Samfélagsskýrsla
Landsbankans 2017

Samfélagsskýrsla Landsbankans fyrir árið 2017 var gefin út á rafrænu formi og var gerð aðgengileg á vef bankans 21. mars 2018.

Samfélagsstefna Landsbankans miðar að því að stuðla að sjálfbærni í íslensku samfélagi, vera hreyfiafl og starfa eftir ábyrgum stjórnarháttum við rekstur bankans. Landsbankinn leggur þunga áherslu á launajafnrétti og jöfn starfstækifæri. Á árinu 2017 voru ábyrgar fjárfestingar í brennidepli og var Landsbankinn stofnaðili að nýjum íslenskum samtökum um ábyrgar fjárfestingar, IcelandSIF.

Efnisyfirlit

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

Velferð til framtíðar

Samfélagsábyrgð er mikilvægur þáttur í starfsemi Landsbankans og rík áhersla er lögð á að hún sé samþætt stefnumörkun bankans í heild. Landsbankinn vill vera til fyrirmyndar og vera í fararbroddi í uppbyggingu velferðar til framtíðar í íslensku samfélagi.

Ávarp bankastjóra

„Jafnrétti er eitt af lykilverkefnum samfélagsábyrgðar bankans. Áhersla undanfarinna ára hefur verið á að tryggja jöfn laun karla og kvenna fyrir jafn verðmæt störf og jöfn starfstækifæri“

- Lilja Björk Einarsdóttir, bankastjóri.

Mikil vitundarvakning hefur orðið í samfélagsábyrgð fyrirtækja undanfarin ár og málaflokkurinn fær sífellt meira vægi í samfélagsumræðunni. Landsbankinn tekur samfélagsábyrgð sína alvarlega og gefur árlega út samfélagsskýrslu þar sem viðmiðum Global Reporting Initiative (GRI) er fylgt. Skýrslan gegnir einnig hlutverki framvinduskýrslu til UN Global Compact. Landsbankinn mun áfram styðja við Global Compact og fylgja viðmiðum þess.

Samfélagsstefna Landsbankans er mótuð með víðtækri aðkomu tekjusviða bankans svo að hún sé hluti af kjarnastarfseminni, lánveitingum og fjárfestingum. Þar liggja helstu umhverfisspor fjármálafyrirtækja.

Árið 2017 var Landsbankinn stofnaðili að nýjum íslenskum samtökum um ábyrgar fjárfestingar, IcelandSIF. Landsbankinn hefur verið í fararbroddi í þessum málaflokki og skrifaði undir meginreglur Sameinuðu þjóðanna um ábyrgar fjárfestingar (UN PRI) árið 2013. Á árinu voru öryggismál á netinu einnig efld og Landsbankinn gekk í samtökin Nordic Financial CERT, samtök norrænna fjármálafyrirtækja, sem ætlað er að efla netöryggi. Aukin áhersla var einnig lögð á varnir gegn peningaþvætti og fjármögnum hryðjuverka og góður árangur náðist í að draga úr losun gróðurhúsalofttegunda vegna bílaflota bankans. Það er gaman að sjá hvað vistvænum bílalánum hefur verið vel tekið en þau eru nú 11% af heildarútlánum bankans til fjármögnunar einstaklinga á bifreiðum.

Fjármálaþjónusta stendur á tímamótum og í skýrslunni er ítarlega fjallað um þær miklu breytingar sem framundan eru í kjölfar nýrra laga um greiðsluþjónustu og áhrif þeirra. Lögin marka kaflaskil í því hvernig fólk og fyrirtæki geta framkvæmt dagleg bankaviðskipti. Einnig er fjallað um nýja persónuverndarlöggjöf sem tekur gildi í ríkjum Evrópusambandsins í maí og mun sömuleiðis hafa miklar breytingar í för með sér. Einstaklingar fá betri stjórn á persónuupplýsingum sínum en gerðar eru ríkari kröfur um gagnsæi og upplýsingagjöf til einstaklinga. Landsbankinn hefur á árinu lagt mikla vinnu í að undirbúa bankann fyrir nýju löggjöfina.

Lilja Björk Einarsdóttir, bankastjóri

Landsbankinn lítur á það sem mikilvægan hluta af samfélagsábyrgð sinni að veita fræðslu um breytingar sem þessar og áhrif þeirra á samfélagið. Á Umræðunni, frétta- og efnisveitu bankans, birtast reglulega umfjallanir og fræðsla um efnahagsmál og fjármál í víðum skilning sem eiga erindi við alla. Á árinu 2017 birtust til að mynda fjölmargar greinar og myndbönd um netöryggi og varnir og viðbrögð við netglæpum.

Jafnrétti er eitt af lykilverkefnum samfélagsábyrgðar bankans og fjallað er ítarlega um jafnréttismál í skýrslunni. Áhersla undanfarinna ára hefur verið á að tryggja jöfn laun karla og kvenna fyrir jafn verðmæt störf og jöfn starfstækifæri. Landsbankinn var fyrstur banka á Íslandi til að hljóta gullmerki Jafnlaunaúttektar PwC árið 2015 og vinnur nú að því að fá jafnlaunavottun. Bankinn hefur það að markmiði að hlutur hvors kyns í forystusveit bankans verði aldrei minni en 40%. Bankinn efndi nýlega til samstarfs við Capacent og er hluti af verkefninu Jafnréttisvísir.

Nýlegar frásagnir kvenna undir heitinu #metoo beindu athyglinni að kynferðislegri áreitni og kynbundinni mismunum á vinnustöðum. Landsbankinn hefur kappkostað að byggja upp gott starfsumhverfi og móta jákvæða og uppbyggilega fyrirtækjamenningu. Við viljum að starfsfólk treysti sér til að segja frá erfiðum málum og hafi til þess skýran vettvang.

Til þess að stuðla að uppbyggingu og framþróun í samfélaginu tekur bankinn virkan þátt í fjölbreyttum samstarfsverkefnum og styður margvísleg samfélagsverkefni. Á árinu 2017 var samstarf bankans og Hinsegin daga eflt með nýjum Gleðigöngupotti og bankinn tók þátt í uppbyggingu samfélagsmiðstöðvarinnar Blábanka á Þingeyri, svo sitthvað sé nefnt. Meginhlutverk Landsbankans er að þjóna fjölbreyttu samfélagi og atvinnulífi og það viljum við gera í sátt við samfélagið. Við erum stolt af árangrinum sem bankinn hefur þegar náð í samfélagsábyrgð og stefnum ótrauð áfram.

Um skýrsluna

Landsbankinn gefur árlega út samfélagsskýrslu þar sem viðmiðum Global Reporting Initiative (GRI) er fylgt. Í skýrslunni er leitast við að veita innsýn í það sem vel er gert, það sem betur má fara og álitamál.

Landsbankinn gefur nú í sjöunda sinn út samfélagsskýrslu þar sem viðmiðum GRI er fylgt. Þetta er jafnframt fimmta árið þar sem viðmiðum GRI G4 er fylgt.[1] Skýrslan er einnig framvinduskýrsla til UN Global Compact.

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

Lögð er áhersla á starfsemi Landsbankans án dótturfélaga, nema annað sé tekið fram. Fjallað

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

er um sömu viðmið og í fyrri skýrslum.

Skýrslan endurspeglar þekkingu bankans á viðfangsefninu á þeim tíma sem hún er rituð. Með útgáfu skýrslunnar er ekki gefið í skyn að bankinn þekki til fulls áhrif sín á samfélagið, né heldur að samfélagsábyrgð hafi verið að fullu innleidd í bankanum.

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

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

Allar upplýsingar í skýrslunni eiga við um almanaksárið 2017. Landsbankinn hvetur lesendur til að senda bankanum ábendingar á samskipti@landsbankinn.is um hvaðeina sem betur má fara í þeim hluta starfseminnar sem snýr að samfélagsábyrgð, sem og ábendingar um úrbætur á framsetningu skýrslunnar.

Gæðatrygging upplýsinga í skýrslunni byggir á þremur meginatriðum:

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

2 Aðalheiður Snæbjarnardóttir, sérfræðingur í samfélagsábyrgð.

Um Landsbankann

Landsbankinn veitir einstaklingum, fyrirtækjum og fjárfestum um allt land trausta og alhliða fjármálaþjónustu sem byggir á langtíma viðskiptasamböndum.

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

Landsbankinn veitir einstaklingum, fyrirtækjum og fjárfestum trausta og alhliða fjármálaþjónustu sem byggir á langtíma viðskiptasambandi. Bankinn annast hefðbundna útlána- og innlánastarfsemi en sinnir einnig markaðsviðskiptum, sjóðastýringu í dótturfélaginu Landsbréfum, fyrirtækjaráðgjöf, einkabankaþjónustu og eignastýringu. Höfuðstöðvar Landsbankans eru í Austurstræti 11 í Reykjavík og nærliggjandi húsum en þær hafa verið á því svæði frá upphafi. Árið 2017 tók bankaráð Landsbankans ákvörðun um að byggja húsnæði fyrir starfsemi bankans að Austurbakka 2 við Austurhöfn í Reykjavík. Landsbankinn rekur enga starfsemi utan Íslands.

Í árslok 2017 átti Ríkissjóður Íslands 98,2% eignarhlut í Landsbankanum. Landsbankinn átti sjálfur 1,50% hlut. Aðrir hluthafar, sem eru núverandi og fyrrverandi starfsmenn Landsbankans og fyrrum stofnfjáreigendur í Sparisjóði Vestmannaeyja og Sparisjóði Norðurlands (aðrir en íslenska ríkið), áttu 0,30%.

Á árinu 2017 jókst markaðshlutdeild bankans, hvort sem litið er til þjónustu við einstaklinga eða fyrirtæki. Markaðshlutdeild Landsbankans á einstaklingsmarkaði árið 2017 var 37,9% og hefur aldrei mælst hærri. Einstaklingum sem kjósa að eiga viðskipti við Landsbankann hefur fjölgað jafnt og þétt undanfarin ár og hefur bankinn nú verið með hæstu markaðshlutdeild á einstaklingsmarkaði í fjögur ár í röð.

Hjá Landsbankanum og dótturfélögum hans störfuðu 1.042 manns í 997 stöðugildum í árslok 2017, þar af 62% konur og 38% karlar. Kynjahlutföllin eru óbreytt á milli ára.

Allir starfsmenn bankans í bankastörfum eru meðlimir

Um Landsbankann	31.12.2016	31.12.2017	Breyting
Einstaklingar í viðskiptum við Landsbankann*	121.697	123.358	1%
Fyrirtæki í viðskiptum við Landsbankann	12.923	13.503	4%
Útibú og afgreiðslur	37	37	0%
Stöðugildi	1.012	997	-1%

*Virkir viðskiptavinir

Helstu kennitölur (ma.kr.)	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2017
Hreinar rekstrartekjur	72.363	48.700	53.512
Hagnaður eftir skatta	36.460	16.643	19.766
Arðsemi eiginfjár eftir skatta	14,8%	6,6%	8,2%
Eiginfjárhlutfall (CAR)	30,4%	30,2%	26,7%
Vaxtamunur eigna og skulda	2,2%	2,3%	2,5%
Kostnaðarhlutfall	43,8%	48,4%	46,1%
Heildareignir	1.118.658	1.111.157	1.192.870
Útlán sem hlutfall af innlánum viðskiptavina	145,2%	144,7%	153,0%

Kynjahlutfall starfsmanna miðað við stöðugildi

Fjöldi starfsmanna eftir ráðningarformi	Fastráðning	Lausráðning	Tímabundin ráðning	Samtals
Karl	380	8	10	398
Kona	598	19	27	644
Samtals	**978**	**27**	**37**	**1.042**

Samtaka starfsmanna fjármálafyrirtækja (SSF) og falla undir kjarasamninga SA og Samtaka fjármálafyrirtækja (SFF).

Þátttaka

Landsbankinn tekur þátt í eftirfarandi samstarfi um samfélagsábyrgð.

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

United Nations Global Compact. Landsbankinn hefur verið þátttakandi í UN Global Compact á heimsvísu frá árinu 2006.

United Nations Principles for Responsible Investment (UN PRI). UN PRI eru samtök fjárfesta, sjóðafyrirtækja og greinenda sem hafa það að markmiði að innleiða umhverfis- og samfélagssjónarmið, auk góðra stjórnarhátta, í ákvarðanatöku við fjárfestingarákvarðanir.

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

IcelandSIF, samtök um ábyrgar fjárfestingar á Íslandi. Landsbankinn var einn af stofnaðilum IcelandSIF árið 2017. Tilgangur samtakanna er að efla þekkingu fjárfesta á aðferðafræði sjálfbærra og ábyrgra fjárfestinga og auka umræður um ábyrgar og sjálfbærar fjárfestingar.

Parísarsamkomulagið

Landsbankinn undirritaði í nóvember 2015 yfirlýsingu um markmið í loftslagsmálum ásamt rúmlega 100 íslenskum fyrirtækjum og stofnunum, í samstarfi við Reykjavíkurborg og Festu.

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

Stjórnarhættir

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

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

Rannsóknarmiðstöð um stjórnarhætti tilkynnti í mars 2017 um endurnýjun á viðurkenningu Landsbankans sem fyrirmyndarfyrirtæki í góðum stjórnarháttum fyrir tímabilið 2016-2017. Viðurkenningin byggir á úttekt Deloitte ehf. á stjórnarháttum bankans sem fram fór í janúar 2017. Úttektin tekur mið af „Leiðbeiningum um góða stjórnarhætti“ sem gefnar eru út af Viðskiptaráði Íslands, Samtökum atvinnulífsins og Nasdaq Iceland. Viðurkenningin er fyrst og fremst veitt til þess að ýta undir umræður og aðgerðir sem efla góða stjórnarhætti.

Tilvísunartafla

Samfélagsskýrslan er gerð með hliðsjón af viðmiðum Global Reporting Initiative (GRI). Skýrslunni er ritstýrt af utanaðkomandi ráðgjafa en upplýsingarnar sem hún byggir á koma frá deildum bankans og birgjum.

Samfélagsskýrslan er gerð með hliðsjón af viðmiðum Global Reporting Initiative (GRI). Skýrslunni er ritstýrt af utanaðkomandi ráðgjafa en upplýsingar sem hún byggir á koma frá deildum bankans og birgjum. Hvorki skýrslan í heild né þær upplýsingar sem hún inniheldur hafa verið endurskoðaðar af utanaðkomandi aðilum. Í þeim tilfellum þar sem ekki er gerð grein fyrir viðmiðum (e. not reported) eða einungis gerð grein fyrir þeim að hluta (e. partly reported) er ástæðan sú að upplýsingar vantar eða þær hafa ekki verið tiltækar á aðgengilegu/samanburðarhæfu formi í upplýsingakerfum bankans.

Framtíðarsýn

Landsbankinn vill vera hreyfiafl í samfélaginu og vinna með öðrum að samfélagsábyrgð. Samfélagsstefna bankans er mótuð með víðtækri aðkomu tekjusviða bankans til að tryggja að hún sé hluti af kjarnastarfsemi-inni.

Stefna í samfélagsábyrgð

Samfélagsstefna Landsbankans miðar að því að stuðla að sjálfbærni í íslensku samfélagi, vera hreyfiafl og starfa eftir ábyrgum stjórnarháttum við rekstur bankans.

Samfélagsstefna Landsbankans miðar að því að stuðla að sjálfbærni í íslensku samfélagi, vera hreyfiafl og starfa eftir ábyrgum stjórnarháttum við rekstur bankans. Efnahagslíf, samfélag og náttúra eru hluti af sama kerfinu og vöxtur þess getur ekki farið út fyrir þau endanlegu mörk sem náttúran setur. Sjálfbærni vistkerfa og öflugt atvinnulíf eru samþætt og samrýmanleg, ekki andstæður.

Bankinn vill vera hreyfiafl í samfélaginu með því að eiga frumkvæði að samstarfi við fyrirtæki, stofnanir og samtök um þróun á atvinnuháttum og innviðum sem stuðla að aukinni sjálfbærni íslensks atvinnulífs og samfélags. Markmiðið er að tækifæri Íslands í þessu sambandi verði nýtt með sem bestum hætti fyrir land og þjóð til framtíðar. Saman sköpum

við ný viðskiptatækifæri með áherslu á sjálfbærni.

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

Stefnumótun í samfélagsábyrgð

Í eigandastefnu ríkisins fyrir fjármálafyrirtæki segir að fjármálafyrirtæki skuli marka sér stefnu í umhverfismálum, um sjálfbæra þróun og samfélagslega

ábyrgð. Í samræmi við eigandastefnuna hefur Landsbankinn verið virkur þátttakandi í starfi Global Compact, er aðili að verkefni Sameinuðu þjóðanna um ábyrgar fjárfestingar (UN PRI) og gefur árlega út samfélagsskýrslu í samræmi við viðmið Global Reporting Initiative (GRI). Landsbankinn vill vera hreyfiafl í samfélaginu og vinna með öðrum að samfélagsábyrgð.

Samfélagsstefna Landsbankans var samþykkt árið 2011. Eftir mikla stefnumótunarvinnu í samfélagsábyrgð var ný stefna kynnt í mars 2015 og hefur hún verið í stöðugri þróun síðan. Samfélagsstefna bankans er mótuð með víðtækri aðkomu tekjusviða bankans til að tryggja að hún sé hluti af kjarnastarfseminni.

Bankinn hefur náð töluverðum árangri við að samþætta samfélagsábyrgð starfsemi sinni og hefur áherslan verið á innra starf, s.s. umhverfisvottun, jafnlaunavottun, loftslagsmál, stjórnarhætti, vistvænar samgöngur og upplýsingagjöf, eins og samfélagsvísar þessarar skýrslu sýna. Á síðustu árum hefur aukin áhersla verið lögð á samþættingu samfélagsábyrgðar í vöruframboði bankans, ráðgjöf, fjárfestingum og lánveitingum. Samfélagsstefna bankans á að endurspegla það viðhorf að skýr stefna og markmið í samfélagsábyrgð hafi jákvæð áhrif á útlán og ávöxtun fjárfestinga til lengri tíma og dragi úr rekstraráhættu.

Dreifð ábyrgð

Stefnumörkun bankans, þar með talið í samfélagsábyrgð, liggur hjá framkvæmdastjórn og bankaráði Landsbankans. Fram til ársins 2015 voru málefni samfélagsábyrgðar á höndum sérfræðings í samfélagsábyrgð. Sú staða var lögð niður í tengslum við stefnumótunarvinnu bankans árið 2015 og nú ber hvert einstakt svið bankans ábyrgð á að skilgreina verkefni samfélagsábyrgðar í sinni starfsemi og innleiða þau í samræmi við stefnu bankans. Þetta var gert til að samþætta samfélagsábyrgðina kjarnastarfsemi bankans.

Í dag eru samfélagsleg verkefni sem tilheyra aðgerðaáætlun til ársins 2020 unnin af þverfaglegu teymi sem í eru fulltrúar allra

Á síðustu árum hefur aukin áhersla verið lögð á samþættingu samfélagsábyrgðar í vöruframboði bankans, ráðgjöf, fjárfestingum og lánveitingum.

sviða. Verkefnastjóri samfélagsábyrgðar leiðir vinnuna og hefur eftirlit með framvindu verkefna. Stýrihópur samfélagsábyrgðar fjallar mánaðarlega um samfélagsábyrgð, auk þess sem hún er til umfjöllunar hjá Framtíðarnefnd bankaráðs.

Ábyrgir stjórnarhættir

Við ætlum að vera til fyrirmyndar í stjórnarháttum og fylgja leiðbeinandi reglum Kauphallarinnar, Viðskiptaráðs og Samtaka atvinnulífsins þar um. Sjá nánar: http://www.stjornarhaettir.com/fyrirmyndarfyrirtaeki

Ábyrgar fjárfestingar

Á árinu 2017 voru ábyrgar fjárfestingar í brennidepli hvað varðar samfélagsábyrgð hjá Landsbankanum og var bankinn einn af stofnaðilum að nýjum íslenskum samtökum um ábyrgar fjárfestingar, IcelandSIF.

Í Landsbankanum hefur undanfarin misseri verið unnið markvisst að innleiðingu á stefnu í ábyrgum fjárfestingum til að gera bankanum kleift að samþætta samfélagsábyrgð og fjárfestingarákvarðanir. Það má segja að ábyrg fjármál hafi verið í brennidepli árið 2017 hvað varðar samfélagsábyrgð í bankanum.

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

Samþætting umhverfismála, samfélagsmála og góðra stjórnarhátta við mat á fjárfestingarkostum hefur þannig jákvæð áhrif á ávöxtun fjárfestinga til lengri tíma litið og dregur úr rekstaráhættu. Viðskiptaumhverfið er að breytast og frammistaða í sjálfbærni og samfélagsábyrgð er farin að hafa áhrif á hvernig áhætta í fyrirtækjarekstri er

metin, sem og vaxtarmöguleika fyrirtækja.

Landsbankinn vill, í gegnum samræður um samfélagsábyrgð við fyrirtæki, leggja áherslu á fyrirbyggjandi aðgerðir til að hagur bankans og fjárfesta verði betur tryggður til framtíðar. Starfshættir Landsbankans varðandi ábyrgar fjárfestingar byggja á virkum samræðum þar sem neikvæð skimun (útilokun) er undantekningartilvik.

Ítarleg framvinduskýrsla

Stefna Landsbankans um ábyrgar fjárfestingar er sett fram með hliðsjón af reglum UN PRI og tekur mið af reglum um áhættuvilja, stórar áhættuskuldbindingar og hámark heildaráhættu, rekstraráhættu, orðsporsáhættu, lausafjáráhættu og góða stjórnarhætti. Þau fyrirtæki sem gangast undir reglur UN PRI skuldbinda sig til að veita upplýsingar um hvernig tekið er tillit til þessara þátta í framvinduskýrslu. Landsbankinn gefur nú út slíka skýrslu til PRI í fjórða sinn en hún er ætluð fjárfestum, viðskiptavinum og hagsmunaaðilum. Uppsetning skýrslunnar byggir á sex grunnstoðum PRI og er skýrslan opinber og aðgengileg á vefsvæði PRI.

Viðbótarviðmið við greiningu fjárfestinga

Hagfræðideild Landsbankans aflar á skipulegan máta upplýsinga um starfsemi skráðra fyrirtækja með hliðsjón af sjálfbærni og samfélagsábyrgð. Um er að ræða staðlaðan, einfaldan spurningalista sem tekur á helstu þáttum samfélagsábyrgðar, umhverfismálum og jafnrétti. Með þessum spurningalista stígur Landsbankinn sín fyrstu skref við að afla upplýsinga um hvernig fyrirtæki sem skráð eru á markað haga þessum málum en svörin hafa verið gerð aðgengileg fjárfestum á vef Landsbankans. Að svo stöddu eru spurningarnar einungis til upplýsinga fyrir fjárfesta og tekur Hagfræðideildin ekki efnislega afstöðu til svaranna. Langtímastefnan er að tekið verði meira tillit til þessara þátta í tengslum við mat á fjárfestingarkostum. Markmiðið er að samfélagsábyrgð verði hluti af almennum greiningum í framtíðinni í samræmi við skuldbindingar bankans um ábyrgar fjárfestingar.

Landsbankinn stofnaðili Samtaka um ábyrgar fjárfestingar, IcelandSIF

Samtök um ábyrgar fjárfestingar á Íslandi voru stofnuð 13. nóvember 2017 og var Landsbankinn einn af 23 stofnaðilum. Hrefna Ösp Sigfinnsdóttir, framkvæmdastjóri Markaða hjá Landsbankanum, er stjórnarformaður samtakanna.

Tilgangur samtakanna er að stuðla að aukinni þekkingu og umræðu um aðferðafræði sjálfbærra og ábyrgra fjárfestinga. Stofnaðilar samtakanna eru fjármálafyrirtæki, lífeyrissjóðir og tryggingafélög sem fjárfesta fyrir eigin reikning eða í umboði þriðja aðila með starfsemi á Íslandi og styðja tilgang samtakanna. Á meðal stofnaðila voru ellefu lífeyrissjóðir, fjórir bankar, þrjú tryggingafélög, fjögur rekstrarfélög verðbréfasjóða og eitt eignastýringarfyrirtæki.

Samtökunum er ætlað að vera óháður vettvangur fyrir umræðu og fræðslu um ábyrgar fjárfestingar og munu því sem slík ekki taka afstöðu til álitamála er varðar umrædd málefni. Enskt heiti samtakanna er IcelandSIF (Iceland Sustainable Investment Forum).

Alþjóðleg ráðstefna PRI

Fulltrúar bankans sóttu alþjóðlega ráðstefnu PRI í Berlín haustið 2017. Um 1000 gestir sóttu ráðstefnuna sem sýndi hversu hratt áhuginn á ábyrgum fjárfestingum hefur vaxið á alþjóðavísu. Evrópulönd eru í fararbroddi í málaflokknum. Ljóst er að íslenskur markaður á mikið verk óunnið til að ná þeim árangri sem leiðandi evrópsk fjármálafyrirtæki hafa náð og lítur út fyrir að fjármálahöftin hafi haft áhrif þar á. Á meðan þau voru við líði skorti á samstarf við leiðandi aðila erlendis.

Fjárfestar gera kröfu um að fjármálafyrirtæki setji sér stefnu sem tekur á ESG-þáttum (e. environmental, social, governance) við fjárfestingar. Einnig hafa eftirlitsaðilar lagt aukna áherslu á málaflokkinn ásamt því að kauphallir hafa í auknum mæli sett fram leiðbeiningar til skráðra aðila um hvernig best sé að innleiða ESG-þætti í starfsemina. Bankinn fagnar mjög leiðbeiningum Nasdaq OMX en þær styrkja umgjörðina fyrir málaflokkinn.

Þroskaferli fjármálafyrirtækja í samfélagsábyrgð

Landsbankinn hefur sett sér það markmið að samþætta samfélagslega ábyrgð í alla starfsemina og unnið er markvisst að

því. Bankinn hefur lært margt af innleiðingu samfélagsstefnunnar undanfarin ár.

Þegar kemur að þroskaferli fyrirtækja í samfélagsábyrgð vega oft umhverfis- og loftslagsmál þungt í upphafi. Umhverfismálin eru einföldust og opna dyrnar fyrir samfélagsábyrgðina. Fyrstu skrefin eru iðulega að draga úr auðlindanotkun í vinnurýminu. Gott dæmi er að draga úr pappírsnotkun. Landsbankinn byrjaði á því að gera það og dró úr auðlindanotkun með aðgerðum á borð við Svansvottað mötuneyti, vistvænni bílaflota, samgöngusamningum við starfsfólk og með því að bjóða upp á vistvæn bílalán, svo eitthvað sé nefnt. Landsbankinn er stofnfélagi í Festu og gerðist aðili að loftslagssamkomulagi Reykjavíkurborgar og Festu árið 2015.

Helstu umhverfisspor fjármálastofnana markast í gegnum lánveitingar og fjárfestingar. Það skiptir því miklu máli að samþætta samfélagsábyrgðina kjarnastarfseminni, þ.e. lánveitingar og fjárfestingar. Þegar lengra er komið í aðlögun og þroskaferli fjármálafyrirtækja í samfélagsábyrgð festast slíkir þættir enn frekar í sessi í rekstrinum og þegar komið er að sam-

Helstu umhverfisspor fjármálastofnana markast í gegnum lánveitingar og fjárfestingar.

þættingu þá er samfélagsábyrgð orðinn hluti af kjarnastarfsemi fyrirtækja. Það þýðir að horft er til umhverfis- og samfélagsmála í allri ákvarðanatöku og vöru og þjónustuframboð taka þá í auknum mæli mið af samfélagsábyrgð. Langtímatrúverðugleiki næst þegar samfélagsábyrgðin er innleidd í daglega starfsemi, útlán og fjárfestingar.

Margar áskoranir

Ef horft er til helstu áskorana sem fjármálakerfið stendur frammi fyrir varðandi umhverfismál þá er ljóst að verðmæti eigna og mat á þeim hefur breyst að undanförnu. Gott dæmi er meðal annars fjárfestingar í vinnslu jarðefnaeldsneytis. Það er því mikilvægt að endurskoða mælikvarða í fjárfestingum og lánveitingum. Það þarf að setja inn nýja mælikvarða sem greina áhrif reksturs fyrirtækja á umhverfið og loftslagið og þá mögulegu áhættu sem falist getur í starfsemi viðkomandi félags. Laga- og regluverkið hefur verið að þróast í þessa átt. Evrópusambandið hefur gefið út tilskipanir og lög voru sett á Alþingi á síðasta ári sem stuðla meðal annars að aukinni skýrslugjöf fyrirtækja er varðar samfélagslega ábyrgð.

Kauphallir víðs vegar um heim hafa sett fram viðmið eða beinlínis kröfur á útgefendur um upplýsingar varðandi umhverfis-, samfélagsmál og stjórnarhætti. Kauphöllin á Íslandi setti á síðasta ári fram 33 viðmið fyrir útgefendur til að vinna eftir og þar af eru um 10 viðmið sem fjalla um umhverfið.

Þá má nefna að framundan eru töluverðar fjárfestingar í innviðum bæði í opinbera geiranum og einkageiranum til að uppfylla Parísarsamkomulagið og ljóst að fjármálageirinn og fjárfestar spila stórt hlutverk í þeim efnum. Undanfarið hefur orðið töluverð viðhorfsbreyting innan fjármálageirans varðandi þessi málefni og er ástæða til að líta björtum augum á að fjármálageirinn tileinki sér verklag sem umhverfið nýtur góðs af.

Jafnrétti og samgöngusamningur

Landsbankinn vill vera í fremstu röð í jafnréttismálum. Bankinn greiðir körlum og konum sömu laun fyrir sömu störf og gætir þess að konur og karlar hafi sömu starfstækifæri. Bankinn leggur áherslu á að fjölga valmöguleikum starfsmanna hvað varðar samgöngur þannig að þeir geti notað vistvænan ferðamáta þegar þeim hentar.

Í Landsbankanum er lögð áhersla á að tryggja launajafnrétti og jöfn starfstækifæri. Bankinn hefur það að markmiði að hlutur hvors kyns um sig í forystusveit bankans verði aldrei minni en 40%. Landsbankinn var fyrstur banka á Íslandi til að hljóta gullmerki jafnlaunaúttektar PwC árið 2015 og svo aftur 2016.

Árið 2017 samþykkti Alþingi lög um jafnlaunavottun sem tóku gildi 1. janúar 2018. Meginmarkmið jafnlaunavottunar er að vinna gegn kynbundnum launamun og stuðla að jafnrétti kynjanna á vinnumarkaði. Undirbúningur vottunarferlis er hafinn innan bankans og miðar sú vinna að því að Landsbankinn öðlist vottun á árinu 2018. Jafnréttisstefna Landsbankans og aðgerðaáætlun stefnunnar er til skoðunar og endurmats, meðal annars með hliðsjón af þeirri vitundarvakningu sem frásagnir #metoo hafa komið til leiðar. Sjá nánari umfjöllun um #metoo og jafnrétti í kaflanum Álitamál í þessari skýrslu.

Landsbankinn hefur unnið markvisst að jafnréttismálum

í gegnum tíðina og birt eigin greiningar á launum kynjanna. Það er skýrt í starfsemi bankans að karlar og konur skuli hafa jafna möguleika til starfsframa, njóta sömu réttinda í starfi og að konum og körlum skuli greidd sömu laun fyrir jafn verðmæt störf. Þá líðast hvorki einelti, fordómar né kynbundin eða kynferðisleg áreitni í bankanum.

Jafnréttisáætlun Landsbankans miðar að því að allir séu jafn réttháir, án mismununar á grundvelli kyns, kyngervis, kynvitundar, kynhneigðar, aldurs, fötlunar, heilsufars, þjóðernis, kynþáttar, litarháttar, uppruna, trúarbragða, skoðana, menningar eða stöðu að öðru leyti, enda lítilsvirðir og misbýður slík mismunun þeim einstaklingi eða hópi sem fyrir henni verður.

Fleiri samgöngusamningar

Með samgöngusamningum vill Landsbankinn fjölga valmöguleikum starfsmanna hvað varðar samgöngur svo þeir geti nýtt sér þann ferðamáta sem best hentar hverju sinni; notað vistvænan ferðamáta almennt en einnig haft aðgang að bíl þegar þess er þörf.

Í lok árs 2017 voru 446 starfsmenn með virka samgöngusamninga, eða 41% af heildarfjölda starfsmanna. Af þeim sem eru með virka samgöngusamninga eru 265 konur, eða 59,42%, og 181 karl sem er sambærilegt við hlutfall kynjanna í starfsliði bankans. Aukning á samningum milli áranna 2016 og 2017 er 5,2%.

Í samgöngusamningi felst að starfsmenn skuldbinda sig til að nýta annan ferðamáta en einkabílinn vegna ferða til og frá vinnu í 60% tilvika. Bankinn endurgreiðir útlagðan kostnað, allt að 90.000 kr. á ári eða 7.500 kr. mánaðarlega.

Blábankinn

Uppbygging Blábankans á Þingeyri er eitt af fjölmörgum samstarfsverkefnum sem Landsbankinn tekur þátt í. Markmið verkefnisins er að koma á fót þjónustu- og nýsköpunarmiðstöð sem ætlað er að efla byggðina á staðnum. Verkefnið er unnið í nánu samstarfi við íbúana og vonast er til að samfélagsmiðstöðin geti orðið fyrirmynd samskonar kjarna annarsstaðar á landsbyggðinni.

Landsbankinn tekur þátt í uppbyggingu samfélagsmiðstöðvarinnar Blábanka á Þingeyri. Markmið verkefnisins er að koma á fót þjónustu- og nýsköpunarmiðstöð á staðnum og efla byggðina á Þingeyri.

Haft er að leiðarljósi að koma á fót samfélagi nýsköpunar þar sem frumkvöðlum og skapandi einstaklingum gefst tækifæri til að hittast og efna til samstarfs. Blábanki er tilraunaverkefni unnið í nánu samstarfi við íbúa og vonast er til að samfélagsmiðstöðin geti orðið fyrirmynd samskonar kjarna annars staðar á landsbyggðinni.

Blábanki er samvinnuverkefni Ísafjarðarbæjar, Nýsköpunarmiðstöðvar, samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins, Vestinvest ehf., Simbahallarinnar ehf. og Landsbankans, og er til húsa að Fjarðargötu 2, þar sem útibú Landsbankans var áður.

Fjölbreytt starfsemi

Blábankinn hóf formlega starfsemi sína þann 20. september 2017 og mikil þátttaka hefur verið í starfinu, bæði frá heimafólki og gestum í Dýrafirði. Haldnir

hafa verið yfir 30 viðburðir, námskeið, fundir, kynningar, tónleikar, sýningar, bókaupplestur og hádegishugleiðsla svo eitthvað sé nefnt. Þátttakendur hafa verið rúmlega 400. Í Blábankanum er bankaþjónusta, tölvuaðstaða og hægt er að panta efni úr safnkosti Bókasafnsins á Ísafirði. Þá er hægt að leigja þar vinnuaðstöðu til lengri eða skemmri tíma. Starfsmaður samfélagsmiðstöðvarinnar veitir gjaldkeraþjónustu fyrir hönd Landsbankans tvisvar sinnum í viku og aðstoðar viðskiptavini við að nýta sjálfsafgreiðslulausnir bankans á opnunartíma miðstöðvarinnar.

Innan veggja Blábankans fer fram verkstjórn á tveimur nýsköpunarverkefnum undir merkjum Karolina Fund. Annað verkefnið er stutt af Tækniþróunarsjóði og miðar að því að nýta gervigreind við fjármálatækni. Hitt er rafrænt lýðræðisverkefni að frumkvæði finnskra stjórnvalda. Sérfræðingar og doktorsnemar á sviði hópfjármögnunar, vélnáms, forritunar og markaðssetningar hafa dvalið í Blábankanum í tengslum við þessi verkefni. Arkitektinn Yasuaki Tanago hefur undanfarið unnið verkefni sem lýtur að því að nýta reynslu Japana af byggðamálum dreifðari byggða á Þingeyri. Þá hefur FabLab á Ísafirði unnið með Blábankanum við að setja upp sköpunarsmiðju og m.a. staðið fyrir kynningu á þrívíddarprentun.

Fyrir liggur aukin samvinna við Fræðslumiðstöð Vestfjarða en í vor hefst íslenskunámskeið fyrir nýbúa og síðar á árinu námskeið í tölvulæsi fyrir eldri borgara. Blábankinn hefur verið í samstarfi við Íbúasamtök Þingeyrar og stutt við valin verkefni á þeirra vegum, en einnig standa vonir um góða samvinnu við verkefni Byggðastofnunnar, Brothættar byggðir, sem verið er að setja af stað á Þingeyri um þessar mundir.

Margt framundan

Á vormánuðum mun Blábankinn standa fyrir þriggja vikna sköpunarhraðli (e. accelerator) þar sem valdir einstaklingar eða

hópar koma saman á Þingeyri og vinna að verkefnum sínum undir leiðsögn leiðbeinenda. Hraðallinn mun einnig bjóða upp á þrjú helgarnámskeið sem verða jafnt opin þátttakendum hraðalsins sem og öðrum sprotafyrirtækjum og skapandi einstaklingum á Vestfjörðum. Hraðallinn er styrktur af Uppbyggingarsjóði Fjórðungssambands Vestfjarða.

Ekki hagnaðarsjónarmið

Verkefnið er ekki rekið út frá hagnaðarsjónarmiði, heldur er eingöngu leitast við að ná inn tekjum fyrir kostnaði og markmiðið er að efla byggðina á Þingeyri og þar um kring. Aðkoma bankans að verkefninu er í formi afnota til 5 ára á húsnæði í eigu bankans á Þingeyri sem áður hýsti afgreiðslu bankans. Leiga er ekki innheimt og mun bankinn sjá um rekstrarkostnað húsnæðisins. Á móti annast miðstöðin gjaldkeraþjónustu fyrir bankann þannig að starfsmaður stofnunarinnar var ráðinn inn til bankans í hlutastarf til að sinna þjónustunni.

Álitamál og samstarf

Landsbankinn styður og tekur þátt í fjölbreyttum samfélagsverkefnum sem stuðla að uppbyggingu og framþróun í samfélaginu. Stuðningurinn er mikilvægur liður í stefnu bankans um samfélagsábyrgð.

Álitamál

Ýmis álitamál hafa komið til umræðu við innleiðingu samfélagsábyrgðar. Hér verður fjallað um nýja tilskipun um greiðsluþjónustu og þær miklu breytingar sem framundan eru í bankaþjónustu, nýja persónuverndarlöggjöf og jafnréttismál.

Mikil vitundarvakning hefur orðið hvað varðar samfélagsábyrgð fyrirtækja undanfarin ár. Þekking almennings og fyrirtækja á því hvað felst í samfélagslegri ábyrgð vex stöðugt. Hjá Landsbankanum, líkt og öllum öðrum fyrirtækjum sem vilja vera samfélagslega ábyrg, koma upp álitamál sem þarf að taka afstöðu til.

Í samfélagsskýrslum síðustu ára hafa álitamál eins og vaxtamunur, verðlagning, þróun útibúanets, sala bankans á fyrirtækjum, húsnæðismál bankans, netöryggi og keðjuábyrgð fyrirtækja verið rædd.

Á árinu 2017 var mikil umræða í samfélaginu um kynferðislega áreitni og kynbundna mismunum á vinnustöðum í kjölfar frásagna kvenna undir heitinu #metoo. Einnig var mikið rætt um nýja tilskipun um greiðsluþjónustu en hún er talin fela í sér miklar breytingar á umhverfi bankastarfsemi og hvernig fólk og fyrirtæki geta framkvæmt bankaviðskipti. Ný persónuverndarlöggjöf í ríkjum Evrópusambandsins var einnig í brennidepli en hún tekur gildi í maí 2018. Með henni eru réttindi einstaklinga efld til muna, auk þess sem nýjar og strangari skyldur eru lagðar á fyrirtæki og stofnanir sem vinna persónuupplýsingar.

Hér á eftir verður fjallað um þessi þrjú málefni og þann árangur sem bankinn hefur náð á árinu.

Fjármálaþjónusta á tímamótum

Í byrjun ársins 2018 tók gildi í Evrópusambandinu ný tilskipun um greiðsluþjónustu sem

í daglegu tali er nefnd PSD2 (e. Revised Payment Service Directive). Tilskipunin er talin fela í sér miklar breytingar á umhverfi bankastarfsemi og hvernig fólk og fyrirtæki geta framkvæmt bankaviðskipti.

Nýju reglunum er m.a. ætlað að greina á milli framleiðslu og dreifingar fjármálaþjónustu, í því sjónarmiði að auka samkeppni og neytendavernd á fjármálamarkaði, sem og að stuðla að vöruþróun og nýsköpun. Með PSD2 er nýjum, leyfisskyldum þjónustuveitendum veittur aðgangur að greiðslureikningum og greiðslum af þeim, að því gefnu að viðskiptavinir hafi veitt til þess samþykki. Þessir þjónustuveitendur geta verið fjártæknifyrirtæki (e. fintech) eða aðrir bankar, hvar sem er innan Evrópska efnahagssvæðisins.

Tilkoma PSD2 er þó aðeins fyrsta birtingarmyndin á mun stærra fyrirbæri sem nefnt er opið bankaumhverfi (e. open banking). Bankar víða um heim eru að taka miklum breytingum í kjölfar nýrra tækifæra sem tækniþróun hefur leitt til. Sú tækni sem opið bankaumhverfi byggir á nefnist application programming interface (API), eða forritaskil á íslensku.

Nýju reglurnar leiða til víðtækra breytinga

Samkvæmt nýju reglunum verða viðskiptabankar að veita nýjum þjónustuveitendum óhindrað aðgengi að greiðslureikningum, án þess að sérstakur samningur sé til staðar á milli bankans og þjónustuveitandans. Þjónustuveitendur þurfa að uppfylla ákveðin skilyrði og dugar samþykki reikningseiganda til að opna aðgang að greiðslureikningi hjá viðkomandi banka. Öfugt við það sem margir kunna að halda eru þetta ekki endilega slæm tíðindi fyrir banka. Reyndin er sú að nýjar vörur kalla á ný viðskiptamódel og nýja tekjustrauma.

Til lengri tíma litið er talið að nýju reglurnar muni leiða til breytinga á vöruframboði, ferlum, starfsumhverfi og samkeppni á fjármálamarkaði. Sem dæmi má nefna að í framtíðinni verða fleiri leiðir til að greiða af reikningum í gegnum netið en í gegnum lausnir frá bönkum. Nýir þjónustuveitendur munu geta sótt ýmiskonar yfirlit frá bönkunum og framkvæmt aðgerðir. Á sama hátt opnast möguleikar fyrir

banka að veita viðskiptavinum sem það kjósa aðgengi að reikningsupplýsingum og greiðslum í öðrum bönkum. Þetta mun marka kaflaskil í bankaviðskiptum.

Fyrir vikið er áætlað að á komandi árum muni eiga sér stað umtalsverð fjölgun leikenda á fjármálamarkaði. Fyrirséð er að fyrst um sinn verði þetta mestanpart innlend fjártæknifyrirtæki en þegar fram líða stundir er líklegt að stóru tæknirisarnir muni hasla sér völl hérlendis sömuleiðis.

Eru bankarnir tilbúnir?

Spurningin um það hvort bankar séu tilbúnir fyrir mögulega byltingu í fjármálaþjónustu er annars vegar spurning um hvort bankar muni geta tryggt reglufylgni við PSD2 og hins vegar spurning um hvort bankar muni geta brugðist við þeim umbreytingum á bankaumhverfi sem talið er líklegt að reglurnar muni leiða af sér.

Það liggur ekki fyrir hvenær nýju reglurnar um greiðsluþjónustu munu taka gildi hér á landi og einnig er ekki ljóst hversu hratt íslensku bankarnir munu bregðast við þeim. Þá á eftir að koma í ljós hversu langt bankarnir munu ganga umfram þær grunnkröfur sem gerðar eru, þ.e. í að tileinka sér opið bankaumhverfi fyrir aðrar þjónustur en þær sem PSD2 kveður á um. Það gæti liðið einhver tími þar til íslenskir bankar teygja vöruframboð sitt verulega umfram grunnkröfur nýju reglnanna og hagnýta þannig að fullu opið bankaumhverfi.

Hvað er fjártækni?

- Heitið fintech er sprottið af financial technology og varð til upp úr 1993, eða um sama leyti og netið hóf útbreiðslu sína. Á íslensku er gjarnan talað um fjártækni og fjártæknifyrirtæki (e. fintech companies).
- Fjártækni á við um ýmsar tæknilausnir er leysa venjulega bankaþjónustu af hólmi, ekki síst þær sem gefa neytendum aukið svigrúm til að nýta þjónustu sem þeir telja að henti sér best.
- Fjártækni hefur þegar alið af sér framfarir í fjármálafræðslu, viðskiptabankastarfsemi, fjárfestingum og þróun rafmynta. Þess sjást víða dæmi úti í heimi, m.a. í jafningjalánum, sjálfvirkri fjármálaráðgjöf, nýstárlegum reikniritum fyrir eignastýringu og þannig má áfram telja.
- Fyrstu árin voru það einkum sprotafyrirtæki og framsækin hugbúnaðarfyrirtæki sem einblíndu á fjártækni en á síðari árum hafa jafnvel hefðbundnir bankar tekið tæknina í sína þjónustu. Mörkin milli þessara aðila verða sífellt óljósari og skilin milli tækniþjónustu og fjármálaþjónustu eru sumpart afmáð.

Fjártæknigeirinn erlendis hefur blómstrað hraðar en hér á landi undanfarin ár, en almennt gildir að þjónustugjöld banka erlendis eru mun fleiri og hærri en á Íslandi. Þannig hafa erlend fjártæknifyrirtæki verið að pressa niður þóknanir banka – en ýmis bankaþjónusta hjá íslenskum bönkum í dag er afar ódýr í alþjóðlegum samanburði. Þá er fjártæknigeirinn á heimsvísu talinn hæfari til að veita hraðari og betri bankaþjónustu, sérstaklega í greiðslumiðlun. Það skiptir höfuðmáli að á Íslandi hafa greiðslur verið í rauntíma um langt árabil en erlendis er víða verið vinna að því að koma greiðslum í sama horf. Það eru því ekki eins stór og mörg viðfangsefni að leysa á Íslandi og víðast hvar erlendis. Þetta gerir íslenska markaðinn að sumu leyti óspennandi fyrir erlend og innlend fjártæknifyrirtæki. Þannig verður það þó ekki endilega þegar til langs tíma er litið.

Er almenningur tilbúinn?

Mikilvægt er að einstaklingum sé kunnugt um hvað felst í nýju reglunum. Þó að gögn sem nýtt verða samkvæmt reglunum eigi að vera örugg er líklegt að sumir viðskiptavinir bankanna muni ekki vilja deila gögnum sínum af a.m.k. tveimur ástæðum:

- Af ótta við öryggisleysi.
- Að deilingin stríði gegn viðhorfi neytandans til m.a. persónuverndar.

Fyrri ástæðan varðar almennt vantraust og skal engan undra. Netglæpir gerast sífellt þróaðri og útbreiddari. Þessi hópur telur ófullnægjandi að leyfisveiting ein og sér nægi til að veita þriðja aðila aðgang að bankagögnum.

Síðari ástæðan snertir djúpstæðari þætti, á borð við menningu, upplifun, gildismat og siðferði. Í huga viðkomandi gildir einu þó að PSD2 geri strangari öryggiskröfur en áður þekktust, að reglur um verndun upplýsinga eru hertari og að öll notkun upplýsinganna er skráð. Viðkomandi kann að finnast þetta rangt.

Enn sem komið er hefur verið takmörkuð umfjöllun um nýju reglurnar hér á landi. Því má ætla að stærsti hluti Íslendinga hafi hvorki heyrt um þær né áttað sig á áhrifum þeirra. Landsbankinn mun kynna breytingarnar þegar að því kemur en almennt gildir í hverju landi um sig að það er á

Mikilvægt að muna

- Þú þarft ekki að deila aðgangi að bankareikningum frekar en þú vilt og enginn fær aðgang að þínum reikningum nema með þinni heimild. Opið bankaumhverfi er valkvæð viðbótarþjónusta fyrir þá sem hana kjósa. Kjósir þú óbreytta bankaþjónustu áfram þá er það þitt val.
- Um er að ræða tvennskonar heimild; annars vegar aðgang að reikningsupplýsingum og hins vegar heimild til að láta framkvæma greiðslur.
- Þú getur afturkallað veitta heimild hvenær sem er.
- Þú ræður hvaða greiðslureiknings eða greiðslureikninga heimildin tekur til.
- Fjármálaeftirlitið mun birta lista yfir viðurkennda þjónustuveitendur á vefsíðu sinni.
- Það er ávallt ráðlegt að hafa samband við bankann ef eitthvað lítur grunsamlega út og tilkynna málið til lögreglu ef svo ber undir.

könnu stjórnvalda og fjármálageirans í heild að kynna reglurnar og áhrif þeirra.

Öryggið í fyrirrúmi

Almennt er talið að hið svokallaða opna bankaumhverfi sé í það minnsta jafn öruggt tæknilega og núverandi kerfi bankanna. Af ásettu ráði er öryggismálum bankanna almennt ekki mikið miðlað til almennings nema þegar ástæða er til. PSD2 gerir kröfu um svonefnda „sterka auðkenningu“ til að auðkenna notendur og staðfesta aðgerðir þeirra. Eins og kom fram hér að ofan þurfa nýir þjónustuveitendur að uppfylla ákveðin skilyrði og er þeim aðeins heimilt að sækja bankagögn hafi fyrirtækið sérstakt leyfi fjármálaeftirlits a.m.k. eins Evrópulands og auðvitað líka leyfi neytandans.

Áfram gildir að netsvikarar leita sífellt nýrra leiða til að ásælast gögn einstaklinga og fyrirtækja og leiða þá í gildrur til að framkvæma greiðslur til óprúttinna viðtakenda.

Hér gildir hið fornkveðna, að beita almennu hyggjuviti og skynsemi í daglegum bankaviðskiptum. Hér á eftir fara nokkur atriði sem ráðlegt er að hafa í huga.

Vitundarvakning um persónuvernd

Þann 25. maí nk. tekur gildi ný persónuverndarlöggjöf í ríkjum Evrópusambandsins. Löggjöfin kallar á umfangsmiklar breytingar í starfsemi Landsbankans og allra fyrirtækja sem vinna persónuupplýsingar í starfsemi sinni.

Meginmarkmið laganna er að færa einstaklingum betri stjórn á persónuupplýsingum sínum með því að gera ríkari kröfur um gagnsæi og upplýsingagjöf til einstaklinga. Réttindi einstaklinga eru efld til muna, auk þess sem nýjar og strangari skyldur eru lagðar á fyrirtæki og stofnanir sem vinna persónuupplýsingar.

Ný persónuverndarlöggjöf undirbúin

Landsbankinn hóf undirbúning við innleiðingu á löggjöfinni í ársbyrjun 2017 og hefur nú greint áhrif hennar á starfsemi sína. Viðskiptavinum eru færð aukin réttindi, t.d. til aðgangs að persónuupplýsingum, flutnings þeirra og eyðingar tiltekinna upplýsinga. Auknar skyldur fyrirtækja taka m.a. til þess að meta áhættu af vinnslu persónuupplýsinga í þágu neytenda.

Vitundarvakning um persónuvernd

Nú er unnið að því að breyta og uppfæra verkferla, verklagsreglur og tilkynningar til viðskiptavina þar sem við á. Þá hefur Landsbankinn jafnframt tilnefnt svokallaðan persónuverndarfulltrúa sem hefur það hlutverk að stýra, vakta og meta frammistöðu Landsbankans þegar kemur að vinnslu persónuupplýsinga og vera tengiliður við viðskiptavini, starfsmenn og persónuverndaryfirvöld vegna álitamála sem tengjast vinnslu og meðferð persónuupplýsinga.

Krefjandi verkefni

Það er krefjandi að aðlaga starfsemi Landsbankans að þeim ströngu skyldum sem ný persónuverndarlöggjöf kveður á um. Starfsemi bankans er engu að síður vel til þess fallin að mæta þessum áskorunum, m.a. með öflugu fræðslustarfi á komandi mánuðum fyrir viðskiptavini, starfsmenn og aðra hagsmunaaðila og ströngum öryggiskröfum sem hingað til hefur verið starfað eftir.

Undanfarið hefur orðið mikil vitundarvakning í samfélaginu um persónuvernd og rétt einstaklinga til vitneskju um hvenær og hvernig persónuupplýsingar þeirra eru unnar. Í stafrænu upplýsingasamfélagi er sífellt erfiðara að afla – og viðhalda – trausti neytenda. Með því að samþætta persónuvernd og öryggi persónuupplýsinga enn frekar vonast bankinn til að styrkja fyrirliggjandi viðskiptasambönd og standa betur undir trausti allra viðskiptavina sinna.

Jafnrétti og #meetoo

Á árinu 2017 voru frásagnir kvenna undir heitinu #metoo áberandi og vörpuðu ljósi á kynferðislega áreitni og kynbundna mismunun á vinnustöðum. Starfsfólk Landsbankans er um 1.000 talsins og eru konur um 2/3 hluti þeirra. Hvert er hlutverk vinnustaða í þessum veruleika?

Jafnréttismál innan Landsbankans

Segja má að innan Landsbankans hafi höfuðáherslan í jafnréttismálum síðustu ára verið á að tryggja jöfn laun karla og kvenna fyrir jafn verðmæt störf og jöfn tækifæri í hvívetna. Það bar þó til tíðinda árið 2010 að framkvæmdastjórn var skipuð til jafns af konum og körlum, en slíkt hafði ekki sést áður innan fjármálafyrirtækja og varla meðal stærri fyrirtækja á Íslandi. Landsbankinn hlaut gullmerki jafnlaunaúttektar PwC árin 2015 og 2016. Í jafnlaunaúttekt PwC er metið hvort verið sé að greiða

> Meginmarkmið jafnlaunavottunar er að vinna gegn kynbundnum launamun og stuðla að jafnrétti kynjanna á vinnumarkaði.

körlum og konum sömu laun fyrir sambærileg störf og staðfestir gullmerkið að óútskýrður kunbundinn launamunur innan fyrirtækis sé minni en 3,5%.

Alþingi hefur samþykkt frumvarp til breytingar á lögum um jafna stöðu og jafnan rétt karla og kvenna sem kveður á um lögfestingu jafnlaunavottunar. Meginmarkmið jafnlaunavottunar er að vinna gegn kynbundnum launamun og stuðla að jafnrétti kynjanna á vinnumarkaði. Lögin tóku gildi 1. janúar 2018 og skulu fyrirtæki með fleiri en 250 starfsmenn hafa hlotið vottun fyrir árslok 2018. Samkvæmt lögunum skal jafnlaunavottun byggjast á staðlinum ÍST 85/2012. Landsbankinn fagnar þessu verkefni og mun leggja sitt af mörkum til að uppræta þennan mun. Í

síðustu vinnustaðagreiningu hefur komið fram að um 85% starfsmanna Landsbankans telja kynin hafa jöfn tækifæri innan bankans. Þeir sem telja svo ekki vera nefna helst kynjaskiptingu forstöðumanna og útibússtjóra sem merki þess að tækifærin séu ekki jöfn. Einnig nefna margir að innan bankans séu enn störf sem hægt er að flokka sem karla- eða kvennastörf og tilhneiging sé til að launa karlastörfin betur en kvennastörfin.

Landsbankinn er styrktaraðili UN Women og einn helsti bakhjarl HeForShe verkefnisins. Þá skrifaði Landsbankinn árið 2011 undir Jafnréttissáttmálann (Women's Empowerment Principles – Equality means Business), alþjóðlegt átak UN Women og UN Global Compact. Innan bankans er starfandi jafnréttisnefnd sem mótar jafnréttisstefnu og er vettvangur ábendinga og kvartana starfsmanna.

#metoo

Núverandi og fyrrverandi starfsmenn Landsbankans voru á meðal 300 kvenna sem skrifuðu undir yfirlýsingu kvenna í tækni-, upplýsinga- og hugbúnaðariðnaði, þar sem mótmælt var kynferðisofbeldi, áreitni og kynbundinni mismunun á vinnustað. Yfirlýsingunni fylgdi fjöldi frásagna af kynbundinni mismunun og áreitni undir merkinu #metoo. Konur í fjármálageiranum hafa einnig skipst á #metoo frásögnum.

Landsbankinn fagnar því að starfsfólk treysti sér til að skýra frá erfiðum og/eða óviðeigandi upplifunum sem ef til vill hefur verið erfitt hingað til og hafi til þess skýran vettvang. Hlutverk fyrirtækja er að búa starfsfólki sínu uppbyggilegt og hvetjandi starfsumhverfi. Frásagnir kvenna hafa ekki bara varpað ljósi á óæskilega hegðun, heldur líka þá erfiðu stöðu sem þolendur upplifa oft varðandi það að greina frá atburðum. Óttinn við afleiðingar þess að segja frá er sterkur og kemur oft í veg fyrir að mál af þessu tagi séu gerð upp. Landsbankinn mun í því samhengi endurskoða og kynna starfsfólki þær leiðir sem það getur nýtt sér til þess að koma reynslu sinni á framfæri.

Næstu skref í jafnréttismálum

Landsbankinn hefur gengið til samstarfs við Capacent og er hluti af verkefninu Jafnréttisvísir. Ráðgjafarfyrirtækið mun greina stöðu jafnréttismála með ýmsum nálgunum, eigindlegum og megindlegum. Að greiningarvinnu lokinni mun Landsbankinn móta verkefni og aðgerðaáætlun út frá niðurstöðunum. Jafnréttisstefna bankans verður þá uppfærð með tilliti til þeirra markmiða og aðgerða sem ákveðin verða í kjölfar vinnu við Jafnréttisvísa Capacent. Að sama skapi verða aðgerða- og forvarnaráætlanir uppfærðar með hliðsjón af niðurstöðum greiningarvinnu.

Landsbankinn hefur kappkostað að byggja upp gott starfsumhverfi og móta jákvæða og uppbyggilega fyrirtækjamenningu. Ábendingar kvenna undanfarna mánuði hvetja okkur til að leggja enn harðar að okkur til að tryggja öllum starfsmönnum góðan vinnustað þar sem fólk nýtur sín á eigin forsendum. Hvers kyns óréttlæti, svo sem einelti, kynferðislegt áreiti og mismunun byggð á óviðkomandi þáttum á borð við kynferði, aldur, trú, þjóðerni, kynþátt, fötlun eða kynhneigð er ekki liðið innan Landsbankans. Framvegis verður spurt sérstaklega um slíkar upplifanir starfsfólks í vinnustaðagreiningu.

Það mun eflaust reyna á vinnustaði hvernig þeir taka á málum í kjölfar #metoo umræðunnar. Landsbankinn tekur frásögnunum af fullri alvöru og mun gera sitt ítrasta til að auðvelda þolendum að skýra frá og bregðast við með viðeigandi hætti.

Hagsmunaaðilar

Landsbankinn hefur samráð við helstu hagsmunaaðila til að kynnast væntingum þeirra og sjónarmiðum varðandi starfsemi bankans.

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

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

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

Landsbankinn stendur á hverju ári fyrir fjölda viðburða þar sem byggt er á samstarfi við hagsmunaaðila um ábyrga uppbyggingu í efnahags- og atvinnulífi en nánari upplýsingar má finna í kafla um samstarfsverkefni í þessari skýrslu.

Viðhorf

Landsbankinn hefur síðastliðin 5 ár mælt viðhorf starfsmanna til samfélagsábyrgðar bankans með könnun þar sem spurt var um mikilvægi samfélagsábyrgðar fyrir bankann. Í öll skiptin hefur samfélagsábyrgð verið talin mikilvæg en töluverð hækkun hefur orðið milli ára og mældist mikilvægi samfélagsábyrgðar 4,22 af 5 árið 2017 en var 3,93 árið 2016. Eins hafa starfsmenn verið spurðir um heildaránægju í starfi síðustu ár og mældist heildaránægja árið 2017 4,34 af 5 mögulegum sem er örlítil hækkun frá því árið 2016.

Síðustu ár hefur Landsbankinn mælt skoðanir almennings á því hvort aðalviðskiptabanki þeirra sé samfélagslega ábyrgur. Spurningin var borin fram fyrri

part árs 2017 og mældist 2,9 á kvarðanum 1-5 sem er sambærilegt við meðaleinkunn annarra fjármálastofnanna. Einkunn Landsbankans hækkaði marktækt milli ára en hún var 2,5 árið áður. Nú telja um 69% viðskiptavina Landsbankans hann vera að nokkru, miklu eða öllu leyti samfélagslega ábyrgan en rúmlega 31% telja hann að litlu eða engu leyti samfélagslega ábyrgan.

Samstarf

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

Landsbankinn tekur virkan þátt í mörgum samstarfsverkefnum til að stuðla að uppbyggingu og framþróun í samfélaginu. Verkefnin eru mjög fjölbreytt og með þeim styður Landsbankinn m.a. ferðaþjónustu, nýsköpun, fræðslu, listir og menningu, íslenskt íþróttalíf og öflugt slysavarna- og björgunarstarf. Jafnframt styður Landsbankinn heilshugar við réttindabaráttu hinsegin fólks og jafnrétti á öllum vígstöðvum.

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

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

starfsmanna í samfélagsverkefnum, meðal annars með ráðgjöf.

Gulleggið

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

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

Lánatryggingasjóðurinn Svanni

Í samstarfi við Svanna – lánatryggingasjóð kvenna veitir Landsbankinn konum í atvinnu-

rekstri lán sem sjóðurinn og bankinn ábyrgjast sameiginlega. Landsbankinn veitir helming ábyrgðar á móti sjóðnum og tryggir þannig konum í nýrri starfsemi rýmri aðgang að fjármagni en ella og eykur möguleika þeirra á að stofna fyrirtæki. Í september hélt Landsbankinn kynningarfund fyrir frumkvöðlakonur um fjármögnunarmöguleika hjá Svanna. Samstarfssamningurinn er liður Landsbankans í að efla atvinnulíf og hvetja til nýsköpunar í landinu.

Fjármálafræðsla

Viðskiptalausnir á Einstaklingssviði bankans sjá um fjármálafræðslu til einstaklinga og eflingu fjármálalæsis. Markmiðið með fjármálafræðslunni er að tryggja að fólk hafi góða þekkingu á þeirri vöru og þjónustu sem fjármálafyrirtæki bjóða og þekki vel eigin fjármál. Víðtæk umfjöllun og fræðsla um efnahag og fjármál í víðum skilningi fer fram á Umræðunni, frétta- og efnisveitu Landsbankans sem fjallað er nánar um í næsta kafla þessarar skýrslu.

Landsbankinn hefur um árabil lagt áherslu á fjármálafræðslu fyrir ungmenni í framhaldsskólum, bæði yngri nemendur sem eru að hefja nám, sem og þá sem senn ljúka námi. Fræðslunni er ætlað að efla fjármálaskilning nemenda og gera þá betur í stakk búna til að gera áætlanir til framtíðar. Fræðsluheimsóknirnar standa öllum framhaldsskólum til boða og eru skipulagðar í samstarfi við fulltrúa þeirra.

Alls þáðu níu skólar boð um fjármálafræðslu árið 2017 og um 700 nemendur fengu heimsókn. Ekki fer fram kynning á vörum eða þjónustu bankans heldur er um að ræða almenna fjármálafræðslu. Starfsmenn í Þjónustuveri bankans hafa sinnt fræðslu á höfuðborgarsvæðinu og starfsmenn útibúa á landsbyggðinni hafa séð um kynningar í sínu nágrenni. Lögð er áhersla á að yngri starfsmenn sinni fræðslunni svo að hún sé sem næst því að vera á jafningjagrunni.

Landsbankinn tekur einnig virkan þátt í verkefninu Fjármálavit, sem er kennsluefni í fjármálafræðslu fyrir nemendur í eldri bekkjum grunnskóla. Samtök fjármálafyrirtækja (SFF) standa að verkefninu í samstarfi við aðildarfélögin og starfsfólk þeirra um land allt. Í ár hafa 35 starfsmenn Landsbankans tekið þátt í verkefninu og frætt nemendur víða um land. Fjármálavit hefur heimsótt alls 4000 nemendur í 10. bekkjum grunnskóla landsins í vetur.

Auk fræðslu til nemenda í grunn- og framhaldsskólum

hefur Landsbankinn staðið fyrir fræðslukvöldum fyrir háskólanema í samstarfi við Stúdentaráð.

Slysavarnafélagið Landsbjörg

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

Hinsegin dagar

Landsbankinn styður réttindabaráttu hinsegin fólks á Íslandi heilshugar og hefur verið stoltur bakhjarl Hinsegin daga í Reykjavík frá upphafi. Árið 2017 var samstarfssamningur Hinsegin daga og Landsbankans endurnýjaður, auk þess sem samstarfið var eflt enn frekar með nýjum styrktarpotti. Markmiðið með Gleðigöngupottinum svokallaða er að styðja einstaklinga og smærri hópa við undirbúning og framkvæmd atriða í gleðigöngu Hinsegin daga og þannig auðvelda þátttöku í Hinsegin dögum.

Klasasamstarf í ferðaþjónustu – ábyrg ferðaþjónusta

Landsbankinn hefur verið aðili að klasasamstarfi í ferðaþjónustu frá upphafi samstarfsins árið 2012. Helsta markmið þess er að auka samkeppnishæfni og verðmætasköpun innan ferðaþjónustunnar og er verkefnið unnið í anda klasaaðferðafræði Michaels Porters. Að klasasamstarfinu standa lykilfyrirtæki á sviði ferðaþjónustu, opinberir aðilar og fyrirtæki sem styðja við eða eiga samstarf við greinina.

Ratsjáin er verkefni sem spratt upp úr ferðaklasanum. Þar gefst stjórnendum ferðaþjónustufyrirtækja tækifæri til að taka þátt í samstarfsverkefni með öðrum fyrirtækjum í sömu grein og draga lærdóm af reynslu annarra og miðla af eigin reynslu. Landsbankinn er einn aðal styrktaraðili verkefnisins.

Í janúar 2017 skrifaði Landsbankinn undir yfirlýsingu um ábyrga ferðaþjónustu sem var staðfest af forsvarsfólki yfir 250 fyrirtækja að viðstöddum forseta Íslands, Guðna Th. Jóhannessyni, sem er verndari verkefnisins. Það eru Festa – miðstöð um samfélagsábyrgð og Íslenski ferðaklasinn sem standa að verkefninu í samstarfi við Ferðamálastofu, SAF, Íslandsstofu, Stjórnstöð ferðamála, markaðsstofur landshlutanna, Höfuðborgarstofu og Safetravel. Landsbankinn er einn af bakhjörlum verkefnisins ásamt sex öðrum fyrirtækjum.

Ábyrg ferðaþjónusta er hvatningarverkefni sem snýr að því að íslensk ferðaþjónustufyrirtæki sammælist um nokkrar skýrar og einfaldar aðgerðir um ábyrga ferðaþjónustu. Tilgangur verkefnisins er að stuðla að því að Ísland verði ákjósanlegur áfangastaður ferðamanna um ókomna tíð sem styður við sjálfbærni fyrir komandi kynslóðir Íslendinga.

Skólahreysti

Landsbankinn er aðalbakhjarl Skólahreysti og leggur keppninni lið af krafti. Markmið Skólahreysti er að hvetja börn til að taka þátt í alhliða íþróttaupplifun sem byggð er á grunnforsendum almennrar íþróttakennslu og þar sem keppendur vinna að mestu leyti með eigin líkama í

þrautum. Vinsældir Skólahreysti hafa aukist ár frá ári og keppa nú yfir 600 krakkar fyrir hönd sinna skóla, auk þess sem nokkur þúsund krakkar eru virkir félagar í stuðningsliðum. Auk Landsbankans nýtur Skólahreysti stuðnings mennta- og menningarmálaráðuneytisins, Norrænu ráðherranefndarinnar, Toyota og Íþrótta- og ólympíusambandsins.

Konur í orkumálum

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

Samtök um ábyrgar fjárfestingar, IcelandSIF

Samtök um ábyrgar fjárfestingar á Íslandi voru stofnuð í nóvember 2017. Tilgangur samtakanna er að stuðla að aukinni þekkingu og umræðu um aðferðafræði sjálfbærra og ábyrgra fjárfestinga. Landsbankinn er eitt af 23 fyrirtækjum sem tók þátt í stofnun samtakanna en þeim er ætlað að vera óháður vettvangur fyrir umræðu og fræðslu um ábyrgar og sjálfbærar fjárfestingar.

Vigdísarstofnun

Landsbankinn er bakhjarl Stofnunar Vigdísar Finnbogadóttur í erlendum tungumálum, ásamt tíu öðrum fyrirtækjum.

Landsbankinn hefur styrkt Vigdísarstofnun með veglegum hætti síðustu ár og hefur styrkjunum verður varið til daglegrar starfsemi vegna undirbúnings stofnunarinnar. Vigdísarstofnun er starfrækt í Veröld – húsi Vigdísar sem var vígt 20. apríl 2017. Vigdísarstofnun - alþjóðleg miðstöð tungumála og menningar hlaut í nóvember 2011 samþykki Mennta-, vísinda-, og menningarmálastofnunar Sameinuðu þjóðanna, UNESCO, til að starfa undir merkjum hennar.

UN Women

Landsbankinn hefur átt mjög gefandi samstarf við UN Women á Íslandi undanfarin ár og verið bakhjarl landsnefndarinnar í mikilvægum verkefnum. Bankinn er til að mynda bakhjarl HeForShe-verkefnisins en markmið þess er að hvetja karla og stráka til að láta til sín taka í baráttunni fyrir jafnrétti kynjanna á öllum vígstöðvum. Landsbankinn skrifaði árið 2011 undir Jafnréttissáttmálann (Women's Empowerment Principles – Equality Means Business), alþjóðlegt átak UN Women og UN Global Compact. Með undirskriftinni skuldbatt bankinn sig til að vinna að jafnréttismálum innan fyrirtækisins.

Iceland Luxury

Landsbankinn hefur ásamt Icelandair Group, Bláa lóninu, og Meet in Reykjavík tekið höndum saman um stefnumarkandi verkefni til þriggja ára sem miðar að markaðssetningu á Reykjavík og Íslandi fyrir ferðamenn sem krefjast hágæðaþjónustu. Verkefnið ber heitið Iceland Luxury og er hýst og því stjórnað af Meet in Reykjavík. Markmið þessa samkomulags er að stuðla að langtímastefnumörkun á þessu sviði, styrkja ímynd Reykjavíkur og Íslands í augum vel stæðra ferðamanna, auka samtakamátt fyrirtækja sem starfa á þessum markaði, og hvetja til þróunar innviða og þjónustu fyrir þennan markhóp. Samstarfið er framhald af þeirri uppbyggingu sem hófst með stofnun Meet in Reykjavík árið 2012 og styður Landsbankinn einnig þá starfsemi.

Íslenski sjávarklasinn

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

Útgáfa

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

Landsbankinn gefur út mikið af áhugaverðu efni sem tengist fjármálum, starfsemi bankans og breytingum í samfélaginu. Á árinu 2017 gaf bankinn t.d. út viðamikil veftímarit um verslun og þjónustu annars vegar og ferðaþjónustu hins vegar. Efnið var birt á Umræðu Landsbankans sem var valin besta efnis- og fréttaveitan á Íslensku vefverðlaununum 2017.

Umræðan

Umræða Landsbankans er metnaðarfullt vefsvæði þar sem birtar eru áhugaverðar greinar um fjölbreytt efni, bæði um það sem er efst á baugi í fjármálaheiminum en einnig málefni sem tengjast breytingum í samfélaginu. Vefurinn hefur skýra vísun í hlutverk bankans sem hreyfiafl í íslensku samfélagi.

Umræðan opnaði í nóvember 2016 og var vefurinn valinn besta efnis- og fréttaveitan á verðlaunahátíð Íslensku vefverðlaunanna í janúar 2017.

Við framsetningu efnis er notast við texta, ljósmyndir, myndbönd og tölulegt efni. Á árinu 2017 hefur áherslan á gerð myndbanda aukist, jafnt viðtöl við sérfræðinga og álitsgjafa, fræðandi yfirlits- og kynningarmyndbönd, auk skemmtilegra hugleiðinga í myndbandaformi.

Sum málefnin sem fjallað er um á Umræðunni eru samfélags-

Íslensku vefverðlaunin

Í janúar 2017 var Umræðan valin besta efnis- og fréttaveita ársins 2016 á Íslensku vefverðlaununum.

Fjögur efnissvið

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

Efnahagsmál - Greinar og rannsóknir um efnahagsmál frá Hagfræðideild Landsbankans

Ráðstefnur - Fjölbreytt efni frá ráðstefnum og fundum bankans

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

tengd og tengjast ekki starfsemi bankans með beinum hætti, t.d. greinar og myndbönd um gleðigöngu Hinsegin daga, björgunar- og slysavarnastarf á Íslandi, íslensku rappsenuna, framtíðarkvikmyndir og kvennaknattspyrnu, meðan aðrar fjalla um þróun mála í banka- og fjármálageiranum, t.d. greinar um persónuvernd, kosti eignadreifingar og fasteignamarkaðinn.

Metnaðarfull greinaröð um netöryggismál birtist á Umræðunni í apríl þar sem sérfræðingar bankans fjölluðu um ýmsar hliðar þess málaflokks, t.d. framtíð auðkenningar, öryggi í netverslun, vefveiðar og ýmislegt fleira. Á undanförnum árum hefur tilraunum til fjársvika á netinu fjölgað umtalsvert og Landsbankanum er mikið í mun að vara viðskiptavini sína og aðra við hættum sem af þeim stafa. Hluti af greinaröðinni var upplýsingamyndband þar sem varað var við einni tiltekinni tegund netsvika, fyrirmælafölsunum, með aðgengilegum hætti. Einnig hefur talsvert verið fjallað um ábyrgar fjárfestingar á Umræðunni.

Umfangsmikil vefsvæði hafa verið sett upp í tilefni af stærri útgáfum Hagfræðideildar bankans. Hagspá Hagfræðideildar og greiningar deildarinnar á ákveðnum geirum hagkerfisins birtast nú eingöngu á Umræðunni. Má þar nefna ítarleg vefsvæði um verslun og þjónustu sem birt var í mars annars vegar og ferðaþjónustu sem birt var í september hins vegar. Á vefsvæðunum er notast við gagnvirk gröf, myndbönd, ljósmyndir og viðtöl við hagsmunaaðila í atvinnulífinu sem styðja með áhugaverðum hætti við texta greininganna. Á Umræðunni má einnig finna upptökur, glærur og annað efni frá ráðstefnum á vegum bankans.

Hagsjá Hagfræðideildar Landsbankans birtist einnig á Umræðunni en það eru reglulegir pistlar um stöðu efnahagsmála, ríkisfjármála, um fasteignamarkaðinn, verðbólguhorfur og margt fleira. Í Vikubyrjun birtast

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

Hjá Hagfræðideild Landsbankans á sér stað öflug rannsóknar- og greiningarvinna á þróun efnahagsmála og gegnir deildin lykilhlutverki við að móta sýn bankans á þróun og horfur í efnahagslífinu, innanlands og utan.

Hagfræðideildin gaf út 382 greiningar árið 2017

Deildin gefur út þjóðhags- og verðbólguspár, auk þess að sinna atvinnuvegagreiningum og öðrum sérhæfðari verkefnum. Einnig annast hún greiningu og verðmat á skráðum félögum á markaði. Alls sendi Hagfræðideild frá sér 382 greiningar árið 2017, auk þess að standa fyrir fjölda kynningarfunda og viðburða tengdum efnahagsmálum á árinu. Hagfræðideildin gerði m.a. ítarlega úttekt á stöðu og horfum í íslenskri verslun og ferðaþjónustu á Íslandi. Í kjölfar kynningar Landsbankans á hagspá Hagfræðideildar í Hörpu í nóvember sl. var Þjóðhagur, ársrit deildarinnar, gefið út á Umræðunni. Um er að ræða ítarlegar greinar um ólíka þætti efnahagslífsins á Íslandi og í heiminum öllum. Myndbönd með viðtölum við sérfræðinga Hagfræðideildar birtust einnig á Umræðunni, sem og á Facebook-síðu bankans. Iðulega er vitnað í sérfræðinga Hagfræðideildar og greiningar þeirra í fjölmiðlum og þeir fara reglulega í fjölmiðlaviðtöl, í samræmi við stefnu bankans um að vera virkur þátttakandi í samfélaginu.

Útgáfur Hagfræðideildar

Þjóðhagsgreiningar, skuldabréf og gjaldeyrismarkaður	
Þjóðhagur og sérrit	4
Hagsjá	119
Vikubyrjun	49
Yfirlit yfir gjaldeyrismarkað	12
Mánaðaryfirlit sértryggðra skuldabréfa	12
	196
Hlutabréf	
Afkomuspár	52
Viðbrögð við afkomu	43
Verðmat fyrirtækja	16
Mánaðaryfirlit hlutabréfa	12
Sérrit	15
Hluthafalisti	48
	186
Útgáfur á ensku	54

Ráðstefnur og fundir

Á hverju ári stendur Landsbankinn fyrir fjölbreyttum ráðstefnum og fundum og gefur út ýmis sérrit og greiningar um efnahagsmál og atvinnulífið. Á árinu 2017 stóð bankinn m.a. fyrir stórri ráðstefnu um stöðu og horfur í ferðaþjónustu á Íslandi

og árlegri ráðstefnu þar sem Hagfræðideild Landsbankans kynnti nýja hagspá til næstu þriggja ára. Á síðarnefndu ráðstefnunni var einnig fjallað um áhrif fasteignaverðs á stöðugleikann og Simon McGeary, framkvæmdastjóri hjá Citigroup, ræddi um arðgreiðslugetu banka og fjármagnsskipan þeirra í ljósi breytinga á alþjóðlegu regluverki fjármálafyrirtækja.

Undir liðnum Ráðstefnur á Umræðu Landsbankans birtast upptökur, glærur og annað efni frá ráðstefnunum sem eru ávallt mjög vel sóttar. Áhersla er lögð á að efnið á vefnum sé sem ítarlegast og aðgengilegast fyrir alla.

Undir liðnum Ráðstefnur á Umræðu Landsbankans birtast upptökur, glærur og annað efni frá ráðstefnunum sem eru ávallt mjög vel sóttar. Áhersla er lögð á að efnið á vefnum sé sem ítarlegast og aðgengilegast fyrir alla.

Að auki voru haldnir minni fundir víða um land þar sem meðal annars var fjallað um sparnað, mikilvægi eignadreifingar, fjárfestingartækifæri erlendis í kjölfar afléttingar gjaldeyrishafta og fyrstu fasteignakaup. Í tengslum við Hagspá Landsbankans voru haldnir fundir í Reykjanesbæ og á Akureyri.

Sérfræðingar Landsbankans taka einnig virkan þátt í fjölda annarra ráðstefna, s.s. Íslensku sjávarútvegssýningunni og stórri ráðstefnu Samtaka verslunar og þjónustu, þar sem ítarleg greining Hagfræðideildar á stöðu íslenskrar verslunar var kynnt.

Mælikvarðar

Landsbankinn hefur það að leiðarljósi að tekið sé tillit til umhverfissjónarmiða, félagslegra og efnahagslegra þátta í starfseminni. Áhersla hefur verið lögð á innleiðingu á stefnu um ábyrgar fjárfestingar og góður árangur hefur náðst í að draga úr losun gróðurhúsalofttegunda vegna bílaflota bankans.

Efnahagur

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

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

Landsbankinn hefur ekki metið áhættu vegna loftslagsbreytinga sérstaklega en telur engu að síður nauðsynlegt að fylgjast náið með þróun þeirra mála, bæði vegna tækifæra í viðskiptum sem og áhrifa á afkomu viðskiptavina sinna.

Undanfarin ár hefur umræðu um sjálfbærni og samfélagsábyrgð vaxið fiskur um hrygg, bæði erlendis og hér á landi. Viðskiptaumhverfið er að breytast og frammistaða í þessum málum er byrjuð að hafa áhrif á hvernig áhætta í fyrirtækjarekstri og möguleikar fyrirtækja til vaxtar eru metnir. Nýjar rannsóknir sýna jákvætt samhengi á milli áherslna fyrirtækja á sjálfbærni annars vegar og afkomu hins

vegar. Þá gera samstarfsaðilar Landsbankans auknar kröfur um að bankinn meti viðskiptavini með hliðsjón af sjálfbærni, bæði með tilliti til lánveitinga og fjárfestinga. Allt bendir til þess að á næstu árum verði enn meiri áhersla lögð á þessi atriði.

Hagfræðideild Landsbankans hóf í lok árs 2016 að safna svörum fyrirtækja, sem skráð eru á Aðallista Kauphallarinnar, við stöðluðum spurningalista sem tekur á helstu þáttum samfélagsábyrgðar, umhverfismálum og jafnrétti kynja. Með þessum spurningalista stígur Landsbankinn sín fyrstu skref í þá átt að afla upplýsinga um hvernig fyrirtæki sem skráð eru á markað haga þessum málum og væntanlega framvindu málaflokksins hér á landi.

Spurningalistinn var hafður einfaldur í byrjun með það að leiðarljósi að draga grunnþætti samfélagsábyrgðar fyrirtækjanna fram í dagsljósið og hvetja fyrirtæki til að taka þessi mál til skoðunar. Spurningalistinn og önnur upplýsingaöflun mun svo þróast með tímanum. Flest félög vinna nú þegar að þessum málefnum og því hefur svörun verið mjög góð. Svörin hafa verið gerð aðgengileg fjárfestum á sérstöku svæði á vef

EC1 - Bein efnahagsleg verðmæti

Bein efnahagsleg verðmæti í milljónum*	2016	2017	Breyting
Tekjur	48.700	53.512	10%
Rekstrarkostnaður**	9.050	9.283	3%
Laun og launatengd gjöld	14.049	14.061	0%
Arðgreiðslur til hluthafa	28.538	24.821	-13%
Tekjuskattur og sérstakur skattur	8.543	9.896	16%
Styrkir til samfélagsins	0,196	0,205	5%
Samtals efnahagslegt framlag	60.376	58.266	-3%
Efnahagslegur ávinningur	-11.676	-4.754	-59%
Hlutfall efnahagslegs framlags af tekjum	**124%**	**109%**	**-15%**

*Upplýsingar á samstæðugrundvelli.

**Án afskrifta fastafjármuna og styrkja.

Landsbankans. Að svo stöddu eru spurningarnar einungis til upplýsingar fyrir fjárfesta og tekur deildin ekki efnislega afstöðu til svaranna. Spurningalistinn er verkfæri sem fjárfestar geta notað til að meta stefnu fyrirtækja hvað varðar samfélagslega ábyrgð. Langtímastefnan er að tekið verði meira tillit til þessara þátta í tengslum við mat á fjárfestingarkostum. Árið 2018 verður samsvarandi listi sendur á alla aðila sem eru með skráð hlutabréf eða skuldabréf í Kauphöllinni.

Bankaráð Landsbankans hefur samþykkt atvinnugreinastefnur fyrir eftirfarandi atvinnugreinar: sjávarútveg, fasteignafélög, byggingarstarfsemi og mannvirkjagerð, eignarhaldsfélög, ferðaþjónustu, verslun, þjónustu, upplýsingatækni og fjarskipti.

Allar þessar atvinnugreinastefnur innihalda viðmið um samfélagsábyrgð og þar er m.a. verið að taka fyrsta skrefið í að skoða loftslagsáhættu viðskiptavina, en Landsbankinn er aðili að Parísarsamkomulaginu sem setur markmið um að draga markvisst úr losun gróðurhúsalofttegunda. Þar að auki hefur bankaráð samþykkt almenn samfélagsviðmið við lánveitingar til fyrirtækja. Í þeim er meðal annars fjallað um atriði sem mikilvægt er að viðskiptastjórar ræði við fyrirtæki þegar fjármögnun er til umfjöllunar. Má þar nefna ábyrgð í umgengni við auðlindir og mögulega áhættu í rekstrarumhverfi fyrirtækja vegna óeðlilegra viðskiptahátta, svo sem svartrar atvinnustarfsemi.

EC3 – Skuldbindingar vegna lífeyrisgreiðslna og hvatakerfa

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

EC4 – Fjárhagslegur stuðningur frá opinberum aðilum

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

EC6 – Hlutfall stjórnenda frá nærsamfélagi

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

EC9 - Stefna og hlutfall innkaupa frá birgjum úr nærsamfélagi

Hlutfall birgja eftir flokkum	Hlutfall af heild	Innlendir	Erlendir
Upplýsingatækni	35%	84%	16%
Rekstur fasteigna	19%	100%	0%
Markaðskostnaður	11%	100%	0%
Annað	35%	94%	6%

Landsbankinn skilgreinir Ísland sem nærsamfélag sitt og leitast við að eiga viðskipti við íslenska birgja, að því gefnu að það sé hagkvæmt. Á landsbyggðinni leitast bankinn við að skipta við heimamenn, enda uppfylli þeir skilyrði innkaupastefnu bankans.

Af þeim birgjum sem eru með samning í yfir eitt ár eru 41 innlendir og 49 erlendir. Þessir birgjar eru með yfir 95% af heildarinnkaupum bankans en allir stórir birgjar bankans eru með samning við hann. Helstu ástæður þess að erlendum birgjum hefur fjölgað eru aukin krafa um gerð samnings við stofnun viðskipta og fjölgun vegna fleiri þjónustuþátta.

Heildargreiðslur til birgja árið 2017 námu 7.720 milljónum króna. Innkaup á Íslandi eru skilgreind hér sem innkaup í íslenskum krónum og voru þau 92% af öllum innkaupum bankans á árinu.3 Lækkun var á aðkeyptri sérfræðiþjónustu, hugbúnaði og upplýsingaveitum á árinu. Þessar upplýsingar eru á samstæðugrundvelli.

Stærstur hluti erlendra innkaupa bankans tengist upplýsingatækni og er skipting meginútgjaldaflokka eftirfarandi:

Samfélag

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

Viðskiptavinurinn

PR5 – Ánægja viðskiptavina

Gallup mælir ímynd Landsbankans og tengsl við viðskiptavini fjórum sinnum á ári. Viðskiptavinir bankans svara m.a. spurningum um ánægju, traust, hvort bankinn starfi af heilindum og hvort viðskiptavinir séu stoltir af bankanum. Rannsóknin, sem kallast CE11, skilar af sér stuðli sem endurspeglar þetta allt á kvarðanum 1-5 og hefur þetta verið mælt frá árinu 2007. Enginn banki mældist hærri en Landsbankinn í lok árs 2017. Þá fékk bankinn einkunnina 3,7 og hefur ekki mælst svo hár frá því fyrir hrun. Í sömu rannsókn kom fram að viðskiptavinir Landsbankans eru þeir ánægðustu á bankamarkaði með einkunnina 3,9 á sama kvarða.

Viðskiptavinir Landsbankans eru þeir ánægðustu á bankamarkaði samkvæmt CE11 rannsókn Gallup.

PR6 – Sala á bannaði eða umdeildri vöru og siðareglur

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

Markmið:

Leysa kvörtunarmál innan 7 daga.

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

PR8 – Fjöldi ábendinga/kvartana vegna trúnaðarbrota

Á árinu 2017 voru samtals skráðar 1.505 kvartanir og er það töluverð lækkun skráðra kvartana frá árinu 2016, en skráðar kvartanir þá voru 1.807 talsins. Flestar kvartanir bárust á fyrsta ársfjórðungi, eða samtals 617 kvartanir. Kvartanir dreifast nokkuð jafnt yfir aðra ársfjórðunga ársins.

Eðli kvartana var heldur fjölbreytt en helst má nefna kvartanir í tengslum við vörur

bankans (28%) og þjónustu (26%). Meirihluti kvartana eiga upp-runa sinn hjá viðskiptavinum (93%) og algengast er að skráðar kvartanir berist í gegnum síma (62%). Vert er að nefna að meðal þess sem stóð upp úr á árinu var innleiðing snertilausra greiðslu-korta og miklar kerfisbreytingar en skráðar kvartanir endurspegla þessa þætti.

Markmið Landsbankans er að leysa úr kvörtunum innan 7 daga. Þau mál sem ekki er hægt að leysa í kvartanaþjónustu og teljast alvarleg eru send áfram til Rekstraráhættu, en slík mál voru 12 talsins árið 2017, sem er fækkun um þrjú frá árinu áður.

Mannauður

Mannauðsdeild bankans ber ábyrgð á mannauðs- og fræðslu-málum. Helstu upplýsingar um mannauðsmál, jafnréttismál, starfskjör og hlunnindi, starfsþró-un og stefnu bankans má finna á vef bankans. Drög að uppfærslu jafnréttisstefnu voru útbúin á árinu en það á eftir að leggja þau fyrir bankaráð. Upplýsingar um starfsmannafjölda eru á sam-stæðugrundvelli.

Starfsmenn í fæðingarorlofi	2013	2014	2015	2016	2017	Breyting frá 2016
Meðalfjöldi kvenna í fæðingarorlofi	24	16	17	16	11	-34%
Meðalfjöldi karla í fæðingarorlofi	9	8	7	6	6	-3%
Meðalfjöldi vikna í fæðingarorlofi - konur	42	56	59	58	37	-36%
Meðalfjöldi vikna í fæðingarorlofi - karlar	27	20	17	16	14	-11%

LA1 – Aldursdreifing og starfsmannavelta

Í árslok störfuðu 1.042 starfsmenn í 997 stöðugildum í Landsbankanum, Landsbréfum og öðrum dótturfélögum. Þar af eru 54% með háskólamenntun.

Af nýráðningum voru 46% karlar og 54% konur.

Lausráðnir starfsmenn eru þeir sem eru að hefja störf hjá Landsbankanum en þeir fá fastráðningu eftir þrjá til sex mánuði. Árið 2017 hætti einn lausráðinn starfsmaður áður en til fastráðningar kom.

Starfsmannaveltan á árinu 2017 var 7,5% í samanburði við 10% árið 2016.

LA2 – Hlunnindi starfsmanna

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

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

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

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

LA3 – Fæðingarorlof

Konum, sem tóku fæðingarorlof, fækkaði um 34% frá fyrra ári á meðan körlum fækkaði um 3%. Konur tóku töluvert færri vikur að meðaltali í fæðingarorlof árið 2017 samanborið við síðustu ár og á meðan heldur fæðingarorlof karla áfram að styttast frá ári til árs. Starfsmenn af báðum kynjum taka frekar fæðingarorlof yfir sumarmánuðina.

Þrír starfsmenn, allt konur, kusu að koma ekki aftur til vinnu eftir fæðingarorlof.

LA4 – Lágmarksuppsagnarfrestur

Almennur uppsagnarfrestur starfsmanna er eftirfarandi:

Lausráðnir starfsmenn
– 2 mánuðir.

Fastráðnir starfsmenn
– 3 mánuðir.

Fastráðnir starfsmenn með yfir 10 ára starfsreynslu í fjármálafyrirtæki eða a.m.k. 45 ára lífaldur – 6 mánuðir.

LA6 – Fjöldi veikindadaga

Veikindaréttindi starfsmanna fjármálafyrirtækja eru nokkuð víðtæk. Þau eru tengd starfsaldri, miðast við 12 mánaða tímabil og eru eftirfarandi:

Lausráðnir starfsmenn eiga rétt á fullum launum í 30 daga og ½ launum í 30 daga.

Fyrir fastráðna er veikindaréttur 3 mánuðir á fullum launum og 3 mánuðir á ½ launum.

Eftir 10 ár í starfi er rétturinn 4 mánuðir á fullum launum og 4 mánuðir á ½ launum.

Eftir 15 ár í starfi er rétturinn 6 mánuðir á fullum launum og 6 mánuðir á ½ launum.

Eftir 20 ár í starfi er rétturinn 12 mánuðir á óskertum launum.

Starfstengdir sjúkdómar eru ekki skráðir sérstaklega í bankanum. Oftast er um stoðkerfisvandamál að ræða sem gætu einnig tengst öðru en vinnuumhverfi.

Meðalfjöldi veikindadaga starfsmanna var 6,2 dagar árið 2017 á móti 7,7 dögum árið 2016. Meðalfjöldi fjarvistardaga vegna veikinda barna var einn dagur árið 2017 sem er sami meðalfjöldi og árið 2016.

LA9 – Meðalfjöldi fræðslustunda

Fræðsla 2017

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

Umfangsmikil fræðsludagskrá stendur til boða á hverju ári og er starfsfólk duglegt að nýta sér

framboðið. Fræðslustarfið tekur mið af áherslum í starfi bankans á hverjum tíma og er markvisst horft til þess að framboð símenntunar fyrir starfsmenn færi Landsbankann nær markmiðum sínum.

Fræðslustarfið í tölum

Hjá Landsbankanum býðst starfsfólki að sækja fjölbreytta fræðsludagskrá. Árið 2017 var boðið upp á 170 viðburði og þátttakendur voru um 3300. Hver starfsmaður bankans sótti að meðaltali ríflega 3 viðburði í fræðsludagskránni. Efni fræðsluviðburða dreifist nokkuð jafnt en efnisflokkarnir Vörur og þjónusta og Kerfi og forrit voru fyrirferðamestu efnisflokkarnir í fræðslustarfinu 2017.

Ástundun fræðslu

84% starfsmanna sóttu sér starfstengda símenntun árið 2017 á vegum bankans.

Meðalfjöldi fræðslustunda á hvert stöðugildi á árinu 2017 var 10,5 klukkustundir. Meðalfjöldinn er nokkuð misjafn milli sviða, lægstur á Mörkuðum og Fyrirtækjasviði (6 klst.) og hæstur hjá Bankastjórn og útibúum úti á landi (15 klst.). Fjöldi fræðslustunda tekur bæði til atburða sem starfsmenn sækja innan bankans og fræðslu sem sótt er utanhúss á kostnað bankans.

Meðalfjöldi fræðslustunda eftir starfsheiti og kyni

Hjá Landsbankanum er lögð áhersla á að konur og karlar í sömu störfum hafi sömu tækifæri til þátttöku í fræðslu. Á myndinni hér fyrir neðan má sjá meðalfjölda fræðslustunda eftir starfsheiti og kyni. Lítill munur er á fjölda fræðslustunda kynjanna. Karlar hafa þó sótt fræðslu í sem nemur 2 klst. umfram konur.

Kynjamunur á meðalfjölda fræðslustunda eftir starfsheiti er á bilinu 1–10 klst. Mestur er munurinn hjá sérfræðingum í framlínu þar sem konur sækja meiri fræðslu en karlar sem nemur 10 klst. Einnig sækja konur í stöðum millistjórnenda í höfuðstöðvum meiri fræðslu en karlar í sömu stöðum eða sem nemur 5 klst. Karlstjórnendur í útibúum sækja ívið meiri fræðslu en kvenstjórnendur en þar munar á bilinu 2-4 klst.

LA10 – Þekkingarþróun, símenntun og starfslok

Lærum og miðlum - lærdómsmenning

Ýmsir þættir í starfsumhverfi Landsbankans kalla á breytta nálgun að starfsþróun og fræðslu. Má þar t.d. nefna aukna tæknivæðingu starfa og breytingar á lagaumhverfi fjármálafyrirtækja. Nýjar kynslóðir koma inn á vinnumarkaðinn og aldrei hafa staðið til boða jafn fjölbreyttar leiðir til að læra og miðla.

Árið 2017 hefur verið unnið markvisst að því hjá Landsbankanum að endurskoða fræðslustarfið og búa til lærdómsmenningu sem tekur mið af þeirri þróun sem er að eiga sér stað. Yfirskrift verkefnisins er Lærum og miðlum og það miðar að því að skapa starfsumhverfi sem hvetur fólk enn frekar til þess að taka ábyrgð á eigin þekkingu og miðla henni til samstarfsmanna.

Hvatning til að læra og miðla

- Skýrar þekkingarkröfur og námsferli
- Fjölbreyttar leiðir til að læra
- Snjallfræðsla, það er fræðsla sem er aðgengileg í snjalltækjum
- Aðlaðandi framsetning fræðslu
- Hvatning og stuðningur til að læra
- Góð yfirsýn yfir þekkingu og nám

Markviss þróun þekkingar með sérsniðinni fræðslu

Áhrif og ábyrgð – Stefnumiðuð stjórnendaþjálfun

Hjá Landsbankanum starfar stór hópur öflugra stjórnenda sem gegnir lykilhlutverki við innleiðingu á stefnu bankans. Landsbankinn leggur áherslu á að skapa stjórnendum hvetjandi og uppbyggjandi umgjörð þar

Meginverkefni tengd fræðslustarfi árið 2017 hafa verið

- Nýting á Workplace sem vettvangi til að læra og miðla
- Könnun á lærdómsmenningu bankans vorið 2017
- Samtal við stjórnendur um mikilvægi hvatningar til að læra og miðla
- Aukið framboð rafrænnar fræðslu
- Fjölbreyttari kennsluaðferðir á námskeiðum innan bankans
- Öflug kynning á fræðsluframboði innan sem utan bankans
- Undirbúningur innleiðingar á nýju rafrænu fræðsluumhverfi

Í stjórnendaþjálfuninni var unnið að eftirfarandi

- Að auka færni stjórnenda til að vinna í takt við stjórnendalíkan og þar með stefnu bankans
- Að ýta undir að stjórnendur axli ábyrgð á eigin þróun og árangri
- Að gefa stjórnendum betri og skýrari heildarmynd af tækjum og tólum sem notuð eru til að efla og samstilla stjórnun í bankanum
- Að efla liðsheild í stjórnendateymi bankans

sem hver stjórnandi fær tækifæri til að njóta sín. Fyrri hluta ársins 2017 héldu stjórnendur Landsbankans áfram í stjórnendaþjálfuninni Áhrif og ábyrgð sem hófst haustið 2016. Þjálfunin byggði á stjórnendalíkani Landsbankans sem „leiðarvísi“ um hvernig stjórnandi í bankanum á að vinna og til að styðja stjórnendur við innleiðingu á stefnu.

Um var að ræða tvö námskeið auk þess sem hluti hópsins sótti einstaklingsmiðaða stjórnendaráðgjöf hjá markþjálfa. Stjórnendum hefur í framhaldinu boðist að nýta sér markþjálfun áfram.

Fræðsludagur og þjálfun sumarstarfsmanna

Landsbankinn hefur um árabil boðið öllum sumarstarfsmönnum sem eru að hefja störf hjá bankanum í fyrsta sinn, að sækja fræðsludag í fræðslusetri bankans í Selvík við Álftavatn. Um 50 sumarstarfsmenn tóku þátt að þessu sinni en boðið var upp á fjölbreytta fræðsludagskrá þar sem blandað var saman fróðleik og skemmtun. Sumarstarfsmönnum bauðst einnig að sækja námskeið um vinnubrögð.

Fræðsla fyrir framlínustarfsmenn

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

Vottun fjármálaráðgjafa

Landsbankinn er virkur þátttakandi í verkefninu Vottun fjármálaráðgjafa. Verkefnið er á vegum Samtaka fjármálafyrirtækja, en að því koma auk fjármálafyrirtækja, atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið, Háskólinn á Bifröst, Viðskiptafræðideild Háskóla Íslands og Viðskiptadeild Háskólans í Reykjavík. Markmiðið með Vottun fjármálaráðgjafa er m.a. að samræma þær kröfur sem gerðar eru til þeirra sem sinna fjármálaráðgjöf til einstaklinga og tryggja að fjármálaráðgjafar búi yfir nauðsynlegri þekkingu og færni í starfi. Í ár hlutu 20 starfsmenn vottun sem fjármálaráðgjafar og í árslok 2017 hafa samtals 75 starfsmenn Landsbankans hlotið slíka vottun.

Námsstyrkir

Starfsmönnum Landsbankans standa til boða styrkir til að sækja námskeið utan bankans. Árið 2017 nýttu 350 starfsmenn sér slíka styrki. Um 80 starfsmenn fengu styrk til að stunda nám samhliða starfi, s.s. til stúdentsprófs, háskólaprófs eða löggildingar.

Fræðsla í tengslum við starfslok

Námskeið um starfslok og lífeyrismál

Hjá Landsbankanum er reglulega boðið upp á starfslokanámskeið. Námskeiðið er ætlað þeim starfsmönnum sem hyggja á starfslok á næstu tveimur árum. Markmiðið er að hvetja starfsmenn til að undirbúa sig vel fyrir mikilvæg tímamót og stuðla þannig að góðri heilsu, ánægju og vellíðan þeirra á efri árum. Árið 2017 sóttu 23 starfsmenn námskeiðið. Einnig er reglulega boðið upp á námskeið um lífeyrismál fyrir starfsmenn og árið 2017 nýttu 38 starfsmenn sér það. Á námskeiðinu er fjallað sérstaklega um reglur og helstu atriði í samþykktum Lífeyrissjóðs bankamanna.

LA11 – Frammistöðumat

Síðustu ár hefur frammistöðumat verið framkvæmt í stað starfsmannaviðtala. Markmiðið með þessu er að ná fram betri frammistöðu samkvæmt bæði hlutlægum og huglægum mælikvörðum. Einnig er þetta hugsað sem aukin eftirfylgni í starfsþróun, samskiptum og stjórnendaupplýsingagjöf. Frammistöðumat er framkvæmt af næsta yfirmanni hvers starfsmanns en öllum starfsmönnum Landsbankans er boðið í frammistöðusamtal. Samtals fóru 991 starfsmenn í samtal árið 2017, sem er 93% starfsmanna.

Markmið:

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

Hlutfall starfsmanna sem fóru í frammistöðumat 2017

LA12- Kynjahlutföll stjórnenda og starfsmanna

Tölfræði á við Landsbankann og framkvæmdastjóri Landsbréfa er einnig inn í tölunni um framkvæmdastjóra.

Frammistöðumat eftir sviðum	2016	2017
Áhættustýring	93%	92%
Einstaklingssvið	93%	95%
Fjármál	89%	100%
Fyrirtækjasvið	95%	95%
Innri endurskoðun	100%	100%
Markaðir	84%	83%
Upplýsingatækni	91%	93%
Skrifstofa bankastjóra	87%	69%
Samtals hlutfall starfsmanna	**91%**	**93%**

LA13 – Hlutfall launa karla og kvenna eftir stöðugildum

Tölfræði sýnir hlutfall launa kvenna af launum karla árið 2017 eftir starfsheitum. Ekki er tekið tillit til áhrifa vegna starfsaldurs, reynslu, menntunar eða annars.

LA16 – Verklag og fjöldi ábendinga vegna mannauðsmála

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

Tvær kvartanir um einelti bárust á árinu. Sálfræðingar voru fengnir til þess að meta aðra kvörtunina og studdi niðurstaða þeirra ekki að um einelti hafi verið að ræða. Starfsmenn Mannauðs mátu hina kvörtunina og samtöl studdu ekki að um einelti hafi verið að ræða. Einn aðili málsins snéri ekki aftur til vinnu eftir veikindaleyfi. Skoðanir leiddu af sér gagnlegar ábendingar um samstarf og samskipti aðila sem unnið var eftir og teljast málin leyst.

Ein kvörtun um kynferðislega áreitni og kynbundna mismunum barst seint á árinu og hefur

úrvinnslu ekki verið lokið að fullu þegar þetta er skrifað. Gerð verður grein fyrir úrvinnslu og niðurstöðu í samfélagsskýrslu að ári.

Í bankanum starfa siðanefnd og jafnréttisnefnd og geta starfsmenn sent ábendingar beint til nefndanna ef þeir telja að aðrir starfsmenn eða bankinn sjálfur brjóti gegn ákvæðum siðasáttmála eða jafnréttisstefnu bankans. Siðanefnd og jafnréttisnefnd bárust engin mál á árinu 2017.

Félagslegir vísar

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

Regluvarsla framkvæmdi áhættumat á sviksemi og aðgerðum gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka á helstu starfssviðum bankans á árinu 2017. Þá var gerð greining á sviksemisáhættu einstakra deilda á árinu 2016 og 2017.

Framkvæmdastjórn samþykkti „Stefnu Landsbankans gegn mútum og spillingu“ á árinu 2017 og var stefnan í framhaldinu samþykkt af bankaráði í janúar 2018. Stefnan kveður á um viðeigandi skipulagslegar- og stjórnunarlegar ráðstafanir bankans til að draga úr hættu á mútum og spillingu í starfsemi bankans.

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

Reglulega eru haldin nýliðanámskeið fyrir alla nýja starfsmenn bankans þar sem farið er yfir helstu starfsreglur bankans, þ.m.t. reglur um hagsmunaárekstra og aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka. Bankaráð og bankastjóri fá sérstaka fræðslu við upphaf starfs sem lið í undirbúningi fyrir mat á hæfi þeirra sem framkvæmd er af Fjármálaeftirlitinu. Þá fara framkvæmdastjórar í sambærilegt hæfismat sem framkvæmt er af Regluvörslu. Stefna Landsbankans gegn mútum og spillingu tekur á ábyrgð stjórnenda hvað varðar viðeigandi fræðslu en með fræðslu skal stefnt að aukinni vitund meðal starfsmanna um ráðstafanir gegn mútum og spillingu og hvernig starfsmenn skuli bregðast við þegar grunur vaknar um mútur og spillingu.

SO5 – Viðbrögð við spillingu

Landsbankinn hefur sett sér stefnur sem eiga að styðja við aðgerðir bankans gegn mútum og spillingu, þ.á m. stefnu um hagsmunaárekstra, stefnu um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka og stefnu um hlítingaráhættu.

Í stefnu Landsbankans um hagsmunaárekstra er gerð grein fyrir helstu ráðstöfunum Landsbankans til að koma í veg fyrir að hagsmunaárekstrar skaði hagsmuni viðskiptavina. Sömuleiðis greinir stefnan mögulega hagsmunaárekstra sem upp geta komið milli viðskiptavina, milli

viðskiptavina og bankans og innan bankans.

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

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

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

Reglur Landsbankans um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka mæla fyrir um helstu ráðstafanir bankans til að sporna gegn slíku, t.d. með framkvæmd áreiðanleikakönnunar á viðskiptavinum, tilkynningarskyldu vegna gruns um peningaþvætti, innri ferla, eftirlit og fræðslu fyrir þær starfseiningar bankans þar sem hætta getur verið á peningaþvætti, hagsmunaárekstrum og sviksemi.

Árlega er lagt fyrir starfsmenn bankans rafrænt próf í aðgerðum gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka. Umrætt próf var lagt fyrir alla starfsmenn bankans í október og var svarhlutfallið 95%.

SO7 – Samkeppnismál – aðgerðir til að efla samkeppni í viðskiptabankaþjónustu

Í mars 2013 birti Samkeppniseftirlitið Landsbankanum frummat sitt í tengslum við athugun á viðskiptaskilmálum stóru viðskiptabankanna þriggja við veitingu íbúðalána á árunum 2004-2010. Landsbankinn skilaði andsvörum sínum í júní sama ár. Í maí 2017 lauk eftirlitið athuguninni með sátt við Landsbankann sem fól í sér að bankinn réðst í aðgerðir til þess að örva samkeppni á sviði almennrar viðskiptabankaþjónustu fyrir einstaklinga og lítil fyrirtæki. Markmið sáttarinnar er að draga úr skiptikostnaði í fjármálaþjónustu, stuðla að virkara samkeppnisaðhaldi viðskiptavina og vinna gegn aðstæðum sem rennt gætu stoðum undir þögla samhæfingu á viðskiptabankamarkaði.

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

Landsbankinn sætti ekki viðurlögum vegna brota á lögum og reglum á árinu. Á árinu 2017 voru birtar fimm gagnsæistilkynningar varðandi starfsemi Landsbankans. Þann 22. maí 2017 gerðu Fjármálaeftirlitið og Landsbankinn hf. með sér samkomulag um að ljúka með sátt máli vegna brots gegn 1. mgr. 86. gr. laga nr. 108/2007, um verðbréfaviðskipti, með því að hafa láðst að tilkynna um breytingu á verulegum hlut atkvæðisréttar í N1 hf. innan lögbundins tímafrests. Sektarfjárhæðin var 11.800.000 kr. Ekki voru gerðar aðrar athugasemdir við starfsemi Landsbankans sem hafa leitt til viðurlaga.

Mannréttindi

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

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

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

Umhverfi

Landsbankinn hefur það að leiðarljósi að tekið sé tillit til umhverfissjónarmiða í allri starfsemi bankans. Góður árangur hefur náðst í að draga úr losun gróðurhúsalofttegunda vegna bílaflota bankans.

Umhverfisvísar

EN1 – Notkun á skrifstofuvörum

Ræstingar

ISS sér um ræstingar á tæplega 30 þúsund fermetrum í bankanum. Árið 2017 notaði ISS 190 lítra af ræstiefnum í bankanum og eru 97,7% þeirra umhverfisvottaðir, ýmist með norræna umhverfismerkinu Svaninum eða Evrópublóminu, umhverfismerki ESB. ISS hefur fengið umhverfisvottun Svansins.

Auk daglegra ræstinga ISS eru unnin ýmis sérverkefni. Við þessi verkefni voru notaðir 135 lítrar af ræstiefnum og þar af voru 77 lítrar eða 57% umhverfisvottaðir með Svaninum.

Aukalega voru keypt 404 kg af hreinlætispappír, þar af var 97,7% umhverfisvottaður og 1071 lítrar af ræstiefni til innanhúsnota en 89,3% af því var umhverfismerkt.

Pappírsnotkun

Bankinn heldur áfram vinnu sinni að settu markmiði um að verða pappírslaus banki.

Heildarpappírsnotkun á árinu var 10,37 tonn auk umslaga sem voru 1080 kg. Allur pappír var umhverfisvottaður með Svaninum eða Evrópublóminu og 98,4% af umslögum. Í lok árs voru prenttæki 178 sem er aukning um fimm frá fyrra ári. Öll prenttæki eru vottuð með þýska umhverfismerkinu Bláa englinum.

Heildarpappírsnotkun er

- Um 10,4 kg á stöðugildi
- Um 84 grömm á hvern viðskiptavin

Prentefni

Pappírsnotkun vegna útgefins efnis var 14,5 tonn sem er minnkun um 1 tonn á milli ára. 11,2 tonn voru prentuð á umhverfisvottaðan pappír eða 77% af útgefnu efni. Prentað efni samsvarar 117 grömmum á hvern viðskiptavin.

Af útgefnu efni Landsbankans var allt prentað hjá prentsmiðjum sem eru vottaðar af norræna umhverfismerkinu Svaninum.

EN3 – Orkunotkun

Rafmagnsnotkun

Landsbankinn þekkir til fulls rafmagnsnotkun á 43.617m^2 , eða um 95% af heildarfermetrafjölda þess húsnæðis sem bankinn notar. Raforkunotkunin var 5.234 MWh á þessum fermetrum. Bankinn hefur ekki fullnægjandi upplýsingar um rafmagnsnotkun í leiguhúsnæði þar sem rafmagn er hluti af leiguverði eða öðrum rekstrarkostnaði. Heildarnotkun er áætluð 5.303 MWh, eða sem samsvarar um 115 kWh/m^2, sem er sambærilegt við árið á undan.

Heitavatnsnotkun

Vitneskja um heitavatnsnotkun er sömu takmörkunum háð og vitneskja um rafmagnsnotkun þar sem verð er stundum innifalið í leiguverði eða öðrum kostnaði. Hitaveitur gefa upp notkun í rúmmetrum vatns en ekki orkuinnihaldi. Af þessum sökum er allur samanburður mjög erfiður þar sem hitastig á heitu vatni getur verið mismunandi á milli veitusvæða. Þar eru undanskildar hitaveitur á köldum svæðum landsins en þar sem vatn frá þeim er hitað með rafmagni eru þær tölur gefnar sem orkuinnihald. Þetta eykur enn meira á erfiðleika við samanburð á milli veitusvæða.

Landsbankinn hefur upplýsingar um heitavatnsnotkun á 32.509 m^2, eða um 70% af heildarfermetrafjölda húsnæðis hans. Mæld vatnsnotkun var 120 þúsund m^3, sem gerir um 3,74 m^3, á hvern fermetra húsnæðis.[4]

Eldsneytisnotkun

Bifreiðar í notkun hjá Landsbankanum við árslok voru 21 talsins og er heildarakstur þeirra áætlaður 308.076 km á árinu, eða

4 Það er villa í tölum um vatnsnotkun í Samfélagsskýrslu Landsbankans 2016 vegna talna sem voru gefnar í kWh frá orkuveitum kaldra svæða. Áætluð meðaltalsnotkun fyrir árið 2016 er 3,75 rúmmetrar á hvern fermetra húsnæðis.

Minnkun á eldsneytisnotkun frá fyrra ári

14.670 km á hvern bíl að meðaltali.

Eknir kílómetrar með leigubílum voru 16.164 km sem er minnkun um 13% frá árinu 2016 þegar 18.484 km voru eknir með leigubílum. Eknar voru 2.403 ferðir á árinu í samanburði við 2.594 árið áður. Tölur yfir leigubílaakstur eru birtar í fyrsta sinn í þessari skýrslu en hafa ekki verið í skýrslum fyrri ára.

Eldsneytisnotkun mæld í kWh hefur minnkað úr 401.830 í 287.684, eða um 28,4% frá fyrra ári. Eldsneytisnotkun vegna aksturs starfsmanna var eftirfarandi:

Eldsneytisnotkun	2016			2017		
Eldsneyti	Notkun (dm^3)	Orkuinnihald (kWh/dm^3)	Orkunotkun (kWh)	Notkun (dm^3)	Orkuinnihald (kWh/dm^3)	Orkunotkun (kWh)
Bensín	13.237	8,98	118.868	6.434	8,98	57.776
Gasolía	20.496	9,92	203.320	15.087	9,92	149.658
Metan	7.831	10,17	79.641	7.891	10,17	80.250
Samtals			**401.830**			**287.684**

Árangur í að draga úr eldsneytisnotkun hefur náðst með því að auka fjölda rafmagnsbíla á kostnað bíla sem brenna eldsneyti en það hefur verið stefna Landsbankans að kaupa umhverfisvæna bíla þegar bílar eru uppfærðir. Auk þess var á árinu gerð tilraun með að bjóða upp á hjól til að fara styttri vegalengdir. Í boði voru tvö rafmagnshjól og tvö venjuleg hjól sem starfsfólk getur bókað og notað sem ferðamáta í stað bifreiða.

EN15 – Bein losun gróðurhúsalofttegunda

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

Losun gróðurhúsalofttegunda vegna aksturs var 54,5 tonn á árinu 2017, sem er 35,4% minnkun frá fyrra ári. Landsbankinn kolefnisjafnaði losun gróðurhúsalofttegunda á árinu 2017 hjá Kolviði. Kostnaður við kolefnisjöfnun er 109.072 krónur og samsvarar gróðursetningu á 512 trjám.

Bein losun gróðurhúsalofttegunda í tonnum	2016 koltvísýringur	2017 koltvísýringur
Bensín	30,3	14,7
Gasolía	54,1	39,8
Metan	0,0	0,0
Samtals	**84,4**	**54,5**

Landsbankinn lætur gróðursetja samtals 1571 tré til að kolefnisjafna akstur og flug.

EN16 – Óbein losun gróðurhúsalofttegunda

Með óbeinni losun gróðurhúsalofttegunda er átt við losun sem stafar af orkuframleiðslu orkufyrirtækja. Öll orka sem Landsbankinn notar kemur annaðhvort frá fjarvarmaveitum (jarðvarmi) eða vatnsaflsvirkjunum. Í báðum tilfellum er um að ræða endurnýjanlega orkugjafa sem valda engri eða mjög lítilli losun gróðurhúsalofttegunda. Óbein losun gróðurhúsalofttegunda vegna hita og rafmagns er því lítil sem engin.

EN17 – Losun gróðurhúsalofttegunda vegna orkunotkunar utan bankans

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

Flug erlendis

Mikil fækkun var á vinnutengdum flugferðum starfsmanna erlendis á árinu. Farnir voru 294 flugleggir á árinu 2017 samanborið við 499 flugleggi árið 2016. Heildarlosun gróðurhúsalofttegunda vegna flugferða erlendis var 95,8 tonn sem er minnkun um 62,7 tonn frá árinu áður. Meðallosun á fluglegg var 326 kg.

Landsbankinn kolefnisjafnar losun gróðurhúsalofttegunda hjá Kolviði. Kostnaður við kolefnisjöfnun þessara flugferða er 191.660 krónur sem samsvarar gróðursetningu á 900 trjám.

Flug innanlands

Mikil fjölgun var á vinnutengdum flugferðum starfsmanna innanlands á árinu. Farnir voru 641 flugleggir á árinu 2017 samanborið við 384 flugleggi árið 2016. Losun gróðurhúsalofttegunda í tengslum við þessar ferðir var 17 tonn sem er aukning um 6,8 tonn á milli ára.

Ferðirnar eru kolefnisjafnaðar og er kostnaðurinn við það 33.928 krónur sem samsvarar gróðursetningu á 159 trjám.

EN18 – Losun gróðurhúsalofttegunda í hlutfalli við umfang bankans

Heildarlosun gróðurhúsalofttegunda á árinu var 167 tonn, sem er um 168 kg á hvern starfsmann bankans. Það samsvarar um 73 lítrum af bensíni á hvern starfsmann.

Landsbankinn kolefnisjafnar þessa losun og er kostnaðurinn við það 334.660 krónur sem samsvarar gróðursetningu á 1571 trjám.

Markmið:

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

EN23 – Magn úrgangs

Heildarmagn úrgangs hjá Landsbankanum var 200,4 tonn árið 2017, sem er minnkun um 0,4% frá fyrra ári. 53% af úrgangi bankans er flokkaður en unnið er að því að auka hlutfall flokkaðs úrgangs.

Hlutfall flokkaðs úrgangs

Meðhöndlun úrgangs (tölur í kg.)	2013	2014	2015	2016	2017
Blandaður úrgangur	**96.602**	**96.940**	**94.118**	**84.943**	**93.353**
Flokkað	**120.062**	**108.130**	**139.214**	**116.308**	**107.021**
Lífrænt	21.910	25.713	21.669	22.567	32.024
Flokkaður úrgangur	19.460	45.065	47.610	56.178	28.839
Byggingarefni	44.676	13.740	3.120	3.750	11.940
Gagnaeyðing pappír	30.326	22.350	60.057	32.272	25.285
Gagnaeyðing búnaður	2.999	534	6.235	1.237	8.277
Spilliefni	691	728	522	304	657
Samtals	**216.664**	**205.070**	**233.332**	**201.251**	**200.375**

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

Landsbankinn ákvað árið 2012 að bjóða viðskiptavinum sérstök lán á betri kjörum til kaupa á vistvænum bílum. Forsaga vistvænna bílalána nær aftur til ársins 2010 þegar Landsbankinn hóf að bjóða viðskiptavinum sínum sérstök lán til að breyta bifreiðum knúnum með jarðefnaeldsneyti til að nýta einnig metan-gas, sem á þeim tíma var talsvert í umræðunni. Nú býðst öllum viðskiptavinum Landsbankans, sem hafa lánshæfi og standast greiðslumat þegar það

á við, að taka vistvæn bílalán með lægra lántökugjaldi eða án lántökugjalds við fjármögnun á bílum sem eru skilgreindir vistvænir.

Viðmiðum vistvænna bíla var breytt 21. apríl 2017 og hætt að miða við útblástur losunarefna en fyrir þann tíma var vistvænn bíll talinn vera sá sem mengaði undir 120gr. af koltvísýringi á hvern ekinn kílómetra. Nú er miðað við að vistvænn bíll sé annað hvort rafbíll sem gengur eingöngu fyrir rafmagni eða er knúinn áfram af umhverfisvænum orkugjafa á móti bensíni eða dísel (tengiltvinnbílar). Við fjármögnun slíkra bifreiða greiða lántakendur 50% lægri lántökugjöld en ella. Við fjármögnun á rafbílum greiða lántakendur engin lántökugjöld. Eiga þessi kjör við um fjármögnun á kaupum nýrra og notaðra bifreiða og veitt er lán fyrir allt að 80% af kaupverði.

Viðtökur vistvænna bílalána hafa verið mjög góðar. Kemur það til af lægri lántökukostnaði og aukinni sölu bifreiða af þessu tagi, en þær njóta sífellt meiri vinsælda hjá almenningi. Nú er svo komið að vistvæn bílalán, eftir nýrri skilgreiningu, eru orðin 11% af heildarútlánum bankans til fjármögnunar einstaklinga á bifreiðum.

EN 31 – Umhverfisfjárfestingar og kostnaður eftir tegundum

Landsbankinn hefur ekki haldið utan um kostnað vegna umhverfisstjórnunar í bankanum en heldur utan um þann kostnað sem fellur til í einstökum verkefnum eins og kolefnisjöfnun, fjárfestingum í umhverfisvænum bifreiðum og endurgreiðslu samgöngustyrkja. Helstu kostnaðarliðir árið 2017 voru kolefnisjöfnun og endurgreiðslur vegna samgöngusamninga.

Engar fjárfestingar voru í bifreiðum á árinu 2017 og rekstrarkostnaður bifreiða lækkaði umtalsvert á árinu vegna fjárfestinga í vistvænum bifreiðum árið 2016. Bankinn hefur þá stefnu að kaupa vistvænar bifreiðar þegar bifreiðar eru endurnýjaðar til þess að kaupa umhverfisvæna vöru án sérstaks aukakostnaðar. Sorpflokkun er hluti af rekstri bankans og er búið að innleiða flokkun á höfuðborgarsvæðinu, Reykjanesi og Suðurlandi. Flokkun sorps vegur upp á móti þeim kostnaði sem lagður er í kaup á flokkunartunnum. Bankinn er að skipta yfir í LED lýsingar jafnt og þétt og mun sá kostnaður skila sér til baka í rekstri á fáum árum.

Í öllum tilfellum sem hér hafa verið talin upp, nema hugsanlega kolefnisjöfnuninni, hefur orðið umtalsverður sparnaður af verkefnum sem vegur upp á móti kostnaði. Af þeim sökum er erfitt að meta raunverulegan kostnað/ávinning af þessum aðgerðum.

Fjármálafyrirtæki

Aukin áhersla hefur verið lögð á samþættingu samfélagsábyrgðar í vöruframboði Landsbankans, ráðgjöf, fjárfestingum og lánveitingum.

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

Hagfræðideild Landsbankans aflar á skipulegan máta upplýsinga um starfsemi skráðra fyrirtækja með hliðsjón af sjálfbærni og samfélagsábyrgð. Markmiðið er að samfélagsábyrgð verði hluti af almennum greiningum í framtíðinni í samræmi við skuldbindingar bankans um ábyrgar fjárfestingar.

Í fjárfestingum á vegum Eignastýringar fyrir hönd viðskiptavina Einkabankaþjónustu er unnið að innleiðingu á ábyrgum fjárfestingum í verklag við mat á fjárfestingarkostum með það í huga hvernig samfélagsábyrgð fléttast inn í ráðgjöf til viðskiptavina.

Stefna í sambandi við almenn atvinnugreinaviðmið í lánveitingum frá Fyrirtækjasviði bankans var samþykkt en vinna við innleiðingu verkferla hefst árið 2018.

Markmið

Samfélagsábyrgð verði hluti af almennum greiningum í framtíðinni í samræmi við skuldbindingar bankans um ábyrgar fjárfestingar.

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

Landsbankinn og Norræni fjárfestingarbankinn skrifuðu í ár undir nýjan lánasamning til sjö ára að fjárhæð 75 milljónir Bandaríkjadala, að jafnvirði um 7,8 milljarða króna. Landsbankinn mun endurlána fjárhæðina til lítilla og meðalstórra fyrirtækja og umhverfistengdra verkefna á Íslandi. Lánið verður notað til að fjármagna lítil og meðalstór fyrirtæki í ýmsum atvinnugreinum. Lánveitingaákvarðanir verða grundvallaðar á því hve vel verkefnin falla að því markmiði Norræna fjárfestingarbankans að efla samkeppnishæfni og stuðla að umhverfisvernd í aðildarríkjum bankans.

Þetta er annað lánið sem Norræni fjárfestingarbankinn veitir Landsbankanum. Fyrra lánið var veitt árið 2015 og hefur að fullu verið endurlánað í samræmi við stefnu Norræna fjárfestingarbankans.

Norræni fjárfestingarbankinn er alþjóðleg fjármálastofnun í eigu átta aðildarlanda: Danmerkur, Eistlands, Finnlands, Íslands, Lettlands, Litháen, Noregs og Svíþjóðar. Bankinn lánar til opinberra verkefna og einkaverkefna jafnt innan sem utan aðildarríkjanna. Norræni fjárfestingarbankinn fær hæstu mögulegu lánshæfiseinkunn, AAA/aaa, hjá leiðandi matsfyrirtækjunum S&P Global Ratings og Moody's.

Hjá Lanbankanum er í gildi skilgreint matsferli fyrir mat á rekstraráhættu. Öll svið gangast undir árlegt mat á rekstraráhættu.

FS9 – Umfang og tíðni endurskoðunar og áhættumatsferlar

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

Innri endurskoðun er hluti af áhættustýringarramma bankans auk þess að vera hluti af eftirlitskerfi hans. Innri endurskoðun metur rekstrarskilvirkni bankans, fylgni við ytri og innri reglur og kynnir bankastjórn. Starfsemi Innri endurskoðunar nær til allra sviða, þ.m.t. rekstraráhættu og endurskoðunarferlisins. Alþjóðlega skoðunarstofan BSI fylgist með fylgni bankans við staðal ISO 27001 um upplýsingaöryggi. Þar að auki framkvæmir bankinn sjálfur reglulega ýmsar úttektir til að hafa eftirlit með fylgni við staðalinn. Ytri endurskoðendur bankans fylgja stöðluðu verklagi til öflunar endurskoðunargagna um samstæðureikningsskil bankans. Við það athugar endurskoðandinn innra eftirlit sem snertir tilreiðslu og sannferðuga framsetningu fyrirtækisins á reikningsskilunum.

FS12 – Atkvæðagreiðslustefna

Landsbankinn hefur ekki markað sér stefnu hvað varðar atkvæðagreiðslu um málefni samfélagsábyrgðar á aðalfundum fyrirtækja, þar sem bankinn fer með atkvæðarétt eða er ráðgefandi um atkvæðagreiðslu.

FS13 – Aðgangur að bankaþjónustu

Almenn bankaþjónusta er að mestu orðin aðgengileg í sjálfsafgreiðslu. Viðskiptavinir Landsbankans hafa því aðgang að almennri bankaþjónustu allan sólarhringinn í gegnum hraðbanka, netbanka og farsímabankann L.is. Rafrænum lausnum fjölgar stöðugt og þær batna eftir því sem tækni og netlausnum fleygir fram.

Landsbankinn rekur víðfeðmasta hraðbankanetið á Íslandi en í árslok 2017 rak bankinn 80 hraðbanka á 73 stöðum víða um land. Landsbankinn hefur undanfarin ár fjölgað hraðbönkum af nýrri kynslóð en í þeim er bæði hægt að taka út og leggja inn reiðufé. Á haustmánuðum tók svo bankinn í notkun gjaldeyrishraðbanka í öllum útibúum á höfuðborgarsvæðinu.

Mikið er lagt upp úr öryggi í netbönkum Landsbankans og gekk Landsbankinn á árinu 2017 í samtökin Nordic Financial CERT, samtök norrænna fjármálafyrirtækja sem er ætlað að efla netöryggi og verjast glæpastarfsemi á netinu.

Lausnir, sem byggja á rafrænni auðkenningu viðskiptavina og rafrænu samþykki þeirra, eru í hraðri þróun. Þegar fram líða stundir munu slíkar lausnir bæta möguleika til rafrænnar þjónustu og sjálfsafgreiðslu viðskiptavina enn frekar, sem mun auka þægindi og bæta aðgengi að bankaþjónustu. Sem dæmi um lausnir má nefna að viðskiptavinir geta nú með einföldum hætti sjálfir dreift greiðslum á kreditkortareikningum í netbanka. Markvisst hefur verið unnið að því að kenna viðskiptavinum að nýta sér sjálfsafgreiðslu meira og bæta aðgengi að henni í útibúum bankans.

Landsbankinn leitar stöðugt nýrra tækifæra til að auka hag-

Þjónustuheimsóknir	
Suðurland	Dvalarheimili aldraðra á Selfossi og Kirkjuhvoll á Hvolsvelli, einu sinni í viku.
Vestfirðir	Þingeyri, Tálknafjörður, Reykhólahreppur og Dvalarheimilið Hlíf á Ísafirði, einu sinni í viku, og Súðavík, aðra hverja viku.
Austurland	Fáskrúðsfjörður og Stöðvarfjörður, einu sinni í mánuði.

kvæmni í rekstri. Felur það m.a. í sér að breytingar verða á útibúum og afgreiðslum bankans, bæði varðandi staðsetningu og eðli starfseminnar á ólíkum stöðum. Leitast er við að breytingar á útibúaneti haldist í hendur við tækniframfarir og aukna möguleika viðskiptavina til sjálfsafgreiðslu. Þessum breytingum er til lengri tíma ætlað að auka þægindi viðskiptavina og að spara þeim tíma, fé og fyrirhöfn við að sækja bankaþjónustu. Breytingarnar hafa bæði snert starfsemi bankans á landsbyggðinni og á höfuðborgarsvæðinu.

Í ársbyrjun 2017 var útibúinu í Þorlákshöfn breytt í afgreiðslu sem heyrir undir útibúið á Selfossi. Þessi breyting er gerð í hagræðingarskyni en hefur lítil sem engin áhrif á viðskiptavini bankans eða þá þjónustu sem er í boði. Á árinu 2017 voru gerðar breytingar á útibúum bankans í Borgartúni og Austurstræti. Það sem helst einkennir breytingarnar er að hraðbönkum, nettengdum tölvum og öðrum sjálfsafgreiðslulausnum var fjölgað verulega.

Nánari upplýsingar um útibú bankans, afgreiðslur og þjónustuheimsóknir er að finna á heimasíðu bankans.

FS 14 – Sértæk þjónusta við viðskiptavini

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