#### Hinsegin dagar



hefur Landsbankinn tekið að sér að dreifa dagskrárriti hátíðarinnar í öllum útibúum bankans í því skyni að kynna hátíðina enn betur um land allt. Þá hefur Landsbankinn verið bakhjarl fréttaveitunnar gayiceland.is.

Landsbankinn hefur verið aðili að klasasamstarfi í ferðaþjónustu frá upphafi samstarfsins árið 2012. Helsta markmið þess er að auka samkeppnishæfni og verðmæta-

sköpun innan ferðaþjónustunnar og er verkefnið unnið í anda klasaaðferðafræði Michaels Porters. Að klasasamstarfinu standa lykilfyrirtæki á sviði ferðaþjónustu, opinberir aðilar og fyrirtæki sem styðja við eða eiga samstarf við greinina.

Ratsjain er verkefni sem spratt upp úr ferðaklasanum. Þar gefst stjórnendum fyrirtækja í ferðaþjónustu tækifæri til að taka þátt í samstarfsverkefni með öðrum fyrirtækjum í sömu grein. Þau draga lærdóm af reynslu annarra, miðla af eigin reynslu auk þess sem fyrirtækin fá aðgang að sérfræðiráðgjöf á verkefnistímanum. Landsbankinn er einn aðal styrktaraðili verkefnisins.

#### Klasasamstarf í ferðaþjónustu



### Skólahreysti



Landsbankinn er aðalbakhjarl Skólahreysti og leggur keppninni lið af krafti. Markmið Skólahreysti er að hvetja börn til að taka þátt í alhliða íþróttaupplifun sem byggð er á grunnforsendum almennrar íþróttakennslu og þar sem keppendur vinna að mestu leyti með eigin líkama í þrautum. Vinsældir Skólahreysti hafa aukist ár frá ári og keppa nú yfir 600 krakkar fyrir hönd skóla sinna, auk þess sem nokkur þúsund krakkar eru virkir félagar í stuðningsliðum. Auk Landsbankans nýtur Skólahreysti stuðnings mennta- og menningarmálaráðuneytisins, Norrænu ráðherranefndarinnar, Toyota og Íþrótt- og ólympíusambandsins.

### Konur í orkumálum



Félagið Konur í orkumálum er nýtt félag sem er opið öllum sem starfa við orkumál eða hafa áhuga á orkumálum á Íslandi. Markmið félagsins er að fræða og miðla upplýsingum um orkumál og jafnframt stuðla að betri tengslum milli kvenna sem starfa í orkugeiranum. Landsbankinn er bakhjarl félagsins.

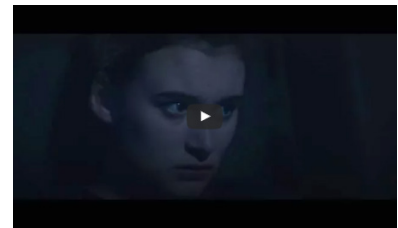
### Stofnun Vigdísar Finnbogadóttur



Landsbankinn er bakhjarl Stofnunar Vigdísar Finnbogadóttur í erlendum tungumálum, ásamt tíu öðrum fyrirtækjum. 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 Mennta-, vísinda, og menningarmálastofnunar 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.

### UN Women



Landsbankinn hefur átt mjög gefandi samstarf við UN Women á Íslandi undanfarin ár og verið bakhjarl landsnefndarinnar í mikilvægum verkefnum. Bankinn er til að mynda bakhjarl HeForShe-verkefnisins en markmið þess er að hvetja karla og stráka til að láta til sín taka í baráttunni fyrir jafnrétti kynjanna á öllum vígstöðvum. Síðastliðið haust styrkti bankinn nýja HeForShe-herferð undir slagorðinu #Ekki hata sem ætlað var að berjast gegn netníði. Mikilvægur hluti herferðarinnar var myndband sem sýnir hvernig gróft kynbundið ofbeldi í garð kvenna og stelpna grasserar á spjallþráðum.

Landsbankinn skrifaði árið 2011 undir Jafnréttissáttmálann (Women's Empowerment Principles – Equality Means Business), alþjóðlegt átak UN Women og UN Global Compact. Með undirskriftinni skuldbatt bankinn sig til að vinna að jafnréttismálum innan fyrirtækisins.

#### ÚH útflutningsverkefni Íslandsstofu



Landsbankinn er stuðningsaðili verkefnisins Útflutningsaukning og hagvöxtur, ÚH verkefnið, sem Íslandsstofa hefur umsjón með. 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 yfir alla helstu þætti og sérfræðingar á ólíkum sviðum fengnir 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.

#### Ísland allt árið



Landsbankinn hefur frá upphafi stutt markaðsverkefnið Ísland – allt árið. Tilgangur verkefnisins er að festa ferðaþjónustu enn betur í sessi sem heilsársatvinnugrein og auka arðsemi hennar með það fyrir augum að skapa gjaldeyrstekjur fyrir þjóðarbúið. Markaðssetning fer fram undir formerkjum Inspired by Iceland og sér Íslandsstofa um framkvæmdina.

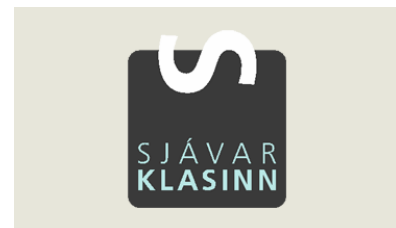
#### Öndvegissetur um verndun hafsins



Landsbankinn er einn af stofnaðilum 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 auk Landsbankans. Hafið er vettvangur samstarfs fyrirtækja, opinberra aðila og rannsóknarstofnana sem vilja vinna að hafverndarmálum á alþjóðavettvangi.

#### Íslenski sjávarklasinn



Landsbankinn er samstarfsaðili Íslenska sjávarklasans, en tilgangur hans er að efla samkeppnishæfni og verðmæta-sköpun 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 sjávar-tengdri starfsemi á Íslandi eiga formlega aðild að samstarfsvettvangi Íslenska sjávarklasans.

# Útgáfa

Landsbankinn gefur út fjölbreytt efni um fjármál og efnahagsmál í víðum skilningi. Útgáfan hefur skýra vísun í hlutverk Landsbankans sem hreyfiafl í samfélaginu.

## Umræðan, efnis- og fréttaveita Landsbankans

Umræðan, ný frétt- og efnisveita Landsbankans, opnaði í nóvember 2016. Á Umræðunni birtast áhugaverðar greinar um

fjölbreytt efni, bæði um það sem er efst á baugi í fjármálaheiminum en einnig málefni sem tengjast breytingum í samfélaginu með einum eða öðrum hætti. Efnið hefur skýra vísun í hlutverk bankans sem hreyfiafl í íslensku samfélagi.



## Íslensku vefverðlaunin



Umræðan var valin besta efnis- og fréttaveita ársins 2016 á Íslensku vefverðlaununum.

**Samfélagið** - Áhugaverðar greinar og viðtöl um nýjungar og víðtækar breytingar sem eiga sér stað í starfsemi Landsbankans, í fjármálaheiminum og samfélaginu öllu.

**Efnahagsmál** - Greinar og rannsóknir um efnahagsmál frá Hagfræðideild Landsbankans.

**Ráðstefnur** - Fjölbreytt efni frá ráðstefnum og fundum bankans.

**Fjárhagur** - Styttri fræðslugreinar þar sem starfsfólk Landsbankans miðlar af þekkingu sinni og reynslu um málefni er snerta fjármál heimilisins og efnahagsmál.



Greinarnar á Umræðunni spanna vítt efnissvið og myndbönd með viðtölum við sérfræðinga fylgja mörgum greinanna. Þróun á fjármálamarkaði er ofarlega á baugi og um það vitna greinar um breytta notkun reiðufjár og breytingar á hlutverki bankaútibúa, svo dæmi séu tekin. Í öðrum greinum er fjallað um samfélags-tengd málefni sem ekki tengjast starfsemi bankans með beinum hætti, t.d. framtíðargreiningu, afkomu tónlistarfólks og áramótabrennur.

Á Umræðunni hefur kastljósinu einnig verið beint að öryggismálum. Ein grein fjallaði til að mynda um svokallaðar fyrir-mælafalsanir og hvernig megi forðast þær. Á undanförunum árum hefur tilraunum til fjársvika á netinu fjölgað umtalsvert og Landsbankanum er mikið í mun að vara viðskiptavinum sína og aðra við hættum sem af slíkri glæpastarfsemi stafar. Fyrirhuguð er útgáfa fleiri greina um öryggismál á næstunni.

Þjóðhagsgreiningar Hagfræðideildar Landsbankans, Hagsjá og Vikubyrjun, birtast einnig á Umræðunni. Í Hagsjá eru reglulegir pistlar um stöðu efnahagsmála, ríkisfjármála, um fasteignamarkaðinn, verðbólguhorfur og margt fleira. Í Vikubyrjun birtast upplýsingar um stöðuna á mörk-



uðum, vikan sem leið er gerð upp og sagt er frá því sem framundan er á sviði efnahagsmála, birtingu á hagtölum, uppgjörum o.s.frv.

Á Umræðunni má einnig finna upptökur, glærur og annað efni frá ráðstefnum á vegum bankans

---

### Spota-appið – Nýtt app Landsbankans fyrir börn

---

Á árinu 2016 kom út nýtt og bráðskemmtilegt app Landsbankans fyrir börn. Markmiðið var að útbúa séríslenskt app fyrir börn sem væri bæði fróðlegt og skemmtilegt. Sprotta-appið er

sannkallaður ævintýraheimur með fjölbreyttum leikjum, sögum, tónlist og fræðslu fyrir krakka á öllum aldri. Sprotta-appið er íslensk framleiðsla frá grunni. Kári Gunnarsson teiknari sá um hugmyndavinnu, hönnun og teikningar; Felix Bergsson ritaði sögu og texta og íslenska fyrirtækið Aranja sá um forritunina.

Forritun Sprotta-appsins fékk viðurkenningu á Íslensku vefverðlauninum fyrir árið 2016. Auk þess var Sprotta-appið tilnefnt sem besta vefappið.

Hægt er að hala appinu niður endurgjaldslaust í Google Play

og App Store og það er bæði fyrir Apple og Android síma. Appið var í raun hugsað sem rafræn gjafavara til að kynna Sprota og vini

hans fyrir börnum á aldrinum 2-8 ára og forráðamönnum þeirra.

og spár um efnahagsmál og 166 greiningar í tengslum við skráð félög á hlutabréfamarkaði.

Útgáfur Hagfræðideildar	
<b>Þjóðhagsgreiningar</b>	
Hagsjá	125
Þjóðhagur	2
Skuldabréfayfirlit	12
Vikubyrjun	50
Gjaldeyrismarkaður	12
Mánaðaryfirlit	12
	<b>213</b>
<b>Hlutabréf</b>	
Afkomuspár	38
Viðbrögð við afkomu	38
Verðmat fyrirtækja	11
Mánaðaryfirlit hlutabréfa	11
Sérít	12
Kennitölur félaga	6
Hluthafalisti	50
	<b>166</b>

## Hagfræðideildin gaf út 379 greiningar árið 2016

Hagfræðideild Landsbankans gegnir lykilhlutverki við að móta sýn Landsbankans á þróun og horfur í efnahagslífinu, innanlands og utan. Deildin annast greiningu á hagkerfinu og gefur út þjóðhags- og verðbólguþspár, auk þess að sinna atvinnuvega-greiningum og öðrum sérhæfðari verkefnum. Deildin annast einnig greiningu og verðmat á skráðum félögum á markaði. Á árinu 2016 gaf Hagfræðideild alls út 379 greiningar, þar af 213 greiningar

Í kjölfar kynningar Landsbankans á hagspá Hagfræðideildar í Hörpu í nóvember sl. var Þjóðhagur, ársrit deildarinnar, gefið út í heilu lagi á Umræðunni, umræðuvef Landsbankans. Um er að ræða fjórtán ítarlegar greinar um ólíka þætti efnahagslífsins á Íslandi og í heiminum öllum. Myndbönd með viðtölum við sérfræðinga Hagfræðideildar birtust einnig á Umræðunni, sem og á Facebook-síðu bankans.

Mikið er vitnað í hagfræðinga bankans og greiningar þeirra í fjölmiðlum. Auk þess fara þeir reglulega í fjölmiðlaviðtöl í sam-

ræmi við stefnu bankans um að vera virkur þátttakandi í samfélaginu.

## Ráðstefnur og fundir

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 2016 stóð bankinn fyrir fimm ráðstefnum: um aðgerðir gegn loft

slagsbreytingum, um aukin tækifæri á erlendum mörkuðum, um stöðu mála í mannvirkjagerð á Íslandi (í samstarfi við SI), um ábyrgar fjárfestingar og í lok

árs stóð bankinn fyrir árlegri ráðstefnu þar sem Hagfræðideild Landsbankans kynnti nýja hagspá til næstu þriggja ára. Á þeirri ráðstefnu var einnig fjallað um hvað staða efnahagsmála á þeim tíma gæti þýtt fyrir þróun verðbréfamarkaðarins á næstu misserum.

Yfir eitt þúsund manns sóttu þessar ráðstefnur bankans sem hafa treyst sig í sessi sem mikilvægur vettvangur margra af helstu viðfangsefnum samtímans. Undir liðnum Ráðstefnur á Umræðunni birtast upptökur, glærur og annað efni frá ráðstefnum sem bankinn heldur. Mikið er lagt upp úr því að hafa efnið á vefnum sem ítarlegast og aðgengilegast fyrir alla.

Að auki voru haldnir 14 minni fundir víða um land þar sem meðal annars var fjallað um sparnað, fjárfestingartækifæri á Íslandi, eignastýringu og erlendar fjárfestingar.

### Ráðstefnur á árinu 2016

Hagspá 2016-2019  
23. nóvember

Ábyrgar fjárfestingar  
29. september

Aukin tækifæri á erlendum mörkuðum  
31. mars

Mannvirkjagerð á Íslandi  
(í samvinnu við SI)  
3. mars

Loftslagsmál og Parísarsamkomulagið  
25. febrúar

Mælikvarðar

---

Landsbankinn hefur það að leiðarljósi að tekið sé tillit til umhverfispáttá, félagslegra og efnahagslegra þátta í allri starfsemi bankans. Rík áhersla hefur verið lögð á innleiðingu á stefnu um ábyrgar fjárfestingar og góður árangur hefur náðst í að gera starfsumhverfið umhverfisvænna.

---

# Efnahagur

Samfélagsstefna bankans á að endurspegla það viðhorf að skýr stefna og markmið í samfélagsábyrgð hafi jákvæð áhrif á útlán og ávöxtun fjárfestinga til lengri tíma og dragi úr rekstraráhættu. Í ábyrgum fjárfestingum felst að sjálfbær langtímaarðsemi er háð virku og vel stjórnðu vistkerfi, heilbrigðu hagkerfi og heilbrigðu þjóðfélagi.

## EC2 - Fjárhagsleg áhrif, áhætta og tækifæri fyrir-tækisins 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 Parísarsamkomulagsins mun væntanlega liggja fyrir á þessu ári hvað varðar Ísland og Noreg og ríkin 28 í ESB. Ísland er

EC1 - Bein efnahagsleg verðmæti			
Bein efnahagsleg verðmæti í milljónum*	2015	2016	Breyting
Tekjur	72.363	48.217	-33%
Rekstrarkostnaður	9.100	9.050	-1%
Laun og launatengd gjöld	13.754	14.049	2%
Arðgreiðslur til hluthafa	23.687	28.538	20%
Tekjuskattur og sérstakur skattur	12.418	8.543	-31%
Styrkir til samfélagsins	215	196	-9%
Samtals efnahagslegt framlag	59.175	60.376	2%
Efnahagslegur ávinningur	13.188	-12.159	-192%
<b>Hlutfall efnahagslegs framlags af tekjum</b>	<b>82%</b>	<b>125%</b>	<b>53%</b>

\*Upplýsingar á samstæðugrundvelli

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 horfa þurfi til þessara mála þegar kemur að ákvörðunum um útlán,

fjárfestingar og þróun fyrirtækja. Ný markmið og reglusetningar á þessu sviði munu líklega hafa viðtæk 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.

Landsbankinn stóð fyrir ráðstefnu um Parísarsamkomulagið í loftslagsmálum í Hörpu í febrúar. Markmið fundarins var að varpa ljósi á margvísleg áhrif sem aðgerðir gegn loftslagsbreytingum kunna að hafa á íslenskt atvinnulíf og fjárfestingar.

### EC3 – Skuldbindingar vegna lífeyrisgreiðslna og hvatakerfa

Auk lögbundinnar skyldutryggingar lífeyrisréttinda greiðir Landsbankinn sem svarar 2% af heildarlaunum starfsmanns í séreignarsjóð fyrstu þrjú starfsár viðkomandi en 7% eftir það. Réttur til þessarar greiðslu lýtur sömu reglum og önnur starfsaldurstengd réttindi vegna starfa í öðru fjármálafyrirtæki. Engar aðrar framtíðarskuldbindingar 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 hlut ríkisins sem ríkisstyrk.

### EC6 – Hlutfall stjórnenda frá nærsamfélagi

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

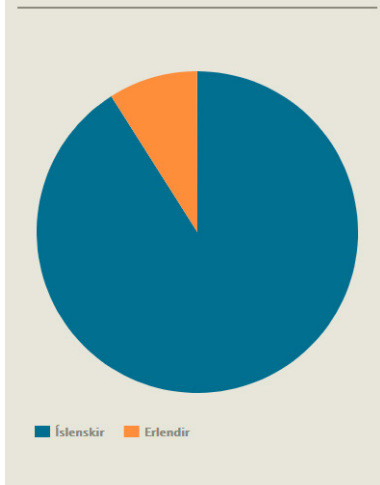
### EC9 - Stefna og hlutfall innkaupa frá birgjum úr nærsamfélagi

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 heimamenn, enda uppfylli þeir skilyrði innkaupastefnu bankans.

Af þeim birgjum, sem eru með samning í yfir 1 ár, eru 39 innlendir og 33 erlendir.

Heildargreiðslur til birgja árið 2016 námu 7.493 milljónum króna. Innkaup á Íslandi eru skilgreind hér sem innkaup í íslenskum krónum og voru þau 91%

Hlutfall innkaupa frá innlendum og erlendum birgjum



af öllum innkaupum bankans á árinu.5 Lækkun var á aðkeyptri sérfræðiþjónustu, hugbúnaði og upplýsingaveitum á árinu. Þessar upplýsingar eru á samstæðu-grundvelli.

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

Hlutfall birgja eftir flokkum	Hlutfall af heild	Innlendir	Erlendir
Upplýsingatækni	34%	81%	19%
Rekstur fasteigna	20%	100%	0%
Markaðskostnaður	11%	100%	0%
Annað	35%	93%	7%

5 Ekki er tekið tillit til relokta fullnustueigna.

# Samfélag

Landsbankinn leggur áherslu á að tekið sé tillit til samfélagslegra þátta í allri starfsemi bankans. Bankinn vill starfa í sátt við samfélagið og vera eftirsóttur vinnustaður, þar sem metnaður, frumkvæði og hæfileikar starfsfólks fá notið sín.

## Viðskiptavinurinn

### PR5 – Ánægja viðskiptavina

Gallup mælir ímynd Landsbankans og tengsl við viðskiptavini fjórum sinnum á ári. Viðskiptavinir bankans svara m.a. spurningum um ánægju, traust, hvort bankinn starfi af heilindum og hvort viðskiptavinir séu stoltir af bankanum. Rannsóknin, sem kallast CE11, skilar af sér stuðli sem endurspeglar þetta allt á kvarðanum 1-5, og hefur þetta verið mælt frá árinu 2007. Enginn banki mældist hærrí en Landsbankinn í lok árs 2016. Þá fékk bankinn einkunnina 3,6 og hefur ekki mælst svo hár frá því fyrir hrún.

### PR6 – Sala á bannaðri eða umdeildri vöru og siðareglur

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) og leiðbeinandi reglum talsmanns neytenda og umboðsmanns barna um markaðssókn til barna. Landsbankinn tekur enn fremur tillit til reglugerðar um

Markmið:

Viðhalda styrkleikabili yfir 4,2

Markmið:

Leysa kvörtunarmál innan 7 daga

fjárfestavernd og viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, nr. 995/2007, en tilgangur reglugerðarinnar er að tryggja að upplýsingar um fjárfestingarsjóði séu skýrt og rétt fram settar. Engar athugasemdir eða kærur hafa borist á árinu.



## PR8 – Fjöldi ábendinga/ kvartana vegna trúnaðarbrota

### Kvartanir frá utanaðkomandi aðilum

Á árinu 2016 voru skráðar 1.807 kvartanir sem dreifðust nokkuð jafnt yfir árið. Til samanburðar voru skráðar 2.530 kvartanir árið 2015. Eðli kvartana var mjög fjölbreytt á árinu en það sem stóð uppúr var virkni netbankans, vinnubrögð og símaþjónusta, breyting á VISA kortatímabili og virkni nýju debetkortanna en kvörtunum vegna þeirra fjölgaði töluvert eftir því sem leið á árið.

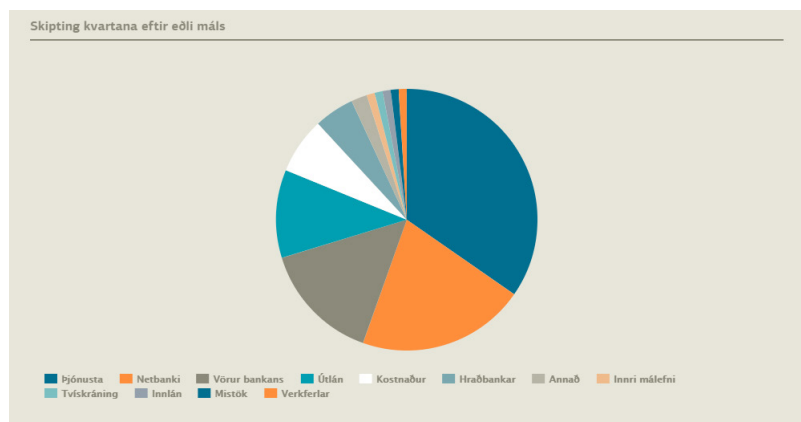
Markmið bankans er að leysa úr kvörtunum innan 7 daga. 15 mál voru send til Rekstraráhættu árið 2016 en það eru þau mál sem talin eru alvarleg.

### Kvartanir frá eftirlitsaðilum

Ekki komu upp mál á árinu 2016 sem tengjast trúnaðarbrotum eða leka á upplýsingum um viðskiptavinum Landsbankans.

### Mannauður

Mannauðsdeild bankans ber ábyrgð á mannauðs- og fræðslu-



málum bankans. Helstu upplýsingar um mannauðsmál, jafnréttismál, starfskjör og hlunnindi, starfsþróun og stefnu bankans má finna á vef bankans. Upplýsingar um starfsmannafjölda eru á samstæðugrundvelli.

### LA1 – Aldursdreifing og starfsmannavelta

Í árslok störfuðu 1.067 starfsmenn í 1.012 stöðugildum í Landsbankanum, Landsbréfum og öðrum dótturfélögum. Þar af eru 52% með háskólamenntun.

Af nýráðningum voru 46% karlar og 54% konur.

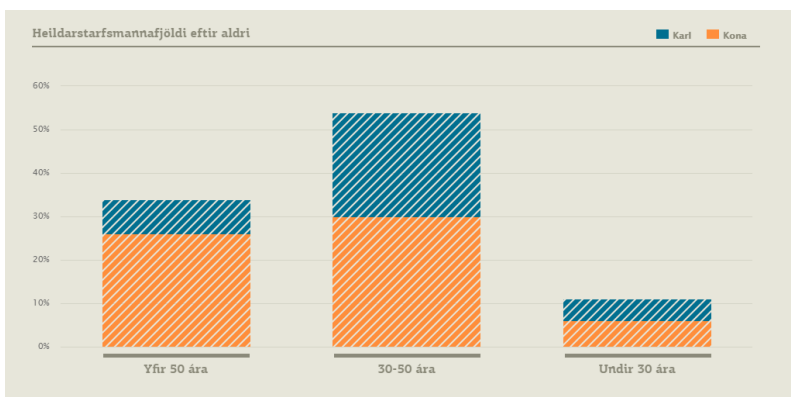
Lausráðnir starfsmenn eru þeir sem eru að hefja störf hjá Landsbankanum en þeir fá fastráðn-

ingu eftir 3 til 6 mánuði. Árið 2016 hættu 5 lausráðnir starfsmenn áður en til fastráðningar kom.

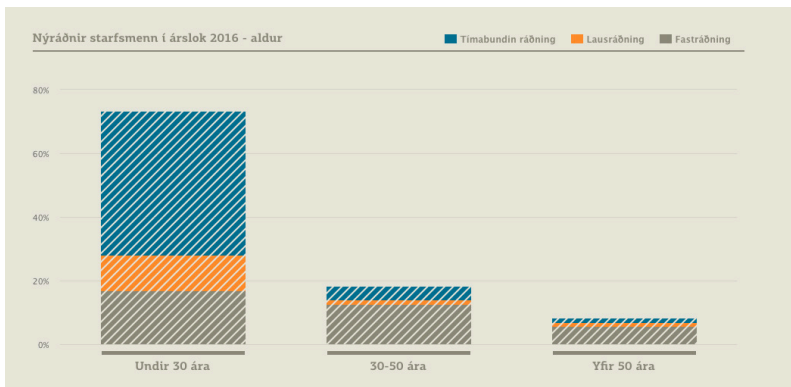
Starfsmannaveltan á árinu 2016 var 10%, í samanburði við 15% árið 2015.

### LA2 – Hlunnindi starfsmanna

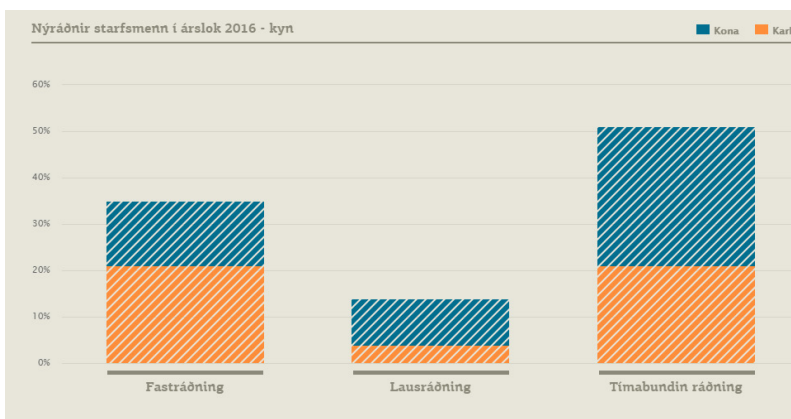
Starfsmenn Landsbankans njóta hlunninda samkvæmt kjarasamningi SSF og SA, hjá Félagi starfsmanna Landsbankans (FSLÍ) og Landsbankanum hf. Kjörin eru mismunandi eftir því hvort starfsmenn eru lausráðnir eða fastráðnir. Í sumum tilfellum geta lausráðnir starfsmenn notið sömu kjara og fastráðnir starfsmenn.



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



Allir fastráðnir starfsmenn eru líftryggðir, fá örorkustyrk ef svo ber undir og fá greiddan að hluta mismun á launum og greiðslum frá fæðingarorlofssjóði. 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.



Auk ofangreinds njóta starfsmenn ýmissa fríðinda eins og aðgangs að orlofshúsum, íþróttastyrkja, samgöngustyrks, námsstyrkja og tómsundastyrkja. Nánari upplýsingar um þau fríðindi, sem standa starfsmönnum til boða, er að finna á vefsíðu bankans.

### LA3 – Fæðingarorlof

Konum, sem tóku fæðingarorlof, fækkaði um 3% frá árinu áður á meðan körlum fækkaði um 10%. Konur tóku jafnmargar vikur að meðaltali í fæðingarorlof árið 2016 og síðustu ár á meðan

Starfsmenn í fæðingarorlofi	2013	2014	2015	2016	Breyting frá 2015
Meðalfjöldi kvenna í fæðingarorlofi	24,4	15,6	16,8	16,3	-3%
Meðalfjöldi karla í fæðingarorlofi	9,0	8,3	7,0	6,2	-10%
Meðalfjöldi vikna í fæðingarorlofi - konur	42,0	55,5	58,5	58,3	0%
Meðalfjöldi vikna í fæðingarorlofi - karlar	27,3	20,1	16,8	16,0	-4%

fæðingarorlof karla hefur styst ár frá ári. Starfsmenn af báðum kynjum taka frekar fæðingarorlof yfir sumarmánuðina.

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

#### LA4 – Lágmarksuppsagnarfrestur

Almennur uppsagnarfrestur starfsmanna er eftirfarandi:

Lausráðnir starfsmenn – 2 mánuðir.

Fastráðnir starfsmenn – 3 mánuðir.

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

#### LA6 – Fjöldi veikindadaga

Veikindaréttindi eru nokkuð viðtæk 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.

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 7,7 dagar árið 2016 miðað við 7 daga árið 2015. Meðalfjöldi veikindadaga barna 2016 var 1 dagur.

#### LA9 – Meðalfjöldi fræðslustunda

##### Fræðslustarfið í tölum

Hjá Landsbankanum býðst starfsfólki að nýta sér fjölbreytta fræðsludagskrá. Árið 2016 var boðið upp á 200 viðburði og þátttakendur voru um 3500. Hver starfsmaður bankans sótti að meðaltali ríflega 3 viðburði í fræðsludagskránni. Stærstu málaflokkarnir eru Vörur og þjónusta, Kerfi og forrit og

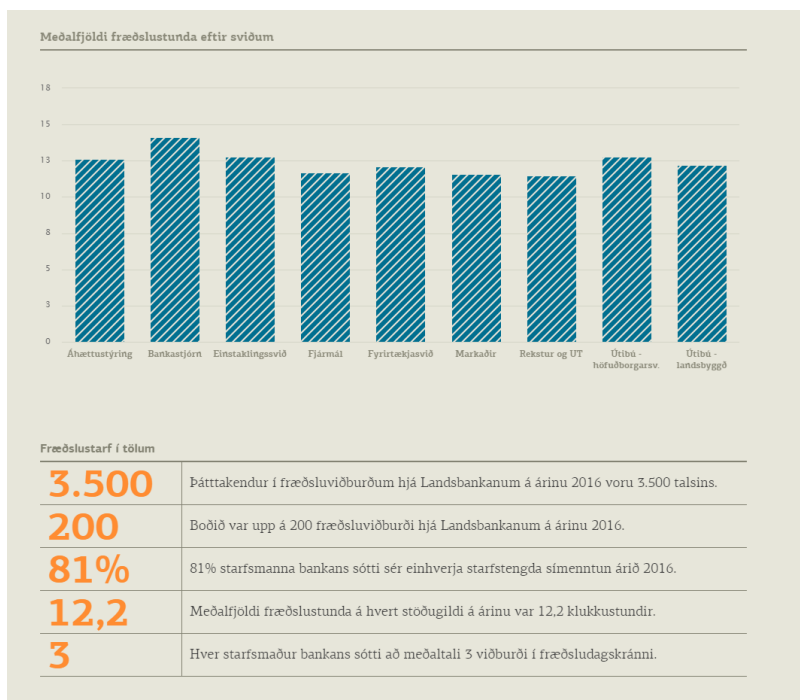
Stjórnun. Lögð hefur verið mikil áhersla á þjálfun stjórnenda í takt við þær áskoranir sem þeir standa frammi fyrir við innleiðingu stefnu. Framlínustarfsmenn hafa sótt framhaldsþjálfun í 360° ráðgjöf auk þess sem þjálfun í tengslum við sjálfsafgreiðslulausnir hefur aukist á árinu. Stór hluti þeirrar fræðslu sem fellur undir Kerfi og forrit tengist innleiðingu á nýju CRM kerfi í bankanum.

### Virkni starfsfólks í símenntun árið 2016

Starfsmenn Landsbankans eru mjög duglegir að sækja símenntun en 81% starfsmanna sótti sér einhverja starfstengda símenntun árið 2016 – innan eða utan bankans.

### Fjöldi fræðslustunda

Meðalfjöldi fræðslustunda á hvert stöðugildi á árinu 2016 var 12,2 klukkustundir. Fjöldi fræðslustunda inniheldur bæði atburði sem starfsmenn sækja innan bankans og þá fræðslu sem sótt er utanhúss á kostnað bankans. Meðalfjöldi fræðslustunda var nokkuð jafn fyrir svið bankans, lægstur hjá Rekstri og upplýsingatækni, eða 11,5 fræðslustundir á hvern starfsmann, og hæstur hjá Bankastjórn

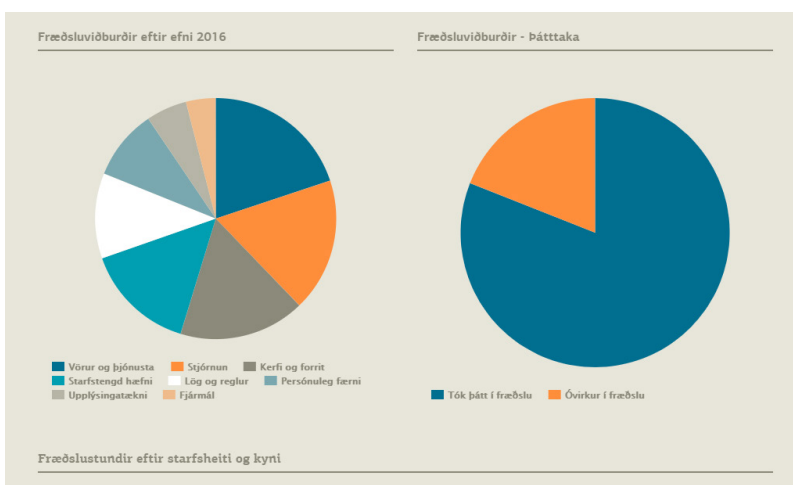


þar sem hver starfsmaður eyddi um 14 stundum í fræðslu á árinu.

### 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. Lítil munur er á fjölda fræðslustunda kynjanna. Karlar hafa þó sótt fræðslu í sem nemur 1,7 klst. meira en konur.

Kynjamunur á meðalfjölda fræðslustunda eftir starfsheiti er á bilinu 0,3 – 12 klst. Mestan kynjamunur má sjá í tilfellum sérfræðinga í framlínu (karlar með 12 klst. umfram konur) og þjónustustjóra (konur með 9,4 klst. umfram karla). Karlar í hópi deildarstjóra sækja meiri fræðslu en konur en því er öfugt farið í hópi forstöðumanna. Í hópi sérfræðinga í höfuðstöðvum eru karlar með umtalsvert fleiri fræðslustundir en konur, eða 8 klst.



fyrir sérfræðinga á tilteknum sviðum. Með því að hækka hlutfall sérsniðinnar fræðslu er verið að uppfylla fræðsluþarfir með markvissum hætti. Mikilvægt er þó að halda jafnvægi í þessu til að tryggja aðgengi allra starfsmanna að símenntun. Hér má sjá nokkur dæmi um þá sérsniðnu fræðslu sem boðið hefur verið upp á.

### Framhaldsþjálfun teymisstjóra í 4DX aðferðafræðinni

Á vordögum 2016 fengu stjórnendur bankans viðbótarþjálfun í aðferðafræði 4DX sem tekin var í notkun í bankanum árið 2015. Tilgangurinn með þjálfuninni var að nýta betur þau tækifæri sem þessi aðferðafræði býður upp á og styðja þannig enn frekar við árangursmiðaða menningu í bankanum.

### Vinnustofa um innleiðingu breytinga

Um 60 lykilaðilar í stefnuverkefnum sátu á vordögum vinnustofu um innleiðingu breytinga. Þar var lögð áhersla á hagnýta þekkingu á sviði breytingastjórnunar, ekki síst hvað mannlega þáttinn varðar. Unnið var með raunhæf viðfangsefni og verkefni úr bankanum. menningu í bankanum.

### LA10 – Þekkingarþróun, símenntun og starfslok

#### Markviss þróun þekkingar með sérsniðinni fræðslu

Tæp 50% þeirra fræðsluviðburða sem haldnir voru 2016 teljast til

sérsniðinnar fræðslu sem miðuð er við þarfir afmarkaðra hópa. Um er að ræða stjórnendabjálfun og fræðslu í tengslum við innleiðingu CRM, þjálfun í tengslum við breytingar á útibúum og nýjar vörur, s.s. 360° ráðgjöf. Auk þess hafa verið haldin námskeið með erlendum fagaðilum

## Áhrif og ábyrgð – Stefnumiðuð stjórnendapjálfun

Pjálfunin samanstendur af fimm námskeiðum. Haustið 2016 luku stjórnendur tveimur þeirra, þar sem fjallað var um hlutverk stjórnandans og stjórnunarstíl og beitingu markþjálfunar í stjórnun. Alls sækja um 150 stjórnendur námskeiðin en stór hluti hópsins, eða 92 stjórnendur, sækir samhliða einstaklingsmiðaða stjórnendaráðgjöf, í alls 5 klst. Tilgangurinn með ráðgjöf-inni er tvíþættur, annars vegar að festa vel í sessi þá þekkingu sem stjórnendur öðlast á námskeiðunum og hins vegar að auðvelda hverjum og einum að þróast í sínu hlutverki sem stjórnandi. Markmiðið er að laða fram kjörframmistöðu og stjórnunarhæfni hvers og eins með samtalstækni markþjálfunar, fjölbreyttum matstækjum, hagnýtri ráðgjöf og eftirfylgni.

Stjórnendur eiga kost á að sækja um námsstyrk til stjórnunarnáms á háskólastigi og fengu 15 starfsmenn slíkan styrk. 40% þeirra voru karlar en 60% konur.

### Vinnustofa um sjálfbærni

20 lykilstarfsmenn í verkefnum tengdum samfélagsábyrgð Landsbankans sátu 2ja daga

**Haustið 2016 var farið af stað með stjórnendapjálfun með það að markmiði að:**

- » Auka fæmi stjórnenda til að vinna í takt við stjórnendalíkan og þar með stefnu bankans.
- » Ýta undir að stjórnendur axli ábyrgð á eigin þróun og árangri.
- » Gefa stjórnendum betri og skýrari heildarmynd af tækjum og tólum sem notuð eru til að efla og samstillastjórnun í bankanum.
- » Efla liðsheild í stjórnendateymi bankans.

vinnustofu um sjálfbærni á árinu. Leiðbeinendur voru þeir Gil Friend og Michael Kleeman frá Natural Logic Inc. Markmiðið var að auka skilning þátttakenda á ávinningi samfélagsábyrgðar fyrir fyrirtæki, kynna fyrir þeim hugmynda- og aðferðafræði við framkvæmd samfélagsábyrgðar í fjármálafyrirtækjum og byggja

upp hæfni þátttakenda til að móta stefnu og vinna við verkefni tengd samfélagsábyrgð.

### Fræðsla fyrir framlínustarfsmenn

Í fræðslu fyrir framlínustarfsmenn hefur verið lögð sérstök áhersla á framhaldspjálfun fyrir

360° ráðgjafa, sérsniðna fræðslu fyrir þau útibú sem eru að fara í gegnum breytingar og CRM kerfið. Skipulagt fræðslustarf í hverju útibú fyrir sig hefur færst í aukana og víða er markvisst farið yfir nýtt efni sem tengist vörum og vinnubrögðum á fundum með starfsmönnum. Mikil áhersla er lögð á að bjóða framlínustarfs-  
mönnum á landsbyggðinni upp á þátttöku í fræðslu í gegnum vefútsendingu.

### Fræðsludagur og þjálfun sumarstarfsmanna

Landsbankinn hefur um árabíl boðið öllum sumarstarfsmönnum sem eru að hefja störf hjá bankanum í fyrsta sinn, að sækja fræðsludag sumarstarfsmanna í fræðslusetri bankans í Selvík við Álftavatn. Um 40 sumarstarfsmenn tóku þátt að þessu sinni en boðið var upp á fjölbreytta fræðsludagskrá þar sem blandað var saman fróðleik og skemmtun. Sumarstarfsmönnum bauðst einnig að sækja námskeið um vinnubrögð.

### Vottun fjármálaráðgjafa

Landsbankinn er virkur þátttakandi í verkefninu Vottun fjármálaráðgjafa. Verkefnið er á vegum SFF, en að því koma auk fjármálafyrirtækja, atvinnu-

vega- og nýsköpunarráðuneytið, Háskólinn á Bifröst, Viðskiptafræðideild Háskóla Íslands og Viðskiptadeild Háskólans í Reykjavík. Markmiðið með Vottun fjármálaráðgjafa er m.a. að samræma þær kröfur sem gerðar eru til þeirra sem sinna fjármálaráðgjöf til einstaklinga og tryggja að fjármálaráðgjafar búi yfir nauðsynlegri þekkingu og færni í starfi. Í árslok 2016 hafa 57 starfsmenn Landsbankans hlotið vottun sem fjármálaráðgjafar.

### Námsstyrkir

Starfsmönnum Landsbankans standa til boða styrkir til að sækja námskeið utan bankans. Árið 2016 nýttu 320 starfsmenn sér slíka styrki. Um 100 starfsmenn fengu styrk til að stunda nám samhliða starfi, s.s. til stúdentsprófs, háskólaprófs eða löggildingar.

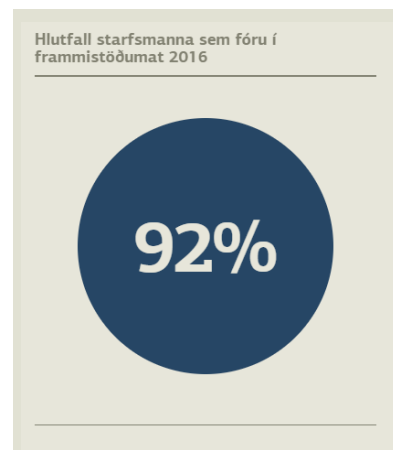
### Námskeið um starfslok og lífeyrismál

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

góðri heilsu, ánægju og vellíðan þeirra á efri árum. Árið 2016 sóttu 12 starfsmenn námskeiðið. Einnig er reglulega boðið upp á námskeið um lífeyrismál fyrir starfsmenn og hafa um 150 starfsmenn nýtt sér það sl. tvö ár. Á námskeiðinu er fjallað sérstaklega um reglur og helstu atriði í samþykktum Lífeyrissjóðs bankamanna.

### LA11 – Frammistöðumat

Síðustu ár hefur frammistöðumat verið framkvæmt 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,



Frammistöðumat eftir sviðum	2015	2016
Áhættustýring	82%	93%
Einstaklingssvið	83%	93%
Fjármál	62%	89%
Fyrirtækjasvið	68%	95%
Innri endurskoðun	88%	100%
Markaðir	78%	84%
Rekstur og upplýsingatækni	87%	91%
Skrifstofa bankastjóra	40%	87%
Þróun og mannauður	77%	95%
<b>Meðaltal Landsbankinn</b>	<b>80%</b>	<b>92%</b>

#### LA12- Kynjahlutföll stjórnenda og starfsmanna

Tölfræði á við Landsbankann og dótturfélög. Jöfn skipting er á framkvæmdastjórn Landsbankans en við bætist einn karlkyns framkvæmdastjóri frá Landsbréfum.

samskiptum og stjórnendaupplýsingagjöf. Frammistöðumat er framkvæmt af næsta yfirmanni hvers starfsmanns en öllum starfsmönnum Landsbankans er boðið í frammistöðusamtal. Samtals fóru 1010 starfsmenn í samtali árið 2016 sem er 92% starfsmanna.

#### LA16 – Verklag og fjöldi ábendinga vegna mannaúðsmála

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.

Ein kvörtun um einelti barst á árinu. Sálfræðingar voru fengnir til þess að meta kvörtunina og studdi niðurstaða þeirra ekki að um einelti hafi verið að ræða. Skoðunin leiddi af sér gagnlegar ábendingar um samstarf og samskipti aðila sem unnið var eftir og telst málið leyst. Einn aðili málsins ákvað að eigin frumkvæði að láta af störfum hjá bankanum.

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 2016.

#### Félagslegir vísar

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

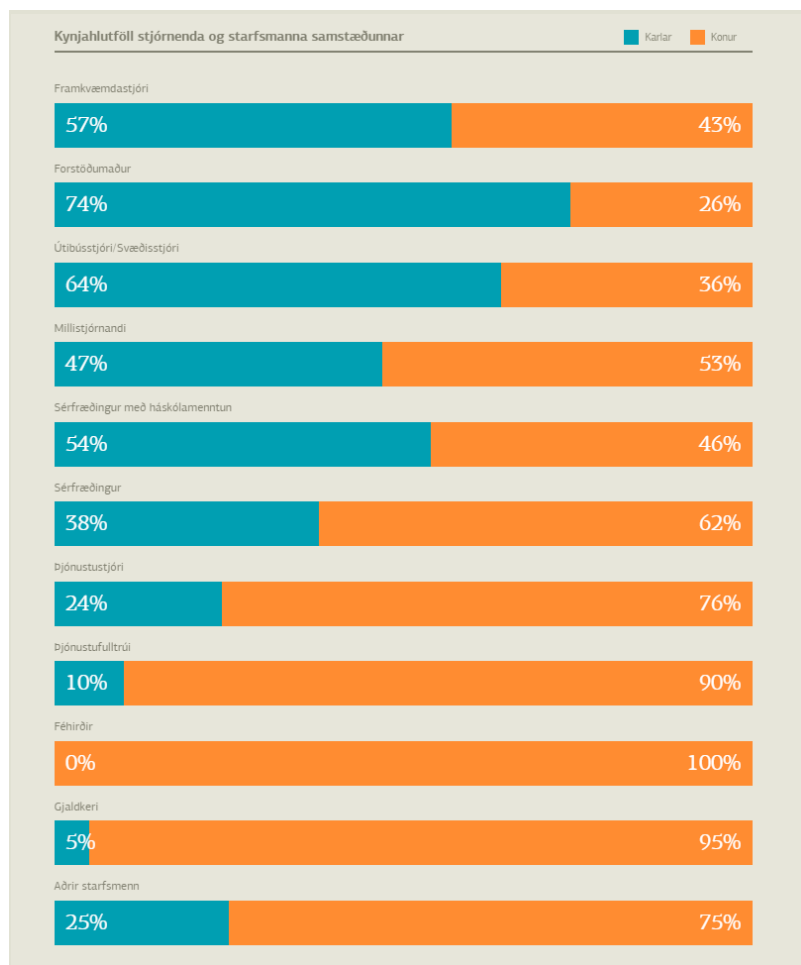


Regluvarsla framkvæmdi áhættumat á sviksemi og aðgerðum gegn peningþvætti og fjármögnun hryðjuverka á helstu starfssviðum bankans á árinu 2016. Greining á sviksemisáhættu einstakra deilda var einnig framkvæmd á árinu.

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

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

Regluvarsla heldur einnig reglulega námskeið fyrir starfseiningar bankans þar sem hætta getur verið á peningþvætti, hagsmunaárekstrum og sviksemi. Fræðslan „varnir Landsbankans gegn misferli“ var haldin fyrir öll svið innan bankans. Fræðslan hófst árið 2015 og var kláruð fyrir



höfuðstöðvar árið 2016. Á seinni hluta árs 2016 og byrjun árs 2017 var farið af stað með samskonar fræðslu í stærstu útibúum bankans. Stefnt er að því að þeirri fræðslu ljúki á fyrri hluta árs 2017.

**Markmið:**

Tryggja að hlutfall hvors kyns í forystusveit bankans sé ekki undir 40%

Árlega er lagt fyrir starfsmenn bankans rafrænt próf í aðgerðum gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka.

### **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 hagsmunaárekstra, 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. whistleblowing).

Á árinu 2016 var einum starfsmanni bankans sagt upp vegna vegna misferlis.

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 fjármálamarkaði. 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 skilaði bankinn 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. Í júlí 2016 sendi Samkeppnis-  
eftirlitið bankanum drög að  
tillögum um aðgerðir til að auka  
samkeppni á fjármálamarkaði. Í  
kjölfarið voru haldnir fundir aðila  
til að ræða tillögurnar. Í nóvem-  
ber 2016 sendi eftirlitið bankan-  
um drög að sátt í málinu og sendi  
bankinn eftirlitinu ábendingar  
sínar við drögin í nóvember 2016.  
Gert er ráð fyrir að endanleg  
niðurstaða fáiast í byrjun árs 2017.

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

Landsbankinn sætti ekki viður-  
lögum vegna brota á lögum og  
reglum á árinu.

Fjármálaeftirlitið hefur mótað  
sér það hlutverk að veita fjár-  
málafyrirtækjum uppbyggilegt  
og markvisst aðhald og styðja  
við mótun á skilvirkri og traustri

fjármálastarfsemi þar sem  
áhersla er lögð á faglegt innra  
skipulag fjármálafyrirtækja. Fjár-  
málaeftirlitið rækir hlutverk sitt  
með því að fylgjast með því 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 2016 voru birtar tvær  
gagnsæistilkynningar varðandi  
starfsemi Landsbankans. Ekki  
voru gerðar athugasemdir um  
starfsemi Landsbankans sem  
hafa leitt til viðurlaga.

Þá kom út skýrsla Ríkis-  
endurskoðunar vegna eignasölu  
Landsbankans árin 2010-2016 í  
nóvember. Skýrslan fól í sér fjórar  
ábendingar til bankans og unnið  
hefur verið að úrbótum í sam-  
ræmi við þær.

## **Mannréttindi**

---

### **HR4 – Fjöldi rekstrar- eininga og birgja sem hafa verið greindir með tilliti til þess hvort hætta sé á að brotið sé á rétti starfs- manna til kjarasamninga og þátttöku í stéttarfélag- um 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 stafsmanna 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 verið  
gerð.

# Umhverfi

Landsbankinn hefur það að leiðarljósi að tekið sé tillit til umhverfisþátta í allri starfsemi bankans. Góður árangur hefur náðst í að gera starfsumhverfið umhverfisvænna.

Bankinn hefur markvisst unnið að því að gera starfsumhverfið umhverfisvænna. Góður árangur hefur náðst í að draga úr pappírnotkun, dregið hefur úr losun gróðurhúsalofttegunda vegna bílaflota og flugferða og raforkunotkun bankans hefur minnkað til muna svo eitthvað sé nefnt.

## Umhverfisvísar

### EN1 – Notkun skrifstofuvara

#### Ræstingar

ISS sér um ræstingar á tæplega 30 þúsund fermetrum í bankanum. Árið 2016 notaði ISS 260 lítra af ræstiefnum í bankanum og eru 93% þeirra umhverfisstofuvara, ýmist með norræna umhverfismerkinu Svaninum eða Evrópublóminu, umhverfismerki

ESB. ISS hefur fengið umhverfisstofuvara Svansins.

Auk daglegra ræstinga ISS eru unnin ýmis sérverkefni. Við þessum verkefnum voru notaðir 86 lítrar af ræstiefnum og þar af voru 49 lítrar umhverfisstofuvara með Svaninum.

Aukalega voru keypt 424 kg af umhverfisstofuvarum hreinlætis-pappír og 1.308 lítrar af ræstiefni til innanhússnota, en 85,7% 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 68%.

Minnkun á pappírnotkun frá 2012



Heildarpappírnotkun er:

- » Um 11,5 kg á stöðugildi.
- » Um 96 grömm á hvern viðskiptavin.

Prenttæki í lok árs 2016 voru 173 að tölu, sem er minnkun um 5 á milli ára, en um 417 færri en á árinu 2012.

Fyrir innleiðingu prentskýsins var megnið af útprentunum í lit en nú er 90% prentað í svart-hvítu og 93% prentað báðum megin.

Allir prentarar bankans eru umhverfsvottaðir af umhverfismerkinu The Blue Angel.

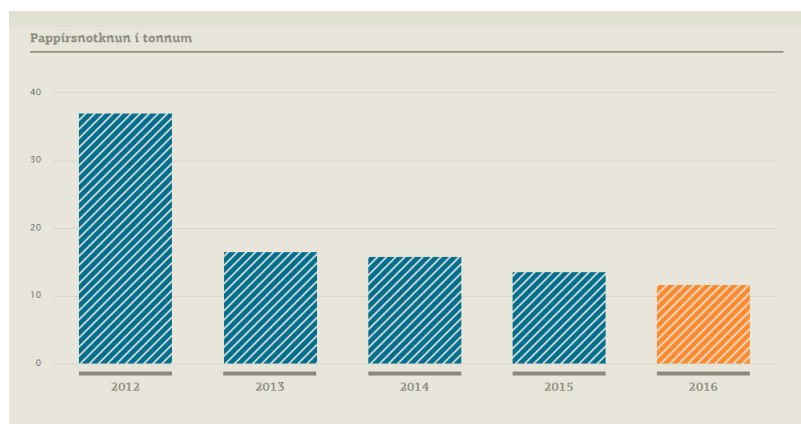
Nánast allur prentpappír keyptur á árinu var umhverfsvottaður með Evrópublóminu eða Svaninum.

Notkun umslaga var 1,2 tonn á árinu sem er minnkun um 0,7 tonn frá árinu áður. Alls 96,7% af umslögum voru umhverfismerkt með Evrópublóminu eða Svaninum.

### Prentefni

Pappírnotkun vegna útgefins efnis var 15,5 tonn, sem er aukning um 1 tonn á milli ára, og 12,9 tonn voru prentuð á umhverfsvottaðan pappír. Prentað efni samsvarar 127 grömmum á hvern viðskiptavin.

Af útgefnu efni Landsbankans var allt prentað hjá prentsmiðjum



sem eru vottaðar af norræna umhverfismerkinu Svaninum.

### EN3 – Orkunotkun

#### Rafmagnsnotkun

Landsbankinn þekkir til fulls rafmagnsnotkun á 46.291 fermetrum, eða um 97% af heildarfermetrafjölda húsnæðis hans. Raforkunotkunin var 5.344 MWh á þessum fermetrum. Bankinn hefur ekki fullnægjandi vitneskju um rafmagnsnotkun í leiguhúsnæði þar sem rafmagn er hluti af leiguverði eða öðrum rekstrarkostnaði. Heildarnotkun er áætluð 5.502 MWh, eða sem svarar um 115 kWh/m<sup>2</sup>, sem er sambærilegt við árið á undan.

#### Heitavatnsnotkun

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

Landsbankinn hefur upplýsingar um heitavatnsnotkun á 35.186 fermetrum, eða um 74% af heildarfermetrafjölda húsnæðis hans. Mæld vatnsnotkun var 395.738 m<sup>3</sup>, sem gerir um 11 rúmmetra á hvern fermetra húsnæðis.

Eldsneytisnotkun		2015			2016	
Eldsneyti	Notkun (dm <sup>3</sup> )	Orkuinnihald (kWh/dm <sup>3</sup> )	Orkunotkun (kWh)	Notkun (dm <sup>3</sup> )	Orkuinnihald (kWh/dm <sup>3</sup> )	Orkunotkun (kWh)
Bensín	16.114	8,98	144.707	13.237	8,98	118.868
Gasolía	18.792	9,92	186.413	20.496	9,92	203.320
Metan	7.551	10,17	76.794	7.831	10,17	79.641
<b>Samtals</b>			<b>407.914</b>			<b>401.830</b>

### Eldsneytisnotkun

Bifreiðar í notkun hjá Landsbankanum við árslok voru 29 talsins. Nokkrar breytingar voru gerðar á bílaflofanum á árinu og hefur m.a. fækkað um einn bíl. Heildar-akstur er áætlaður 455.531 km, eða 15.708 km á bíl að meðaltali.

Eldsneytisnotkun, mæld í kWh, hefur minnkað úr 407.914 í 401.830 sem gerir 1,5% minnkun frá fyrra ári en 17,5 % minnkun frá árinu 2012. Eldsneytisnotkun vegna aksturs starfsmanna var eftirfarandi:

### EN15 – Bein losun gróðurhúsalofttegunda

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

Bein losun gróðurhúsalofttegunda í tonnum	2015 Koltvísýringur	2016 Koltvísýringur
Bensín	36,9	30,3
Gasolía	49,6	54,1
Metan	0,0	0,0
<b>Samtals</b>	<b>86,5</b>	<b>84,4</b>



Losun gróðurhúsalofttegunda við akstur var 84,4 tonn á árinu 2016, sem er 2,4% minnkun frá fyrra ári. Landsbankinn kolefnisjafnar losun gróðurhúsalofttegunda á árinu 2016 hjá Kolviði. Kostnaður við kolefnisjöfnun er 168.800 krónur og samsvarar gróðursetningu á 792 trjám.

### 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 499 flugleggir á árinu 2016. Heildarlosun gróðurhúsalofttegunda vegna flugferða

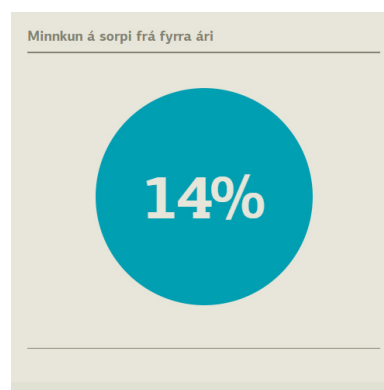
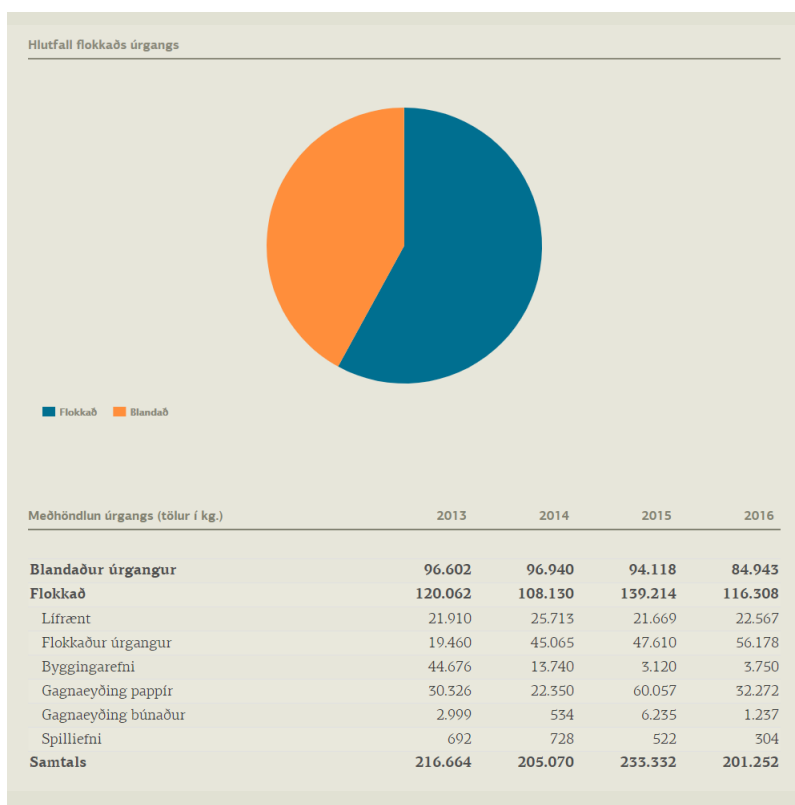
erlendis var 158,5 tonn, sem er minnkun um 37 tonn frá árinu áður. Meðallosun á fluglegg var 317 kg.

Landsbankinn kolefnisjafnar losun gróðurhúsalofttegunda hjá Kolviði. Kostnaður við kolefnisjöfnun þessara flugferða er 317.000 krónur, sem samsvarar gróðursetningu á 1.488 trjám.

### Flug innanlands

Mikil fækkun var á vinnutengdum flugferðum starfsmanna innanlands á árinu. Farnir voru 384 flugleggir á árinu 2016 samanborið við 578 fluglegg árið 2015. Losun gróðurhúsalofttegunda í tengslum við þessar ferðir var 10,2 tonn, sem er minnkun um 17,8 tonn á milli ára.

Ferðirnar eru kolefnisjafnaðar og er kostnaðurinn við það 20.400 krónur, sem samsvarar gróðursetningu á 96 trjám.



Markmið:

Minnka sorp niður í 60 tonn fyrir árið 2020 og 20 tonn fyrir árið 2030

starfsemi sinni síðustu ár. Árið 2016 var engin notkun á kælimiðlum og því engin losun efna sem skaðleg eru fyrir ósonlagið.

### EN18 – Losun gróðurhúsalofttegunda í hlutfalli við umfang bankans

Heildarlosun gróðurhúsalofttegunda á árinu var 253,1 tonn, sem er um 250 kg á hvern starfsmann bankans. Það samsvarar 108 lítrum af bensíni á hvern starfsmann.

Landsbankinn kolefnisjafnar þessa losun og er kostnaðurinn við það 506.200 krónur, sem samsvarar gróðursetningu á 2377 trjám.

### EN20 – Losun efna sem eru skaðleg fyrir ósonlagið

Landsbankinn hefur verið að minnka notkun á kælimiðlum í

### EN23 – Magn úrgangs

Heildarmagn úrgangs hjá Landsbankanum var 201,3 tonn árið 2016, sem er minnkun um 14% frá fyrra ári. 58% af úrgangi bankans er flokkaður en unnið er að því að auka hlutfall flokkaðs úrgangs.



## EN 27 – Aðgerðir til að draga úr umhverfisáhrifum vöru og þjónustu og árangur aðgerða

Landsbankinn ákvað árið 2012 að bjóða sérstök lán á betri kjörum til viðskiptavina, til kaupa á umhverfisvænum bílum. Forsaga umhverfisvænna bílalána nær aftur til ársins 2010 þegar Landsbankinn hóf að bjóða viðskiptavinum sínum sérstök lán til að breyta bifreiðum knúnum með jarðefnaeldsneyti til að nýta einnig metan-gas, sem á þeim tíma var talsvert í umræðunni. Nú bjóðast öllum sem hafa láns-hæfi, og standast greiðslumat þegar það á við, að taka umhverfisvæn bílalán á hagstæðari kjörum hjá Landsbankanum.

Viðmið varðandi umhverfisvæn bílalán er að vél bifreiðarinnar sem keypt er sé með minnsta mögulegan útblástur óæskilegra losunarefna hvað umhverfið varðar. Er þar horft til flokka A/B/C þar sem bifreiðar losa frá 0-120 gr. af koltvísýringi á hvern ekinn kílómetra. Við fjármögnun slíkra bifreiða fá lántakendur hagstæða vexti og greiða 30% lægri lántökugjöld en ella. Eiga þessi kjör við um fjármögnun á kaupum nýrra og notaðra bifreiða

og veitt er lán fyrir allt að 80% að kaupverði.

Viðtökur umhverfisvænna bílalána hafa verið mjög góðar. Kemur það til af betri kjörum og aukinni sölu bifreiða af þessu tagi, en þær njóta sífellt meiri vinsælda hjá almenningi. Nú er svo komið að umhverfisvæn bílalán eru orðin 13% af heildarútlánum bankans til fjármögnunar einstaklinga á bifreiðum.

## EN 31 – Umhverfisfjárfestingar og kostnaður eftir tegundum

Landsbankinn hefur ekki haldið utan um kostnað vegna umhverfisstjórnunar í bankanum en helstu kostnaðarliðir árið 2016 voru kolefnisjöfnun, endurgreiðslur vegna samgöngusamninga og skipting yfir í LED perur. Í lok árs keypti Landsbankinn fjóra umhverfisvæna fólksbíla. Þrír af nýju bílunum eru knúnir með metani og einn er rafmagnsbíll. Bílarnir eru ætlaðir til afnota fyrir starfsfólk sem þarf að nota bíl frá bankanum vegna vinnuferða. Á árinu var unnið að því að bæta flokkun á sorpi í höfuðstöðvum þar sem nú er boðið upp á fjórar mismunandi flokkunar-

Stefnt er að því að fjölga metan- og rafmagnsbílum í bílaflota bankans á næstunni.

Hlutfall vistvænna bíla í bílaflota bankans

36%

tunnur og kassa fyrir batterí. Einnig hafa verið gerðar tilraunir með flokkun í útibúum. Almennt hefur flokkun gengið vel en þó var nokkuð um ranga flokkun.

Í ofangreindum tilfellum, nema hugsanlega hvað við kemur kolefnisjöfnuninni, hefur orðið umtalsverður sparnaður af verkefnum sem vegur upp á móti kostnaði. Af þeim sökum er erfitt að meta raunverulegan kostnað/ávinning af þessum aðgerðum.

# Fjármálafyrirtæki

Aukin áhersla hefur verið lögð á samþættingu samfélags-  
ábyrgðar í vöruframboði Landsbankans, ráðgjöf, fjárfest-  
ingum og lánveitingum.

## Fjármálavísar

### FS1 – Stefnur sem fela í sér rýni umhverfis- og sam- félagsþátta

Landsbankinn er aðili að verkefni Sameinuðu þjóðanna um ábyrgar fjárfestingar (UNPRI) og hefur markað sér stefnu í samræmi við sex viðmið ábyrga fjárfestinga. Nánar má lesa um stefnuna hér.

Á seinasta ári setti bankinn fram stefnu um almenn samfélagsviðmið í lánveitingum til fyrirtækja. Markmið stefnunnar er að auka gæði útlána, minnka áhættu og bæta samkeppnisstöðu lánþega til lengri tíma litið. Megininntak stefnunnar er að bæði starfsmenn bankans og viðskiptavinir skapi sér þekkingu til að geta metið tækifæri og áhættu sem

#### Markmið:

Gæta að sjálfbærni við mat á fjárfestingarmöguleikum, lánveitingum og verðlagningu. Taka ákvarðanir um þjónustuframboð og aðra þætti í rekstri bankans út frá forsendum sjálfbærrar þróunar.

viðkomandi málefni felur í sér fyrir starfsemina. Stefnan fjallar því ekki um að útiloka fyrirtæki frá viðskiptum heldur að eiga virkt samtal við þau til að minnka áhættu þeirra og auka samkeppnishæfni þeirra. Viðmið bankans í lánveitingum eru ekki aðgengileg almenningi að svo stöddu.

Í maí síðastliðnum setti bankinn sér stefnu um orðsporsáhættu. Þar er að hluta til tekið á samfélagsviðmiðum í samskiptum við viðskiptavinum. Í þeirri stefnu eru tilgreindar atvinnugreinar sem bankinn vill ekki eiga viðskipti við.

### FS3- ferlar til að fylgjast með innleiðingu viðskiptavina á og fylgni við umhverfis og samfélagsleg skilyrði í samningum eða viðskiptum

Í nóvember hóf Hagfræðideild Landsbankans að greina á skipulagðan máta starfsemi skráðra fyrirtækja með hliðsjón af sjálfbærni og samfélagsábyrgð. Markmiðið er að samfélagsábyrgð verði hluti af almennum greiningum í framtíðinni, í samræmi við skuldbindingar

#### Markmið

Greina framtaksfyrirtæki og skráð fyrirtæki með tilliti til sjálfbærni

bankans um ábyrgar fjárfestingar.

Í Einkabankaþjónustu er unnið með hvernig samfélagsábyrgð fléttast inn í ráðgjöf til viðskiptavina. Í sambandi við nýja stefnu um almenn atvinnugreinaviðmið í lánveitingum er Fyrirtækjavið bankans að innleiða verkferla til að eiga samtal við viðskiptavinum um þessi viðmið.

### 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,

#### Markmið:

Hefja lánveitingar á grundvelli grænna skuldabréfa í samvinnu við erlenda fjármögnunaraðila.

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.

### 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. Matsferlið er ekki sérhæft fyrir mat á framkvæmd umhverfis- eða samfélagsstefnu.

#### Endurskoðun

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

sviða, þ.m.t. rekstraráhættu- og endurskoðunarferlisins.

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

Hjá bankanum starfa ytri endurskoðendur sem fylgja verklagi til öflunar endurskoðunargagna um samstæðureikningsskil bankans.

Við það athugar endurskoðandinn innra eftirlit sem snertir tilreiðslu og sannferðuga framsetningu fyrirtækisins á reikningsskilunum.

---

### FS12 – Atkvæðagreiðslustefna

---

Landsbankinn hefur ekki markað sér stefnu hvað varðar atkvæðagreiðslu um málefni samfélagsábyrgðar á aðalfundum fyrir-

tækja, þar sem bankinn fer með atkvæðarétt eða er ráðgefandi um atkvæðagreiðslu.

---

### 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 hafa viðskiptavinir Landsbank-

#### Sértæk þjónusta við viðskiptavini

---

Reykjavík	Þjónustufbúðir 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, tvisvar í mánuði
Vestfirðir	Þingeyri, Tálknafjörður, Reykhólahreppur og Dvalarheimilið Hlíf á Ísafirði, einu sinni í viku, og Súðavík, aðra hverja viku
Austurland	Fáskrúðsfjörður og Stöðvarfjörður, tvisvar í mánuði

---

ans aðgengi að almennri bankaþjónustu allan sólarhringinn í gegnum hraðbanka, netbanka og farsímabanka bankans. Lausnir, sem byggja á rafrænum auðkenningum viðskiptavina og rafrænu samþykki þeirra, eru í hraðri þróun. Þegar fram líða stundir munu slíkar lausnir bæta möguleika til rafrænnar þjónustu og sjálfsafgreiðslu viðskiptavina enn frekar, sem mun auka þægindi og bæta aðgengi að bankaþjónustu. Markvisst hefur verið unnið að því að kenna viðskiptavinum að nýta sér sjálfsafgreiðslu meira og bæta aðgengi að henni í útibúum.

Á árinu 2016 lokaði bankinn afgreiðslu sinni í Flugstöð Leifs Eiríkssonar, að undangengnu útboði um leigu á húsnæði í flugstöðinni. Aðrar breytingar á afgreiðslustöðum snéru aðallega að auknu aðgengi viðskiptavina að sjálfsafgreiðslu. Afgreiðsla bankans á Seyðisfirði minnkaði að umfangi, þegar hún var flutt

í húsnæði Sýslumannsins á Austurlandi og póstafrgreiðslan aðskilin frá starfsemi bankans. Til viðbótar við þjónustu útibúa og afgreiðslna bankans heldur Landsbankinn úti þjónustuheimsóknum, viðskiptavinum til þæginda. Nánari upplýsingar um útibú bankans, afgreiðslur og þjónustuheimsóknir er að finna á heimasíðu bankans.

---

#### **FS 14 – Sértek þjónusta við viðskiptavini**

---

Landsbankinn leitar stöðugt nýrra tækifæra til aukinnar hagkvæmni í rekstri. Felur það m.a. í sér að breytingar verða á útibúum og afgreiðslum 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 um reiðufjárúttektir við verslanir. Í þessu samhengi er horft til sérstakra þarfa eða aðstöðu viðskiptavina, t.d. fjarlægðar frá næsta afgreiðslustað, samgangna og til sérstöðu ákveðinna hópa viðskiptavina, t.d. eldri borgara og þeirra sem eiga óhægt um vik með að sækja þjónustu á næsta afgreiðslustað bankans.

---

**Lagalegur fyrirvari**

Rafræna samfélagsskýrslan er birt með fyrirvara um villur.

Komi í ljós innsláttarvillur, misfellur eða önnur augljós mistök í rafrænu samfélagsskýrslunni áskilur Landsbankinn sér rétt til að leiðrétta og uppfæra rafrænu samfélagsskýrsluna til samræmis við þær leiðréttingar hverju sinni.

---

the 1990s, the number of people with a mental health problem has increased in the UK (Mental Health Act 1983, 1990).

There is a growing awareness of the need to improve the lives of people with mental health problems. The Department of Health (1999) has set out a strategy for mental health care in the UK. The strategy is based on the following principles:

- People with mental health problems should be treated as individuals.
- People with mental health problems should be given the opportunity to participate in decisions about their care.
- People with mental health problems should be given the opportunity to live in their own homes.

The strategy also sets out a number of objectives for the mental health care system:

- To reduce the number of people with mental health problems who are admitted to hospital.
- To improve the quality of care for people with mental health problems.
- To improve the support available to people with mental health problems.

The strategy also sets out a number of key messages for the mental health care system:

- People with mental health problems should be treated as individuals.
- People with mental health problems should be given the opportunity to participate in decisions about their care.
- People with mental health problems should be given the opportunity to live in their own homes.

The strategy also sets out a number of key messages for the mental health care system:

- People with mental health problems should be treated as individuals.
- People with mental health problems should be given the opportunity to participate in decisions about their care.
- People with mental health problems should be given the opportunity to live in their own homes.

The strategy also sets out a number of key messages for the mental health care system:

- People with mental health problems should be treated as individuals.
- People with mental health problems should be given the opportunity to participate in decisions about their care.
- People with mental health problems should be given the opportunity to live in their own homes.

The strategy also sets out a number of key messages for the mental health care system:

- People with mental health problems should be treated as individuals.
- People with mental health problems should be given the opportunity to participate in decisions about their care.
- People with mental health problems should be given the opportunity to live in their own homes.

