



Samfélagsskýrsla 2015

Íslandsbanki í samfélaginu

Efnisyfirlit

Skilaboð frá bankastjóra	4
Um gerð skýrslunnar	5
Þetta er Íslandsbanki	7
Útibúanet Íslandsbanka	8
Lykiltölur ársins	9
Á árinu 2014	12
Stefna	13
Hlutverk, gildi og framtíðarsýn	13
Stefnuáherslur og lykilverkefni	14
Eignarhald	14
Sáttmálar og félagaaðild	14
Hagsmunaaðilar	15
Viðurkenningar	15
Ný stefna í samfélagsábyrgð	16
Ferlið við mótnun nýrrar stefnu	17
Lykilverkefni nýrrar stefnu í samfélagsábyrgð	17
Stoðir samfélagsábyrgðar	17
Viðskipti	20
Ábyrgar lánveitingar	20
Umboðsmaður viðskiptavina	20
Ábyrgar fjárfestingar	21
Ábyrg innkaup	23
Ábyrgir birgjar Íslandsbanka	23
Upplýsingaöryggi	24
Öryggisvika	25
Alþjóðlegir öryggisstaðlar	25
Netárásir aukast	25
Samkeppni tryggir hag viðskiptavina	27
Úrskurður / ákvarðanir eftirlitsaðila 2014	27
Stjórnarhættir	28
Viðurkenning fyrir góða stjórnarhætti	29
Ákvörðunartökulykillinn	29
Áhættuskýrsla	30
Stefna um upplýsingagjöf	30
Aðgerðir gegn peningaþvætti	31
Siða- og starfsreglur	32
Við bjóðum góða þjónustu	33
Markaðssetning og kynningarefni	35
Íslandsbanki á samfélagsmiðlum	35

Fræðsla	37
Öflugir samstarfsaðilar	38
Fjármál við starfslok	39
VÍB hvetur til lestrar fjármálabóka	39
Fundir á árinu 2014	40
Fjármál í fótbolta	40
Fjölbreytni á markaði	40
Hver græðir á íslenskri tónlist?	40
Arðsemi útflutnings orku frá Íslandi	41
Bitcoin	41
Fjármál Apple	41
Vinnustaður	42
Þetta er fólkið okkar	42
Besta liðsheildin	43
Opin samskipti	43
Jöfn tækifæri	45
Starfsþróun	46
Þekking og fræðsla lykill að árangri	47
Sterkir leiðtogar	48
Siða- og starfsreglur	48
Heilbrigði og velferð starfsmanna	48
Hunnindi og kjör starfsmanna	49
Starfskjarastefna	50
Samgöngustefna	50
Umhverfi	52
Sorpflokkun	52
Pappírssparnaður	53
Gagnaeyðing	54
Ræstingar	54
Rafmagnsnotkun	55
Vatnsnotkun	56
Ferðalög	56
Eldsneytisnotkun /Fjöldi bifreiða	57
Endurnýjanleg orka og sjálfbær sjávarútvegur	57
Samfélagið	58
Efling atvinnulífs	59
Fræðsla	60
Íþróttir, æskulýðsstarf og forvarnir	60
Góðgerðarmál	61
Menning og listir	64
Umhverfismál	65
Tilvísunartafla	66-69

Skilaboð frá bankastjóra



Birna Einarsdóttir, bankastjóri Íslandsbanka

Fyrirtæki geta ekki litið framhjá þeirri ábyrgð sem hvílir á herðum þeirra að starfa í sátt við samfélagið og horfa til þeirra áhrifa sem starfsemi þeirra hefur á það. Íslandsbanki hefur á síðustu árum tekið mörg skref til að auka vitund starfsmanna um samfélagsábyrgð í daglegum störfum sínum.

Á síðasta ári tókum við þó stórt skref þegar stjórn bankans gerði samfélagsábyrgð að einni af þremur megin stefnuáherslum hans. Um 70 starfsmenn víðs vegar að úr bankanum hafa síðastliðna mánuði unnið að því að móta nýja stefnu í samfélagsábyrgð. Þá hefur einnig verið unnið að stefnumótun á stefnufundum með þátttöku tæplega 800 starfsmanna auk þess sem við höfum kynnt áherslur okkar á fundum með öllum deildum bankans. Með svo breiðri þátttöku verða starfsmenn meðvitaðir um að hverju við stefnum og finna leiðir til að ná settum markmiðum. Samfélagsábyrgð snertir allan bankann og allt starfsfólk hans og þess vegna er þátttaka þeirra algjörlega nauðsynleg ef vel á að takast við innleiðingu stefnunnar. Stefnan er þeirra – þau munu vinna eftir henni og taka ákvarðanir út frá henni. Starfsmenn hafa sýnt málaflokknum mikinn áhuga og ég finn fyrir hugarfarsbreytingu í bankanum. Mörg dæmi eru um að starfsmenn hafi gert breytingar á sínum daglegu störfum svo að þau falli að nýrri stefnu. Það hefur verið ánægjulegt að fylgjast með þessu enda er það fólki eðlislægt að vilja gera vel. Við erum að formfesta það enn frekar með þessari stefnu.

Um 70 starfsmenn víðs vegar að úr bankanum hafa síðastliðna mánuði unnið að því að móta nýja stefnu í samfélagsábyrgð

Verkefnið sem starfsmennirnir hafa unnið að eru margvísleg, t.a.m. höfum við mótað okkur stefnu í ábyrgum lánveitingum og fjárfestingum. Þar ætlum við að vinna að því móta umhverfis-, samfélags- og siðferðislega þætti sem tekið verður mið af í útlánunum og fjárfestingum. Þetta er stórt skref fyrir bankann. Þessi þróun mun taka tíma og á þeirri vegferð munum við finna jafnvægi á milli samfélagsábyrgðar og viðskipta. Með því að ganga fram með ábyrgum hætti getur bankinn orðið mikilvægt hreyfiafl jákvæðra breytinga í samfélaginu og það er það sem við ætlum okkur. Við byggjum á heilbrigðum rekstri og góðum viðskiptaháttum og ætlum um leið að leggja okkur fram við að skilja kröfur og óskir hagaðila okkar til að móta nýjar lausnir til hagsbóta fyrir umhverfið og samfélag okkar.

Birna Einarsdóttir, bankastjóri

Um gerð skýrslunnar

Íslandsbanki hefur á síðustu árum skilað framvinduskýrslu um samfélagsábyrgð til UN Global Compact. Samfélagsskýrsla bankans fyrir árið 2014 er sú fyrsta þar sem stuðst er við viðmið GRI G4. Er hún í samræmi við kjarnaskilyrði GRI G4. Skýrslan fjallar um starfsemi móðurfélagsins en upplýsingar um rekstrar- og efnahagsreikning eiga við um samstæðuna. Lista yfir dótturfélög bankans má finna í ársskýrslu hans. Allar upplýsingar eiga við um almanaksárið 2014 og nær skýrslan yfir starfsemi bankans á Íslandi.

Við val á GRI vísum var horft til starfsemi bankans og lagt mat á samfélagsáhrif rekstursins með hliðsjón af mikilvægisreglu GRI og hvaða vísar væru viðeigandi. Þá var einnig leitað til utanaðkomandi ráðgjafa sem hafa lokið vottuðum námskeiðum í gerð samfélagsskýrslna á grundvelli aðferðarfræði GRI. Ábyrgðaraðilar fyrir þær upplýsingar sem birtast í skýrslunni voru skilgreindir og bera þeir ábyrgð á að þær séu bæði réttar og samanburðarhæfar milli ára. Upplýsingafulltrúi Íslandsbanka ritstýrði skýrslunni og samhæfði vinnu í tengslum við hana en æðsti stjórnandi og ábyrgðamaður hennar er bankastjóri. Ráðgjafarnir hafa síðar yfirfarið efni skýrslunnar og horft til þess hvort að þeim vísum sem valdir voru hafi verið svarað með nægjanlega skýrum hætti. Í tilvísunartöflu er ekki gerð grein fyrir þeim vísum sem ekki eru taldir eiga við um starfsemi bankans. Þá er nokkrum vísum svarað beint í tilvísunartöflu. Í einhverjum tilvikum voru ekki nægar upplýsingar fyrir hendi til að svara vísunum og eru vísarnir þá uppfylltir að hluta.

Með útgáfu samfélagsskýrslunnar leitast Íslandsbanki við að greina, meta og mæla þau áhrif sem starfsemi hans hefur á umhverfið og samfélagið. Erfitt er þó að meta áhrifin til fulls og ljóst að ekki er um tæmandi upptalningu að ræða. Í þessari fyrstu skýrslu Íslandsbanka sem byggð er á GRI aðferðarfræðinni er farið yfir þá starfsemi bankans sem fellur undir samfélagsábyrgð.

„Við viljum vera
hreyfiafl góðra verka“

Petta er Íslandsbanki

Íslandsbanki er leiðandi fjármálafyrirtæki á Íslandi með 25-50% markaðshlutdeild á mismunandi mörkuðum.

Saga bankans spannar 140 ár af þjónustu við lykilatvinnuvegi þjóðarinnar, en á þessum tíma hefur bankinn byggt upp sérþekkingu á sviði sjávarútvegs, orku og þjónustu við olíu- og gasiðnað bæði innanlands og í Norður-Atlantshafi. Hjá bankanum starfa um 1.000 manns og eru höfuðstöðvar hans á Kirkjúsandi.

Viðskiptabankasvið

Viðskiptabankasvið er stærsta svið bankans. Þar er veitt alhliða fjármálaþjónusta til einstaklinga og lítilla og meðalstórra fyrirtækja. Bankinn starfrækir 18 útibú víða um land, víðtækt hraðbankanet, hraðbanka, app og sérhæfðar einingar annars vegar á sviði kreditkortþjónustu og hins vegar eignafjármögnunar undir nafninu Ergo. Á árinu 2014 heimsóttu um 90.000 viðskiptavinir útibúin og þjónustuverið aðstoðaði um 40.000 viðskiptavinir í hverjum mánuði.

Eignastýring

VÍB, eignastýringarþjónusta Íslandsbanka, þjónar viðskiptavinum á sviði almenns sparnaðar, eignastýringar, verðbréfavíðskipta og lífeyrismála með fagmennsku að leiðarljósi. VÍB er einn stærsti og öflugasti aðillinn á íslenskum eignastýringarmarkaði með hundruð milljarða króna í eignastýringu og vörslu fyrir tugi þúsunda viðskiptavina, allt frá einstaklingum til fagfjárfesta. VÍB hefur lagt ríka áherslu á fræðslu á sviði eignastýringar, viðskipta og efnahagsmála. Frá árinu 2011 hafa tæplega 70.000 manns horft á fræðslufundi VÍB á netinu.

Fyrirtækjasvið

Fyrirtækjasvið veitir útlán og ráðgjöf til stórra fyrirtækja og sveitarfélaga á Íslandi. Það hefur einnig umsjón með alþjóðlegum viðskiptum Íslandsbanka á Norður-Atlantshafsvæðinu. Fyrirtækjasvið Íslandsbanka er leiðandi lánveitandi á markaðnum með 33% markaðshlutdeild á Íslandi. Sviðið hefur á að skipa sérfræðingum í öllum helstu greinum íslensks atvinnulífs og byggir á áralangri reynslu bankans af þjónustu við grunnatvinnuvegi þjóðarinnar, sjávarútveg og orku. Jafnframt er sérstök áhersla lögð á ört vaxandi greinar eins og verslun og þjónustu, fasteignir og ferðaþjónustu.

Markaðir

Markaðir bjóða upp á fjölbætta þjónustu á sviði fjárfestingarbankastarfsemi. Sviðið veitir stærri fyrirtækjum og fagfjárfestum heildstæða þjónustu sem snýr að markaðsviðskiptum, afleiðu- og gjaldeyrisviðskiptum, fyrirtækjaráðgjöf og greiningu. Markaðir gegna mikilvægu hlutverki á fjármálamarkaðnum í dag með 20–35% markaðshlutdeild. Allt frá stofnun hefur Íslandsbanki lagt mikla áherslu á þátttöku í uppbyggingu öflugs atvinnulífs og heilbrigðs verðbréfamarkaðar og unnið markvisst að því að vera leiðandi í fjárfestingarbankastarfsemi.



Útibúanet Íslandsbanka



Íslandsbanki rekur útibú víða um land þar sem veitt er fjölbreytt fjármálaþjónusta. Almennur afgreiðslutími er frá kl. 9 til 16. Þjónustuver bankans er opið alla virka frá kl. 8.30 til 17.00 og geta bæði einstaklingar og fyrirtæki sótt þangað alla almenna bankaþjónustu. Þá eru einnig um 40 hraðbankar um landið þar sem hægt er að framkvæma einfaldar færslur. Að auki heldur Íslandsbanki úti nokkrum sjálfsafgreiðsluleiðum til viðbótar, s.s. appi og netbanka. Á árinu 2014 var einnig afgreiðsla á dvalarheimilinu Hrafnistu.



Lykiltölur ársins

Íslandsbanki skilaði góðri afkomu árið 2014. Meirihluti tekna bankans koma frá grunnrekstrinum með áherslu á alhliða bankþjónustu til einstaklinga, fyrirtækja og fagfjárfesta. Samstilltur hópur um 1.000 starfsmanna vinnur að því daglega að bjóða viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu með framtíðarsýn bankans að leiðarljósi, að vera númer 1 í þjónustu.

Hagnaður eftir skatta

22,8 ma.kr.

Af hagnaði eru 14,8 ma.kr. frá reglulegri starfsemi.

Arðsemi eigin fjár

12,8%

Lægri arðsemi skýrist að mestu leyti af háu eiginfé.

Eigið fé

10,9% 

Eigið fé bankans heldur áfram að vaxa og var 185,5 ma.kr. í árslok, sem er 10,9% aukning milli ára.

Fræðslustarf VÍB

22.000 

VÍB hélt 69 fræðslufundi árið 2014 þar sem um 3.600 gestir mættu og um 22.000 fylgdust með á netinu.

Þóknanatekjur

10,0% 

Þóknanatekjur jukust um 10% á árinu 2014 og má að mestu rekja til viðskipta-bankasviðs og dótturfélaga bankans.

Útibú

18 

Íslandsbanki hélt áfram að hagræða í útibúaneti sínu og sameinaði tvö útibú árið 2014.

Lán til viðskiptavina

165 ma.kr.

Útlán til viðskiptavina jukust um 14% milli ára. Ný útlán námu 165 ma.kr.

Skattar og gjöld

10,7 ma.kr.

Skattar og gjöld námu 10,7 mö.kr. á árinu 2014. Þar af nam sérstakur bankaskattur um 2,4 mö.kr.

Viðurkenningar

#1 Í ÞJÓNUSTU

Euromoney og The Banker völdu Íslandsbanka besta bankann á Íslandi. Að auki var enginn á bankamarkaði hærri en Íslandsbanki í Íslensku ánægjuvuginni.

Rekstrarreikningur

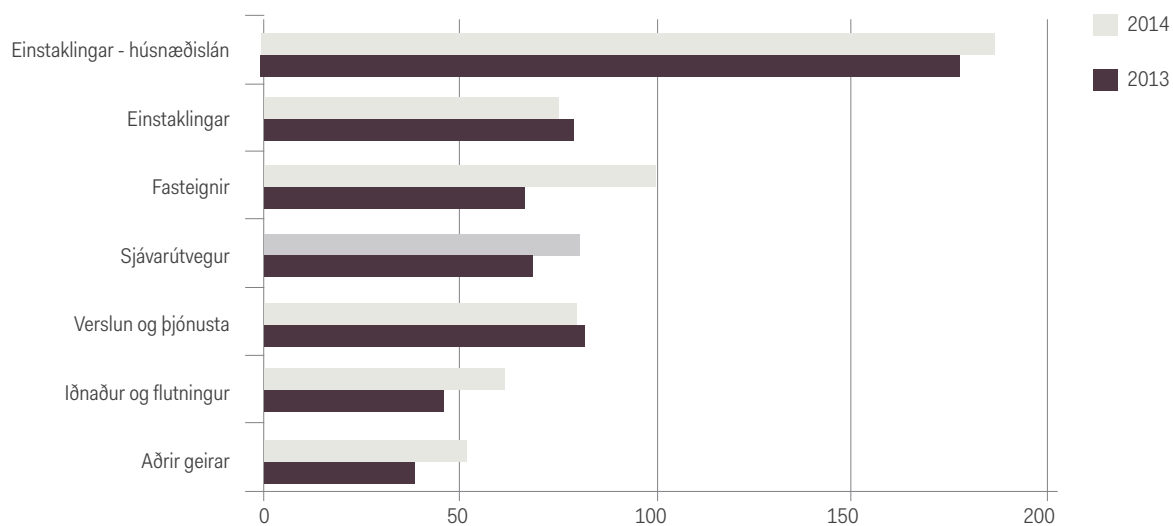
m.kr.	2014	2013	2012
Hreinar vaxtatekjur	27.105	28.430	32.940
Hreinar þóknatekjur	11.483	10.433	9.459
Hreinar fjármunatekjur	1.568	4.612	1.517
Hreinn gengishagnaður (tap)	165	-2.423	2.737
Aðrar rekstrartekjur	2.122	1.545	996
Rekstrartekjur samtals	42.443	42.597	47.649
Laun og launatengd gjöld	-13.307	-13.361	-13.080
Annar rekstrarkostnaður	-9.594	-12.190	-11.509
Stjórnunarkostnaður	-22.901	-25.551	-24.589
Virðisrýrnun viðskiptavildar	-	-	-425
Iðgjald í Tryggingasjóð innstæðueigenda og fjárfesta	-1.055	-1.016	-1.055
Bankaskattur	-2.444	-2.321	-858
Rekstrarkostnaður samtals	-26.400	-28.888	-26.927
Hagnaður fyrir virðisbreytingu útlána og krafna	16.043	13.709	20.722
Virðisbreyting útlána og krafna	8.810	16.299	5.710
Hagnaður fyrir skatta	24.853	30.008	26.432
Tekjuskattur	-6.239	-7.866	-6.253
Hagnaður tímabilsins af áframhaldandi starfsemi	18.614	22.142	20.179
Hagnaður (tap) af aflagðri starfsemi	4.136	927	3.239
Hagnaður tímabilsins	22.750	23.069	23.418

Efnahagsreikningur

Eignir, m.kr.	2014	2013	2012
Handbært fé og innstæður hjá Seðlabanka Íslands	103.389	111.779	85.500
Afleiðusamningar	1.810	843	127
Skuldabréf og skuldagerningar	87.347	75.186	64.035
Hlutabréf og eiginfjárgæringar	10.531	9.208	10.445
Útlán til lánastofnana	35.072	44.078	54.043
Útlán til viðskiptavina	634.799	554.741	557.857
Fjárfestingar í hlutdeildarfélögum	570	1.563	503
Varanlegir rekstrarfjármunir	7.402	8.772	5.579
Óefnislegar eignir	619	299	261
Tekjuskattsineign	521	1.275	864
Fastafjármunir til sölu og aflögð starfsemi	21.649	47.106	39.046
Aðrar eignir	7.619	11.159	5.115
Eignir samtals	911.328	866.009	823.375

Skuldir og eigið fé, m.kr.	2014	2013	2012
Afleiðusamningar og skortstöður	3.963	11.176	18.435
Innlán Seðlabanka Íslands og lánastofnana	25.796	29.689	38.272
Innlán viðskiptavina	529.447	489.331	471.156
Lántaka	96.889	89.193	66.571
Víkjandi lán	21.306	21.890	23.450
Skattskuldir	8.388	10.826	2.072
Fastafjármunir til sölu og aflögð starfsemi	2.790	9.456	6.805
Aðrar skuldir	37.262	37.130	48.954
Skuldir samtals	725.841	698.691	675.715
Eigið fé samtals	185.487	167.318	147.660
Heildarskuldir og eigið fé	911.328	866.009	823.375

Lán til viðskiptavina í milljörðum króna



Á árinu 2014 ...

Hringdum við í
13.000
viðskiptavini

Fengum við
546.000
símtöl í Þjónustuverið

 **4 milljónir**
innskráninga í
Íslandsbanka Appið

Notendur Appsins
jukust um meira en
100% ↑

Við fengum 
1,2 milljónir
heimsóknna í útibúin

Heimsóttum við
2.200
fyrirtæki

Georg og félagar
Fyrsta app Íslandsbanka fyrir börn
 Tilnefnt sem
Besta appið
2014


10 milljónir 
heimsóknna í Netbankann

22% ↑
aukning í útlánnum
til fyrirtækja

Við erum
LEIÐANDI
í útgáfu sértryggðra
skuldabréfa á Íslandi

Ný lánshæfiseinkunn frá
**STANDARD
& POOR'S**
með **jákvæðum** horfum

Lokið við
fjárhagslega 
endurskipulagningu
sem hófst 2008

Ergo
18% 
aukning nýrra útlána á milli ára

€ Íslandsbanki gaf
í fyrsta sinn út
skuldabréf í evrum

Ný húsnæðislán
79% 
aukning á milli ára

947 nýir
húsnæðissparnaðarreikningar

 Við gáfum út
4 skýrslur á árinu

Íslandsbanki styrkti
góð málefni fyrir um
200 milljónir króna 

Reykjavíkumaraþon Íslandsbanka

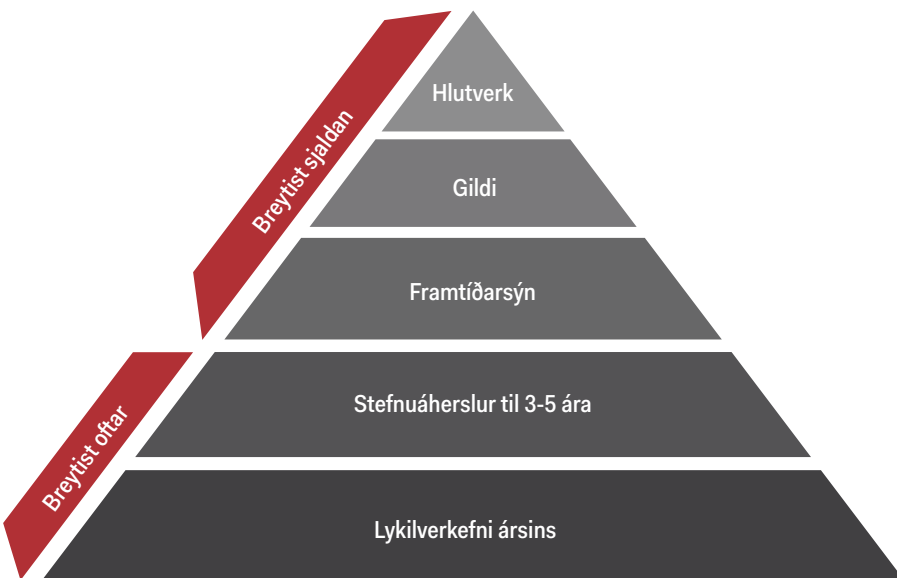
15.654 
þátttakendur hlupu sem er
18% ↑
aukning frá fyrra ári

Alls söfnuðustu
86 milljónir króna
fyrir góðgerðarfélög

Stefna

Frá því að Íslandsbanki var stofnaður hefur verið lögð mikil áhersla á stefnumótun og innleiðingu stefnunnar. Starfsfólk bankans hefur tekið virkan þátt í mótun stefnunnar á árlegum stefnufundum en þeir hafa leikið lykilhlutverk í stefnumótun bankans. Fyrsti stefnufundur bankans var í janúar 2009 og er þema fundanna tengt áherslum bankans hverju sinni.

Stefnupírámíðinn rammur inn stefnu bankans, hann samanstendur af fimm þrepum sem styðja hvert annað. Þrepin eru hlutverk, gildi og framtíðarsýn, stefnuáherslur til 3-5 ára og lykilverkefni ársins. Efstu þrjú þrepin breytast sjaldan en neðstu tvö eru endurskoðuð oft.



Hlutverk, gildi og framtíðarsýn

Íslandsbanki er alhliða banki og þjónar breiðum hópi viðskiptavina. Hlutverk bankans er að veita alhliða fjármálaþjónustu. Framtíðarsýn Íslandsbanka er að vera #1 í þjónustu og svarar hún því hvert bankinn stefnir ásamt því að vera leiðarljós í stefnumótun hans. Bankinn leggur áherslu á samskipti, þekkingu, fræðslu og gott aðgengi að þjónustu bankans.

Gildin eru kjarni fyrirtækjamenningar og móta þau hegðun og hugarfar starfsmanna. Gildi bankans voru mótuð árið 2009 með aðkomu allra starfsmanna á fyrsta stefnufundi bankans.

Gildi Íslandsbanka eru þrjú: **fagleg**, **jákvæð** og **framsýn**. Stefnuáherslur hans eru þrjár; **Margföldun**, **Einföldun** og **Heildun** og marka þær stefnu næstu 3-5 ára.



Stefnuáherslur og lykilverkefni

Stefnuáherslur bankans eru þrjár; margföldun, einföldun og heildun og marka þær stefnu næstu 3-5 ára.

MARGFÖLDUN

Með margföldun mun bankinn leggja áherslu á að efla viðskiptatengsl við núverandi viðskiptavinum, auka verðmætasköpun og bæta þjónustuupplifun viðskiptavina/skilgreindra markhópa.

EINFÖLDUN

Með einföldun er áhersla lögð á að auka skilvirkni í starfsumhverfi með stöðugum umbótum sem og hagkvæmni í rekstri. Bankinn vill tryggja að umhverfið sé með þeim hætti að hægt sé að bjóða viðskiptavinum fjármálaþjónustu eftir þeirri dreifileið sem þeim hentar.

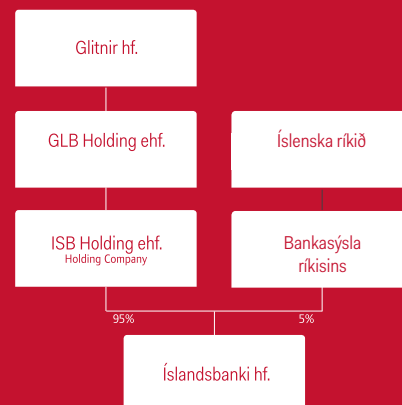
HEILDUN

Með heildun leggur Íslandsbanki áherslu á að vera fyrirmynd í umhverfinu með stefnu sinni í samfélagsábyrgð. Bankinn á að hafa jákvæð áhrif á samfélagið, leggja áherslu á heilbrigðan rekstur sem byggir á góðum viðskiptaháttum og bjóða gott og uppbyggilegt vinnuumhverfi fyrir starfsmenn bankans.

Hluti af innleiðingu á stefnu bankans felst í því að skilgreina lykilverkefni hans til eins árs og styðja þau við stefnuáherslur bankans.

Eignarhald

Íslandsbanki er í meirihlutaeigu Glitnis banka hf. sem fer með 95% af hlutafé bankans í gegnum dótturfélög sín fyrir hönd kröfuhafa Glitnis. Þau 5% sem eftir standa eru í eigu íslenska ríkisins og eru undir stjórn Bankasýslu ríkisins.



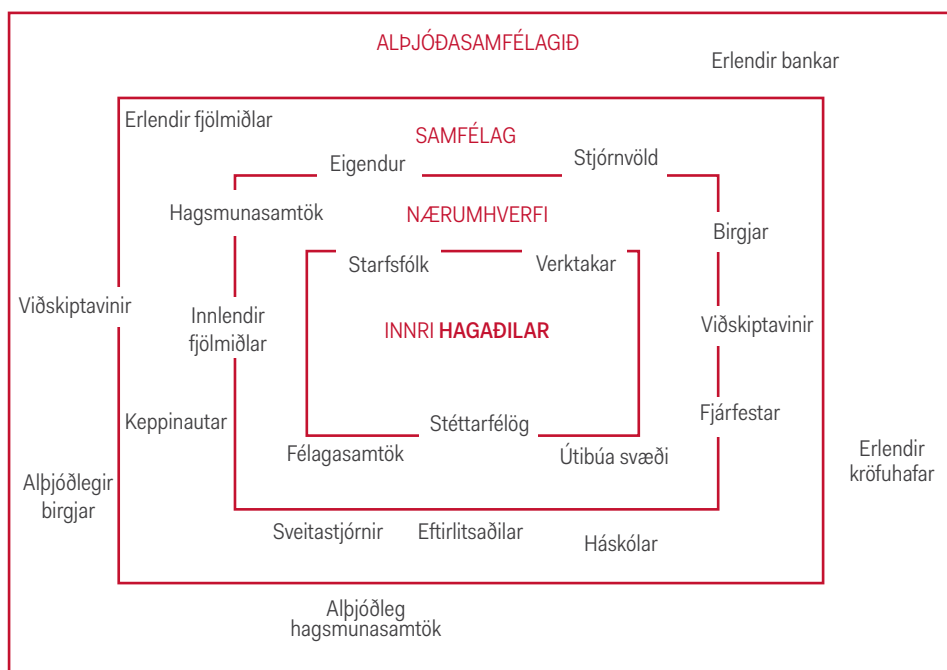
Sáttmálar og félagaðild

Íslandsbanki er m.a. aðili að Samtökum fjármálafyrirtækja sem eru heildarsamtök fjármálafyrirtækja á Íslandi. Þau er svo ein af sex aðildarsamtökum Samtaka atvinnulífsins þar sem yfir 2.000 fyrirtæki eiga aðild. Íslandsbanki á einnig aðild að Viðskiptaráði Íslands.

Frá árinu 2010 hefur Íslandsbanki fylgt alþjóðlegum sáttmála Sameinuðu þjóðanna um samfélagsábyrgð, UN Global Compact. Bankinn hefur jafnframt skrifað undir Jafnréttissáttmála UN Women og UN Global Compact. Þá er bankinn einn stofnfélaga Festu, miðstöðvar um samfélagsábyrgð og hefur átt einn stjórnarmann þar frá stofnun árið 2011. Festa hefur það að markmiði að stuðla að vitundarvakningu um samfélagsábyrgð fyrirtækja og hvetja til rannsókna.

Hagsmunaaðilar

Hagsmunaaðilum Íslandsbanka er skipt í fjóra hópa: innri hagaðilar, nærumhverfi, samfélag og alþjóðasamfélagið. Íslandsbanki er í margvíslegum samskiptum við þessa hópa og leggur sig fram um að upplýsa þá um starfsemina og hvetur til opinna samskipta, m.a. með reglulegum fundum, fræðslu, fréttatilkynningum og efni á vefsíðu og samfélagsmiðlum. Þá eru einnig reglulega haldnir hádegisfundir með viðskiptavinum þar sem stjórnendur hlusta á þeirra væntingar um þjónustu og vörupróun hjá bankanum.



Viðurkenningar

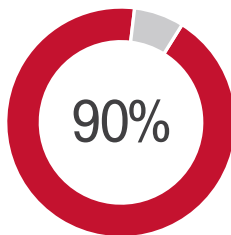
Alþjóðlega fjármálatímaritið Euromoney valdi Íslandsbanka besta bankann á Íslandi annað árið í röð. Íslandsbanki var einnig valinn besti fjárfestingarbankinn á Íslandi. Það var í fyrsta sinn sem verðlaun voru veitt í þeim flokki hér á landi. Euromoney útnefnir árlega bestu bankana í tæplega 100 löndum og veitir þeim viðurkenninguna Awards for Excellence. Þá valdi The Banker, tímarit sem gefið er út af Financial Times, eitt víðlesnasta fjármálatímarit í heimi, Íslandsbanka sem banka ársins á Íslandi árið 2014. Að lokum var enginn á bankamarkaði hærri í Íslensku ánægjuvuginni en Íslandsbanki.



Ný stefna í samfélagsábyrgð

Íslandsbanki hefur frá árinu 2010 verið aðili að alþjóðlegum sáttmála Sameinuðu þjóðanna um samfélagsábyrgð, UN Global Compact, og hefur árlega birt samfélagsskýrslur sem byggjast á nálgun sáttmálans. Sáttmálinn er leiðarvísir um það hvernig fyrirtæki geta sýnt samfélagsábyrgð í verki og er þannig hvatning til góðra verka.

Rauði þráðurinn í nýrri samfélagsstefnu Íslandsbanka er að starfsemi hans og hagnaður byggji á heilbrigðum rekstri og góðum viðskiptaháttum



22 vinnustofur voru haldnar með öllum deildum bankans til að kynna stefnumótun í samfélagsábyrgð. Yfir 90% starfsmanna voru ánægðir með vinnustofuna og töldu hana hafa aukið þekkingu sína á stefnunni.

Á árinu 2013 ákvað stjórn Íslandsbanka að samfélagsábyrgð yrði ein af þremur stefnuáherslum hans til næstu þriggja til fimm ára. Í framhaldinu hófst vinna við mótun nýrrar stefnu í samfélagsábyrgð. Ný stefna snertir alla starfsemi bankans, allt frá því hvernig bankinn á viðskipti til þess hvernig sorp er flokkað. Rauði þráðurinn í nýrri samfélagsstefnu Íslandsbanka er að starfsemi hans og hagnaður byggji á heilbrigðum rekstri og góðum viðskiptaháttum. Markmið með innleiðingu stefnunnar er að hún verði samtvinnuð við stefnumótun, innri menningu og starfsemi bankans.

Um mitt ár 2013 voru utanaðkomandi ráðgjafar fengnir til að greina stöðu mála innan bankans. Þeir funduðu með lykilstarfsfólki og stjórnendum. Markmiðið með þeirri vinnu var að greina stöðuna og koma með tillögur að markmiðum verkefnisins. Undir lok árs var stýrihópur myndaður utan um verkefnið en í honum voru starfsmenn frá öllum deildum bankans. Til að skilgreina stefnuna betur var henni skipt í fimm meginstöðir: viðskipti, fræðsla, umhverfi, vinnustaður og samfélag. Því næst var leitað til allra starfsmanna á stefnufundi bankans sem haldinn var í mars 2014. Í framhaldi af honum unnu stýrihópur og ráðgjafarnir að því að skilgreina þau lykilverkefni sem væri nauðsynlegt að vinna til að móta heildræna stefnu um samfélagsábyrgð. Lykilverkefni, sem eru níu talsins, voru svo kynnt fyrir starfsmönnum á „stefnumóti við starfsmenn“ um allt land haustið 2014. Á þeim vinnustofum var samfélagsábyrgð útskýrð fyrir starfsmönnum og einnig farið yfir markmið bankans á því sviði. Mikil ánægja var með þessar vinnustofur en yfir 90% starfsmanna töldu að þær hefðu aukið skilning sinn á stefnu bankans. Um haustið voru einnig nýir stýrihópar myndaðir um hvert lykilverkefni. Öllum verkefnum lýkur nk. haust og verður niðurstaða þeirra mikilvægt innlegg í nýja stefnu í samfélagsábyrgð en gert er ráð fyrir að innleiðing hennar hefjist fyrir árslok.



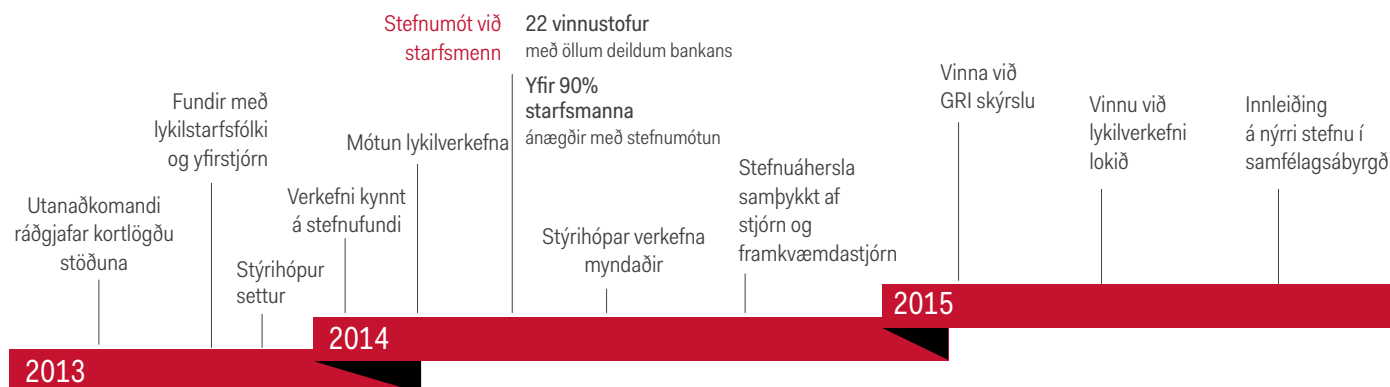
Gerð er árleg könnun

á þekkingu starfsmanna á samfélagsstefnu bankans. Í lok árs 2014 töldu yfir 50% starfsmanna sig þekkja stefnuna vel.



Síðasti stefnufundur bankans var sá fjölmennasti frá upphafi. Um 90% starfsmanna mættu á fundinn eða 850 manns. Yfirskrift fundarins var Ein heild.

Ferlið við mótn nýrrar stefnu



Lykilverkefni nýrrar stefnu í samfélagsábyrgð



- Ábyrg lánastarfsemi
- Samgöngustefna
- Stefna um ábyrgar fjárfestingar
- Upplýsingaöryggi
- Jafnréttistefna
- Hjálparhönd Íslandsbanka
- Ábyrg innkaupastefna
- Fræðsla til viðskiptavina
- Mótn skýrrar styrkjastefnu

Stoðir samfélagsábyrgðar

Fimm meginstoðir nýrrar stefnu hafa verið mótaðar:



Viðskipti

Íslandsbanki leggur áherslu á góða stjórnarhætti og hagkvæmni. Bankinn leitast við að þjóna viðskiptavinum sínum með því að hafa skýrt regluverk, veita gagnlegar upplýsingar og gæta jafnræðis meðal viðskiptavina.



Fræðsla

Markmið Íslandsbanka er að auka þekkingu, færni og áhuga á fjármálum með því að bjóða upp á aðgengilega og áhugaverða fræðslu um fjármál og efnahagsmál. Fræðslunni er ætlað að vekja áhuga og aðstoða fólk við að taka upplýstar ákvarðanir um eigin fjármál.



Umhverfi

Íslandsbanki leggur áherslu á að vinna í takt við umhverfið og að lágmarka þau neikvæðu áhrif sem starfsemi bankans kann að hafa á umhverfið.



Vinnustaður

Ýtt er undir helgun starfsmanna með virkri þátttöku í samfélagsverkefnum, velliðan á vinnustað og markvissri fræðslu. Markmið Íslandsbanka er að ráða, efla og halda í hæfileikaríkt og ábyrgt starfsfólk.



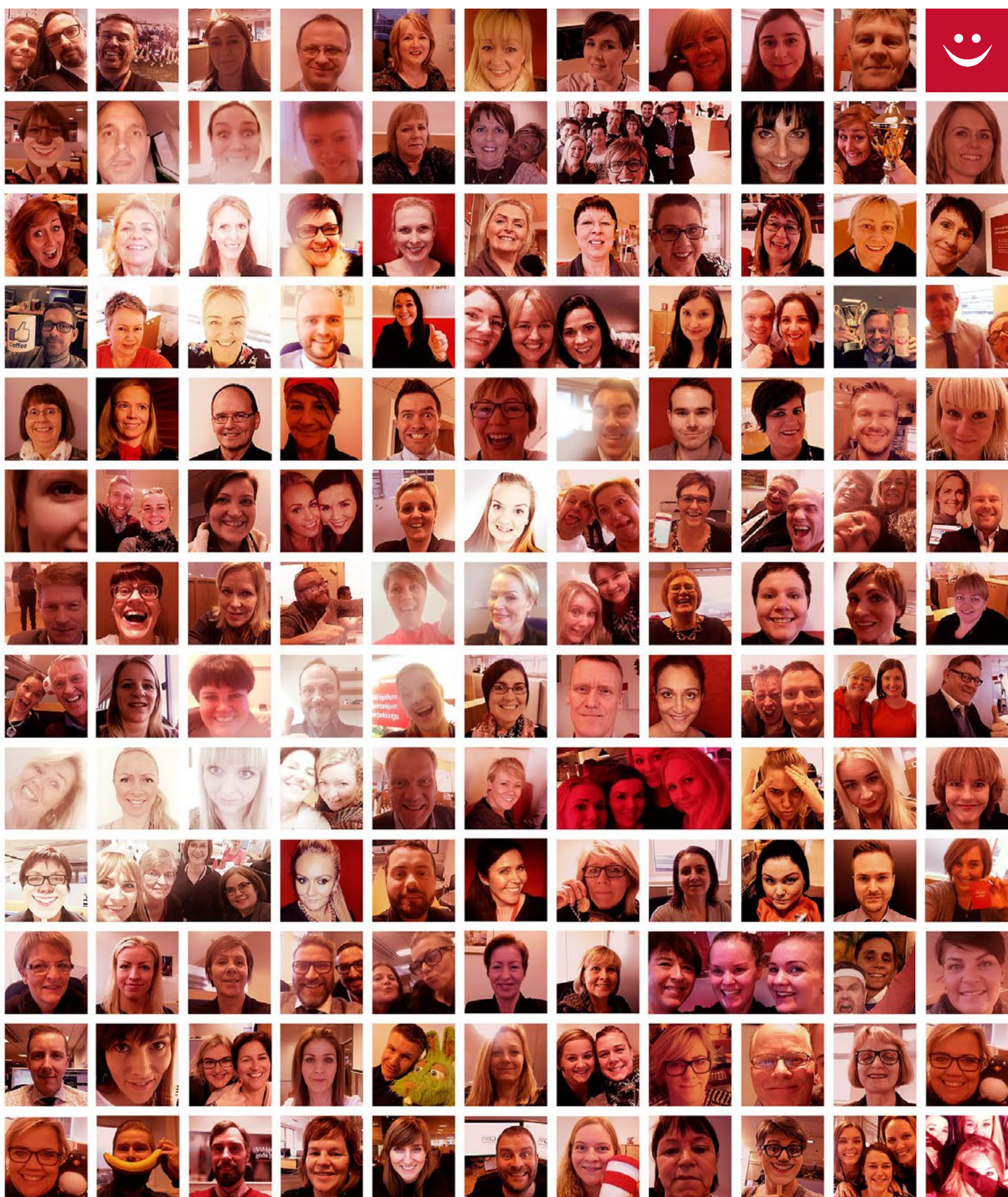
Samfélag

Íslandsbanki leggur sitt af mörkum til að efla nærumhverfi sitt með því að styðja við félags-, menningar- og íþróttastarf auk þess að styrkja nýsköpunar- og framkvæðaverkefni. Stuðningur er bæði í formi þátttöku starfsmanna og beins fjárstuðnings við valin verkefni.



„Við erum öll
eitt bros“





Viðskipti

Mikilvægasta samfélagshlutverk Íslandsbanka er að veita fjármagni til fjárfestinga og uppbyggingar í íslensku atvinnulífi með heilbrigða og góða viðskiptahætti að leiðarljósi. Það er hlutverk bankans að starfa með fyrirtækjum og einstaklingum í landinu, hvetja þau til fjárfestinga og efla þannig einkaframtak og fyrirtækjarekstur sem er grundvöllur góðra lífskjara þjóðarinnar. Íslandsbanki leggur ríka áherslu á að veita viðskiptavinum sínum góða þjónustu til að tryggja að þeir taki upplýstar ákvarðanir um fjármál sín. Viðskiptavinir eiga að hljóta jafna meðferð og tryggja skal að þeir hafi aðgengi að upplýsingum sem þeir kunna að þurfa í viðskiptum sínum.

Ábyrgar lánveitingar

Viðskiptavinir þurfa að geta staðfest greiðslugetu sína með áreiðanlegum gögnum sem staðfesta einnig skil á opinberum gjöldum og öðrum skyldugreiðslum

Undanfarna mánuði hefur stefna Íslandsbanka í ábyrgum lánveitingum verið í mótun. Yfirskrift nýrrar stefnu er að Íslandsbanki láni til góðra verka. Allar lánveitingar Íslandsbanka þurfa að uppfylla skilyrði sem sett eru í lánastefnu og lánareglum bankans. Frumskilyrði fyrir lánveitingum er að viðskiptavinur geti sýnt fram á getu til að endurgreiða lánið samkvæmt skilmálum þess. Mikilvægt er að viðskiptavinur geti sýnt fram á óslitinn rekstur með eðlilegum frávikum. Þá réttlæta góðar tryggingar einar og sér ekki lánveitingu til viðskiptavina með ófullnægjandi greiðslugetu. Viðskiptavinir þurfa að geta staðfest greiðslugetu sína með áreiðanlegum gögnum sem staðfesta einnig skil á opinberum gjöldum og öðrum skyldugreiðslum. Reglur og verkferlar Íslandsbanka miða að því að allir viðskiptavinir fái sambærilega og sanngjarna afgreiðslu sinna mála. Gætt er að því að veita einstaklingum upplýsingar um greiðslubyrði láns og heildarkostnað við lántöku áður en lán er veitt.

Umboðsmaður viðskiptavina

Embætti umboðsmanns viðskiptavina hefur verið starfrækt hjá Íslandsbanka frá árinu 1995. Viðskiptavinir geta leitað til umboðsmannsins telji þeir sig ekki hafa fengið sanngjarna úrlausn sinna mála. Hlutverk umboðsmanns er að skoða málin hlutlaust og vinna að sanngjarnri úrlausn.

Ísland er aðalmarkaður Íslandsbanka þegar kemur að lánveitingum til fyrirtækja. Hér á landi hafa verið settar reglur um starfsemi fyrirtækja sem setja þeim skorður hvað varðar umhverfismál og ýmsa samfélagsþætti. Hornsteinninn í mati bankans hvað varðar þessa þætti er að fyrirtæki sem bankinn lána hafi tilskilin leyfi til starfsemi sinnar frá opinberum aðilum og lúti eftirliti þeirra. Íslandsbanki mun á árinu hefja vinnu við þróun á matsaðferðum vegna áhættuþátta sem tengjast umhverfismálum, samfélagsábyrgð og siðferðissjónarmiðum.

Á árinu hyggst Íslandsbanki meta losun koltvísýrings þess bílaflota sem bankinn hefur lánað fyrir og verður fylgst með því hvernig magn losunar þróast á næstu árum

Íslandsbanki hefur sem lánveitandi tekið þátt í verkefnum sem snúast um nýtingu vistvænnar orku. Þar er ekki síst um að ræða litlar framkvæmdir þar sem nýtt eru staðbundin tækifæri til að draga úr orkukaupum. Íslandsbanki stefnir að því að haga lánveitingum sínum þannig að auðveldara verði fyrir viðskiptavini að velja vistvæna kosti. Á árinu hyggst Íslandsbanki meta losun koltvísýrings þess bílaflota sem bankinn hefur lánað fyrir og verður fylgst með því hvernig magn losunar þróast á næstu árum.

Pórður Valdimarsson, deildarstjóri í Lánaeftirliti og verkefnisstjóri Ábyrgra lánveitinga

„Sífelld ríkari kröfur eru gerðar til banka um að þeir séu betur meðvitaðir um með hvaða hætti viðskiptavinir nota það fjármagn sem þeir sækja til þeirra. Verkefni vinnuhóps um ábyrgar lánveitingar snérist í stuttu máli um það hvernig við sporum við því að lán frá okkur rati til óæskilegrar starfsemi. Í þeim efnum er horft fyrst og fremst til umhverfissjónarmiða, samfélagssjónarmiða og siðferðislegra sjónarmiða. Niðurstaða vinnuhópsins var m.a. að Íslandsbanki þróa matsaðferðir vegna áhættuþátta sem tengjast þessum sjónarmiðum og mun sú vinna hefjast á næstunni. Kjarnastarfsemi Íslandsbanka eru útlán og meginforsendur fyrir lánveitingum eru eftir sem áður að þekkja vel til lántaka og meta greiðslugetu hans. Við sinnum því af kostgæfni og með vel skipulögðum hætti í samræmi við lánastefnu og lánareglur bankans.“



Ábyrgar fjárfestingar

Sem eitt af stærstu fyrirtækjum landsins er Íslandsbanki í góðri stöðu til að hafa jákvæð áhrif á samfélagið með fjárfestingum sínum. Verkefnahópur hefur undanfarna mánuði unnið að stefnumótun Íslandsbanka í ábyrgum fjárfestingum. Grunnmarkmið stefnunnar er að Íslandsbanki fjárfesti til góðra verka með fjárhagslega arðsemi og jákvæð samfélagsleg áhrif að leiðarljósi

Íslandsbanki leitast við að fjárfesta í fyrirtækjum sem skila góðri arðsemi, eru vel rekin og viðhafa góða stjórnarhætti ásamt því að sýna samfélags- og siðferðislega ábyrgð og ábyrgð í umhverfismálum. Bankinn ætlar að beita áhrifum sínum sem fjárfestir og halda gildum samfélagsábyrgðar á lofti gagnvart félögum sem bankinn fjárfestir í sem og samfélaginu öllu. Að auki mun Íslandsbanki leggja áherslu á að fyrirtæki sem hann fjárfestir í horfi til meginreglna Sameinuðu þjóðanna, UN Global Compact, eða annarra viðurkenndra aðila við starfsemi sína. Íslandsbanki mun ekki beita neikvæðri skimun við fjárfestingarákvarðanir sínar.

Stefnan lýsir þeim aðferðum sem Íslandsbanki beitir með það að leiðarljósi að hafa jákvæð samfélagsleg áhrif, bera virðingu fyrir umhverfinu og sýna ábyrga hegðun þegar kemur að fjárfestingastarfsemi. Íslandsbanki leggur ríka áherslu á að þau fyrirtæki sem fjárfest er í starfi samkvæmt lögum og reglum í því landi sem viðkomandi starfsemi er og virði alþjóðlega sáttmála um mannréttindi og réttindi á vinnumarkaði. Það er trú Íslandsbanka að áhrif þess að tvinna saman arðsemi- og ábyrgðarsjónarmið séu jákvæð á verðmætasköpun í hagkerfinu til lengri tíma lítið og stuðli að heilbrigðum markaðsaðstæðum. Íslandsbanki leggur áherslu á að þeir sem starfa að fjárfestingum bankans taki tillit til slíkra sjónarmiða í störfum sínum og er meðvitaður um að slíkt geti haft neikvæð áhrif á arðsemi til skemmri tíma. Stefnan setur fram þau viðmið og fyrirmyndir sem Íslandsbanki styðst við í mati sínu við fjárfestingaákvæðanir og er þannig hugsuð sem leiðarvísir þegar upp koma ákvæðanir tengdar fjárfestingum sem eru flóknar, umdeildar eða geta orkað tvímælis. Atriði sem varða stefnuna eru t.d. umhverfissjónarmið, mannréttindi, spilling, samkeppnissjónarmið, samfélagsmál, gott siðferði og ábyrgir stjórnarhættir.

Íslandsbanki hyggst hvetja þau félög sem fjárfest er í til þess að sýna samfélagsábyrgð. Stefnan nær til eigin fjárfestinga Íslandsbanka en bankinn hvetur dótturfélög sín og sjóði sem reknir eru undir merkjum bankans til að setja tilvísun í stefnu bankans um ábyrgar fjárfestingar inn í fjárfestingarstefnu sína eftir því sem við á, eða að setja sér sambærileg viðmið, og mun leitast við að beita áhrifum sínum í þá veru.

Grunnmarkmið stefnunnar er að Íslandsbanki fjárfesti til góðra verka með fjárhagslega arðsemi og jákvæð samfélagsleg áhrif að leiðarljósi

Íslandsbanki hyggst hvetja þau félög sem fjárfest er í til þess að sýna samfélagsábyrgð

Íslandsbanki hyggst yfirfara
fjárfestingar sínar með hliðsjón af
stefnu um ábyrgar fjárfestingar

Markmið Íslandsbanka er að upplýsa viðskiptavinum sína um tilvist og tilgang stefnunnar og hvetja þá til að fylgja henni í sínum eigin fjárfestingum sem og að bjóða þeim upp á að fjárfestingar sem gerðar eru fyrir þeirra hönd taki mið af stefnu Íslandsbanka. Íslandsbanki hyggst yfirfara fjárfestingar sínar með hliðsjón af stefnu um ábyrgar fjárfestingar. Komi til þess að fyrirtæki í fjárfestingarmengi Íslandsbanka sé ekki tilbúið að vinna að framgangi samfélagslegrar ábyrgðar með úrbótum eftir ítrekaðar tilraunir kann að koma til þess að Íslandsbanki selji eignarhlut sinn og fyrirtækið mögulega útilokað úr fjárfestingarmengi Íslandsbanka.



Birna Margrét Olgeirsdóttir, viðskiptastjóri hjá VÍB og verkefnastjóri
Ábyrgra fjárfestinga:

„Í ábyrgum fjárfestingum felst að viðurkenna mikilvægi þess að fyrirtæki tileinki sér góða stjórnarhætti og sýni ábyrgð í umhverfis-, samfélags- og siðferðislegum málum í störfum sínum. Stefnan sem unnið hefur verið að er hugsuð sem leiðarvísir þegar upp koma ákvarðanir tengdar fjárfestingum sem eru flóknar, umdeildar eða geta orkað tvímælis. Verkefnahópurinn um ábyrgar fjárfestingar var skipaður sjö starfsmönnum sem komu víðsvegar að úr bankanum. Í hópnum mynduðust miklar og oft og tíðum fjórugar umræður og þurfti að taka tillit til margra sjónarmiða en að lokum náðist sameiginleg niðurstaða.

Næsta skref er að hefja innleiðingu stefnunnar og upplýsa þá starfsmenn sem koma að fjárfestingum fyrir hönd bankans og viðskiptavina. Við stefnum á að vera farin að vinna eftir nýrri stefnu með haustinu.“

Snæbjörn Sigurðsson, sérfræðingur í Eignarhlutum á Fjármálasviði:



„Þegar ákveðið var að fjárfesta í kísilverksmiðju PCC á Bakka þurfti bankinn að huga vel að samfélagsábyrgð. Vitað var að framleiðsla á kísilmálmi felur í sér mikla losun gróðurhúsalofttegunda og hefur þannig áhrif á hlýnun jarðar. Á móti kemur að málmurinn er mikið notaður á sviðum sem styðja við minnkun útblásturs gróðurhúsalofttegunda t.d. til að draga úr þyngd bifreiða, og þar með eldsneytiseyðslu þeirra, og til framleiðslu sólarsella. Þá var það kostur að kísilmálmurinn yrði framleiddur hér á landi með mun umhverfisvænni hætti en víðast

annars staðar. Helstu framleiðendur kísilmálms nota raforku sem framleidd er með kolum eða gasi. Það voru því ákveðin jákvæð atriði sem vógu á móti neikvæðu áhrifunum. Við vildum nota áhrif okkar sem fjárfestar

í þessu ferli til að draga enn frekar úr neikvæðum umhverfisáhrifum. Því óskuðum við eftir að sett yrði í hluthafasamkomulag grein þess efnis að hluthafar í félaginu væru sammála um að arðsemi félagsins ætti ekki eingöngu að mæla í krónum og aurum heldur ætti einnig að taka tillit til áhrifa á umhverfið og samfélagið. Einnig að félagið ætti að ganga lengra í umhverfisvernd en lög gera ráð fyrir og að það ætti að nýta nýjustu tækni í þeim tilgangi þar sem það ætti við, bæði við hönnun og uppbyggingu verksmiðjunnar og við rekstur hennar í framtíðinni. Í þessu felst meðal annars að hluthafarnir eru að beina því til félagsins að horfa til þeirra tækninýjunga sem eru að koma fram s.s. um að binda kolefni í jarðvegi eða endurnýta kolefni við framleiðslu metanóls og fjárfesta í slíkri tækni til að draga úr mengun. Hluthafarnir eru sammála um að slíkur hugsunarháttur muni skila hluthöfunum meiri arði til langs tíma þó að það kunni að fela í sér meiri fjárfestingu til skamms tíma. Aðrir hluthafar tóku mjög vel í þessa hugmynd og það kom í ljós að flestir höfðu verið að hugsa á sömu nótum.“

Ábyrg innkaup

Íslandsbanki er stór kaupandi þjónustu og vara á litlum markaði. Áhrif innkaupa bankans og þeirra krafna sem hann gerir geta verið mikil og getur bankinn því hvatt fyrirtæki til að sýna samfélagsábyrgð í rekstri sínum. Verkefnahópur var myndaður til að móta nýja stefnu í Ábyrgum innkaupum og hefur hópurinn unnið að því undanfarna mánuði. Íslandsbanki leggur áherslu á að haga öllum innkaupum sínum þannig að hagsmunir bankans séu hafðir að leiðarljósi og að tryggja sé að öll innkaup séu hagkvæm en um leið heiðarleg, gagnsæ og ábyrg. Stefnan nær ekki til dótturfélaga bankans og mun innri endurskoðun hafa eftirlit með að henni verði fylgt.

Íslandsbanki vinnur skipulega að því að byggja upp gott samband við birgja sína með það fyrir augum að bæta starf beggja aðila, draga úr umhverfisáhrifum og efla nærsamfélag. Sérstakt innkaupaverklag er í mótun sem felur m.a. í sér að birgjar fylgi stefnuskjali um ábyrga birgja Íslandsbanka sem innifelur tíu meginreglur Sameinuðu þjóðanna um umhverfismál, starfsskilyrði, mannréttindi og varnir gegn spillingu.

Leitast er við að lágmarka umhverfisáhrif með því að taka tillit til líftímakostnaðar og kaupa umhverfisvottaða þjónustu og vörur þegar kostur er. Markaðsvörur Íslandsbanka innihalda ekki þekkt heilsu- og umhverfisþillandi efni, svo sem þalöt, blý, nonylphenol og própýlparaben. Óskað er eftir staðfestingu frá birgjum um að vörur innihaldi ekki þessi efni.

Stefnt er á að kaupa eingöngu visthæfa bíla og draga þannig úr losun gróðurhúsalofttegunda. Að auki verður lögð áhersla á að velja vistvænar lausnir við endurnýjun og rekstur skrifstofa. Tryggja á í útboðum að eingöngu séu gerðir samningar við Svansmerкта prentþjónustu og ræstiþjónustu.

Leita skal tilboða í stærri verk auk þess sem leitast er við kaupa vörur og þjónustu í nærsamfélagi útibúa, t.a.m. matvörur og viðhaldsþjónustu. Þá skulu innkaup fyrir hönd bankans byggja á skýrri heimild til starfsmanna.

Sérstakt innkaupaverklag er í mótun sem felur m.a. í sér að birgjar fylgi stefnuskjali um ábyrga birgja Íslandsbanka sem innifelur tíu meginreglur Sameinuðu þjóðanna um umhverfismál, starfsskilyrði, mannréttindi og varnir gegn spillingu

Markaðsvörur Íslandsbanka innihalda ekki þekkt heilsu- og umhverfisþillandi efni, svo sem þalöt, blý, nonylphenol og própýlparaben

Ábyrgir birgjar Íslandsbanka



Mannréttindi

Meginregla 1: Fyrirtæki styðja og virða vernd alþjóðlegra mannréttinda.

Meginregla 2: Fyrirtæki fullvissa sig um að þau gerist ekki meðsek um mannréttindabrot.



Vinnuréttur

Meginregla 3: Fyrirtæki styðja við félagaþrengi og viðurkenna í raun rétt til kjarasamninga.

Meginregla 4: Fyrirtæki tryggja afnám allrar nauðungar- og þrælkunarvinnu.

Meginregla 5: Virkt afnám allrar barnavinnu er tryggt.

Meginregla 6: Fyrirtæki styðja afnám misréttis til vinnu og starfsvals.



Umhverfismál

Meginregla 7: Fyrirtæki styðja beitingu varúðarreglu í umhverfismálum.

Meginregla 8: Fyrirtæki hafi frumkvæði að því að hvetja til aukinnar ábyrgðar gagnvart umhverfinu.

Meginregla 9: Fyrirtæki hvetji til þróunar og nýtingar á umhverfisvænni tækni.



Varnir gegn spillingu

Meginregla 10: Fyrirtæki vinni gegn hvers kyns spillingu, þar með talið kúgun og mútum.



Sólveig Hrönn Sigurðardóttir, deildarstjóri í Rekstrardeild og verkefnastjóri Ábyrgra innkaupa:

„Verkefnið hefur snúist um að smíða heildstæða innkaupastefnu sem er ætlað að ná yfir öll innkaup bankans. Tilgangurinn er að bankinn sýni aukna samfélagslega ábyrgð og vandi enn frekar til innkaupa. Það geta alltaf komið upp álitamál í innkaupum og því mikilvægt að hafa skýra sýn hvað varðar kröfur til gæða, umhverfis, samfélags, jafnréttis og mannréttinda. Við leggjum áherslu á að unnið sé eftir skýru og gagnsæju innkaupaverklagi, hvetjum til að verslað sé í nærumhverfi þegar það er mögulegt og að umhverfisvernd sé höfð að leiðarljósi. Íslandsbanki hefur undirritað viðmið Sameinuðu þjóðanna um samfélagslega ábyrgð, UN Global Compact, meginreglur um mannréttindi, vinnurétt, umhverfismál og varnir gegn spillingu. Við teljum mikilvægt að vinna með birgjum sem starfa eftir þessum viðmiðum og stuðla þannig að jákvæðri þróun á sviði samfélagslegrar ábyrgðar. Fyrsta útgáfa stefunnar er tilbúin og verður hún endurskoðuð á þriggja ára fresti.“



Fjöldi reikninga:

52.169

Fjöldi birgja árið 2014:

3.137



Birgjar með veltu

undir 50.000 kr.:

1.270

Upplýsingaöryggi

Íslandsbanki annast varðveislu og ávöxtun fjármuna viðskiptavina sinna og gerir þeim kleift að taka við og standa skil á greiðslum vegna fjárfestinga og viðskipta hvar sem er í heiminum. Öruggr varðveisla verðmæta og hnökralaust aðgengi eigenda að verðmætum sínum er lykilatriði í bankastarfsemi og áreiðanleiki greiðslukerfa er nauðsynleg forsenda þess að dagleg viðskipti með vöru og þjónustu geti gengið örugglega fyrir sig. Eðli bankastarfsemi hefur einnig þróast á þann veg að í vörslu banka er mikið magn trúnaðarupplýsinga um hagi viðskiptavina sem þurfa að njóta sérstakrar verndar. Öryggismál eru þáttur í nýrri stefnu bankans um samfélagsábyrgð og verða tiltekin verkefni unnin til að styrkja enn frekar tök bankans á upplýsingaöryggi næstu 3 til 5 ár. Markmiðið er að auka vitund um hlutverk bankans í að tryggja öryggi verðmæta, gagna og upplýsinga í eigu viðskiptavina.

Íslandsbanki hefur öryggi viðskiptavina í fyrirrúmi og nær sú skuldbinding til öryggis viðskiptavina þegar þeir heimsækja útibú bankans, öryggis allra verðmæta í vörslu bankans, öryggis greiðslulausna á hans vegum og öryggis upplýsinga sem hann hefur í vörslu sinni

Íslandsbanki hefur öryggi viðskiptavina í fyrirrúmi og nær sú skuldbinding til öryggis viðskiptavina þegar þeir heimsækja útibú bankans, öryggis allra verðmæta í vörslu bankans, öryggis greiðslulausna á hans vegum og öryggis upplýsinga sem hann hefur í vörslu sinni. Allir starfsmenn Íslandsbanka fá fræðslu um öryggismál þegar þeir hefja störf og svo með reglulegu millibili eftir það. Lögð er áhersla á að öll öryggisatvik séu tilkynnt til öryggisstjóra bankans og er rekin miðlæg skrá öryggisatvika í bankanum. Skráin er notuð við áhættumat og greiningu á þörf fyrir frekari viðbúnað. Sérstök öryggisnefnd er starfrækt innan bankans. Hún starfar í umboði framkvæmdastjórnar og er ábyrg fyrir innleiðingu á öryggisstefnu bankans og eftirliti með því að henni sé fylgt. Framkvæmdastjórn Íslandsbanka hefur samþykkt heildstæða umgjörð um viðbúnað til að tryggja samfelldan rekstur. Allar rekstrareiningar Íslandsbanka hafa gert áætlanir til að tryggja að sem minnst truflun verði á þjónustu við viðskiptavini ef eitthvað þjatar á í rekstrinum, svo sem ef bilanir verða, mannekla eða truflanir vegna ytri atvika. Sérstök rekstrarsamfélluáætlun gildir einnig fyrir rekstur upplýsingakerfa bankans í samræmi við ákvæði leiðbeinandi tilmæla Fjármálaeftirlitsins um upplýsingakerfi eftirlitsskyldra aðila. Reglulegar prófanir fara fram á viðbúnaði til að tryggja samfelldan rekstur upplýsingakerfa.

Öryggisvika

Sterk öryggisvitund starfsmanna bankans er nauðsynleg forsenda þess að hann nái markmiðum sínum um öryggi. Haldin eru margvísleg námskeið fyrir starfsmenn um öryggismál á hverju ári og viðbrögð við ýmsum upþákomum eru æfð. Þá er haldin sérstök öryggisvika árlega og stendur þá öllum starfsmönnum til boða að sækja fræðslu og taka þátt í æfingum.

Aðgangsstýringar í tölvukerfum bankans eiga að miðast við að hver hafi einungis aðgang að þeim gögnum sem nauðsynleg eru til að sinna þjónustu við viðskiptavinum, eftirliti og skýrslugjöf til stjórnenda og eftirlitsaðila. Uppflettingar starfsmanna á persónuupplýsingum og upplýsingum um fjárhag viðskiptavina eru skráðar og hefur innri endurskoðun bankans eftirlit með því að starfsmenn misnoti ekki það aðgengi að gögnum sem þeim hefur verið treyst fyrir.

Alþjóðlegir öryggisstaðlar

Íslandsbanki vinnur nú að öryggisvottun vegna greiðslukortaupplýsinga (Payment Card Industry Data Security Standard). Vottunin fer fram samkvæmt alþjóðlegum öryggisstaðli greiðslukortafyrirtækja og er ætlað að tryggja að meðhöndlun og varðveisla gagna um greiðslukort og notkun þeirra sé áhættulaus fyrir viðskiptavinum bankans. Áætlað er að vinnunni ljúki með formlegri vottun haustið 2015. Rekstur upplýsingakerfa Íslandsbanka tekur mið af kröfum sem gerðar eru í leiðbeinandi tilmælum Fjármálaeftirlitsins um upplýsingakerfi eftirlitsskyldra aðila. Í öryggisstefnu bankans er mælt fyrir um að í bankanum skuli vera formlegt stjórnkerfi öryggismála og hefur uppbygging á stjórnkerfi upplýsingaöryggis Íslandsbanka um alllangt skeið verið miðuð við þær kröfur sem gerðar eru í ISO 27001 staðlinum. Íslandsbanki hyggst hefja undirbúning þeirrar vottunar.

Netárásir aukast

Mikil fjölgun varð í netárásum á árinu 2014 en ekkert tap var skráð vegna þeirra. Íslandsbanki hefur ítrekað varað við grunsamlegum tölvupósti sem hefur verið sendur á fjölda Íslendinga á undanförunum mánuðum. Í póstinum hefur verið að finna tengil sem virðist vísa á vefsíðu Íslandsbanka eða annarra fjármálastofnana. Fólk er síðan hvatt til að gefa upp notendaupplýsingar sínar. Vefirnir sem tölvuþrjótarnir setja upp líta út eins og innskráningarsíða netbankans en eru ekki á vegum bankans. Íslandsbanki biður aldrei um notendaupplýsingar í tölvupósti og því er mikilvægt að viðskiptavinir smelli ekki á slíka tengla. Viðskiptavinum er bent á að skipta strax um lykilorð í netbanka hafi þeir smellt á grunsamlega hlekk. Netbanki Íslandsbanka varð ekki fyrir neinni röskun af þessum völdum og hefur öll starfsemi hans verið jafn örugg og áður.

Eftirfarandi er gott að hafa í huga fyrir viðskiptavinum sem nota Netbankann:

- Notendur eiga aldrei að smella á grunsamlega tengla í tölvupóstum.
- Íslandsbanki sendir aldrei upplýsingar í tölvupósti þar sem notendur eru beðnir um að uppfæra upplýsingar, s.s notandanafn og lykilorð.
- Þegar farið er inn í Netbanka Íslandsbanka ber að gæta þess að slóðin í vafra sé á öruggu vefsvæði, það sést með því að ganga úr skugga um að https sé fremst í vefslóð.
 - Notendur skulu skipta reglulega um lykilorð og öryggisnúmer.
 - Aldrei láta öðrum í té auðkennislykil eða númer úr auðkennislykli.
 - Að nota rafræn skilríki til innskráningar sé þess kostur.

Eftir því sem heimsóknir viðskiptavina í bankann fækkar og tækifærum þeirra til að stunda bankaviðskipti með tölvum, snjallsímum og spjaldtölvum fjölga eykst mikilvægi þess að rafræn auðkenning sé örugg, einföld og fljótleg. Íslandsbanki er í hópi eigenda Auðkennis ehf. sem hefur verið í fararbroddi hérlandis við innleiðingu nýjustu tækni hverju sinni í rafrænni auðkenningu. Bankinn mun áfram styðja við þróun á þessu sviði til að tryggja að viðskiptavinir geti áhyggjulaust stundað rafræn viðskipti. Unnið verður að stefnumótun innan bankans um hvað teljist fullnægjandi rafræn staðfesting á aðgerðum og ráðstöfunum eftir eðli þeirra og áhættu.



Guðmundur Kristinn Birgisson, forstöðumaður í Áhættueftirliti:

„Þegar búið var að ákveða að samfélagsábyrgð yrði ein af stefnuáherslum bankans næstu árin var farið vandlega yfir það á hvaða sviðum athafnir bankans skiptu máli fyrir velferð og almannaeið. Eitt af þeim atriðum sem reyndust mikilvæg í því tilliti var öryggi upplýsinga. Eðli bankastarfsemi hefur smám saman þróast á þann veg að í vörslu banka er mikið magn trúnaðarupplýsinga um hagi viðskiptavina og er lykilatriði að þau gögn njóti fullkomnustu verndar sem völ er á. Auk þess reiða viðskiptavinir banka sig á rafræn greiðslukerfi og aðrar lausnir sem bankar reka til að taka við og standa skil á greiðslum vegna fjárfestinga og viðskipta hvar sem er í heiminum.

Þessi misserin eru að verða miklar breytingar í upplýsingatækniheiminum. Sú tíð verður senn liðin að sérhvert fyrirtæki reki öll sín upplýsingakerfi á eigin tölvubúnaði í eigin húsakynnum. Útvistun upplýsingatækniverkfna verður sífellt algengari hjá fyrirtækjum almennt og skjálalausnir eru að ryðja sér til rúms. Bankar munu áreiðanlega taka þátt í þessari þróun að einhverju marki og framundan er það verkefni að skilgreina hvers konar viðbúnaður er fullnægjandi til að tryggja öryggi gagna, þagnarskyldu og persónuvernd ef skref í þessa átt verða stigin. Bankinn mun fara mjög varlega í þessu efni og hafa náið samráð við eftirlitsaðila.

Íslandsbanki hefur haft áhuga á að efla samstarfið við þá opinberu aðila sem bera ábyrgð á upplýsingaöryggi með tilliti til nauðsynlegra innviða á landsvísi. Nú er netöryggissveit starfrækt á vegum Póst- og fjarskiptastofnunar í samræmi við ákvæði fjarskiptalaga. Sem stendur falla fjármálastofnanir ekki undir skilgreininguna á nauðsynlegum upplýsingainnviðum en að mati bankans ætti verkvið netöryggissveitarinnar að ná yfir fjármálastofnanir, enda ýmis innviðastarfsemi sem rekin er á þeirra vegum jafn nauðsynleg fyrir daglegt líf í landinu og fjarskiptakerfin. Það er rétt að taka fram að öryggisstjórar bankans hafa átt mjög heilladrjúgt samstarf við netöryggissveitina þegar tilefni hefur verið til, en að mati bankans er orðið tímabært að formfesta samstarfið og þróa það áfram.“

Samkeppni tryggir hag viðskiptavina

Íslandsbanki telur samkeppnismál mikilvæg og hefur sett sér sérstaka samkeppnisstefnu sem leggur áherslu á að Íslandsbanki starfi að öllu leyti í samræmi við lög og á forsendum heiðarlegrar samkeppni, enda telur Íslandsbanki að heiðarleg og heilbrigð samkeppni á markaði tryggi hag viðskiptavina bankans. Þessu til viðbótar var samþykkt erindisbréf ábyrgðaraðila samkeppnismála hjá bankanum vorið 2014.

Starfsemi Íslandsbanka er viðtæk og ákvarðanataka um viðskipti er dreifð á margar hendur. Samkeppnisyfirlit gætu byggt á því í ákvörðunum sínum að Íslandsbanki sé í markaðsráðandi stöðu. Möguleikar Íslandsbanka til að taka þátt í samkeppni geta því verið takmarkaðri en almennt er talið í viðskiptum og bankinn þarf því að gæta varfærni í aðgerðum sínum á markaði.

Hjá bankanum er starfandi ábyrgðaraðili samkeppnismála sem annast innra samkeppniseftirlit í bankanum. Hann er óháður og ótengdur öðrum starfseiningum bankans. Ábyrgðaraðilinn hefur eftirlit með því að starfsemi bankans sé í samræmi við samkeppnisreglur og að ákvarðanir, samningar og aðgerðir hans á markaði brjóti ekki gegn samkeppnislögum. Þá hefur ábyrgðaraðilinn umsjón með fræðslu, ráðgjöf og aðstoð til þeirra starfsmanna er sinna starfsemi sem heyra undir eftirlit hans.

Úrskurður / ákvarðanir eftirlitsaðila 2014

Fjármálaeftirlitið

- Athugun á tilteknum þáttum í aðgerðum gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka – gagnsæistilkynning. Mat Fjármálaeftirlitsins var að framkvæmd bankanna uppfylli almennt þær kröfur sem gerðar eru í lögum.
- Fjármálaeftirlitið framkvæmdi athugun á lánasafnsskýrslu Íslandsbanka. Athuginin beindist að því að kanna inntak lánasafnsskýrslu bankans og staðreyna að upplýsingar í henni væru í samræmi við undirliggjandi gögn og viðeigandi leiðbeiningar og viðmið. Í kjölfarið birti Fjármálaeftirlitið gagnsæistilkynningu á heimasíðu sinni þar sem gerð var grein fyrir helstu niðurstöðum athugunarinnar.

Neytendastofa

- Skilmálar og upplýsingar í tengslum við verðtryggt húsnæðisveðlán Íslandsbanka. Niðurstaðan var að óheimilt væri að miða við 0% verðbólgu. Hæstiréttur Íslands komst síðar að annarri niðurstöðu og taldi þá framkvæmd í samræmi við ákvæði þágildandi laga um neytendalán.
- Vegna markaðssetningar á vaxtagreiðsluþaki óverðtryggðra húsnæðislána Íslandsbanka. Ekki var talið tilefni til aðgerða af hálfu Neytendastofu.
- Viðskiptavinur bankans kvartaði til Neytendastofu vegna vaxtaendurskoðunar-ákvæðis í húsnæðisláni hans hjá bankanum. Kvörtunin byggði á því að í ákvæðinu kæmi ekki nægjanlega fram með hvaða hætti vextirnir væru breytilegir og við hvaða aðstæður þeir breytist. Neytendastofa bannaði Íslandsbanka að nýta vaxtaendurskoðunarákvæðið. Málið er nú til meðferðar hjá áfrýjunarnefnd neytendamála sem hefur ekki skilað niðurstöðu.

Samkeppniseftirlitið

- Yfirtaka Íslandsbanka á Frumherja telst vera samruni í skilningi samkeppnislaga. Niðurstaða Samkeppniseftirlitsins við mat á áhrifum samrunans var sú að setja kaupum Íslandsbanka á Frumherja ákveðin skilyrði sem m.a. snúa að því að hraða sölu Frumherja frá Íslandsbanka og draga úr mögulegum samkeppnisvandamálum sem leiða af eignarhaldi bankans. Tekist hefur sátt um skilyrðin með Íslandsbanka og Samkeppniseftirlitinu og koma skilyrðin fram í ákvörðuninni.
- Íslandsbanki gerði sátt við Samkeppniseftirlitið vegna rannsóknar þess á tiltekinni framkvæmd á greiðslukortamarkaði. Íslandsbanki var fyrstur málsaðila til að ná sáttum við eftirlitið en rannsóknin náði einnig til Arion banka, Borgunar, Landsbankans og Valitors. Starfsmenn bankans voru í góðri trú um lögmæti fyrirkomulagsins og í sáttinni er tilgreint að bankinn hafi gert ráðstafanir sem miða að því að breyta framkvæmd á greiðslukortamarkaði í samræmi við athugasemdir og tilmæli Samkeppniseftirlitsins. Íslandsbanki skuldbatt sig til að stuðla að breytingum á þeim markaði sem um ræðir og til greiðslu sektar, samtals 380 milljónir króna.

Stjórnarhættir

Góðir stjórnarhættir stuðla að bættum vinnubrögðum og samskiptum sem eykur traust milli hluthafa, stjórnar, stjórnenda, starfsmanna og annarra hagsmunaaðila. Stjórn Íslandsbanka hefur það að markmiði að vera stöðugt að þróa og styrkja góða stjórnarhætti innan bankans og að stjórnarhættir bankans samræmist alþjóðlega viðurkenndum viðmiðum og bestu framkvæmd á sviði stjórnarháttanna. Stjórnun og yfirráð yfir Íslandsbanka skiptast á milli hluthafa, stjórnar og bankastjóra í samræmi við ytri lagaramma auk samþykktu bankans og annarra tilmæla stjórnarinnar. Nánara yfirlit yfir skipulag á starfi stjórnarinnar og undirnefnda hennar má sjá í ársskýrslu bankans.

» [Hér má sjá ársskýrslu Íslandsbanka](#)

Stjórnarhættir Íslandsbanka eru í samræmi við viðurkenndar leiðbeiningar um stjórnarhætti eftirlitsskyldra aðila ásamt viðeigandi lögum og reglum. Stjórn bankans fylgir leiðbeiningum um stjórnarhætti fyrirtækja sem eru gefnar út af Viðskiptaráði Íslands, NASDAQ ICELAND og Samtökum atvinnulífsins. Þar er sérstaklega vikið að því verkefni stjórnar að móta stefnu um samfélagsábyrgð og siðferði. Stjórn og undirnefndir meta árlega frammistöðu sína, verklag og starfshætti. Þá er tekið stöðumat á þeim áherslum sem stjórnin hefur sett sér, m.a. markmiða í samfélagsábyrgð.

Viðurkenning fyrir góða stjórnarhætti

Íslandsbanki og dótturfélag hans Íslandssjóðir fengu viðurkenningu frá Rannsóknarmiðstöð um stjórnarhætti við Háskóla Íslands sem „Fyrirmyndarfyrirtæki í góðum stjórnarháttum“. Viðskiptaráð Íslands, Samtök atvinnulífsins, Nasdaq OMX Iceland hf. og Rannsóknarmiðstöð um stjórnarhætti við Háskóla Íslands hafa tekið höndum saman um að efla eftirfylgni íslenskra fyrirtækja hvað varðar góða stjórnarhætti. Í þeim tilgangi er fyrirtækjum veitt tækifæri til að undirgangast formlegt mat á starfsháttum stjórnar og stjórnenda. Rannsóknarmiðstöðin hefur það mat með höndum og er viðurkenningin veitt að loknu víðtæku mati á starfsháttum stjórnar, undirnefndum stjórnar og stjórnendum bankans. Að mati Rannsóknarmiðstöðvarinnar gefur niðurstaðan á stjórnarháttum Íslandsbanka og Íslandssjóða skýra mynd af stjórnarháttum þeirra og bendir til þess að þau geti að mörgu leyti verið öðrum fyrirtækjum til fyrirmyndar þegar kemur að góðum stjórnarháttum.



Ákvörðunartökulykillinn

Árið 2012 innleiddi stjórn bankans stefnu um góða stjórnarhætti sem nefnist Ákvarðanatökulykill fyrir starfsemi bankans. Ákvarðanatökulykillinn kortleggur allar meiriháttar ákvarðanir sem hugsanlegt væri að bankinn vilji grípa til við ákveðnar aðstæður og skilgreinir rétt ferli við töku þeirra. Ákvarðanatökulykillinn setur ákveðin skilyrði fyrir töku allra meiriháttar ákvarðana og skilgreinir hver sé best fallin til ákvarðanatökunnar og að þær séu teknar á grundvelli bestu fáanlegu upplýsinga á hverjum tíma.

Ákvarðanatökulykillinn skilgreinir eftirfarandi aðferðafræði við töku ákvarðana:

- Ákvarðanir bankans þjóna hagsmunum bankans og hagsmunaaðila hans í samræmi við gildandi lög, reglur, samþykktir bankans, stefnuskjöl og samningsskyldur hans
- Ákvarðanir eru teknar af aðilum (hluthöfum, stjórnarmönnum, stjórnendum eða starfsmönnum) sem hæfastir eru til þess, með áhrifaríkum og skilvirkum hætti, m.t.t. starfsskyldna þeirra, ábyrgðar- og áhugasviðs, sérþekkingar, kunnáttu og aðgangs að viðeigandi upplýsingum
- Ákvarðanir eru teknar á grundvelli bestu fáanlegra upplýsinga á hverjum tíma í kjölfar tilhlýðilegrar skoðunar

Áhættuskýrsla

Íslandsbanki gefur árlega út áhættuskýrslu sem inniheldur ítarlegar upplýsingar um áhættumat á starfsemi bankans og áhættustýringu. Í skýrslunni er m.a. að finna upplýsingar um samsetningu eigin fjár bankans, megináhættuþætti í starfseminni og yfirlit yfir helstu laga- og reglugerðarbreytingar sem snerta bankann. Markmið skýrslunnar er að veita markaðsaðilum og öðrum hagaðilum upplýsingar sem auka skilning á áhættuþáttum í rekstri bankans og eiginfjárstöðu hans og uppfylla um leið lögbundnar kröfur um upplýsingagjöf.

Í lok árs 2014 hafði bankinn afskrifað eða gefið eftir sem nemur 129 milljörðum króna til einstaklinga og 459 milljörðum til fyrirtækja

Í skýrslunni kemur fram að gæði lánasafnsins hafi aukist samfara því að fleiri viðskiptavinir hafa lokið fjárhagslegri endurskipulagningu. Í lok árs 2014 hafði bankinn afskrifað eða gefið eftir sem nemur 129 milljörðum króna til einstaklinga og 459 milljörðum til fyrirtækja. Vanskilahlutföll lækkuðu umtalsvert á árinu og er staða bankans orðin sambærileg besta þriðjungnum í evrópsku bankakerfi. Þá kemur einnig fram að Íslandsbanki uppfyllti allar innri og ytri kröfur um áhættumörk á árinu 2014. Lausafjár- og eiginfjárstaða bankans er sterk í samanburði við innlendar og evrópskar fjármálastofnanir og bankinn er vel undir það búinn að takast á við fyrirhugaðar breytingar á alþjóðlegum reglum eða mögulegt afnám fjármagnshafta.

Á árinu 2014 voru 334 rekstraráhættuáttvik skráð hjá bankanum en þar af voru ytri svik 126 talsins. Nokkur aukning var á milli ára sem má að mestu rekja til aukins eftirlits og fjölgunar í skráðum kreditkortasvikum og netarásum. Í fæstum tilvikum höfðu ytri svik í för með sér fjárhagslegt tap fyrir bankann. Engin innri svik komu upp á árinu.

» Hér má sjá áhættuskýrslu Íslandsbanka



Sverrir Örn Þorvaldsson, framkvæmdastjóri Áhættustýringar:

„Íslandsbanki var fyrstur íslenskra banka til að gefa út áhættuskýrslu fyrir árið 2010 og hefur hún verið gefin út árlega síðan. Íslandsbanki vinnur stöðugt að því að bæta innviði sína við stýringu áhættu og mat á eiginfjárþörf og endurspeglar skýrslan það gagnsæi sem bankinn leggur áherslu á í störfum sínum. Áhættuskýrslan veitir innsýn í þær aðferðir sem bankinn beitir við mat á áhættu sem og fjölmarga þætti í áhættumynstri og áhættustýringu bankans.“

Stefna um upplýsingagjöf

Þess er gætt að upplýsingar séu réttar, viðeigandi og fullnægjandi og að þær séu aðgengilegar öllum viðeigandi hagsmunaaðilum

Stjórn Íslandsbanka hefur samþykkt formlega stefnu um upplýsingagjöf og samskipti. Stefnan er í samræmi við þriðju stoð Basel reglnanna og útlistar meginreglur og ramma um opinbera upplýsingagjöf við ytri aðila. Rík áhersla hefur verið lögð á að auka gagnsæi og bæta upplýsingagjöf með það að markmiði að auka skilning á starfsemi bankans og ávinna sér traust. Þess er gætt að upplýsingar séu réttar, viðeigandi og fullnægjandi og að þær séu aðgengilegar öllum viðeigandi hagsmunaaðilum. Upplýsingum um áhættu- og eiginfjárstýringu Íslandsbanka er aðallega miðlað í áhættuskýrslu, ársskýrslu, árshlutauppgjörum og á kynningarfundum á vegum bankans. Verði verulegar breytingar á megináhættuþáttum utan hefðbundins birtingartíma upplýsinga getur bankinn ákveðið að birta slíkar upplýsingar oftar. Íslandsbanki getur undanskilið upplýsingar um málefni sem ekki eru talin hafa áhrif á reksturinn eða eru trúnaðarupplýsingar sem bankanum er óheimilt að veita samkvæmt lögum og reglum. Skilgreining á trúnaðarupplýsingum byggir á íslenskum lögum og reglugerðum sem og á mati bankans.

Reglur Íslandsbanka um meðferð viðskiptamannaupplýsinga

Íslandsbanki hefur sett sér reglur um meðferð upplýsinga sem hann vistar um viðskiptamenn sína í samræmi við lög um fjármálafyrirtæki. Starfsmenn bankans eru bundnir þagnarskyldu og hafa eingöngu aðgang að þeim upplýsingum sem þeim er nauðsynlegt vegna starfsins. Þagnarskyldan gildir einnig eftir að starfsmaður hættir störfum hjá Íslandsbanka.

Viðskiptamenn geta óskað eftir afritum af upplýsingum skráðum um sig hjá útibúi, þjónustuveri og öðrum sviðum bankans. Viðskiptamenn geta jafnframt óskað eftir því að fá vitneskju um hvaða upplýsingar hefur verið unnið með varðandi þá og í hvaða tilgangi. Miðlun viðskiptamannaupplýsinga til þriðja aðila er óheimil nema það sé skylt samkvæmt lögum eða beiðni um það komi frá viðskiptamanninum.

Aðgerðir gegn peningabætti

Íslandsbanki hefur sett sér reglur um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Með reglunum leitast bankinn við að uppfylla í hvívetna ýrustu kröfur, sem gerðar eru til fjármálafyrirtækja á innlendum og alþjóðlegum vettvangi um slíkt. Markmið reglnanna er að hindra að rekstur og starfsemi Íslandsbanka verði notuð til peningabættis eða til að fjármagna hryðjuverkastarfsemi. Samkvæmt gildandi lögum ber Íslandsbanka að þekkja viðskiptavininn sína, starfsemi þeirra og viðskipti við bankann svo vel að þeir geti orðið varir við það ef starfsemi bankans er notuð til peningabættis eða fjármögnunar hryðjuverka. Meginreglan er sú að allir viðskiptavinir gangast undir hefðbundna áreiðanleikakönnun í upphafi viðvarandi samningssambands. Þannig er t.a.m. óheimilt að stofna nafnlausar reikninga.

Áreiðanleikakönnun

Áreiðanleikakönnun fer þannig fram að starfsmenn Íslandsbanka kalla eftir upplýsingum um viðskiptavininn og fyrirhuguð viðskipti, t.a.m. helstu persónuupplýsingar, upplýsingar um uppruna fjármuna og tilgang viðskipta. Áreiðanleikakönnun er ekki aðeins framkvæmd í upphafi viðskiptasambands, heldur einnig þegar viðskiptavinur hyggst opna nýja reikninga eða þjónustu hjá bankanum. Það er gert til að tryggja að upplýsingar og gögn, sem áður hefur verið aflað, uppfærast ef breytingar eiga sér stað þar sem þær kröfur eru gerðar til bankans að fyrirbyggjandi upplýsingar um viðskiptamann séu ávallt réttar.

Íslandsbanki fylgist með grunsamlegum færslum viðskiptavina með rafrænu eftirlitskerfi sem sendir sjálfkrafa áfram tilkynningar. Ef grunur leikur á að viðskipti eða fyrirhuguð viðskipti feli í sér eða megi rekja til peningabættis eða fjármögnunar hryðjuverka er bankanum skylt að athuga slíkt. Sérstök verklagsregla er í bankanum þegar slíkur grunur vaknar sem kveður á um að regluvörður leggi mat á hvort að ástæða sé til að tilkynna Ríkislögreglustjóra eða öðru yfirvaldi um viðskiptin. Hægt er að beina tilkynningum um grunsamleg viðskipti til Regluvörslu. Slíkar tilkynningar geta komið frá starfsmönnum eða utanaðkomandi aðilum. Tilkynningarnar geta verið nafnlausar og eru meðhöndlaðar sem trúnaðarmál.

Á árinu 2014 hélt Regluvarsla yfir 40 námskeið fyrir allar einingar bankans á sviði aðgerða gegn peningabætti, markaðsmisnotkunar, siða- og starfsreglna. Um 80% starfsmanna sóttu þessi námskeið.



Kristinn Arnar Stefánsson, regluvörður

„Tilgangurinn með reglum bankans um peningabætti og aðgerðir gegn hryðjuverkastarfsemi er sá að taka á því alþjóðlega vandamáli sem peningabætti er, en það er talið ein af undirstöðum alþjóðlegrar glæpastarfsemi, svo sem fíkniefnaverslunar og hryðjuverka. Í samræmi við þetta ber bankanum því, lögum samkvæmt, að tilkynna lögreglu um það ef grunur vaknar um að starfsemi hans sé notuð til peningabættis eða fjármögnunar hryðjuverka.“

Siða- og starfsreglur

Starfsmenn Íslandsbanka tóku þátt í því að móta siðareglur bankans sem ætlað er að leiðbeina þeim í daglegum störfum þeirra, stuðla að góðum starfs- og viðskiptaháttum sem og að auka traust, viðhalda trúverðugleika og styrkja orðspor bankans. Framkvæmdastjórn samþykkti siðareglurnar sem fjalla um mikilvægi þess að starfsmenn vinni af fagmennsku, gæti jafnræðis og virði trúnað. Auk siðareglanna voru nýjar starfsreglur innleiddar sem kveða á um almennar skyldur starfsmanna Íslandsbanka. Þessum starfsreglum er ætlað að styðja við siðareglurnar sem og aðrar innanhússreglur.

Siða- og starfsreglurnar gilda um alla starfsemi, starfsmenn og stjórnendur Íslandsbanka auk verktaka sem vinna fyrir bankann. Regluvarslan hefur haldið námskeið þar sem reglurnar eru kynntar en öllum starfsmönnum er skylt að sækja þessi námskeið. Auk þess ber starfsmönnum að undirrita yfirlýsingu þar sem fram kemur að þeir hafi lesið innihald reglnanna og að þeir muni fylgja þeim. Reglurnar gilda um alla starfsmenn án tillits til þess hvort þeir hafi undirritað yfirlýsinguna og eru aðgengilegar á innra neti bankans.

Siðareglur Íslandsbanka

Við erum fagleg

- Við vinnum faglega og erum heiðarleg í samskiptum við viðskiptavini, samstarfsmenn og aðra hagsmunaðila.
- Við bjóðum aðeins þá þjónustu sem við getum veitt og stöndum við orð okkar.
- Við kynnum okkur og virðum lög og reglur sem gilda um starfsemi bankans sem og þær innri reglur sem bankinn hefur sett sér.
- Við komum fram við viðskiptavini og samstarfsmenn af virðingu og sýnum sanngirni og gætum jafnræðis í störfum okkar. Við mismunum ekki á ólögsmætum eða ómálefnalegum forsendum, svo sem vegna kynferðis, kynþáttar, uppruna, trúar- eða stjórnmálaskoðana.
- Við tökum ekki þátt í vinnu eða verkefnum sem kastað geta rýrð á orðspor bankans og dregið úr trausti á honum.

Við drögum úr hættu á hagsmunaárekstrum

Við upplýsum um þau atriði sem kunna að valda hagsmunaárekstrum í störfum okkar. Við upplýsum yfirmenn okkar um atriði sem geta haft áhrif á sjálfstæði, hlutleysi eða skyldu okkar við bankann og viðskiptavininn hans. Þegar hagsmunaárekstrar koma upp tökum við á þeim í samræmi við reglur bankans um hagsmunaárekstra. Við þiggjum hvorki né bjóðum gjafir, greiða eða aðra umbun sem er til þess fallin að hafa áhrif á sjálfstæði eða hlutleysi viðkomandi og samræmist ekki reglum bankans um gjafir og boðsferðir.

Við virðum trúnað

Við erum bundin þagnarskyldu um allt það er varðar hagi viðskiptamanna sem og önnur atriði sem við fáum vitneskju um í starfi okkar og leynt eiga að fara. Við nýtum ekki upplýsingar sem við fáum í störfum okkar í eigin þágu eða vandamanna okkar.

Við veitum réttar upplýsingar

Við kappkostum að veita viðskiptavininum réttar, skýrar og áreiðanlegar upplýsingar og gætum þess við gerð markaðs- og kynningarefnis og sýnum sérstaka aðgát við gerð auglýsinga og kynningarefnis sem snerta börn.

Við erum til fyrirmyndar

Við sinnum störfum okkar og samskiptum við viðskiptavininn og samstarfsmenn þannig að það sé öðrum til eftirbreytni.

Við bjóðum góða þjónustu

Ánægðir viðskiptavinir eru forsenda arðbærs rekstrar og því hefur Íslandsbanki gert það að framtíðarsýn sinni að vera númer eitt í þjónustu. Íslandsbanki hefur á undanförunum árum lagt ríka áherslu á að efla þjónustu til viðskiptavina, m.a. með því að kortleggja þá þjónustubætti sem viðskiptavinir telja mikilvægasta. Þá er einnig lögð áhersla á góð samskipti við viðskiptavininn, bæði með skipulögðum heimsóknum í fyrirtæki og hádegisverðum með viðskiptavinum þar sem bankastjóri og framkvæmdastjórn hlusta á þeirra sjónarmið. Slíkt hefur verið mikilvægt innlegg í vörupróun bankans.

Íslandsbanki hefur á undanförunum árum lagt ríka áherslu á að efla þjónustu til viðskiptavina, m.a. með því að kortleggja þá þjónustubætti sem viðskiptavinir telja mikilvægasta



Íslandsbanki

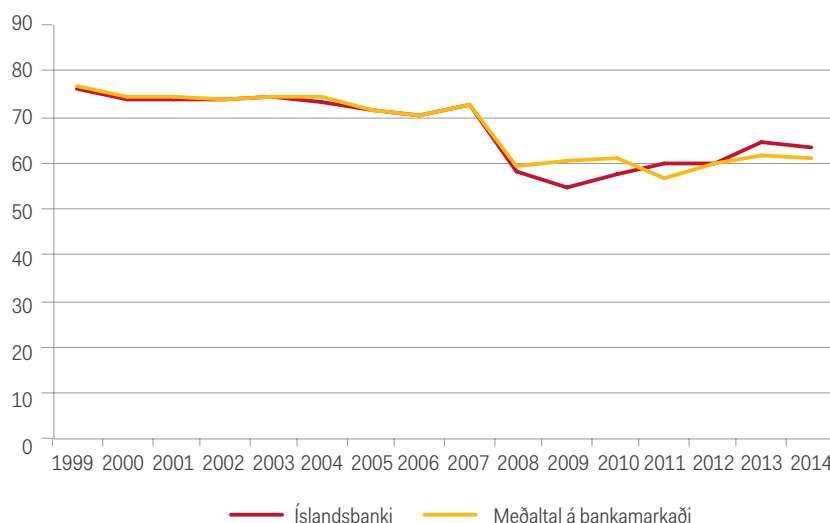
#1 í þjónustu

- Við hlustum á viðskiptavininn okkar
- Við þekkjum þarfir viðskiptavina og sýnum frumkvæði
- Við fræðum viðskiptavininn svo að þeir geti tekið upplýstar ákvarðanir
- Við þekkjum vörur og þjónustubætti bankans
- Við bjóðum viðskiptavininum að stunda bankaviðskipti hvar sem er og hvenær sem er

Íslandsbanki framkvæmir um 15 til 20 innri og ytri markaðs- og þjónustukannanir á ári. Þá eru gæði þjónustunnar, þátttaka og frumkvæði starfsmanna og meðferð á kvörtunum viðskiptavina reglulega mæld. Kannanir Gallup sýna að mikill árangur hefur náðst hjá bankanum í þjónustu við fyrirtæki. Íslandsbanki er álitinn veita bestu þjónustuna til fyrirtækja og vera faglegastur auk þess sem flestir myndu leita til bankans vegna nýrra lánveitinga.

Enginn var hærri á bankamarkaði í Íslensku ánægjuvuginni en Íslandsbanki. Íslenska ánægjuvugin er samstarfsverkefni nokkurra Evrópuþjóða um mælingar á ánægju viðskiptavina helstu fyrirtækja í nokkrum atvinnugreinum. Gallup, Samtök iðnaðarins og Stjórnvísir standa að mælingum hér á landi. Viðskiptavinir meta fyrirtæki út frá nokkrum þáttum sem tengjast ánægju þeirra, s.s. ímynd, þjónustugæðum og áhrif ánægju á tryggð þeirra við fyrirtæki.

Ánægjuvugin



Rauðir dagar

Árlega eru haldnir Rauðir dagar til að festa góða þjónustumenningu enn frekar í sessi. Rauðir dagar ná yfir eina vinnuviku þar sem þjónusta er í brennidepli. Þá eru starfsmenn bankans hvattir til að veita innri og ytri viðskiptavinum ofurþjónustu. Markmiðið með vikunni er að auka viðskiptavild og efla orðspor bankans sem og starfsandann. Á Rauðum dögum eru gjarnan kynntar nýjungar í þjónustu sem létta viðskiptavinum lífið ásamt því sem fjölmargir viðburðir eru í boði.



Markaðssetning og kynningarefni

Allar auglýsingar og kynningarefni sem Íslandsbanki sendir frá sér eiga að vera réttar og nákvæmar. Efnið má ekki vera villandi og verður að hæfa þeim markhópi sem því er beint að. Til viðbótar geta verið lagaskilyrði um framsetningu á efni eftir því hvað er verið að kynna eða auglýsa, t.a.m. gilda ákveðin skilyrði vegna kynninga á neytendalánum og fjármálagerningum. Fjármálafyrirtækjum er skylt að greina frá áhættu sem fjárfestingum fylgir og markaðsefni skal vera það greinilegt að ekki sé hætta á ruglingi við annars konar efni sem bankinn lætur frá sér. Í löggjöf sem fjármálafyrirtæki skulu fara eftir eru jafnframt ítarleg skilyrði fyrir framsetningu á þróun eða gengi fjármálagerninga og fjárfestingarþjónustu. Til að mynda verður að gefa viðvörðun um að tölurnar vísi til fortíðar og tryggi ekki framtíðarárangur. Íslandsbanka ber jafnframt sem vörsluaðila lífeyrissparnaðar lögum samkvæmt að útbúa skriflegt kynningarefni þar sem gerð er grein fyrir kostum og göllum einstakra valkosta miðað við mismunandi forsendur.

Allar auglýsingar og kynningarefni sem Íslandsbanki sendir frá sér eiga að vera réttar og nákvæmar

Íslandsbanki á samfélagsmiðlum

Íslandsbanki leitar stöðugt nýrra leiða til að vera í góðu og nánú sambandi við viðskiptavini. Bankinn var fyrstur til að nota Facebook sem markaðssetningar- og samskiptaleið. Alls hafa 14 útibú bankans komið sér upp eigin síðu á samskiptavefnum til hægðarauka fyrir viðskiptavini. Þessar leiðir í margmiðlun gefa færi á nýjum og spennandi leiðum til að færa útibúin nær viðskiptavininum og auka aðgengi þeirra að þjónustu bankans. Þá hefur bankinn einnig verið virkur á Twitter og YouTube. Nýjasti miðillinn í samfélagsmiðlaflóru bankans er Instagram en þar birtast myndir frá viðburðum og kynningum sem gefa góða mynd af lífinu í bankanum.

Alls hafa 14 útibú bankans komið sér upp eigin síðu á samskiptavefnum til hægðarauka fyrir viðskiptavini

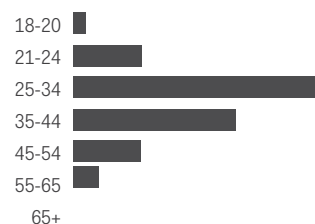
» Hér er hlekkur samfélagsmiðla Íslandsbanka



Aldur og kyn



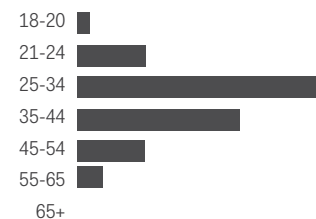
828 fylgjendur Íslandsbanka



Aldur og kyn



18.749 fylgjendur Íslandsbanka



Aldur og kyn



524 fylgjendur VÍB



Aldur og kyn



4.546 fylgjendur VÍB

Íslandsbankabloggið

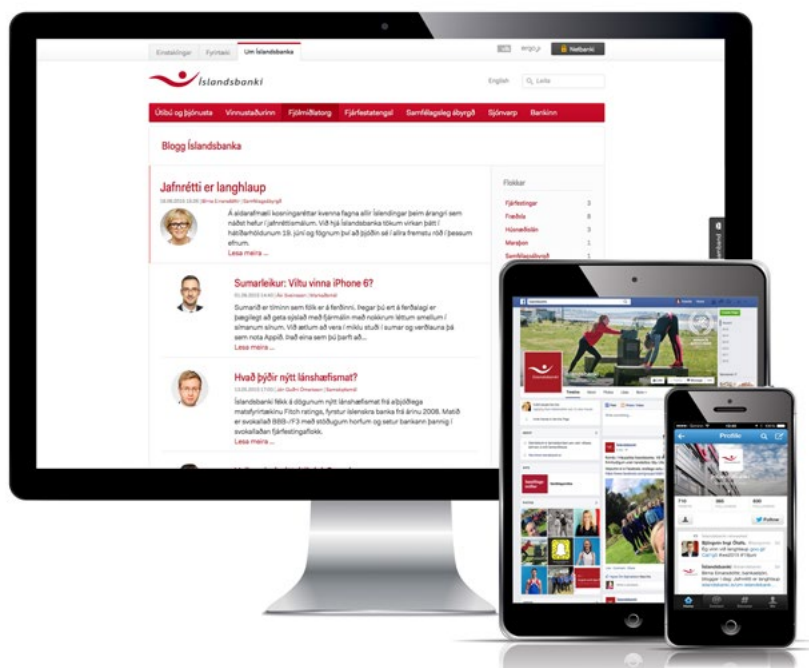
Á síðasta ári setti Íslandsbanki sérstaka blogg síðu í loftið. Markmiðið með blogginu er að fræða viðskiptavinum bankans um vörur, þjónustu, fjármál og efnahagsmál. Á bloggið skrifar starfsfólk bankans og er það hvatt til að deila sérfræðikunnáttu sinni á blogginu. Á blogginu má finna greinar um m.a. lífeyrissparnað, hagsýni í heimilisrekstri, íbúðakaup, fjármál í fótbolta og erlenda fjármálamarkaði.

» Hér er hlekkur á bloggið



Hjalti Rögnvaldsson, sérfræðingur hjá Netviðskiptum:

„Æ fleiri kjósa að nýta Facebook sem þjónustugátt og eiga þannig samskipti við fyrirtæki sem þeir eru í viðskiptum við. Fyrirspurnum er því alltaf að fjölga. Við tökum þessu fagnandi enda er það mikilvægt fyrir okkur að vera í nánum samskiptum við viðskiptavinum okkar. Það er mikilvægur þáttur í þeirri þjónustu sem við bjóðum upp á að vera hluti af því samfélagi sem hefur myndast á netinu. Við hvetjum til umræðna og svörum öllum fyrirspurnum sem koma inn á borð til okkar. Það skiptir miklu máli að afgreiða fyrirspurnir og kvartanir fljótt og örugglega og þannig að viðskiptavinir séu sáttir við þau svör sem þeir hafa fengið.“



Fræðsla

Íslandsbanki og VÍB halda úti metnaðarfullu fræðslustarfi í því augnamiðli að auka þekkingu, færni og áhuga á fjármálum með því að bjóða upp á aðgengilega og áhugaverða fræðslu um fjármál og efnahagsmál. Fræðslunni er ekki ætlað að hvetja til ákveðinna fjárfestinga eða skuldbindinga heldur er markmiðið að vekja áhuga og aðstoða fólk við að taka upplýstar ákvarðanir um eigin fjármál. Öll fræðsla á vegum Íslandsbanka og VÍB er gjaldfrjál.

Undanfarin fjögur ár hefur VÍB haldið 222 fræðslufundi og námskeið. Um 67.000 manns hafa annaðhvort sótt fundina eða horft á þá á netinu. VÍB lagði ríka áherslu á fræðslu um fjármál við starfslok árið 2014. Alls voru haldin 24 erindi fyrir yfir 3.000 áhorfendur og gesti. Vinsælasti fundur ársins var haldinn snemma árs þegar rætt var um fjármál í fótbolta, en auk 120 gesta í Hörpu horfðu um 3.300 manns á fundinn á vefnum. Að venju voru haldnir vandaðir fræðslufundir um útboð í Kauphöll, að þessu sinni um Sjóvá og HB Granda. Auk fjölda námskeiða um allt frá atferlisfjármálum að tæknigreiningu og lestri ársreikninga var boðið upp á fjölbreytt úrval áhugaverðra fræðslufunda sem ætlað var að auka áhuga almennings á fjármálum og auka faglega umræðu um fjárfestingar og efnahagsmál. Íslandsbanki hélt einnig sitt árlega Fjármálaþing en það sækja aðilar úr atvinnulífinu. Á þinginu er jafnan kynnt ný þjóðhagsspá. Þá hélt bankinn einnig fjölda fræðslufunda um t.a.m. húsnæðis kaup og bauð upp á námskeið í notkun rafrænna dreifileiða.

Fjöldi funda árið 2014





 **69**

Björn Berg Gunnarsson, þróunarstjóri fræðslumála:

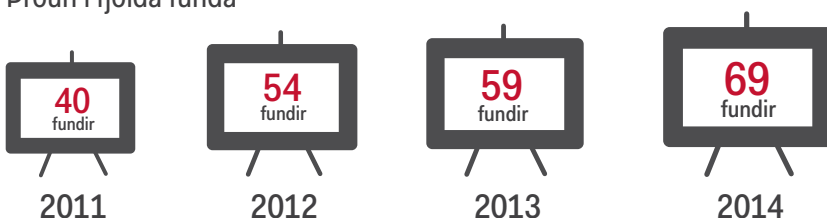
„Aukin ásókn í fræðslustarf okkar sýnir bæði að fræðslan vekur lukku og að fjöldi fólks vill fræðast til að geta tekið upplýstar ákvarðanir um fjárfestingar. Að sjálfsögðu höldum við áfram af fullum krafti, enda teljum við aðgengilega, ókeypis og skemmtilega fræðslu mikilvægan þátt í að auka áhuga fólks og þekkingu á fjárfestingum og sparnaði.“



Fjöldi áhorfenda, bæði sem mættu og fylgdust með á netinu

Gestir	Upptökur	Bein útsending	Samtals
			
3.553	12.005	11.117	26.675

Þróun í fjölda funda



Öflugir samstarfsaðilar

Árið 2014 hélt VÍB áfram samstarfi sínu við Kauphöll Íslands, Naskar Investments og FKA um verkefnið Fjölbreytni á markaði. Fjórir viðburðir voru haldnir og mættu t.a.m. yfir 250 gestir í Hörpu á fund um fjárfestingar kvenna. Þá varð einnig áframhald á samstarfi VÍB og Opna háskólans í HR en boðið var upp á sjö námskeið um fjárfestingar á árinu. Markmið samstarfsins hefur verið að auka aðgengi almennings að faglegri og gjaldfrjálsri fræðslu um fjárfestingar og fjármálamarkaði. Meðal annarra samstarfsaðila á fræðsluviðburðum má nefna Íslenska sjávarklasann, félag eldri borgara í Garðabæ, Fótbolta.net, Unga fjárfesta, X-ið og Viðskiptaráð Íslands.



Kristín Jóhannsdóttir, samskiptastjóri Nasdaq Iceland:

„Verkefnið Fjölbreytni á markaði sem við hleyptum af stokkunum í samvinnu við VÍB hefur verið afar öflugt og í raun nauðsynlegt þegar kemur að því að efla fræðslu og vitund hins almenna fjárfestis og spariðfjáreigenda um verðbréfamarkaðinn, virkni hans og hlutverk.“

Íslandsbanki og VÍB munu næstkomandi vetur gefa út kennslubók um fjárfestingar

Íslandsbanki og VÍB munu næstkomandi vetur gefa út kennslubók um fjárfestingar. Bókin verður gefin út rafrænt og verður aðgengileg almenningi. Samfara útgáfu bókarinnar verður boðið upp á öflugt fræðslustarf sem hefur tengingu við efni bókarinnar. Þá munu einnig hefjast útsendingar á fjármálafræðslu um hlaðvarp (Podcast). Íslandsbanki og VÍB vinna nú að því að þýða samninga um séreignasparnað á ensku til að tryggja að þeir sem ekki tala íslensku þekki rétt sinn. Þá stendur einnig til að þýða efni á pólsku.



Fjármál við starfslok

VÍB hefur á undanförunum árum haldið yfir 50 námskeið um fjármál við starfslok og hafa yfir 3.000 manns sótt þessa fundi. Markmiðið með fundunum er að fræða þá sem nálgast eftirlaunaaldur svo að þeir geti tekið skynsamlegar ákvarðanir um fjármál sín. Meðal þess sem rætt er um á fræðslufundum eru áhrif tekna á greiðslur Tryggingastofnunar, skattgreiðslur, úttekt séreignarsparnaðar og ávöxtun.

Við 60 ára aldur er séreignarsparnaður laus til úttektar og er algengt að hann sé allur tekinn út á einu ári. Tekjuskattur er dreginn af úttektinni og því er mikilvægt að fólk velti vandlega fyrir sér hvaða áhrif skattþrep hafa.

VÍB opnaði á árinu vefsíðu fyrir þá sem huga að starfslokum, vib.is/60plus. Vefsíðunni er ætlað að hjálpa fólki að undirbúa fjárhaginn fyrir þessi stóru tímamót. Þar er að finna upplýsingar um skattaskerðingar, ávöxtun, úttekt séreignarsparnaðar og fleira.

VÍB opnaði á árinu vefsíðu fyrir þá sem huga að starfslokum, www.vib.is/60plus. Vefsíðunni er ætlað að hjálpa fólki að undirbúa fjárhaginn fyrir þessi stóru tímamót



VÍB hvetur til lestrar fjármálabóka

VÍB var þátttakandi í Allir lesa - landsleik í lestri en markmiðið var að auka lestur, óháð tegund bókmennta eða formi þeirra. Miðstöð íslenskra bókmennta og Reykjavík Bókmenntaborg UNESCO stóðu að leiknum.

VÍB birti lista yfir fjármálabækur sem áhugavert fólk úr öllum áttum mælti sérstaklega með. [Hér má sjá þennan lista](#) en þar er meðal annars að finna Gylfa Magnússon, dósent við Háskóla Íslands, Heiðar Má Guðjónsson, hagfræðing og fjárfesti, Magnús Halldórsson, blaðamann á Kjarnanum, Oddnýju G. Harðardóttur, alþingiskonu, Ólaf Stephensen, framkvæmdastjóra Félags atvinnurekenda, Sigríði Benediktsdóttur, framkvæmdastjóra fjármálastöðugleikasviðs SÍ og Þorbjörn Þórðarson, fréttamann á Stöð 2. Bækurnar eru fjölbreyttar og fjalla um allt frá fræðibókum til áhugaverðra frásöguna úr viðskiptalífinu.

Fundir á árinu 2014

Margir áhugaverðir og fjölbreyttir fræðslufundir voru haldnir á árinu og er hér yfirlit yfir nokkra þeirra. Upptökur af fræðslufundum og námskeiðum er að finna á [vefsíðu VÍB](#).



Fjármál í fótbolta

VÍB og Fótbolti.net héldu fræðslufund um fjármál, veðmál og spillingu í fótbolta. Rætt var um eignarhald, tekjur, útgjöld og fleira sem stendur upp úr við samanburð erlendra liða og deilda.

Fjölbreytni á markaði

VÍB, NASDAQ OMX Iceland, Naskar Investments og FKA stóðu að áttakinu Fjölbreytni á markaði, sem ætlað var að auka þátttöku kvenna í fjárfestingum.

Hver græðir á íslenskri tónlist?

VÍB hélt fund um fjármál í íslenskri tónlist. Rætt var um þá fjárfestingu sem felst í að koma íslensku tónlistarfólki á framfæri erlendis og hver greiði fyrir slíkt. Einnig var farið yfir tekjur í tónlistarheiminum í dag og þá breytingu sem orðið hefur á undanförunum árum. Fundarstjóri var Máni Pétursson, útvarpsmaður á X977 og í umræðum tóku þátt Sigtryggur Baldursson, framkvæmdastjóri Útflutningsskrifstofu íslenskrar tónlistar, María Rut Reynisdóttir, umboðsmaður Ásgeirs Trausta, Hjálma og fleiri hljómsveita og framkvæmdastjóri Íslensku tónlistarverðlaunanna auk Björgvins Inga Ólafsson, framkvæmdastjóra hjá Íslandsbanka.





Arðsemi útflutnings orku frá Íslandi

Ola Borten Moe, fyrrverandi orkumálaráðherra Noregs, hélt framsögu um reynslu Norðmanna í þeim efnum og greindi Ragnheiður Elín Árnadóttir iðnaðarráðherra frá stöðu mála hér heima. Að lokinni framsögu Ola Borten voru pallborðsumræður en þátttakendur voru auk Ola Borten og Ragnheiður Elínar þeir Hörður Arnarson forstjóri Landsvirkjunar og Ketill Sigurjónsson framkvæmdastjóri Askja Energy Partners.

Bitcoin

Sveinn Valfells, hagfræðingur og eðlisfræðingur, flutti framsögu um rafmyntina og að loknu erindi hans tóku við líflegar umræður. Martha Eiríksdóttir, fyrrum framkvæmdastjóri og stjórnarformaður Kreditkorts bar saman Bitcoin og núverandi greiðslukerfi, meðal annars kreditkort og þær innbyggðu varnir og tryggingar sem felast í þeim viðskiptum. Eyjólfur Guðmundsson, hagfræðingur CCP, ræddi um reynslu CCP af mynt sinni, ISK og notkun rafmynta og Sverrir Þorvaldsson, framkvæmdastjóri áhættustýringar Íslandsbanka, fór yfir helstu áhættuþætti í viðskiptum með Bitcoin.

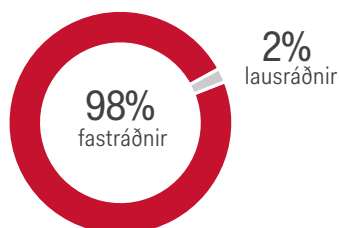
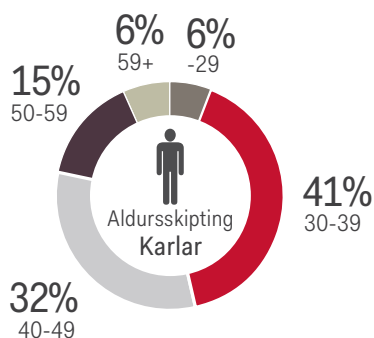
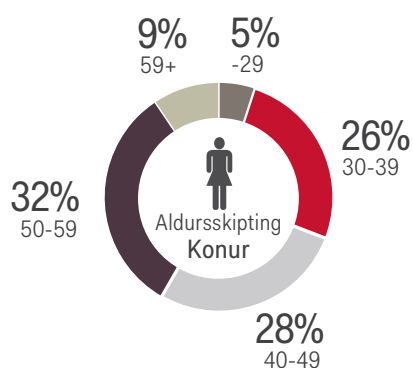
Fjármál Apple

Farið var yfir áhugaverð atriði varðandi rekstur Apple og var þar að finna margar áhugaverðar staðreyndir um fyrirtækið. Meðal annars kom fram að iPhone leggur til um 68% af hagnaði fyrirtækisins en tekjur af iPod eru undir 1% af heildartekjum þess. Þá á Apple um 10% af reiðufé bandarískra fyrirtækja og voru vextir í síðustu skuldabréfaútgáfu Apple þeir lægstu sem bandarísku fyrirtæki hafa boðist.



Vinnustaður

Hæft starfsfólk er undirstaða góðrar þjónustu, ánægðra viðskiptavina og jákvæðrar ímyndar. Íslandsbanki leggur áherslu á að skapa vinnustaðamenningu sem laðar að og þróar hæfileikaríkt starfsfólk. Leitast er við að starfsfólk hafi mismunandi bakgrunn og reynslu svo það sé betur í stakk búið til að mæta mismunandi þörfum viðskiptavina og veita þeim framúrskarandi þjónustu. Mannauðssvið leggur áherslu á að byggja upp öfluga stjórnendur, gott upplýsingaflæði, fræðslu og þróun, virkt félagsstarf og almenna velferð starfsmanna. Allt leiðir þetta til meiri ánægju starfsmanna og þar með betri þjónustu við viðskiptavinini okkar.



Þetta er fólkið okkar

Hjá bankanum störfuðu að meðaltali 990 manns á árinu 2014 og í árslok voru 945 full stöðugildi hjá bankanum. Starfsmönnum hefur fækkað um 6,3% milli ára vegna kostnaðaraðhalds. Um 66% starfsmanna eru konur og eru um 60% starfsmanna með háskólapróf. Meðalaldur er 44 ár, meðalstarfsaldur er 12 ár og starfsmannavelta 9,8%.

Meðalfjöldi veikindadaga árið 2014 var 6,98 og meðalfjöldi veikindadaga barna 1,35. Samkvæmt kjarasamningi Samtaka starfsmanna fjármálafyrirtækja eru launagreiðslur í veikindaorlofi tengdar starfsaldri og vara allt frá 3 mánuðum upp í 12.

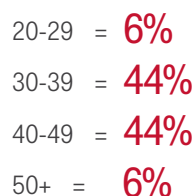
» Nánari upplýsingar hér

Alls eru 99,89% starfsmanna Íslandsbanka með kjarasamning. Lengd uppsagnarfrests er einnig samkvæmt kjarasamningi og fer eftir því hvort starfsmaður er lausráðinn, fastráðinn og eftir starfsaldri. Lausráðnir starfsmenn eru með 2 mánaða uppsagnarfrest, fastráðnir með 3 mánaða og þeir sem hafa náð 10 ára starfsaldri 6 mánaða uppsagnarfrest. Nær allir starfsmenn bankans eru fastráðnir, eða 98%. Íslandsbanki býður starfsmönnum upp á starfslokaráðgjöf hjá Hagvangi við starfslok. Þar er boðið upp á einstaklingsmiðaða ráðgjöf þar sem farið er yfir þau atriði sem skipta hvað mestu máli fyrir atvinnuleit.

Kynjaskipting í nýráðningum



Aldursskipting nýráðninga



Kynjaskipting starfsmanna



Landsbyggðin

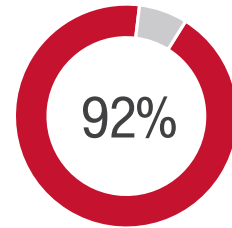


Höfuðborgarsvæðið



Besta liðsheildin

Íslandsbanki leggur áherslu á vinnustaðamenningu þar sem uppbyggileg og lausnamiðuð samskipti eru ríkjandi. Mikilvægt er að starfsmenn hafi umboð til athafna, fái hrós og endurgjöf, nauðsynlegar upplýsingar og tækifæri til að taka þátt í verkefnum og þróun bankans. Hafa ber í huga að starfsmenn móta bankann með orðum og athöfnum, jafnt í stórum sem smáum málum. Gerð er sú krafa til starfsmanna að þeir sýni frumkvæði og taki þátt í að gera Íslandsbanka að besta bankanum. Lögð er áhersla á að allir starfsmenn stuðli að góðum starfsanda sem endurspeglir gildi bankans – jákvæð, framsýn og fagleg – og styðji jafnframt við framtíðarsýn hans að vera # 1 í þjónustu. Hver einasti starfsmaður gegnir hlutverki við að skapa bestu liðsheildina.

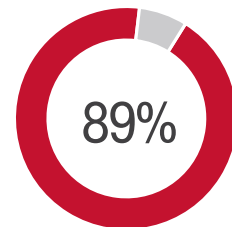


starfsmanna eru ánægðir í vinnunni

Opin samskipti

Jákvætt og uppbyggilegt vinnumhverfi er mikilvægt fyrir vellíðan starfsmanna. Íslandsbanki hvetur starfsmenn til opinna, hreinskiptinna og uppbyggilegra samskipta þar sem gagnkvæm virðing ríkir. Endurgjöf starfsmanna fer m.a. fram í árlegri vinnustaðagreiningu, innri þjónustukönnunum, frammistöðusamtölum og stefnumótun. Þá eru haldnir starfsmannafundir ársfjórðungslega til að kynna afkomu bankans og stefnumótun auk þess sem starfsfólk er hvatt til að tjá skoðanir sínar á innra neti bankans.

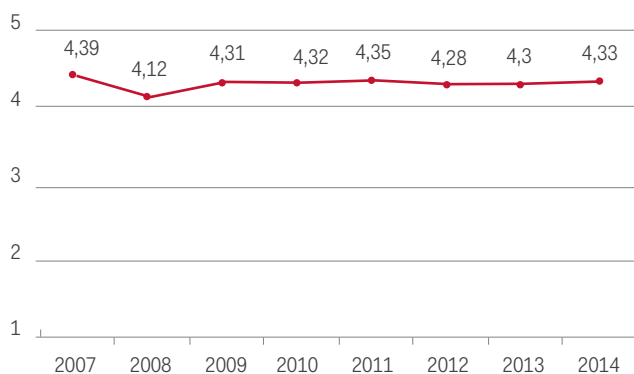
Vinnustaðagreiningin er reglulega framkvæmd til að mæla líðan starfsmanna og er markvisst notuð til að greina styrkleika og áskoranir í innra umhverfi bankans. Niðurstöður hafa farið hækkandi ár frá ári. Í niðurstöðum greiningarinnar á árinu 2014 voru 92% starfsmanna ánægðir í vinnunni og 89% myndu mæla með Íslandsbanka sem góðum vinnustað.



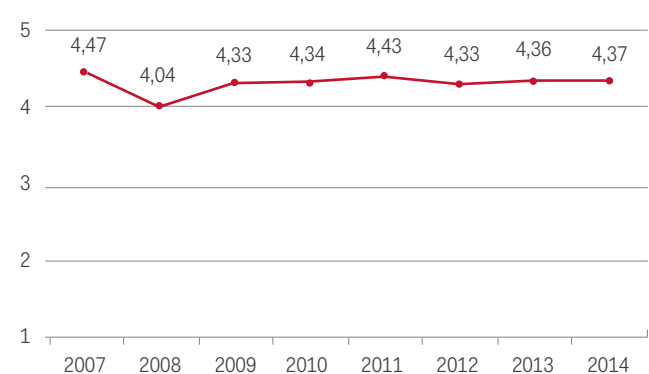
starfsmanna mæla með Íslandsbanka sem góðum vinnustað

Niðurstöður vinnustaðagreiningar

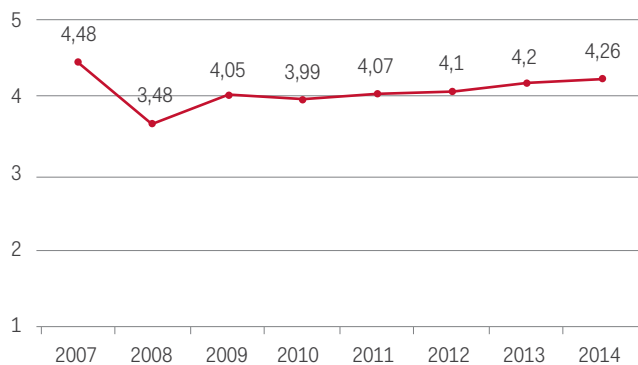
Í heildina er ég ánægð(ur) í starfi mínu hjá Íslandsbanka



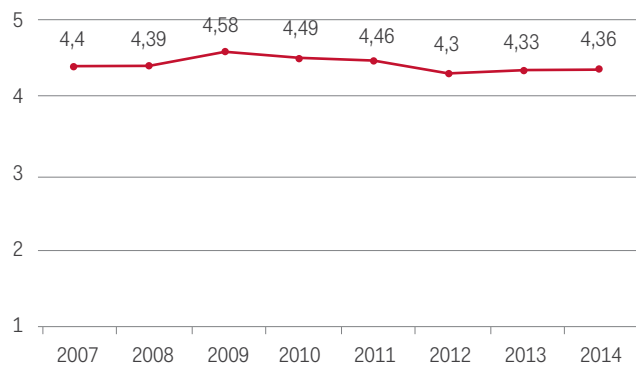
Ég get mælt með Íslandsbanka sem góðum vinnustað fyrir vini mína



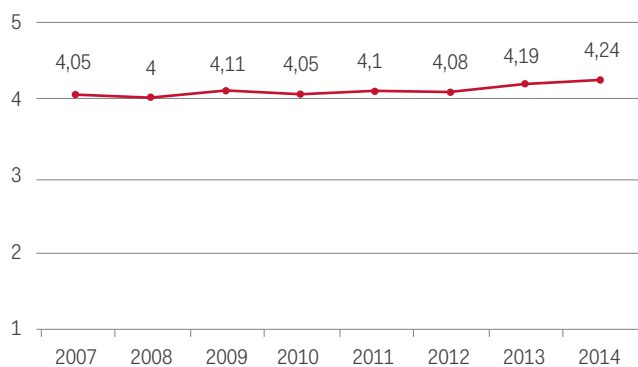
Ég er stolt(ur) af því að vinna hjá Íslandsbanka



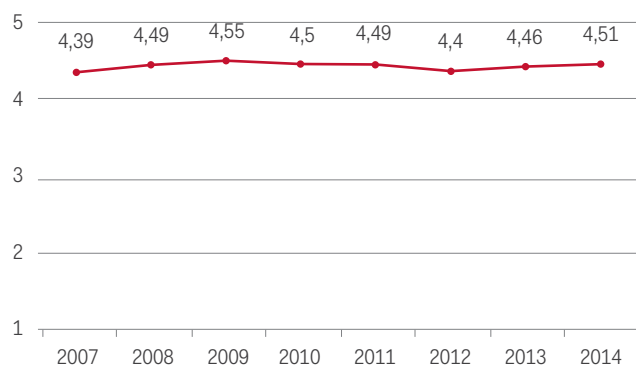
Mér finnst góður starfsandi ríkja í minni starfseiningu



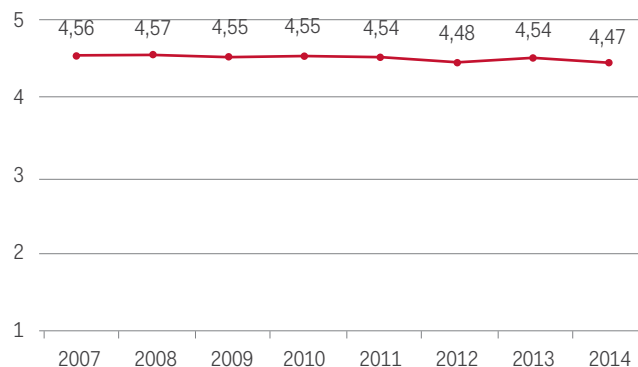
Ég hef fengið hrós eða viðurkenningu fyrir vel unnin störf á síðustu vikum



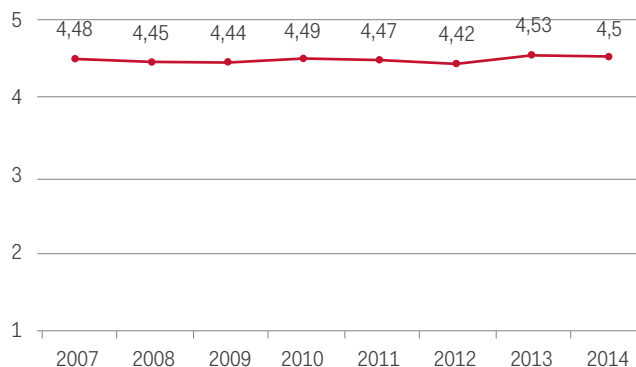
Yfirmaður minn eða samstarfsfólk ber umhyggju fyrir mér sem einstaklingi



Vinnufélagar mínir leggja sig alla fram við að skilja vel unnin verk



Ég veit til hvers er ætlast af mér í starfi mínu



*Einkunn frá 1 – 5.

Frammistöðusamtöll eru framkvæmd reglulega og eru kjörinn vettvangur til að fá markvissa endurgjöf á mikilvæga hæfnisþætti og fara yfir skammtíma- og langtíamarkmið. Íslandsbanki leggur áherslu á að allir starfsmenn fái frammistöðusamtal a.m.k. einu sinni á ári. Frammistöðusamtölin eru mikilvæg til þess að koma auga á styrkleika starfsmanna og virkja þá enn frekar til að mæta áskorunum framtíðarinnar. Starfsmenn og stjórnendur bera sameiginlega ábyrgð á því að frammistaða sé rædd reglulega. Um 81% starfsmanna fóru í frammistöðusamtal árið 2014. 88% starfsmanna voru ánægðir með samtalið.

Um 81% starfsmanna fóru í frammistöðusamtal árið 2014. 88% starfsmanna voru ánægðir með samtalið

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Hlutfall starfsmanna sem fóru í frammistöðusamtal (%)	81	85	81	83	83	81
Ánægja með frammistöðusamtal*	4,35	4,38	4,28	4,29	4,33	4,4

*Einkunn frá 1 – 5.

Jöfn tækifæri

Íslandsbanki leggur áherslu á jafnrétti kynjanna og að nýta til jafns styrkleika kvenna og karla. Á árinu 2014 var mannauðsstefna bankans uppfærð þar sem ríkari áhersla var lögð á jafnrétti og jafnræði. Í auglýsingum eru störf ókyngreind. Ef karl og kona eru í lokaúrtaki um starf og þau eru jafn hæf er leitast við að ráða það kyn sem hallar á. Stefnt er að því að hafa sem jafnast hlutfall kynja á sviðum, deildum, nefndum, ráðum og stjórnnum sem og í stjórnendastöðum. Til að jafna kynjahlutföll í stjórnendastöðum hefur verið gripið til ýmissa ráðstafana. Konur hafa verið hvattar sérstaklega til að nýta sér markþjálfun og aðra fræðslu og þjálfun til framþróunar sem hefur verið í boði hjá bankanum. Í dag eru kynjahlutföll stjórnenda þannig að 52% eru konur og 48% karlar.

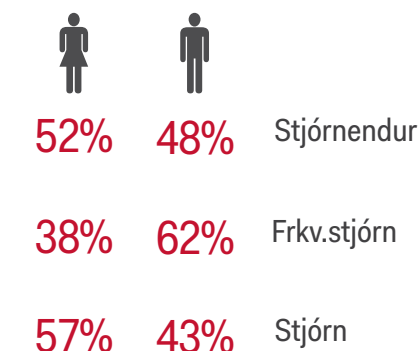
Við ákvörðun launa skal þess gætt að einstaklingum sé ekki mismunað á grundvelli kyns og að starfsmenn njóti sömu kjara fyrir sambærilega frammistöðu og ábyrgð. Stjórnendur og starfsmenn, óháð kyni, eru hvattir til að afla sér aukinnar þekkingar. Starfsmenn hafa sambærilega möguleika til starfsþjálfunar, endurmenntunar og til að sækja námskeið sem haldin eru til að hauka hæfni í starfi eða til undirbúnings öðrum störfum, þar sem það á við. Allt starfsfólk, óháð kyni, á rétt á því að komið sé fram við það af virðingu og að það sæti ekki einelti, kynbundinni eða kynferðislegri áreitni.

Jafnvægi milli vinnu og einkalífs

Starfsfólki er gert kleift að samræma skyldur sínar gagnvart vinnu og fjölskyldu með sveigjanlegum vinnutíma, hlutastörfum eða annarri vinnuhagræðingu, eftir því sem við verður komið og þörf er á. Mismunandi fjölskylduáðstæðum s.s veikindum barna eða umönnun aldraðra foreldra, er sýndur skilningur. Reynt er að lágmarka yfirvinnu og leitast er við að atburðir og námskeið séu haldin á vinnutíma þar sem því er við komið.

Fæðingarorlof

Feður og mæður eru hvött til að nýta sér rétt sinn til fæðingarorlofs. Komið er til móts við óskir starfsfólks um sveigjanlega töku fæðingarorlofs þar sem því verður við komið. Ennfremur skal auðvelda starfsmönnum að koma aftur til starfa eftir fæðingarorlof. Á árinu 2014 hóf bankinn að bjóða starfsmönnum upp á aðlögunartíma þegar þeir koma aftur til starfa eftir fæðingarorlof. Þeir hafa þá val um skert starfshlutfall í allt að ár eftir að töku fæðingarorlofs hófst. 47 konur og 9 karlar fóru í fæðingarorlof á árinu 2014.



47 konur og 9 karlar fóru í fæðingarorlof á árinu 2014



Hafsteinn Bragason, mannauðsstjóri

„Íslandsbanki óskaði eftir jafnlaunaúttekt PwC. Úttektin greinir kynbundin launamun þegar tekið hefur verið tillit til annarra þátta sem hafa áhrif á laun, s.s. vinnutíma, menntunar og starfsaldurs og til að fá vottun verður munurinn að vera minni en 3,5%. Í mannauðsstefnu Íslandsbanka er kveðið á um að starfsmenn skuli njóta sömu kjara fyrir sambærilega frammistöðu og ábyrgð og fyrir okkur er gríðarlega mikilvægt að vera með vottun sem staðfestir að unnið sé eftir stefnunni. Umfangsmikil vinna hefur átt sér stað til að greina launin út frá réttum forsendum og í maí 2015 fékk Íslandsbanki jákvæða niðurstöðu og er kominn með gullmerki í Jafnlaunaúttekt PwC.“



Árið 2014 skiptu 97 starfsmenn um starf innan bankans, eða um 10% allra starfsmanna

Um 82% starfsmanna sögðust í síðustu vinnustaðagreiningu hafa tækifæri til starfsþróunar hjá Íslandsbanka

Starfsþróun

Íslandsbanki stuðlar að starfsþróun starfsmanna með margvíslegum hætti. Öflug starfsþróunarstefna veitir starfsfólki dýrmætt tækifæri til að efla hæfileika sína og vaxa í starfi. Starfsþróun getur verið af ýmsum toga, til dæmis getur hún falist í fræðslu og þjálfun, nýjum verkefnum eða aukinni ábyrgð. Öll laus störf eru auglýst á innra neti bankans. Árið 2014 skiptu 97 starfsmenn um starf innan bankans, eða um 10% allra starfsmanna. Um 82% starfsmanna sögðust í síðustu vinnustaðagreiningu hafa tækifæri til starfsþróunar hjá Íslandsbanka.

Starfsmönnum Íslandsbanka hefur um nokkurt skeið boðist að vinna með lærimeistara. Lærimeistarar eru reyndir stjórnendur sem búa yfir mikilli reynslu og færni og oft sérfræðikunnáttu á ákveðnu sviði. Lærimeistarar miðla þekkingu sinni til þess að ýta undir framgöngu starfsmanns.

Starfsmönnum stendur einnig til boða að kynnst starfsemi annarra deilda bankans og vera starfsmenn í þjálfun í hálfan dag. Þetta eykur skilning á störfum annarra og ýtir undir tengslamyndun milli deilda. Einnig fá starfsmenn betri sýn á hvernig þeirra framlag virkar í keðjunni og skilningur eykst á starfsemi bankans.

Þessu til viðbótar býður Íslandsbanki starfsmönnum sínum upp á markþjálfun sem er öflug leið til að ná meiri árangri í lífi og starfi með skipulögðum og markvissum hætti. Markþjálfun felst í því að starfsmaður fær sérstakan markþjálfara sem hann vinnur með að viðfangsefni sem starfsmaður velur. Þjálfari og starfsmaður hittast reglulega og veitir þjálfari starfsmanni hvatningu og endurgjöf sem byggist á hreinskilnislegum samskiptum þeirra á milli. Hjá Íslandsbanka starfa fimm vottaðir markþjálfarar.



Birgir Ottó Hillers, lögfræðingur hjá Íslandssjóðum

„Óhætt er að segja að raunverulegur möguleiki á að þróast í starfi sé mikilvægur hvati fyrir starfsmenn til að helga sig starfinu og leggja sig fram. Starfsþróun getur hins vegar ekki verið einhliða heldur þarf vinnuveitandi einnig að vera meðvitaður um mikilvægi starfsþróunar, enda um sameiginlegan ávinning að ræða. Þegar ég hóf störf hjá regluvörslu Íslandsbanka varð ég fljótt var við að bankinn leggur ríka áherslu á að bjóða starfsmönnum upp á tækifæri til að þróast í starfi. Starfsmenn geta sótt fjölbreytt námskeið og fyrirlestra í gegnum fræðsludagskrá Íslandsbanka. Jafnframt hafa stjórnendur verið duglegir að benda á gagnleg námskeið og fyrirlestra sem haldin eru af utanaðkomandi aðilum og hvatt starfsmenn til að sækja þau. Einnig eru stjórnendur og mannauðsteymið meðvituð um mikilvægi starfsþróunar og hafa mikla trú á starfsmönnum bankans. Það var því ekki tiltökumál fyrir mig að ræða við yfirmann minn í regluvörslunni og tjá honum að ég hefði áhuga á að sækja um stöðu lögfræðings Íslandssjóða, dótturfélags bankans. Hann sýndi því fullan skilning og studdi mig heilshugar í umsóknarferlinu. Það þótti mér mjög mikilvægt og sýnir að mínu mati að stjórnendum bankans er umhugað um að starfsmenn grípi tækifærin þegar þau gefast til að þróast í starfi. Þar sem Íslandssjóðir eru staðsettir í sama húsnæði og Íslandsbanki mætti halda að það hafi ekki verið mikil breyting að flytjast á milli starfanna. Fyrir mig var þetta þó heilmikil breyting enda eru Íslandssjóðir sjálfstætt starfandi fjármálafyrirtæki og verkefnin nokkuð frábrugðin verkefnum mínum hjá bankanum. Það var þó óneitanlega þægilegt að þurfa einungis að færa hafurtask sitt á milli hæða og léttir að þurfa ekki að kveðja mötuneytið og kaffivélina á fimmtu hæðinni.“



Þekking og fræðsla lykill að árangri

Íslandsbanki leggur áherslu á hæfi starfsmanna með því að fjárfesta stöðugt í fræðslu og þjálfun þeirra. Grunnurinn að öflugu og fjölbreyttu fræðslustarfi er markviss þarfagreining sem er unnin í samvinnu við starfsmenn allra deilda. Góð þekking starfsmanna skilar meiri árangri og starfsmenn eru ánægðari í starfi.

Starfsmenn og stjórnendur þurfa að vera vakandi yfir fræðsluþörfum, bæði eigin þörfum og einingarinnar. Starfsmenn sem fara á námskeið, lesa áhugaverðar greinar eða fara á ráðstefnur eiga að miðla áfram þekkingu sinni til samstarfsmanna. Árlega eru haldin um 200 til 300 námskeið í bankanum. Starfsmenn sóttu að meðaltali fimm námskeið árið 2014.

Íslandsbanki starfrækir menntunarsjóð fyrir starfsmenn. Sjóðurinn styrkir nám á framhaldsskólastigi og til fyrstu grunngráðu á háskólastigi. Styrkirnir eru veittir þeim sem hafa fengið inngöngu í skóla og hyggjast stunda nám samhliða starfi. Þá er einnig starfræktur menntunarsjóður hjá SSF, Samtökum starfsmanna fjármálafyrirtækja, sem styrkir félagsmenn til náms. Sjóðurinn greiðir allt að 50% af námsgjöldum, hámark 150.000 kr. á önn.

Móttaka nýrra starfsmanna

Markviss nýliðabjálfun er lykilatriði í því að stytta tímann sem það tekur nýjan starfsmann að ná fullum afköstum. Fyrstu kynni nýrra starfsmanna af bankanum geta mótað viðhorf þeirra til langs tíma og er því mjög mikilvægt að skapa jákvæð tengsl við vinnustaðinn frá upphafi. Reglulega eru haldnar kynningar fyrir nýja starfsmenn þar sem m.a. er farið yfir starfsemi bankans, stefnu hans, regluverk og ýmis atriði sem snerta starfsmanninn sjálfan.

Á árinu 2014 voru haldin
259 námskeið fyrir starfsmenn
Þátttakendur voru 4650

Hjá Íslandsbanka starfar nú
31 vottaður fjármálaráðgjafi.
Til viðbótar leggja nú 10
einstaklingar stund
á námið

Vottun fjármálaráðgjafa

Hjá Íslandsbanka starfar nú 31 vottaður fjármálaráðgjafi. Til viðbótar leggja nú 10 einstaklingar stund á námið. Byrjað var að bjóða upp á þetta nám haustið 2011. Námið er samstarfsverkefni Samtaka fjármálafyrirtækja, fjármálaráðuneytis, Háskóla Íslands, Háskólans í Reykjavík og Háskólans á Bifröst. Markmið vottunarinnar er að samræma þær kröfur sem eru gerðar til fjármálaráðgjafa og tryggja að þeir búi yfir nauðsynlegri þekkingu og færni í starfi. Með náminu var mikilvægum áfanga náð í að auka enn frekar gæði í fjármálaráðgjöf til einstaklinga.

Samkvæmt niðurstöðum
vinnustaðagreiningar treysta 94%
starfsmanna yfirmanni sínum, 93% segja
að hann hafi skýra framtíðarsýn og 91%
segja hann sýna gott fordæmi

Sterkir leiðtogar

Niðurstöður vinnustaðagreiningarinnar benda til þess að stjórnendur bankans séu stöðugt að bæta leiðtogaþæfni sína. Samkvæmt niðurstöðum vinnustaðagreiningar treysta 94% starfsmanna yfirmanni sínum, 93% segja að hann hafi skýra framtíðarsýn og 91% segja hann sýna gott fordæmi. Rík áhersla var lögð á leiðtogaþjálfun á árunum 2013 og 2014 sem hefur leitt til skilvirkari stjórnenda sem leggja meiri áherslu á endurgjöf og hvatningu en áður. Um 130 stjórnendur tóku þátt í leiðtogaþjálfuninni. Í samræmi við áherslur bankans á starfsþróun eru flestar ráðningar á stjórnendum innanhúsráðningar, eða 76%. Meðalaldur stjórnenda er 45,7 ár, meðalstarfsaldur 12,8 ár og 52% þeirra eru konur. Allir stjórnendur bankans eru búsettir á Íslandi. Af sjö manna stjórn bankans eru þrír búsettir erlendis.

Siða- og starfsreglur

Starfsmenn bankans tóku sjálfir þátt í að móta siðareglur Íslandsbanka. Þeim er ætlað að stuðla að góðum starfs- og viðskiptaháttum, auknu trausti í garð bankans og góðu orðspori. Reglurnar fjalla um mikilvægi þess að jafnræðis meðal viðskiptavina sé gætt, unnið sé af fagmennsku og trúnaður virtur. Einnig eru fyrir hendi starfsreglur sem kveða á um almennar skyldur starfsmanna Íslandsbanka. Starfsreglunum er ætlað að styðja við siðareglurnar. Starfsreglur ná yfir háttsemi starfsmanna, ráðstafanir til að koma í veg fyrir hagsmunaárekstra, þagnarskyldu, upplýsingagjöf og meðhöndlun á kvörtunum viðskiptavina. Siða- og starfsreglurnar gilda um alla starfsemi, starfsmenn og stjórnendur Íslandsbanka auk verktaka sem vinna fyrir bankann. Regluvarslan hefur haldið námskeið þar sem reglurnar eru kynntar. Öllum starfsmönnum er skylt að sækja þessi námskeið. Auk þess ber starfsmönnum að undirrita yfirlýsingu þar sem fram kemur að þeir hafi lesið innihald reglnanna og að þeir muni fylgja þeim. Reglurnar gilda um alla starfsmenn án tillits til þess hvort þeir hafi undirritað yfirlýsinguna. Reglurnar eru aðgengilegar á innra neti bankans.

 **300**
starfsmenn hlupu
í Reykjavíkumaraþoni
Íslandsbanka
 og söfnuðu yfir
3 milljónum kr.
til góðra málefna

489 
starfsmenn
tóku þátt í Hjólað í vinnuna
og hjóluðu **38.928 km**

Heilbrigði og velferð starfsmanna

Íslandsbanki leggur áherslu á að styðja við heilbrigði og góða líðan starfsmanna. Heilbrigðir starfsmenn skila meiri árangri og eru ánægðari í starfi. Bankinn hefur tileinkað sér hugmyndafræðina um orkustjórnun en hún er leið til þess að auka færni fólks til að takast á við álag og ná að afkasta meira á skemmri tíma. Þannig er hægt að lágmarka streitu og auka jafnvægi á milli vinnu og einkalífs. Bankinn stenst kröfur um vinnuvernd. Búið er að fá sérfræðinga til að taka út vinnustöðvar starfsfólks.

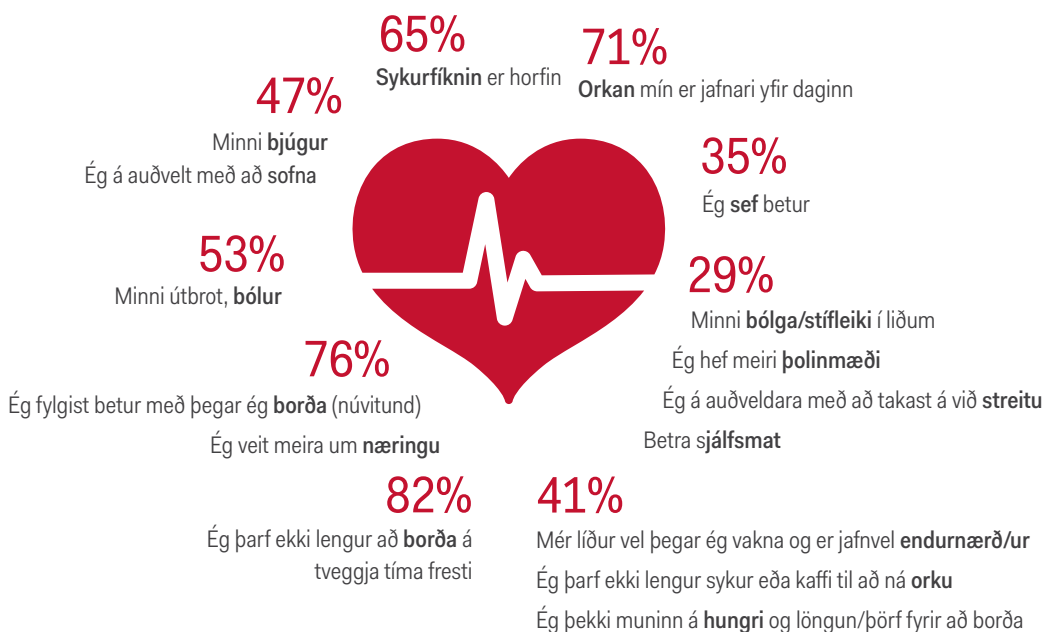
Starfsmenn eru hvattir til að ástunda heilbrigðan lífsstíl auk þess sem öllum starfsmönnum er boðið að fara árlega í heilsufarsmælingu. Alls tóku 744 starfsmenn þátt í mælingunni 2014, 515 konur og 229 karlar. Þetta var nokkur fækkun frá fyrra ári en hún skýrist m.a. af fækkun starfsfólks milli ára. Aðgangur er að sturtuðstöðu til að auðvelda starfsfólki hreyfingu á vinnutíma. Þá er einnig boðið upp á árlega flensusprautu. Haldnir voru ýmsir heilsutengdir viðburðir til þess að

stuðla að heilbrigðari lífsstíl á árinu. Um 300 starfsmenn hlupu til góðs í Reykjavíkumaraþoni Íslandsbanka og söfnuðu yfir 3 milljónum króna til góðra málefna. Íslandsbanki var í öðru sæti meðal stórfyrirtækja í þjóðaráttakinu Hjólað í vinnuna. Alls tóku 489 starfsmenn þátt og hjóluðu samtals 38.928 km.

Árlega er starfsmönnum boðin þátttaka í mataráskorun. Í áskoruninni eru starfsmenn hvattir til að prófa nýjar matarvenjur og komast að því hversu mikil áhrif matur hefur á daglega líðan. Sett er fram 30 daga mataráskorun sem miðar að því að borða bara fæðu sem er góð fyrir líkamann. Fimm námskeið hafa verið haldin og hafa 110 starfsmenn tekið þátt. Mikil ánægja hefur verið með áskorunina. Sjálfsmat er lagt fyrir þátttakendur eftir námskeiðið þar sem þeir eru beðnir um að meta hvaða breytingar þeir hafi upplifað. Helstu niðurstöður sýna að áskorunin hafi haft mjög jákvæð áhrif, bæði á líkamlega og andlega heilsu.

Félagsstörf eru mikilvægur þáttur í starfsánægju og góðum starfsanda á vinnustað. Starfandi eru margskonar klúbbar innan bankans svo að flestir ættu að geta fundið sínu áhugamáli farveg. Má þar nefna göngu-, golf-, matreiðslu-, ljósmynda-, handavinnu-, veiði-, sjósunds-, hugleiðslu- og hestaklúbba.

Niðurstöður úr sjálfsmati þátttakenda í mataráskorun



Hlunnindi og kjör starfsmanna

Starfsmenn njóta hlunninda samkvæmt kjarasamningi SFF auk þess sem fastráðnir starfsmenn bankans njóta ákveðinna fríðinda. Fastráðnir starfsmenn fá t.a.m. fyrirframgreidd laun, styrk til kaupa á gleraugum og vaxtalaust lán til fata-, tölvu- og hjólakaupa. Starfsmenn eru slysa- og líftryggðir og fá fæðingarstyrk við barnsburð. Þá eru greiðslur í lífeyrissjóði 12%, þar af greiðir bankinn 8%. Mótframlag í séreignarlífeyrissjóð nemur 2% af heildarlaunum sem síðar hækkar í 7% eftir þjálfarsár.

Íslandsbankakonan er:



46 ára

74 kg

167,4 cm á hæð

26,4 BMI

87,3 cm mittismál

Blóðþrýstingur 130/79

Íslandsbankakarlinn er:



41 árs

89,9 kg

182,5 cm á hæð

27 BMI

94,9 cm mittismál

Blóðþrýstingur 133/81

Starfsmenn njóta sérstakra viðskiptakjara, t.a.m. í vöxtum á innlánum og yfirdrætti og árgjöldum. Starfsmenn fá hádegisverð, hafa aðgang að trúnaðarlækni, geta fengið augnskoðun einu sinni á ári og fá árlega flensuspauptu og heilsufarsmælingar. Félagsmenn í Starfsmannafélagi Íslandsbanka geta leigt orlofshús og íbúðir gegn vægu gjaldi, eiga kost á íþróttastyrk vegna heilsuræktar og styrk vegna þátttöku í tómstunda- og námskeiðagjaldi. Þá niðurgreiðir bankinn félagsstarfsemi eins og árshátið og fjölskylduskemmtanir.

SSF, Samtök starfsmanna fjármálafyrirtækja, starfrækir einnig menntunar- og styrktarsjóð. Styrktarsjóðurinn úthlutar til félagsmanna vegna veikinda, forvarna eða sértækra atvika, s.s. vegna tækni- og glasafrjóvgunar og ættleiðingar.

Starfskjarastefna

Starfskjarastefna Íslandsbanka var samþykkt á aðalfundi árið 2012 og er endurskoðuð árlega. Stefnan er sett í samræmi við ákvæði laga um hlutafélög og hefur það að markmiði að bankinn bjóði á hverjum tíma samkeppnishæf starfskjör. Heimilt er að greiða starfsmönnum og stjórnendum árangurstengdar greiðslur á grundvelli sérstaks árangurskerfis sem stjórn bankans samþykkir. Greiðslurnar miðast við rekstrarafkomu viðkomandi rekstrareininga, frammistöðu starfsmanns og afkomu bankans. Stjórn samþykkir fyrirfram ákveðin og mælanleg árangursmarkmið sem eru til grundvallar við ákvörðun árangursgreiðslna. Við gerð árangurskerfis og ákvörðun árangursgreiðslna eru langtímahagsmunir bankans hafðir að leiðarljósi. Þess skal sérstaklega gætt að þessar greiðslur hvetji til árangurs í samræmi við rekstrarmarkmið bankans og samræmist eðlilegum og heilbrigðum viðskiptaháttum. Áhættustýring, regluvarsla og innri endurskoðun bankans framkvæma árlega úttekt og greiningu á árangurskerfi bankans og gera Fjármálaeftirlitinu grein fyrir niðurstöðum sínum. Í ársreikningi 2014 voru færðar 358 milljónir króna vegna væntra árangurstengdra greiðslna.

Samgöngustefna

Mannauðssvið hefur unnið að mótun samgöngustefnu fyrir bankann. Íslandsbanki vill stuðla að umhverfisvænum, hagkvæmum og heilsusamlegum samgöngum starfsfólks. Heilsufarslegur ávinningur af því að ganga, hlaupa eða hjóla í vinnu er óumdeildur, minni mengun einkabílsins stuðlar að lífvænlegra og öruggara umhverfi og umhverfisvænn samgöngumáti er fjárhagslega hagkvæmur kostur.

Um 20% starfsmanna ferðast ekki í eigin bíl til vinnu. Starfsmenn voru spurðir hvort þeir myndu skuldbinda sig til að skilja bílinn eftir heima a.m.k. 3 daga í viku ef bankinn myndi styðja þá með skattfrjálsum samgöngustyrk.

Um 55% starfsmanna voru jákvæðir, 8% hlutlausir og 37% töldu það ólíklegt

Með því að stuðla að því að fleiri starfsmenn noti umhverfisvænan ferðamáta til og frá vinnu er Íslandsbanki að leggja sitt af mörkum til að bæta umhverfið og heilsu starfsfólks. Undir umhverfisvænan ferðamáta má flokka allan annan ferðamáta en að koma á eigin vélknúnu ökutæki. Unnið er að gerð samgöngusamnings sem starfsfólki verður boðið upp á og felur hann jafnframt í sér samgöngustyrk til starfsmanna. Í árlegri vinnustaðagreiningu voru ferðavenjur starfsmanna greindar. Um 20% starfsmanna ferðast ekki í eigin bíl til vinnu. Starfsmenn voru spurðir hvort þeir myndu skuldbinda sig til að skilja bílinn eftir heima a.m.k. 3 daga í viku ef bankinn myndi styðja þá með skattfrjálsum samgöngustyrk. Um 55% starfsmanna voru jákvæðir, 8% hlutlausir en 37% töldu það ólíklegt.

Elísabet Helgadóttir, starfspróunarstjóri og verkefnastjóri Samgöngustefnu

„Unnið hefur verið að mótun samgöngustefnu hjá Íslandsbanka síðustu misseri og munum við brátt hefja innleiðingu á nýrri stefnu. Með nýrri stefnu viljum við stuðla að bættri líðan og betri heilsu starfsmanna um leið og við viljum draga úr mengun og umferð. Áhersla verður lögð á góða aðstöðu fyrir hjólríðafólk sem og búningaaðstöðu. Væntingar eru um að 20% starfsmanna hafi gert samgöngusamning árið 2016.“



Líð Íslandsbanka sigraði fyrsta blakmót fjármálafyrirtækja á Íslandi.



Starfsmenn í hjólahópi Íslandsbanka hjóluðu Reykjavíkurhringinn sem er um 18 km.



Þórhildur Laufey Sigurðardóttir, grafískur hönnuður Íslandsbanka, bróðeraði merki bankans í símahulstur sitt á Rauðum dögum.



Rauðir dagar



Umhverfi

Íslandsbanki leggur áherslu á að starfa í sátt við umhverfi sitt og lágmarka vistspor sitt. Bankinn leitast við að skilja þau áhrif sem hann hefur á umhverfið með því að mæla áhrif starfsemi sinnar. Með einföldum breytingum í daglegum rekstri getur bankinn dregið úr neikvæðum umhverfislegum áhrifum. Þessi sýn endurspeglar einnig í fjárfestingum bankans. Íslandsbanki hefur lagt áherslu á samfélagslegan og umhverfislegan ávinning þess að fjárfesta í endurnýjanlegri orku og sjálfbærum fiskveiðum. Bankinn tekur virkan þátt í því að stuðla að umhverfisvænum lausnum og tækninýjungum sem draga úr mengun og orkunotkun og stuðla að slíkum veiðum. Þá er Íslandsbanki einn af stofnendum Íslenska sjávarklasans og Íslenska jarðvarmaklasans.

Á síðustu árum hefur Íslandsbanki markvisst dregið úr neikvæðum umhverfisáhrifum af starfsemi sinni líkt og eftirfarandi aðgerðir sýna.

Sorpflokkun

Um 40% af sorpi er lífrænn úrgangur til jarðgerðar

Á árinu 2014 féllu til rúmlega 103 tonn af sorpi hjá höfuðstöðvum Íslandsbanka á Kirkjusandi og starfseiningum hans á Höfðabakka, Lynghálslí og Suðurlandsbraut. Þar hefur allt sorp verið flokkað frá árinu 2013 en flokkun í mótuneytinu hófst ári áður. Góður árangur hefur nást í flokkuninni en um 40% af sorpi er lífrænn úrgangur til jarðgerðar. Allur tölvubúnaður sem sendur er til förgunar fer til fyrirtækis sem sérhæfir sig í endurvinnslu brotajárns og móttöku spilliefna.

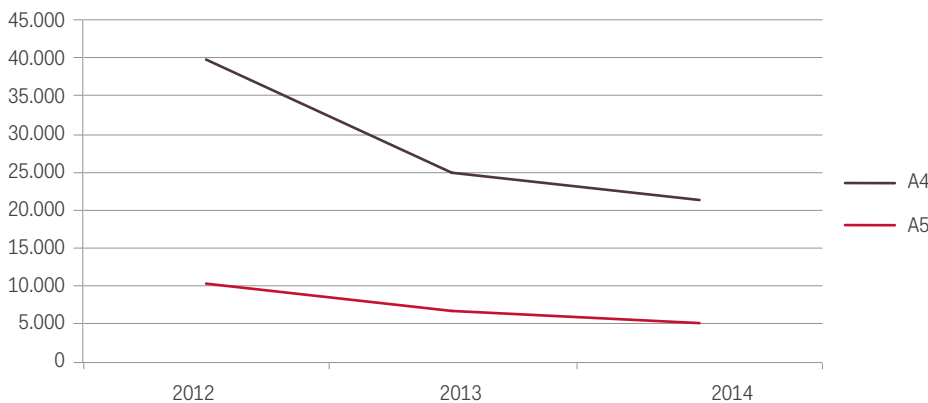
2014	Janúar	Febrúar	Mars	Apríl	Maí	Júní	Júlí	Ágúst	September	Október	Nóvember	Desember
Höfðabakki 9												
Almennt sorp, förgun				10								80
Lífrænn úrgangur til jarðgerðar			110	110	120	110	120	90	100	200	210	280
Grænt ílát til flokkunar		10	20				90	50				100
Kirkjusandur												
Almennt sorp, förgun	1.100	1.160	1.190	980	960	890	870	830	1.050	1.110	1.100	1.160
Grófur úrgangur, förgun	620	620	520	530	2.310		1.540	880	920	1.840	1.220	1.640
Lífrænn úrgangur til jarðgerðar	1.720	2.100	1.880	1.770	1.900	1.590	1.620	1.480	1.670	2.070	1.860	1.600
Bylgjupappi, til endurvinnslu	340	630	220	300	630	410	740	370	360	580	970	760
Rafeindabúnaður, förgun			500		580					260		
Matarolía, förgun										10		
Grænt ílát til flokkunar	590	570	530	660	620	610	630	420	580	810	810	810
Lynghálslí												
Almennt sorp, förgun	30	30	20	20	30	20	20	30	30	30	30	20
Lífrænn úrgangur til jarðgerðar	930	1.150	1.260	1.110	1.090	1.040	1.150	790	1.170	1.080	1.150	1.140
Grænt ílát til flokkunar	170	240	230	220	200	230	320	230	270	290	320	250
Suðurlandsbraut												
Almennt sorp, förgun	400	410	480	380	390	370	310	380	420	350	350	380
Lífrænn úrgangur til jarðgerðar	480	610	710	540	590	520	500	480	540	550	520	590
Bylgjupappi, til endurvinnslu	200	190	180	210	140	180	260	150	170	160	160	250
Grænt ílát til flokkunar	120	140	140	180	120	130	120	130	130	160	170	180
Samtals kg:	7.140	10.930	8.480	7.020	9.680	7.440	10.210	7.690	7.410	9.500	8.870	9.240

Pappírssparnaður

Íslandsbanki hefur frá árinu 2009 notað prentlausn með góðum árangri. Strax í upphafi dróst prentun saman um nær 2/3 en hefur svo haldið áfram að dragast saman ár frá ári. Frá árinu 2012 hefur útprintun dregist saman um nær 47%. Á árinu 2014 voru prentaðar rúmlega 4 milljónir A4 blaðsíðna í Íslandsbanka eða sem samsvarar um 21 tonni. Prentlausnin hefur einnig orðið til þess að hlutfall litaprentunar hefur dregist saman. Í ársbyrjun 2009 voru um 25% útprintana í lit en á síðasta ári var hlutfall litaprentunar 15,8%. Allur prentpappír sem bankinn notar er umhverfisvottaður.

Frá árinu 2012 hefur útprintun dregist saman um nær 47%

Útprintun á ári



Á árinu 2014 sendi Íslandsbanki tæplega 6 tonn af greiðsluseðlum og um 1,5 tonn af bréfsefnum til viðskiptavina sinna. Unnið hefur verið að því að draga úr slíkum sendingum með því að leggja áherslu á rafræn gögn. Pappírslaus viðskipti fela í sér sparnað, öryggi og hagræði fyrir viðskiptavinum auk þess sem þau draga úr almennum heimsendum pappírspósti með jákvæðum áhrifum á umhverfið. Um mitt ár 2013 hætti Íslandsbanki að senda sjálfkrafa út greiðsluseðla til einstaklinga vegna lána en þeir eru eftir sem áður aðgengilegir í netbanka. Viðskiptavinir geta þó sérstaklega óskað eftir að fá áfram senda greiðsluseðla. Þessi breyting varð til þess að árlega sparast um 600 þúsund bréf til viðskiptavina. Greiðsluseðlar eru áfram sendir í pósti til fyrirtækja vegna bókhaldslegra ástæðna.

Allur prentpappír sem bankinn notar er umhverfisvottaður

Unnur Ágústsdóttir, verkefnastjóri í skilvirkri starfsemi og stefnumótun:

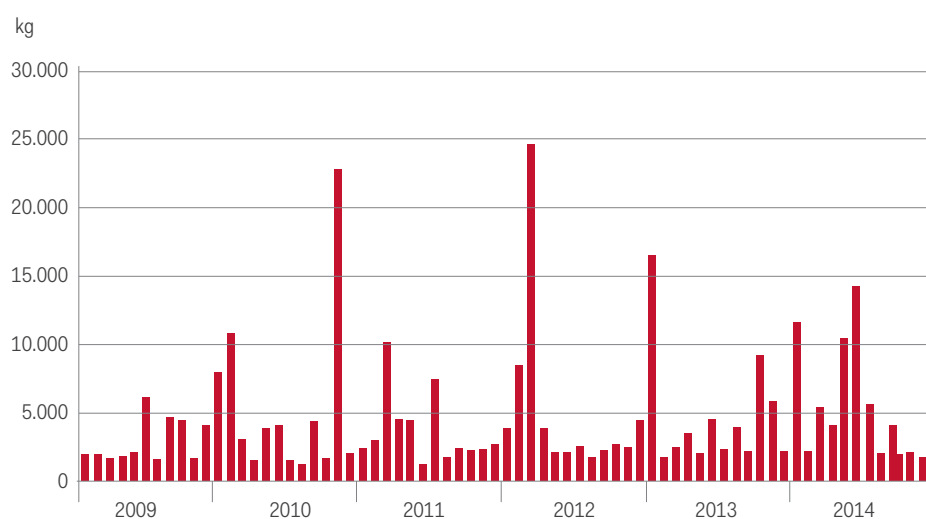
„Undanfarin ár höfum við unnið að því að einfalda ferla með það að leiðarljósi að hagræða og draga úr sóun. Margar deildir hafa náð gríðarlegum árangri. Ein þeirra er lögfræðinnheimtan sem á síðasta ári náði að draga úr pappírnotkun um 85.000 arkir. Það eru 34 kassar af ljósritunarpappír. Fyrir utan fjárhagslegan sparnað og umhverfislegan ávinning þá hefur þetta einnig haft minni umsýslu í för með sér, t.a.m. minni biðtími við prentara og að færa til kassa af pappír. Að auki hefur þetta orðið til þess að færri skjöl eru vistuð í Skjalaveri sem sparar vinnustundir og geymslupláss. Við erum sífellt að endurskoða hvort við getum gert hlutina á einfaldari og umhverfisvænni hátt.“



Gagnaeyðing

Pappír er ekki fargað eins og öðru sorpi hjá Íslandsbanka heldur er honum eytt sérstaklega, m.a. vegna þess að oft er um trúnaðargögn að ræða. Íslandsbanki skiptir við fyrirtæki sem er með umhverfisvottunina NAID í gagnaeyðingu. Á árinu 2014 var 65,4 tonnum af pappír eytt og var yfir 90% af honum endurunninn. Hér að neðan má sjá þróun gagnaeyðingar frá árinu 2009. Stóru súlurnar eru m.a. vegna sameiningar við Byr og tiltektar í geymslum og útibúum.

Skjöl til eyðingar (pappír) frá 20.2.2009-2014



Ræstingar

Heildar efnanotkun við daglegar ræstingar árið 2014 voru 369 lítrar, þar af voru umhverfisvottuð efni 98,8%

Heildarflatarmál ræstiflata hjá Íslandsbanka er um 18.500 m², þar af eru höfuðstöðvar 6.916 m². ISS sér um ræstingarnar en fyrirtækið hefur hlotið umhverfisvottun Svansins. Heildar efnanotkun við daglegar ræstingar árið 2014 voru 369 lítrar, þar af voru umhverfisvottuð efni 98,8%. Umhverfisvottanir ræstiefnanna eru Svanurinn og Evrópublómið. Í sérstökum verkefnum var ekki unnt að nota umhverfisvottuð efni, s.s. við kísilhreinsun.

Efnanotkun við daglegar ræstingar árið 2014

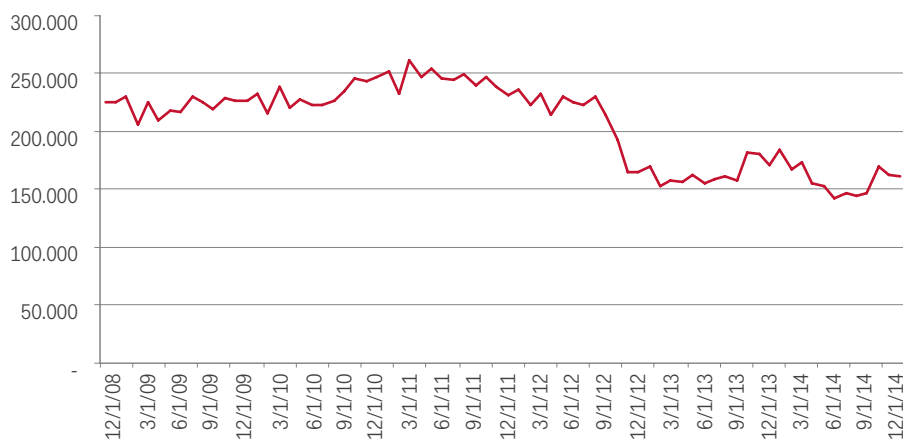
Ræstiefni	Notkun	Vottun
Sprint 200 free	Alhliða yfirborðshreinsir	Svanur 526-047
Sani 100 free	Salernishreinsir	Svanur 328-017
Jontec 300 free	Gólfþépa	Svanur 328-017
Green care ræstikrem	Kísilhreinsir	Evrópublómið
Blitz hreinsikrem	Kísilhreinsir	Ekki vottað
Alhreinsir	Sterk þépa í eldhús	Ekki vottuð

Rafmagnsnotkun

Íslandsbanki hefur lagt ríka áherslu á að draga úr orkunotkun. Við innleiðingu prentlausnarinnar var prenturum fækkað um 423. Samanlagður orkusparnaður vegna þessa er um 425 kWh. Í dag eru 253 prenttæki í bankanum. Árið 2012 var vélasalur Íslandsbanka færður úr höfuðstöðvum til Reiknistofu bankanna. Við það dró verulega úr orkunotkun eins og sjá má á línuritinu hér fyrir neðan. Íslandsbanki hefur sett sér það markmið að draga úr orkunotkun um að lágmarki 10–15% á árunum 2013–2016.

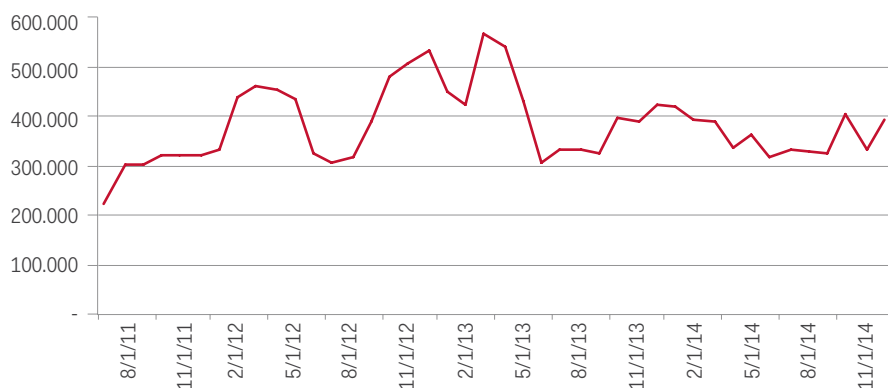
Við innleiðingu prentlausnarinnar var prenturum fækkað um 423. Samanlagður orkusparnaður vegna þessa er um 425 kWh

Mánaðarleg notkun rafmagns í höfuðstöðvum kWh



Íslandsbanki hefur fjárfest í orkusparandi lausn frá íslenska frumkvöðlafyrirtækinu ReMake Electrics. Fyrirtækið hefur hannað rafskynjara og hugbúnað sem safnar upplýsingum um raforkunotkun með það fyrir augum að draga úr notkuninni. Starfsmenn bankans geta fylgst með orkunotkun á sérstakri vefsíðu og nálgast upplýsingar um orkunotkun ólíkra deilda. Upplýsingarnar eru skoðaðar og settar fram tillögur um hvernig draga megi enn frekar úr orkunotkun. Lausnin var fyrst sett upp á Suðurlandsbraut árið 2013 kom þá í ljós að raforkunotkunin var sú sama allan sólarhringinn. Ákveðið var að gera nokkrar breytingar sem sýndu um leið árangur eins og sést á myndinni hér að neðan, t.a.m. hafa verið gerðar breytingar á forritun raka- og loftræstikerfa auk þess sem dregið hefur verið úr lýsingu. Til stendur að bæta við mælum fyrir vatnsnotkun, bæði hita- og rennslismælum.

Mánaðarleg notkun rafmagns á Suðurlandsbraut kWh





Ríkharður Gústavsson, matreiðslumeistari

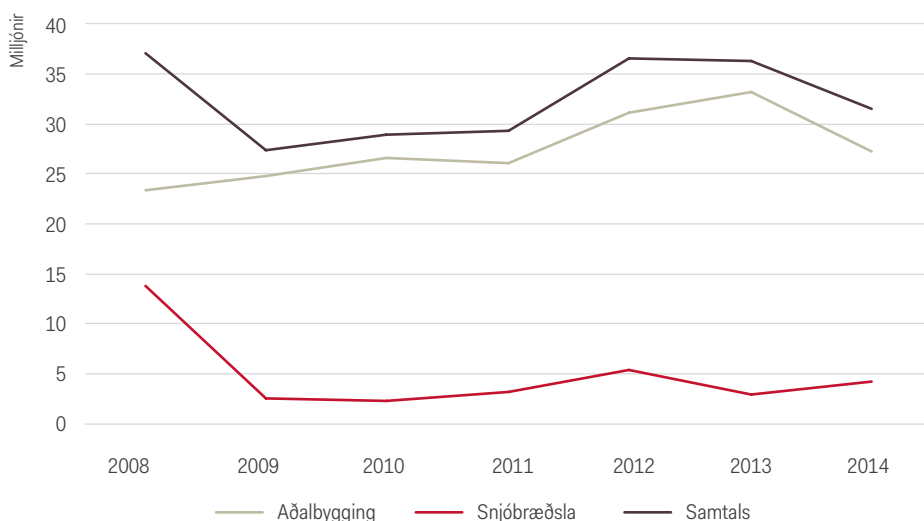
„Við sem störfum í mótuneytum Íslandsbanka höfum samfélagsábyrgð að leiðarljósi í störfum okkar. Við vinnum að því að lágmarka neikvæð áhrif starfseminnar á umhverfið en viljum um leið bjóða framúrskarandi þjónustu. Til að lágmarka sóun höfum við sent Samhjálp matarafgangna og gáfum þeim einnig leirtau þegar það var endurnýjað. Þá höfum við líka skipt út sápuæfnum í uppþvottavélarnar í mótuneytum fyrir svansvottaða sápu frá Tandri. Á árinu hættum við að nota hvíta frauðplastkassa til að senda mat í útibúin. Kassarnir kostuðu um 170.000 kr. á ári og dugðu aðeins í nokkra mánuði. Í staðinn fjárfestum við í margnota kössum sem duga í um fimm ár. Þeir eru dýrari í innkaupum en ódýrari vegna lengri líftíma og mun umhverfisvænni. Þessi breyting mun spara kaup og förgun á um 1.162 frauðplastkössum á 5 árum. Við skiptum einnig út plastpokum sem starfsfólk notaði til að sækja sér ávexti fyrir margnota poka og spörum um 1.500 plastpoka á ári. Starfsfólkið hefur tekið breytingunum fagnandi en enn er rými til umbóta. Við ætlum að halda áfram að minnka notkun á einnota umbúðum og finna umhverfisvænni lausnir.“

Vatnsnotkun

Heitavatnsnotkunin minnkaði um 13,3% milli áranna 2013 og 2014

Íslandsbanki hefur farið í aðgerðir til að draga úr vatnsnotkun. Með betri stillingum á snjóbræðslukerfi á bílastæðum við höfuðstöðvar hefur tekist að draga verulega úr notkun á heitu vatni, eða um 15 þúsund m³ á ári. Heitavatnsnotkunin minnkaði um 13,3% milli áranna 2013 og 2014.

Heitavatnsnotkun á Kirkjusandi



Ferðalög

Á árinu 2014 fóru starfsmenn bankans í 840 flugferðir, 377 innanlands og 463 utanlands. Samtals voru flugleggir 1.848, þar af 1.139 erlendis. Flestar ferðir voru farnar til Lundúna og Óslóar.

Eldsneytisnotkun / fjöldi bifreiða

Íslandsbanki á 16 bíla sem notaðir eru við daglegan rekstur. Bankinn hefur sett sér markmið um að hafa betri stjórn á umhverfislegum þáttum sem bílaflotinn veldur. Í dag flokkast um helmingur bíla í eigu bankans sem grænir bílar. Samkvæmt nýrri innkaupastefnu ætla Íslandsbanki eingöngu að kaupa vistvæna bíla. Allir bílar í eigu bankans eru á ónegldum snjódekkjum til að minnka slit á vegakerfi og til að draga úr svifryksmengun. Rekstrardeild bankans rekur flesta bílanna, eða 10. Allir bílarnir eru dísilbílar og var eldsneytisnotkunin 8.402 lítrar á árinu og eknir km 129.936.

	CO2 útblástur (tonn)	Fjöldi trjáa*
Bifreiðar	23	240
Flug innanlands	27	265
Flug erlendis	300	2.750
Samtals	350	3.255

*Fjöldi trjáa sem þarf að gróðursetja til að vega upp á móti útblæstri.

Sameining höfuðstöðva

Íslandsbanki hyggst sameina starfsemi höfuðstöðva bankans á einn stað á Kirkjusandi en hún fer fram á fjórum stöðum í dag. Sameiningin felur í sér stækkun húsnæðis á Kirkjusandi með viðbyggingu við suðurenda hússins. Töluverð hagræðing næst með sameiningu höfuðstöðvanna á einn stað og gera má ráð fyrir töluverðri lækkun samgöngukostnaðar auk tímasparnaðar þar sem starfsmenn þurfa ekki að ferðast á milli staða í sama mæli og í dag. Gert er ráð fyrir að framkvæmdir hefjist árið 2016 og er áætlað að þær standi yfir í um tvö ár. Við hönnun viðbyggingarinnar er horft til bæði umhverfisþátta og aukinnar hagkvæmni í rekstri. Stefnt er að því að minnka þau umhverfisáhrif sem fylgja rekstrinum í dag, t.d. með hagkvæmari og umhverfisvænni orkunotkun og með því að draga úr útblæstri og eldsneytisnotkun sem fylgja ferðum á milli staða.

Endurnýjanleg orka og sjálfbær sjávarútvegur

Íslandsbanki og forverar hans hafa á undanförunum árum haslað sér völl á sviði endurnýjanlegrar orku og umhverfisvænna orkugjafa. Á þessu sviði byggir bankinn á áralangri reynslu og þekkingu Íslendinga á nýtingu vatnsafls og jarðvarma. Íslandsbanki býr yfir teymi sérfræðinga í orkumálum sem einbeittir sér að greiningu á orkuiðnaði sem og fjármálum orkufélaga. Þar að auki hefur bankinn verið að skoða hvernig áhrif sú þróun sem hefur átt sér stað á norðurslóðum mun hafa efnahagslega á Ísland, þ.m.t. Drekasvæðið.

Saga Íslandsbanka og forvera hans er samofin sjávarútveginum en markmiðið með stofnun bankans var að styðja við vélvæðingu íslensks fiskiskipaflota og uppbyggingu nútímalegrar útgerðar. Fjárhagsleg ráðgjöf og sérfræðiráðgjöf um sjálfbærni innan sjávarútvegsins er mikilvægt sóknarfæri fyrir Íslandsbanka.

Sérfræðingateymi Íslandsbanka á sviði orku og sjávarútvegs á að baki áratuga reynslu á þessum sviðum. Þessi mikla reynsla nýtist viðskiptavinum bankans vel hvort sem er innanlands eða utan og jafnt við greiningar á viðfangsefnum og við leit að viðskiptalausnum. Þá hefur Íslandsbanki einnig um árabíl gefið út skýrslur um íslenska orkumarkaðinn og sjávarútveg bæði hér á landi og í Norður-Ameríku.

» Hér má sjá yfirlit yfir skýrslurnar

Samfélagið

Á árinu 2014 veitti Íslandsbanki 197 milljónum króna í styrki til ýmissa góðra málefna. Þá söfnuðust 85,6 milljónir króna á Hlaupastyrk fyrir 163 góðgerðarfélög

Íslandsbanki leggur metnað sinn í að hafa jákvæð áhrif á samfélagið með stuðningi við góð málefni. Verkefni njóta ýmist fjárstuðnings eða starfsfólk bankans réttir Hjálparhönd með vinnuframlagi til góðra málefna. Á árinu 2014 veitti Íslandsbanki 197 milljónum króna í styrki til ýmissa góðra málefna. Þá söfnuðust 85,6 milljónir króna á Hlaupastyrkur.is fyrir 163 góðgerðarfélög. Undanfarna mánuði hefur verið unnið að mótun nýrrar styrkjastefnu með það að markmiði að gera dreifingu styrkja skilvirkari og gagnsærri.



Hólmfríður Einarsdóttir, markaðsstjóri og verkefnastjóri nýrrar styrktarstefnu:

„Íslandsbanki er einn stærsti stuðningsaðili við samfélagið í formi styrkja og kostunarsamstarfs og bankanum berst fjöldi beiðna og hugmynda í hverjum mánuði. Góður hópur starfsfólks víðs vegar úr bankanum hefur komið að stefnumótun nýrrar styrkjastefnu. Við þá vinnu var leitast við að horfa á styrktarmálin út frá sjónarhóli samfélagsins, þ.e. hvernig bankinn styður sem best við það. Afurð þessarar samvinnu er ný og endurbætt styrktarstefna sem við hefjum innleiðingu á um mitt ár 2015. Við munum einnig auka sýnileika þeirra styrkja sem bankinn kemur að á vefsíðu hans.“

Samkvæmt nýrri stefnu styður Íslandsbanki valin verkefni sem efla samfélagið og vernda umhverfið með því að styrkja fólk, félagasamtök og fyrirtæki sem stuðla að jákvæðri samfélagsþróun. Íslandsbanki styrkir ekki stjórnmálaflokka. Styrkir eru flokkaðir í sex málaflokka:



Efling atvinnulífs



Fræðsla



Íþróttir, æskulýðsstarf og forvarnir



Góðgerðamál



Menning og listir



Umhverfismál

Styrktarbeiðnir berast bankanum í gegnum styrkur@islandsbanki.is og í gegnum islandsbanki.is þar sem styrktarnefnd tekur beiðnir til umfjöllunar mánaðarlega.



Efling atvinnulífs

Íslandsbanki styður við uppbyggingu atvinnulífs með sérstakri áherslu á sjálfbærni í sjávarútvegi, endurnýjanlega orkugjafa og ábyrga ferðaþjónustu.

Frumkvöðlasjóður Íslandsbanka hefur frá árinu 2008 styrkt frumkvöðlaverkefni sem leggja áherslu á endurnýjanlega orku og sjálfbæran sjávarútveg. Markmið sjóðsins er að hvetja til nýsköpunar og þróunar á ofangreindum sviðum. Íslandsbanki greiðir 0,1% mótframlag í sjóðinn af innstæðu Vaxtasprota innlánsreikninga bankans á ársgrundvelli. Frumkvöðlasjóður Íslandsbanka er mikilvægur vettvangur fyrir þróun framtíðarlausna til sjálfbærrar nýtingar og verndunar náttúruauðlinda. Á árinu 2014 hlutu 16 fyrirtæki styrki úr sjóðnum, samtals að fjárhæð 20 milljónir króna.

Á árinu 2014 hlutu 16 fyrirtæki styrki úr sjóðnum, samtals að fjárhæð 20 milljónir króna



Frá úthlutun Frumkvöðlasjóðsins í desember 2014.

Íslandsbanki er virkur þátttakandi í klasasamstarfi á Íslandi og leggur mikinn metnað í að efla og þróa öflugan samstarfsvettvang fyrir fyrirtæki í atvinnurekstri. Bankinn hefur verið einn styrktaraðili íslensku sjávar-, jarðvarma- og ferðaþjónustuklasanna. Þá hefur Íslandsbanki verið aðalstyrktaraðili Félags kvenna í atvinnulífinu frá árinu 2010. Með samningnum leggur Íslandsbanki áherslu á að miðla fjármálatengdri þekkingu og reynslu til félagskvenna og styrkja þannig möguleika þeirra á enn frekari árangri og arðsemi tengdri fyrirtækjarekstri. Að auki hefur Íslandsbanki einnig styrkt Konur í sjávarútvegi.

VÍB var stoltur bakhjarl ráðstefnunnar Startup Iceland sem fór fram í Hörpu. Húsfyllir hlýddi á áhugaverð erindi frumkvöðla og hagsmunaaðila úr öllum áttum og sá VÍB um beina útsendingu og upptökur, sem nú eru aðgengilegar á vefnum.



Fræðsla

Árið 2014 hlutu 10 nemendur styrki að heildarupphæð 3,4 milljónir króna

Íslandsbanki styður við verkefni sem stuðla að fjármálaþekkingu, menntun og fræðslu. Árlega veitir Íslandsbanki framúrskarandi nemendum námsstyrki. Árið 2014 hlutu 10 nemendur styrki að heildarupphæð 3,4 milljónir króna.



Íslandsbanki er hollvinur sjóðsins Forritarar framtíðarinnar sem styður forritunar- og tæknikennslu grunn- og framhaldsskóla landsins. Árið 2014 var fyrsta starfsár sjóðsins en þá úthlutaði hann 8 milljónum króna. Styrkirnir eru í formi tölvubúnaðar og þjálfunar kennara til forritunarkennslu fyrir nemendur.



Íþróttir, æskulýðsstarf og forvarnir

Íslandsbanki styður almenna lýðheilsu, líkamlega og andlega. Bankinn styrkir íþrótt- og æskulýðsstarf í þágu barna og ungmenna um land allt með styrkjum útibúa.



15.654 hlauparar tóku þátt og hafa aldrei verið fleiri. Um 300 starfsmenn bankans tóku þátt í hlaupinu og söfnuðu yfir 3 milljónum króna til góðra málefna

Íslandsbanki hefur verið stoltur stuðningsaðili Reykjavíkumaraþons Íslandsbanka frá 1997. Hlaupið hefur fest sig í sessi sem fjölskylduviðburður og hefur þátttaka aukist ár frá ári. Hvert metið af öðru féll í Reykjavíkumaraþoninu árið 2014. 15.654 hlauparar tóku þátt og hafa aldrei verið fleiri. Um 300 starfsmenn bankans tóku þátt í hlaupinu og söfnuðu yfir 3 milljónum króna til góðra málefna. Hinir geðþekku rokkarar í Skálmöld voru í aðalhlutverki í markaðsefni hlaupsins. Fylgst var með undirbúningi þeirra fyrir hlaupið þar sem gekk á ýmsu enda menn í misgóðu líkamlegu formi. Markaðsherferðin var tilnefnd í tveimur flokkum til Íslensku auglýsingaverðlaunanna.

Íslandsbanki styður almenna lýðheilsu, líkamlega og andlega. Bankinn styrkir íþrótt- og æskulýðsstarf í þágu barna og ungmennta um land allt með styrkjum útibúa.

Um árabíl hefur Íslandsbanki tilheyrt Ólympíufjölskyldu ÍSí og verið einn fjögurra máttarstólpa samtakanna. ÍSí eru heildarsamtök íþróttahreyfingarinnar á Íslandi og æðsti aðili frjálsrar íþróttastarfsemi á landinu. Þá styrkir Íslandsbanki einnig Special Olympics á Íslandi sem hafa það að markmiði að hvetja þroskahefta einstaklinga til dádá á sviði íþróttá.

Afreksskvinnasjóður Íslandsbanka og ÍSí var stofnaður að frumkvæði Íslandsbanka í samstarfi við íþrótt- og Ólympíusamband Íslands. Tilgangur sjóðsins er að veita framúrskarandi íslenskum íþróttakönun fjárhagslegan stuðning og gera þeim þannig kleift að einbeita sér að íþróttum og ná enn betri árangri á sínu sviði. Á árinu 2014 hlutu Körfuknattleikssamband Íslands og þrjár afrekskonur í íþróttum styrki að heildarupphæð 2,5 milljónir króna. Þetta var tíunda úthlutun sjóðsins sem hefur úthlutað 25 milljónum króna til afrekskvenna.

Þetta var tíunda úthlutun sjóðsins sem hefur úthlutað 25 milljónum króna til afrekskvenna

Afrekssjóðurinn Forskot var stofnaður af fjórum fyrirtækjum ásamt Gólfsambandi Íslands árið 2012. Sjóðurinn styður við þá kylfinga, atvinnumenn og áhugafólk, sem stefna á að komast í fremstu röð í heiminum í gólfíþróttinni. Íslandsbanki er einnig samstarfsaðili Gólfsambands Íslands að Íslandsbankamótaröðinni og Áskorendamótaröð Íslandsbanka þar sem ungir kylfingar etja kappi. Mikill vöxtur hefur verið í gólfíðkun barna á Íslandi og ungir kylfingar náð góðum árangri í íþróttinni, bæði hér á landi sem og á mótum erlendis.

Íslandsbanki er aðalbachjarl „Hvað Ef“ – skemmtifræðslu í forvörnum sem er uppistand/leikrit fyrir unglínga, foreldra og kennara um þau alvarlegu málefni og freistingar sem ungt fólk stendur frammi fyrir í nútíma samfélagi. Hvað Ef? fjallar um viðkvæm mál eins og vímuefni, áfengi, kynferðisofbeldi, ölvunarakstur, einelti og foreldravandamál á umbúðalausan og skemmtilegan hátt.

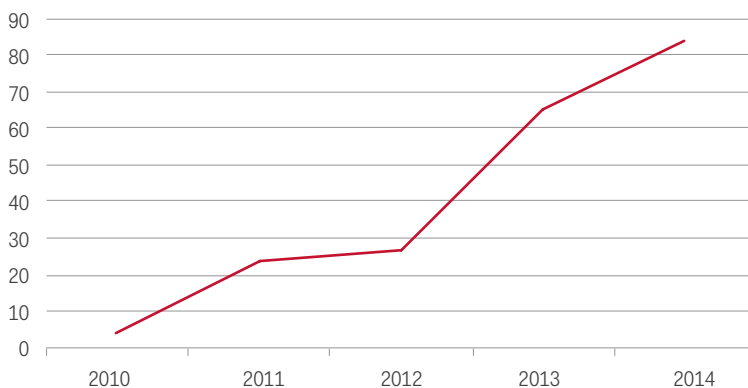


Góðgerðamál

Íslandsbanki styður við fjölmörg góðgerðafélög í gegnum áheitasöfnun á hlaupastyrkur.is. Vefurinn var opnaður árið 2010 og nálgast nú heildarupphæð áheita sem safnast hafa 400 milljónir króna. Árið 2014 söfnuðu hlauparar 85.634.595 krónum í þágu 163 góðgerðafélaga. Þetta er 18% aukning frá árinu áður.

Hlaupastyrkur.is var opnaður árið 2010 og hafa nú safnast nær 400 milljónir króna í gegnum vefinn

Áheit í m.kr.



Mest safnaðist fyrir Styrktarfélag krabbameinssjúkra barna, Styrktarsjóð Heiðu Hannesar og Hringinn. Aron Guðmundsson safnaði flestum áheitum, 341 talsins. Aldrei hefur einstaklingur í sögu áheitasöfnunarinnar fengið eins mörg áheit og Aron en hann safnaði fyrir MND félagið á Íslandi.



Ingvar Sverrisson, formaður ÍBR, Aron Guðmundsson, sem fékk flest áheit í söfnuninni, Birna Einarisdóttir, bankastjóri Íslandsbanka og Frímarr Ari Ferdinandsson, framkvæmdastjóri ÍBR.

Starfsfólk bankans er hvatt til að rétta góðum málefnum **Hjálparhönd** á vinnutíma. Starfsmenn geta varið einum vinnudegi á ári til góðra verka. Starfsmenn velja sjálfir hvaða góðgerðafélögum þeir rétta hjálparhönd. Starfsmenn hafa sinnt ýmsum störfum, s.s. garðrækt, tiltekt, hjálpað heimilislausum og boðið góðgerðafélögum upp á sérfræðiaðstoð.

Starfsmenn tíndu rusl í Viðey

Starfsmenn réttu Bláa hernum hjálparhönd og söfnuðu rusli í Viðey. Síðustu ár hafa samtökin einbeitt sér að því að safna rusli og endurvinna en frá stofnun hafa þau endurunnið 1.200 tonn af rusli.



Starfsmenn réttu Unicef hjálparhönd

Starfsmenn daglegs uppgjörs, reikningshalds og samstæðuuppgjörs og fjárhagsgreiningar tóku sig saman og lögðu UNICEF, Barnahjálpi Sameinuðu þjóðanna hjálparhönd. Starfsmennirnir brutu saman þakkarbréf og kort og settu í umslög ásamt bæklingi til þeirra 3.000 nýju heimsforeldra UNICEF sem bættust við eftir Dag rauða nefnsins.



Handavinnuklúbbur Íslandsbanka tók að sér að þrjóna ullarföt fyrir nýfædd börn í Suður-Afríku í samvinnu við kvennasamtökin Agora Club á Íslandi. Í Suður-Afríku getur verið mjög kalt á veturna og fyrirburar sem fæðast í fátækrahverfum komast yfirleitt ekki í hitakassa eins og tíðkast á Vesturlöndum og því geta flíkur eins og þessar átt þátt í að bjarga lífi þeirra. Afraksturinn var 129 sett sem samanstóð af peysu, húfu og sokkum, 2 teppi og 27 húfur.





Ingibjörg Birna Ólafsdóttir, deildarstjóri í Reikningshaldi sjóða

„Ég sá þetta verkefni vorið 2014 hjá vinkonu minni sem er einn stofnenda alþjóðlegu kvennasamtakanna Agora Club Íslandi. Einkunnarorð klúbbsins er „Vinátta, hjálpssemi og umburðarlyndi“. Mér þótti þetta mjög falleg hugsun en velti þessu ekkert frekar fyrir mér. Haustið 2014 fékk ég skyndilega hugmynd um að biðja samstarfsskonur mínar að hjálpa mér að þrjóna nokkur dress því margar hendur vinna létt verk og ég vissi að ég ein gæti ekki gert mikið. Í framhaldi af því var mér bent á að hafa samband við handavinnuklúbb Íslandsbanka og þá fóru hlutirnir heldur betur af stað. Fleiri konur í bankanum fréttu af þessu og það myndast mikil þrjónamenning og stemning, sérstaklega á starfsstöð Útibúþjónustu á Lynghálslar sem var þrjónað í öllum matar- og kaffitímum og líka heima við. Þær fengu einnig styrki frá starfsmannafélaginu og bankanum til garnkaupa. Það sem ég hef skynjað á þessari vegferð er gríðarlegur samhugur og samvinna. Það er unnið að verkefninu af heilum hug þar sem þessar konur vita að tilgangurinn með flíkunum er að freista þess að halda lífi í litlu barni. Rannsóknir hafa sýnt að það að finna tilgang með því sem maður er að gera, finna samhug og samkennd eykur vellíðan, gefur fólki orku og eflir það á svo margan hátt. Mín tilfinning er að þetta hafi bætt annars góðan starfsanda umtalsvert hjá ákveðnum hópi. Eða eins og ein góð konan sagði sem kom mikið að þessu verkefni: „Manni líður svo vel í hjartanu“.“



Menning og listir

Íslandsbanki styður við menningu og listir í landinu. Til stendur að stofna nýjan sjóð, Menningar-sjóð VÍB, og munu styrkir á sviði menningar og lista verða veittir í nafni sjóðsins. Viðskiptavinir Íslandsbanka munu eftir sem áður njóta góðs af, t.a.m. í formi betri kjara á listviðburði.

Borgarleikhúsið og Íslandsbanki hafa átt farsælt samstarf um árabil. Leikhúsið hefur verið í viðskiptum við Íslandsbanka og forvera hans frá upphafsárum bankans og er því einn elsti viðskiptavinur hans. Þá hefur bankinn einnig átt farsælt samstarf við Hof Menningarhús frá því að það var opnað. Að auki er Íslandsbanki einn af þremur máttarstólpum Sjóminjasafnsins Víkurinnar og gefur verðlaun Jónasar Hallgrímssonar á degi íslenskrar tungu.



Kristín Eysteinsdóttir Borgarleikhússtjóri og Birna Einarsdóttir bankastjóri Íslandsbanka.



Umhverfismál

Íslandsbanki styður við verkefni á sviði umhverfismála. Allir styrkir á sviði umhverfis munu í framtíðinni fara í gegnum nýjan Umhverfissjóð Ergo. Ergo hefur úthlutað umhverfisstyrkjum undanfarin þrjú ár en markmiðið með þeim er að hvetja til nýsköpunar og þróunar á sviði umhverfismála. Verkefnið Haugfé hlaut styrk árið 2014 en það gengur út á að safna saman upplýsingum um efni sem fyrirtæki á höfuðborgarsvæðinu senda til urðunar eða endurvinnslu og fá ekki greitt fyrir. Upplýsingarnar verða teknar saman í samvinnu við fyrirtækin og gerðar aðgengilegar í gagnagrunni. Með þessu móti er efni sem í augum fyrirtækja er rusl orðið að verðmætum og fær þannig endurnýjun lífdaga.



Hrefna Sigurðardóttir frá Haugfé, Birta Rós Brynjólfssdóttir frá Haugfé, Jón Hannes Karlsson, framkvæmdastjóri Ergo, og Auður Ákadóttir frá Haugfé og Ásthildur Kristjánsdóttir, forstöðumaður markaðsmála hjá Ergo.

Tilvísunartafla

GRI-vísar		Bls.
Stefna og greining		
G4-1	Ávarp æðsta stjórnanda	4
G4-2	Lýsing á helstu áhrifum starfsemi, áhættu og tækifærum	4
Upplýsingar um fyrirtæki		
G4-3	Nafn félags	7
G4-4	Helstu vörumerki, vörur og þjónusta	7,8
G4-5	Staðsetning höfuðstöðva	7
G4-6	Fjöldi landa þar sem starfsemi á sér stað	8
G4-7	Rekstrarform og eignarhald	14
G4-8	Helstu markaðir, landfræðileg skipting, atvinnugreinar sem eru þjónustaðar og tegund viðskiptavina	8,11
G4-9	Stærð og umfang félags	9 til 12
G4-10	Samsetning vinnuafis og staðsetning	42
G4-11	Hlutfall starfsmanna með kjarasamninga	42
G4-12	Lýsing á aðfangakeðju	23
G4-13	Mikilsverðar breytingar á skýrslutímabili á stærð, skipulagi, eignarhaldi og aðfangakeðju	Engar mikilsverðar breytingar urðu á árinu
G4-14	Útlistun á beitingu varúðarákvæða	3,28
G4-15	Sáttmálar um efnahagsleg, félagsleg og samfélagsleg málefni sem félagið er aðili að	14
G4-16	Aðild að samtökum	14
Mikilsverðir efnislegir þættir og takmarkanir		
G4-17	Fyrirtæki sem eru í samstæðureikningi	Ársskýrsla, skýring 37 www.islandsbanki.is/arsskyrsla
G4-18	Ferill við gerð skýrslunnar	5
G4-19	Mótun efnistaka	5
G4-20	Takmörkun á umfangi skýrslunnar sem varðar innri starfsemi	5
G4-21	Takmörkun á umfangi skýrslunnar sem varðar ytri starfsemi	5
G4-22	Breyting á framsetningu upplýsinga sem hafa verið veittar í fyrri skýrslum	5
G4-23	Mikilsverðar breytingar frá fyrri skýrslu er varðar umfang skýrslunnar og hvaða aðferðir eru nýttar við mælingar	5
Þátttaka og skuldbinding hagsmunaaðila		
G4-24	Hagsmunaaðilar sem starfa með félaginu	15
G4-25	Aðferðir við val á hagsmunaaðilum sem félagið starfar með	15
G4-26	Verklag við ákvörðun á samstarfi	15
Viðfangsefni skýrslunnar		

GRI-vísar		Bls.
G4-28	Tímabil sem skýrslan nær til	5
G4-29	Hvenær var síðasta skýrsla gefin út	5
G4-30	Tíðni útgáfu	5
G4-31	Tengiliður vegna skýrslunnar	Framkvæmdastjóri Viðskipta og þróunar og í netfangið: pr@islandsbanki.is
G4-32	Ferill við ákvörðunartöku um efni skýrslunnar	5
G4-33	Gæðatrygging upplýsinga	5
Stjórnarhættir		
G4-34	Skipulag félags, þ.m.t. undirnefndir stjórnar	Ársskýrsla, bls. 42 28
G4-35	Ferill ákvörðunartöku og framsal á valdi varðandi efnahagslega, umhverfislega- og félagslega þátta frá stjórnendum til starfsmanna	Ársskýrsla bls. 42, 46 28
G4-36	Tilgreinið hvort félagið hafi skipað stöðu á framkvæmdastjórnunarstigi til að stýra efnahagslegum-, umhverfislegum- og félagslegum þáttum	Bankastjóri
G4-37	Verkferlar um samskipti milli hagsmunaaðila og stjórnar vegna efnahagslegra-, umhverfislegra- og félagslegra þátta	16,17
G4-38	Samsetning stjórnar og undirnefnda	Ársskýrsla, bls. 42 28
G4-39	Tilgreinið hvort formaður stjórnar sé einnig framkvæmdastjóri	Ársskýrsla 28,50,52
G4-40	Ákvörðunarferli varðandi samsetningu og hæfni stjórnar, t.a.m. jafnrétti og fjölbreytileiki	Ársskýrsla, bls. 41 og leiðbeiningar um stjórnarhætti, bls. 17 28
G4-41	Tilgreinið ferli sem koma á í veg fyrir vanhæfi og hagsmunaárekstra hjá stjórnarmönnum	Starfsreglur stjórnar og leiðbeiningar um stjórnarhætti, bls. 30 28
G4-42	Tilgreinið hlutverk stjórnar og framkvæmdastjórnar í þróun, samþykki og uppfærslu á gildum, stefnumótun og markmiðasetningu er varðar efnahagsleg, umhverfisleg og samfélagsleg áhrif	Leiðbeiningar um stjórnarhætti, bls. 17 16,17,28
G4-43	Aðgerðir til að auka þekkingu æðstu stjórnenda á efnahagslegum-, umhverfislegum og samfélagslegum málum	Leiðbeiningar um stjórnarhætti, bls. 26 28
G4-44	Frammistöðumat stjórnar	Starfsreglur stjórnar 28
G4-45	Hlutverk stjórnar í áhættugreiningu á efnahagslegum-, umhverfislegum- og samfélagslegum þáttum	Starfsreglur stjórnar 28
G4-46	Hlutverk stjórnar í mati á árangri áhættustýringar á efnahagslegum-, umhverfislegum- og samfélagslegum þáttum	Starfsreglur stjórnar 22
G4-47	Tíðni endurskoðunar stjórnar á áhrifum, áhættu og tækifærum á efnahagslegum-, umhverfislegum- og samfélagslegum þáttum	Starfsreglur stjórnar 28
G4-48	Æðsti stjórnandi sem metur, samþykkir og tekur ábyrgð á að efnisþættir séu réttir í samfélagsskýrslu	5

GRI-vísar		Bls.
G4-49	Upplýsingagjöf til stjórnar um mikilsverð málefni	Starfsreglur stjórnar
Starfskjarastefna		
G4-51	Skýrið starfskjarastefnu	50
G4-52	Skýrið ferli kjarasamninga	42
G4-53	Hvernig er leitað eftir álitum starfsmanna og stjórnar um starfskjör	5,49
G4-54	Árleg launagreiðsla til hæstlaunaðasta starfsmanns félags í hlutfalli við árlega greiðslu meðallauna allra starfsmanna	Ársskýrsla, bls. 31, 32
G4-55	Árleg launahækkun hæstlaunaðasta starfsmannsins í hlutfalli við árlega launahækkun meðallauna allra starfsmanna	Ársskýrsla 31,32
Siðferði		
G4-56	Tilgreinið gildi, reglur, kröfur og viðmið um hegðun starfsmanna og siðareglur	48
G4-57	Innri og ytri ferli við ráðgjöf við siðferði	27, 31,32
G4-58	Innri og ytri ferli kvartana vegna ósiðlegrar hegðunar og lögbrota. Ferli uppljóstrana og nafnlausra ábendinga	31,32
Fjárhagsleg frammistaða		
G4-EC1	Efnahagsleg verðmæti, þ.m.t. tekjur, rekstrarkostnaður, greiðslur til starfsmanna, framlög og önnur fjárfesting í samfélaginu og greiðslur til ríkisins	10,11
G4-EC3	Skuldbindingar félags vegna lífeyrisgreiðslna og kaupaukakerfa	Ársskýrsla, bls. 31 5,49
G4-EC4	Fjárhagslegur stuðningur frá opinberum aðilum	Íslandsbanki hefur ekki fengið fjárhagslegan stuðning frá opinberum aðilum
G4-EC6	Hlutfall stjórnenda úr nærsamfélagi	48
G4-EC7	Fjárfestingar í innviðum samfélagsins	59
Ábyrgð á vörum		
G4-PR4	Fjöldi brota á reglum um upplýsingagjöf og merkingu á vörum og þjónustu	27,28
G4-PR5	Mælingar á ánægju viðskiptavina	34
G4-PR6	Sala á bannaðri eða umdeildri vöru	27,28
G4-PR7	Fjöldi brota á reglum og eigin viðmiðum um markaðsmál	27,28
G4-PR8	Fjöldi kvartana vegna brota á lögum um persónuvernd	24,25
G4-PR9	Tilgreining á sektum vegna brota gegn lögum um vöruframboð	27,28
Vinnuafli og starfsskilyrði		
G4-LA1	Starfsmannavelta eftir aldri, kyni og starfsstöð	42
G4-LA2	Hlunnindi fastráðinna starfsmanna	49,5
G4-LA3	Endurkoma til starfa og starfslok eftir foreldraorlof	45
G4-LA4	Lágmarksuppsagnarfrestur í tengslum við mikilsháttar breytingar á starfsemi	42
G4-LA6	Tíðni meiðsla, starfstengdra sjúkdóma, fjarvera og dauðsföll tengd starfi	42
G4-LA8	Vinnuverndarmál sem falla undir kjarasamninga	48,49
G4-LA9	Meðalfræðslustundir á starfsmann	47,48
G4-LA10	Þróun þekkingar og símenntun	47,48
G4-LA11	Hlutfall starfsmanna sem fara í árlegt frammistöðusamtal	45
G4-LA12	Stjórnendur og starfsmenn eftir kyni, aldri og minnihlutahópum	42, 45

GRI-vísar		Bls.
GA-LA14	Nýir birgjar sem voru metnir með tilliti til starfsskilyrða	23
Mannréttindi		
G4-HR1	Fjárfestingasamningar sem innihalda ákvæði um mannréttindi	21,22
G4-HR2	Prósentuhlutfall starfsmanna sem hlotið hafa þjálfun vegna stefnu í mannréttindamálum	16,17
G4-HR10	Nýir birgjar sem voru metnir með tilliti til mannréttinda	23
Umhverfismál		
G4-EN1	Þyngd og magn hráefna	53
G4-EN3	Bein orkunotkun eftir orkutegund	55,56,57
G4-EN6	Aðgerðir til draga úr orkunotkun	55,56,57
G4-EN15	Bein losun gróðurhúsalofttegunda	57
G4-EN23	Þyngd úrgangs eftir tegund og förgunaraðferð	52
G4-EN27	Aðgerðir til draga úr umhverfisáhrifum og árangur	52-57
G4-EN29	Sektir og viðurlög vegna brota á umhverfislögum og reglum	Engar sektir eða viðurlög
G4-EN30	Umhverfisáhrif vegna flutninga á framleiðsluvöru og hráefna, þ.m.t. ferðir starfsmanna	56,57
G4-EN32	Nýir birgjar sem voru metnir með tilliti til umhverfismála	23
Samfélagið		
G4-SO4	Fræðsla á reglum til uppræta spillingu	31,32
G4-SO5	Aðgerðir gegn spillingu	30,31,32
G4-SO6	Framlög til stjórnámálanna eða flokka	58
G4-SO7	Aðgerðir vegna samkeppnismála og niðurstaða þeirra	27,28
G4-SO8	Sektir og viðurlög vegna brota á lögum og reglum	27,28
G4-SO9	Nýir birgjar sem voru metnir með tilliti til samfélagsábyrgðar	23
Viðauki fyrir fjármálastofnanir		
G4-DMA (FS1)	Stefnur sem hafa verið rýndar fyrir umhverfis- og samfélagsþáttum	20-24, 50,51, 58-65
G4-DMA (FS3)	Mat á eftirfylgni á umhverfis- og samfélagslegum skilyrðum í samningum	20-24
G4-DMA (FS4)	Þjálfun starfsfólks til að innleiða umhverfis- og samfélagsstefnu	16,17
G4-FS5	Miðlun til viðskiptafélaga á áhættu/tækifærum í umhverfis- og samfélagsmálum	21,22
G4-FS6	Skipting lánasafns eftir atvinnugreinum	11
G4-FS7	Vörur og þjónusta sem er ætlað að hafa samfélagslegan ávinning	20, 37,58,59
G4-FS8	Vörur og þjónusta sem er ætlað að hafa umhverfislegan ávinning	57, 59, 65
G4-DMA (FS9)	Tíðni endurskoðunar á innleiðingu umhverfis- og samfélagsstefnu	16,17
G4-DMA (FS10)	Miðlun á upplýsingum um umhverfis- og samfélagsmál til félaga í eignasafni	Engin tölfraði er til um þetta 21,22
G4-DMA (FS11)	Eignir sem hafa verið rýndar með tilliti til umhverfis- eða samfélagsþátta	21,22
G4-DMA (FS12)	Stefna í umhverfis- og samfélagsmálum sem er í gildi hjá fyrirtækjum þar sem félagið á atkvæðarétt	21,22
G4-FS13	Aðgangur að bankaþjónustu	8
G4-FS14	Sértæk þjónusta	Ensk vefsíða Íslandsbanka 8, 37, 39
G4-DMA (FS15)	Stefna um sanngjarna sölu vöru og þjónustu	35
G4-DMA (FS16)	Aðgerðir til að bæta fjármálalæsi	37 til 41

Fjárhagsleg frammistaða	
DMA (EC)	7-11, 20-24
Ábyrgð á vörum	
DMA (PR)	24-26, 30-33
Vinnuafli og starfsskilyrði	
DMA (LA,HR)	42-48
Umhverfismál	
DMA (EN)	50, 52-57
Samfélagið	
DMA (SO)	4, 16,17,58-65

Útgefandi: Íslandsbanki
Ritstjóri: Guðný Helga Herbertsdóttir
Ljósmyndir: Arnaldur Halldórsson
Hönnun og umsjón: ENNEMM
Útgáfa: júlí 2015

