



Samfélagsskýrsla

Landsbankans 2018

Efnisyfirlit

Velferð til framtíðar.....	4
Ávarp bankastjóra.....	6
Um skýrsluna	8
Um Landsbankann	10
Tilvísunartafla	13
Framtíðarsýn	14
Stefnumótun í samfélagsábyrgð	16
Heimsmarkmið og ábyrg bankastarfsemi.....	18
Jafnrétti	22
Ábyrgar fjárfestingar.....	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

Ávarp bankastjóra

Landsbankinn leggur áherslu á að samfélagsábyrgð sé samþætt stefnumörkun bankans í heild. Samfélagsstefna bankans er mótuð til að tryggja að samfélagsábyrgð sé hluti af kjarnastarfseminni. Meðal viðskiptavina bankans, fjárfesta, starfsfólks og samstarfsaðila, sem og í samfélaginu öllu, er aukinn áhugi á samfélagsábyrgð. Horft er til stöndugra fyrirtækja um gott fordæmi og til að leiða þróunina.

Landsbankinn gefur árlega út samfélagsskýrslu í samræmi við viðmið Global Reporting Initiative (GRI). Skýrslan fylgir GRI viðmiðunum: Meginatriði og gegnir hún einnig hlutverki framvinduskýrslu til UN Global Compact. Landsbankinn mun áfram styðja við Global Compact og fylgja viðmiðum þess. Á síðasta ári hlaut bankinn viðurkenningu fyrir samfélagsskýrslu ársins þegar Festa, Stjórnvísí og Viðskiptaráð Íslands veittu viðurkenninguna í fyrsta sinn. Það var ánægjuleg staðfesting á að Landsbankinn sé að standa sig vel í þessum efnum.

Heimsmarkið SP og viðmið um ábyrga bankastarfsemi

Á árinu 2018 voru teknar mikilvægar ákvarðanir um næstu skref í samfélagsábyrgð bankans. Ákveðið var að Landsbankinn myndi í sinni starfsemi fylgja heimsmarkmiðum Sameinuðu þjóðanna með markvissum hætti. Áhersla verður lögð á þrjú markmið: jafnrétti kynjanna (nr. 5), góða atvinnu og hagvöxt (nr. 8) og ábyrga neyslu og framleiðslu (nr. 12). Einnig var ákveðið að fylgja nýjum viðmiðum um ábyrga bankastarfsemi, sem sett voru að frumkvæði Umhverfisstofnunar Sameinuðu þjóðanna

og fjármálafyrirtækja víða um heim, og tengjast áætlun SP um að ná heimsmarkmiðunum. Viðmiðin eru sameiginlegur grundvöllur til samskipta og aðgerða og aðild bankans að þeim auðveldar honum að miðla upplýsingum um stefnu og árangur í samfélagsábyrgð. Ítarlega er fjallað um aðgerðir bankans í tengslum við heimsmarkmiðin í skýrslunni.

Skýr markmið í jafnréttismálum

Jafnréttismálin voru í brenni-depli á árinu 2018 og bar þar



Lilja Björk Einarsdóttir, bankastjóri

hæst þátttaka alls starfsfólks bankans í Jafnréttisvísi Capacent. Landsbankinn vill vera í fremstu röð í jafnréttismálum og leggur þunga áherslu á að karlar og konur fái sömu laun fyrir jafn verðmæt störf og njóti sömu starfstækifæra. Með innleiðingu á Jafnréttisvísinum var markvisst horft til fleiri þátta en launajafnréttis. Staða jafnréttismála innan bankans var metin með ítarlegri greiningu og í kjölfarið voru mótuð skýr markmið í átt að auknu jafnrétti. Fjallað er um verkefnið í kaflanum um jafnréttismál. Á árinu fór einnig fram vinna við innleiðingu lögbundinnar jafnlaunavottunar og fór lokaúttekt Landsbankans fram í janúar 2019. Nú í mars bárust þau ánægjulegu tíðindi að Landsbankinn hefur hlotið jafnlaunavottun. Jafnlaunakerfi, þar sem stefnt er að engum launamun kynja fyrir sambærileg störf, er nú hluti af daglegri starfsemi bankans.

Starfsfólk Landsbankans hefur byggt upp mikla þekkingu á ábyrgum fjárfestingum sem miða að því að samþætta samfélagsábyrgð og fjárfestingarákvarðanir. Landsbankinn hefur verið í fararbroddi í þessum málaflökki hér á landi en bankinn fékk aðild að United Nations Principles for Responsible Investment (UN PRI) í byrjun árs 2013.

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

Allir sjóðstjórar bankans, sem starfa við fjárfestingarákvarðanir, hafa lokið námi á vegum UN PRI. Á árinu hefur einnig markvisst verið unnið að fræðslu um græn skuldabréf og áhugi á grænni fjármögnun eykst stöðugt. Kröfur um að horft sé til samfélags, sjálfbærni og umhverfislegra þátta aukast jafnt og þétt þegar kemur að lánveitingum og fjárfestingum, og allt bendir til þess að á næstu árum verði enn meiri áhersla lögð á þessi málefni. Í skýrslunni er fjallað um hvað Landsbankinn er að gera til að bregðast við auknum kröfum fjárfesta um samfélagsábyrgð.

Bankinn býr auk þess að því að sú vinna sem farið hefur fram varðandi samfélagsábyrgð hefur skilað sér í nýrri fjármögnun þar sem skilyrði eru sett um að nýting fjár sé til verkefna sem teljast samfélagslega ábyrg.

Landsbankinn þjónar fjölbreyttu samfélagi og atvinnulífi

Samfélagsstefna Landsbankans miðar að því að stuðla að sjálfbærni í íslensku samfélagi, vera hreyfiafl og starfa eftir ábyrgum stjórnarháttum. Landsbankinn tekur virkan þátt í fjölbreyttum samstarfsverkefnum og styður margvísleg samfélagsverkefni sem gerð eru góð skil í skýrslunni. Einnig er fjallað um viðtæka útgáfu sem bankinn stendur fyrir með það að markmiði að fræða og upplýsa fólk um fjármál og efnahag í víðum skilningi. Einnig er fjallað um breytingar í fjármálaumhverfinu, t.d. eðlisbreytingar í fjárvikatilraunum á netinu og áskoranir í mannauðsmálum vegna hraðrar þróunar í tækni og nýsköpun.

Mikilvægur hluti af samfélagslegri ábyrgð Landsbankans er að tryggja að rekstur bankans sé traustur og að bankinn skili ávinningi til viðskiptavina, samfélagsins og eigenda. Landsbankinn vill vinna með öðrum að samfélagsábyrgð og hefur það að leiðarljósi að sífellt sé hugað að umhverfissjónarmiðum, félagslegum og efnahagslegum þáttum í starfseminni.

Um skýrsluna

Landsbankinn gefur nú í áttunda sinn út samfélags-skýrslu þar sem viðmiðum GRI er fylgt. Þetta er fyrsta árið sem viðmiðum GRI Standards er fylgt en þau leystu af hólmi viðmiðin GRI G4 sem undanfarnar fimm skýrslur hafa byggt á. Nýju GRI Standards viðmiðin tóku gildi þann 1. júlí 2018. Skýrslan er einnig framvinduskýrsla til UN Global Compact.

Rekja má innleiðingu samfélags-ábyrgðar í Landsbankanum með því að lesa eldri samfélags-skýrslur bankans.¹ Við efnistöð og afmörkun skýrslunnar var litið til eftirfarandi atriða:

- » Lögð er áhersla á starfsemi Landsbankans án dótturfélaga, nema annað sé tekið fram.
- » Gerð er grein fyrir sömu viðmiðum og í fyrri

skýrslum en vísar hafa verið uppfærðir í samræmi við breytingar frá viðmiðum GRI G4 yfir í GRI Standards.

- » Við val á vísam var litið til þess sem sambærileg fjármálafyrirtæki á Norðurlöndum gera, auk sjónarmiða hagsmunaaðila.

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

útgáfu skýrslunnar er ekki gefið í skyn að bankinn þekki til fulls áhrif sín á samfélagið, né heldur að samfélagsábyrgð hafi verið að fullu innleidd í bankanum. Við gerð skýrslunnar er reynt að veita innsýn í það sem vel er gert, benda á það sem betur mætti fara og fjalla um álitamál.

Upplýsingar í samfélags-skýrslunni eru unnar af starfsfólki 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. Í þeim tilfellum þar sem ekki er að fullu gerð grein fyrir ákveðnum vísu-
stafar það af því að upplýsingar vantar eða þær eru ekki saman-

burðarhæfar. Til að forðast endurtekningar vísar tilvísunartaflan til annarra miðla og skýrslna bankans þar sem við á, vegna upplýsinga um einstök viðmið.

Allar upplýsingar í skýrslunni eiga við um almanaksárið 2018. Landsbankinn hvetur þá sem kynna sér efni skýrslunnar til að senda bankanum ábendingar um hvaðeina sem betur má fara í þeim hluta starfseminnar sem snýr að samfélagsábyrgð, sem og

ábendingar um úrbætur á framsetningu skýrslunnar.

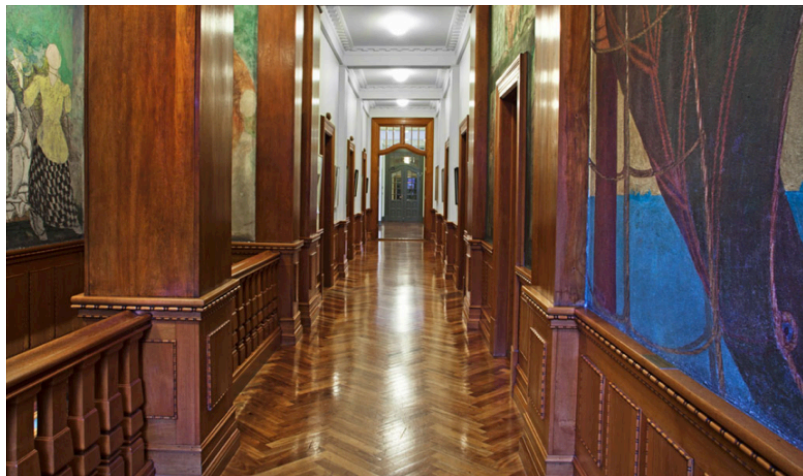
1. Samfélagsskýrslur Landsbankans eru aðgengilegar á vef bankans,
2. Aðalheiður Snæbjarnardóttir, sérfræðingur í samfélagsábyrgð.

Um Landsbankann

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 innlána-starfsemi en sinnir einnig markaðsviðskiptum, sjóðastýringu í dótturfélaginu Landsbréfum, fyrirtækjaráðgjöf, einkabankaþjónustu og eignastýringu. Höfuðstöðvar Landsbankans eru við 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 2018 átti ríkissjóður Íslands 98,2% eignarhlut í Landsbankanum. Landsbankinn átti sjálfur 1,60% hlut. Aðrir hluthafar, sem eru núverandi og fyrrverandi starfsmenn Landsbankans og fyrrum stofnfjáreigendur í Sparisjóði Vestmannaeyja



og Sparisjóði Norðurlands (aðrir en íslenska ríkið), áttu 0,20%.

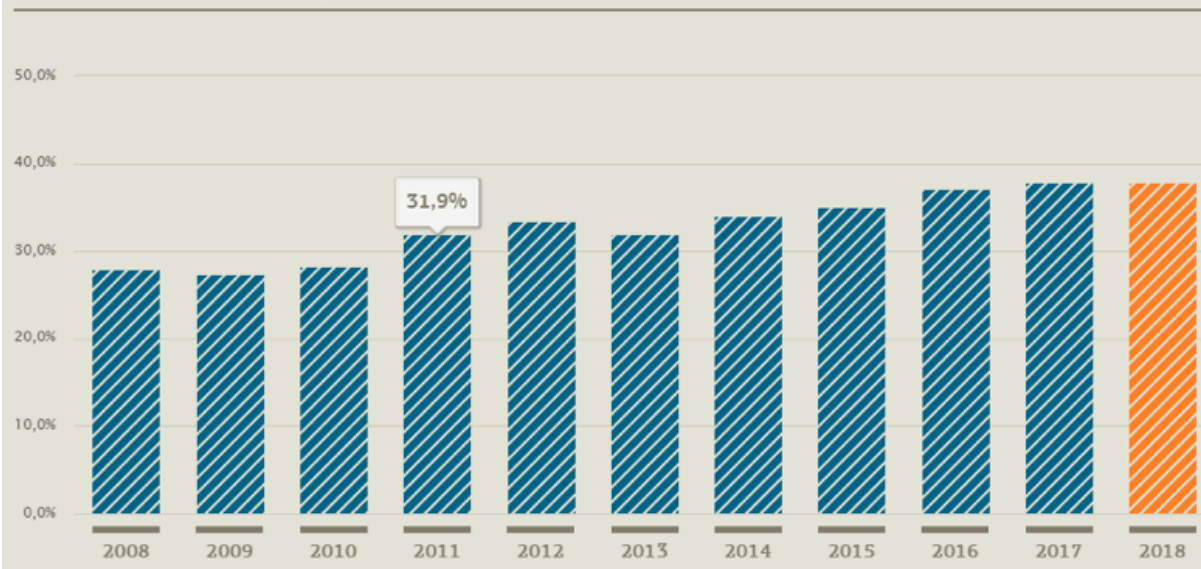
Markaðshlutdeild Landsbankans á einstaklingsmarkaði mældist 37,8% á árinu 2018 í könnunum Gallup og hefur hún því aukist um 10 prósentustig frá árinu 2008. Um leið hefur ánægja með þjónustuna aukist og traust til bankans vaxið.

Hjá Landsbankanum og dótturfélögum hans störfuðu 944

manns í 919 stöðugildum í árslok 2018, þar af 60% konur og 40% karlar. Kynjahlutföllin eru óbreytt á milli ára.

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

Markaðshlutdeild - Einstaklingsmarkaður



Um Landsbankann

	31.12.2017	31.12.2018	Breyting
Einstaklingar í viðskiptum við Landsbankann*	123.358	126.746	3%
Fyrirtæki í viðskiptum við Landsbankann	13.503	13.670	1%
Útibú og afgreiðslur	37	37	0%
Stöðugildi	997	919	-8%

*Virkir viðskiptavinir

Helstu kennitölur (ma.kr.)

	31.12.2016	31.12.2017	31.12.2018
Hreinar rekstrartekjur	48.217	53.512	53.910
Hagnaður eftir skatta	16.643	19.766	19.260
Arðsemi eiginfjár eftir skatta	6,6%	8,2%	8,2%
Eiginfjárhlutfall	30,2%	26,7%	24,9%
Vaxtamunur eigna og skulda	2,3%	2,5%	2,7%
Kostnaðarhlutfall	48,4%	46,1%	45,5%
Heildareignir	1.111.157	1.192.870	1.326.041
Útlán sem hlutfall af innlánnum viðskiptavina	144,7%	153,0%	153,6%

Þátttaka

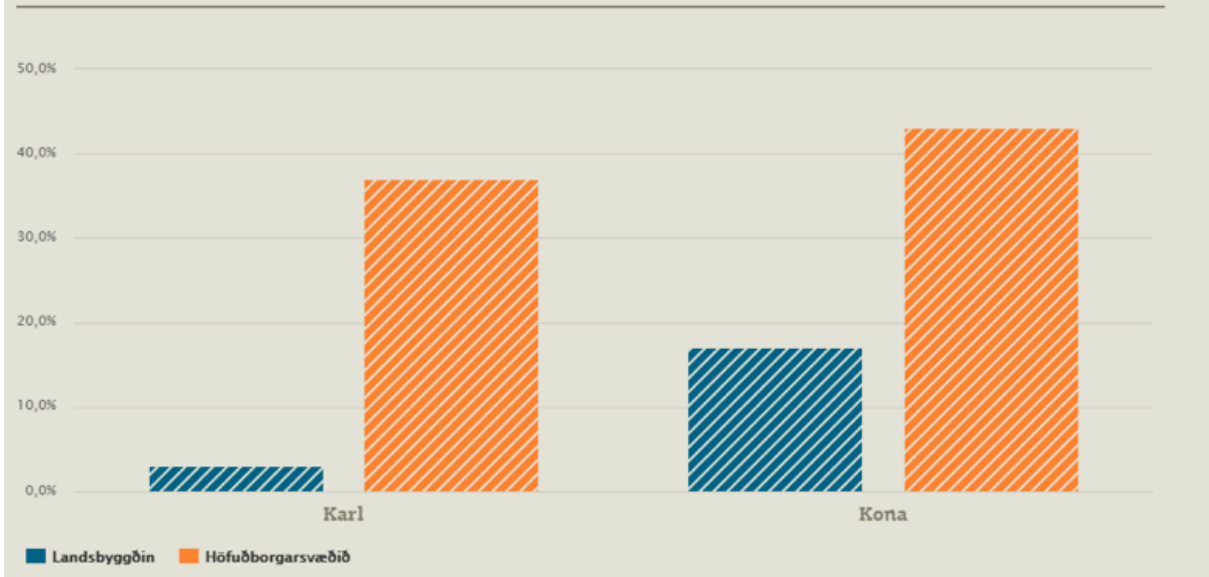
Landsbankinn tekur þátt í eftirfarandi samstarfi um samfélagsábyrgð.

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

Kynjahlutfall starfsmanna



Fjöldi starfsmanna eftir ráðningarformi	Fastráðning	Lausráðning	Tímabundin ráðning	Samtals
Karl	366	7	12	385
Kona	550	11	18	579
Samtals	916	18	30	964

við fjárfestingarákvarðanir.

United Nations Environment Programme Financial Initiative (UNEP-FI). Landsbankinn var einn af stofnaðilum UNEP-FI árið 1992. Landsbankinn ákvað í lok ársins 2018 að undirrita yfirlýsingu um að fylgja nýjum viðmiðum UNEP FI um ábyrga bankastarfsemi (Principles for Responsible Banking) sem ætlað er að tengja bankastarfsemi við heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna og Parísarsamkomulagið.

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 ábygrra 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.

Fyrirmyndarfyrirtæki í góðum stjórnarháttum

Góðir stjórnarhættir Landsbankans leggja grunninn að traustum samskiptum hluthafa, bankaráðs-

manna, stjórnenda, starfsmanna og annarra hagsmunaaðila og stuðla að hlutlægni, heilindum, gagnsæi og ábyrgð í stjórnun bankans. Landsbankinn fylgir viðurkenndum leiðbeiningum um stjórnarhætti og gerðar eru reglulegar úttektir á því hvort stjórnarhættir bankans á hverjum tíma séu í samræmi við þær leiðbeiningar.

Rannsóknarmiðstöð um stjórnarhætti tilkynnti í apríl 2018 um endurnýjun á viðurkenningu Landsbankans sem fyrirmyndarfyrirtæki í góðum stjórnarháttum fyrir tímabilið 2017-2018. Viðurkenningin byggir á úttekt Deloitte ehf. á stjórnarháttum bankans sem fram fór í janúar 2017. 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 standards). 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.



<https://samfelagsskyrsla.landsbankinn.is/library/Skrar/Tilvisunartafla-2018.pdf>

Framtíðarsýn

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.

Framtíðarsýn í samfélagsábyrgð

Landsbankinn ætlar að eiga frumkvæði að samstarfi við fyrirtæki, stofnanir og samtök um þróun á atvinnuháttum og innviðum sem stuðla að aukinni sjálfbærni íslensk atvinnulífs og samfélags með það að markmiði að tækifæri Íslands í þessu sambandi verði nýtt með sem bestum hætti fyrir land og þjóð til framtíðar. Saman sköpum við ný viðskiptatækifæri með áherslu á sjálfbærni.

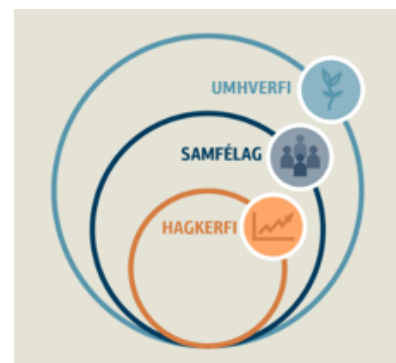
Á árinu 2018 var tekin ákvörðun um að Landsbankinn myndi fylgja þremur heimsmarkmiðum Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun, sem og nýjum viðmiðum UNEP-FI um ábyrga bankastarfsemi sem ætlað er að tengja bankastarfsemi við heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna. Sjá nánar í kaflanum heimsmarkmið SP og ábyrg bankastarfsemi.



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 m.a. verið virkur þátttakandi í starfi UN Global Compact, er aðili að verkefni Sameinuðu þjóðanna um ábyrgar fjárfestingar (UN PRI), er stofnaðili að samtökum um ábyrgar fjárfestingar á Íslandi

(IcelandSIF) og Festu, miðstöð um samfélagsábyrgð fyrirtækja, og gefur árlega út samfélagskýrslu í samræmi við viðmið Global Reporting Initiative (GRI).



Samfélagsstefna Landsbankans var samþykkt árið 2011 og hefur verið í stöðugri þróun síðan. Samfélagsstefnan er mótuð með víðtækri aðkomu tekjusviða bankans til að tryggja að hún sé hluti af kjarnastarfseminni. Fyrst var áhersla lögð á innra starf, s.s. umhverfissvottun, jafnlaunavottun, loftslagsmál, stjórnarhætti, vistvænar samgöngur og svo framvegis. Síðan færðist aukin áhersla á samþættingu samfélagsábyrgðar í vöruframboði bankans, s.s ráðgjöf, fjárfestingar og lánveitingar. Á undanförunum árum hefur sérstök áhersla verið lögð á innleiðingu á stefnu í ábyrgum fjárfestingum og unnið að því að efla og dýpka þekkingu sérfræðinga bankans á mála-flokknum. Sjá nánar í kaflanum um ábyrgar fjárfestingar.

Samfélagsstefna bankans á að endurspegla það viðhorf að skýr stefna og markmið í samfélags-ábyrgð hafi jákvæð áhrif á útlán og ávöxtun fjárfestinga til lengri tíma og dragi úr rekstraráhættu. Stefnumörkun bankans, þar með talið í samfélagsábyrgð, liggur hjá framkvæmdastjórn og bankaráði Landsbankans. Samfélagsleg verkefni sem tilheyra aðgerða-áætlun til ársins 2020 eru unnin af þverfaglegu teymi sem í eru fulltrúar allra sviða.

Ábyrgir stjórnarhættir

Landsbankinn ætlar að vera til fyrirmyndar í stjórnarháttum og fylgja leiðbeinandi reglum



Kauphallarinnar, Viðskiptaráðs og Samtaka atvinnulífsins þar um. Sjá nánar um fyrirmyndar-fyrirtæki í góðum stjórnarháttum á vef Rannsóknarmiðstöðvar um stjórnarhætti.

Samstarf um samfélags-ábyrgð

Landsbankinn tekur þátt í eftirfarandi samstarfi um samfélags-ábyrgð:

Festa, miðstöð um samfélags-ábyrgð. 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 mark-

miði að innleiða umhverfis- og samfélagssjónarmið, auk góðra stjórnarháttar, í ákvarðanatöku við fjárfestingarákvarðanir.

United Nations Environment Programme Finance 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 ábygrgra fjárfestinga og auka umræður um þær.

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

Heimsmarkmið og ábyrg bankastarfsemi

Landsbankinn ætlar í sinni starfsemi að leggja áherslu á þrjú af heimsmarkmiðum Sameinuðu þjóðanna: markmið 5 um jafnrétti kynjanna, markmið 8 um góða atvinnu og hagvöxt og markmið 12 um ábyrga neyslu og framleiðslu.

Heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna

Heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun voru kynnt árið 2015 en þau komu í stað þúsaldarmarkmiða Sameinuðu þjóðanna sem sett voru um aldamótin. Heimsmarkmiðin eru fleiri og ítarlegri en þúsaldarmarkmiðin og taka á þeim fjölmörgu áskorunum sem allur heimurinn stendur frammi fyrir.

Heimsmarkmið 5 - Jafnrétti kynjanna

Landsbankinn hefur um árabíl

lagt áherslu á að karlar og konur hljóti jöfn laun fyrir jafn verðmæt störf og hafi sömu starfstækifæri. Bankinn hefur það að markmiði að hlutur hvors kyns um sig í forystusveit bankans verði aldrei minni en 40%. Landsbankinn hefur í tvígang hlotið gullmerki Jafnlaunaúttektar PwC og vann á árinu 2018 að því fá lögbundna jafnlaunavottun. Lokaúttekt Landsbankans fór fram í janúar 2019. Bankinn uppfyllti öll skilyrði og hlaut endanlega staðfestingu í mars.

Árið 2011 skrifaði Landsbankinn undir Jafnréttissáttmálann (Women's Empowerment Principles – Equality means Business), alþjóðlegt átak UN Women og UN Global Compact. Með undir-



skriftinni skuldbatt bankinn sig til að vinna að jafnréttismálum innan fyrirtækisins.

Bankinn varð aðili að Jafnréttisvísi Capacent á árinu 2018 en með Jafnréttisvísinum er markvisst horft til fleiri þátta en launajafnréttis og kom allt starfs-

HEIMSMARKMIÐIN

Markmið Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun



fólk bankans að verkefningu. Með Jafnréttisvísunum var staða jafnréttismála innan bankans metin með ítarlegri greiningu og skýr markmið mótuð í framhaldinu. Leitast var við að ná heildrænu sjónarhorni á jafnréttismál og eru lykilþættir sem horft er til menning, samskipti og vinnuumhverfi, stefna og skipulag, skipurit, laun og fyrirmyndir.

Lesið nánar um jafnréttismál í Landsbankanum í kaflanum um jafnrétti.

Heimsmarkmið 8 - Góð atvinna og hagvöxtur

Heimsmarkmiði 8 er ætlað að stuðla að viðvarandi sjálfbærum hagvexti og arðbærum og mann-sæmandi atvinnutækifærum fyrir alla. Landsbankinn gerir það á ýmsan hátt í starfsemi sinni og má nefna eftirfarandi þætti.

Landsbankinn veitir litlum og meðalstórum fyrirtækjum aðgang að fjármálaþjónustu, m.a.



með fjármagni frá Norræna fjárfestingarbankanum (NIB) en Landsbankinn undirritaði nýjan

sjö ára lánasamning við NIB árið 2018 til þess að endurlána litlum og meðalstórum fyrirtækjum og umhverfistengdum verkefnum á Íslandi.

Í bankanum hafa atvinnugreina-
stefnur, sem fela í sér viðmið
um samfélagsábyrgð, verið
samþykktar fyrir eftirfarandi
atvinnugreinar: sjávarútveg,
fasteignafélög, byggingar-
starfsemi og mannvirkjagerð,
eignarhaldsfélög, ferðaþjónusta,
verslun, þjónusta, upplýsinga-
tækni og fjarskipti. Á árinu 2018
lánaði bankinn til verkefna sem
minnkuðu losun gróðurhúsa-
lofttegunda, til dæmis með
endurnýjun í fiskiskipafлотanum,
rafvæðingu fiskimjölsværksmiðja
í landi og átaks bænda um endur-
nýjun votlendis.

Landsbankinn leggur sitt af
mörkum til að bæta aðgengi að
banka- og fjármálaþjónustu fyrir
alla en bankinn er með stærsta
útibúanet landsins og flesta hrað-
banka.

Náms- og samfélagsstyrkir
Landsbankans hjálpa til við að
efla staðbundna menningu, en
nánar má lesa um styrkina í kafl-
anum um samstarf og stuðning.

Heimsmarkmið 12 - Ábyrg neysla og framleiðsla

Heimsmarkmið 12 snýst um að
 tryggja sjálfbær neyslu- og fram-
leiðslumynstur. Landsbankinn
stuðlar að ábyrgri neyslu og
framleiðslu á ýmsan hátt í starf-
semi sinni og hefur víðtæk áhrif
út í samfélagið.



Til að stuðla að minni sóun mat-
væla, minni úrgangi, aukinni
endurvinnslu og minni sóun
almennt hefur Landsbankinn
sýnt hraða þróun í að verða papp-
írslaus banki, náð að minnka
úrgang og sorp í starfsemi sinni
og rekur svansvottað mótuneyti
fyrir starfsfólk bankans.

Til að draga úr losun efna og
efnablandna út í andrúmsloftið,
vatn og jarðveg, hefur Lands-
bankinn boðið einstaklingum
upp á hagstæða fjármögnun á
vistvænum bílum auk þess sem
bankinn hefur minnkað eldsneyt-
isnotkun og losun gróðurhúsa-
lofttegunda, notar umhverfissvott-
uð ræstiefni og hreinlætispappír,
býður starfsmönnum sínum upp
á samgöngustyrki og kolefnis-
jafnar allar vinnuferðir starfs-
manna innanlands sem utan.

Landsbankinn stuðlar að sjálf-
bæru verklagi í sínum inn-
kaupum og nýtir sér birgja úr
nærsmfélaginu en árið 2018
voru 94% af innkaupum bankans
há innlendum birgjum.

Samfélagsskýrsla Landsbankans
hefur verið gefin út árlega frá
því árið 2012 þar sem viðmiðum
Global Reporting Initiative (GRI)

er fylgt. Skýrslan fylgir GRI við-
miðunum: Meginatriði. Skýrslan
gegnir einnig hlutverki framvind-
uskýrslu til UN Global Compact.
Í umhverfiskafla skýrslunnar
er hægt að lesa nánar um þróun
pappírnotkunar, meðhöndlunar
sorps, eldsneytisnotkunar, kol-
efnisjöfnunar og annarra atriða
sem tengjast umhverfinu.

Ný viðmið um ábyrga banka- starfsemi

Landsbankinn ákvað í lok árs
2018 að fylgja nýjum viðmiðum
UNEP FI um ábyrga bankastarf-
semi (Principles for Responsible
Banking) sem ætlað er að tengja
bankastarfsemi við heimsmark-
mið Sameinuðu þjóðanna og
Parísarsamkomulagið.

Verkefnið var kynnt til sögunnar
á hringborðsfundi UNEP FI í
París í nóvember 2018 og var
Landsbankinn fyrsti íslenski
bankinn sem tilkynnti þátttöku
og í hópi fyrstu aðila að verkefni-
nu á heimsvísu. Viðmiðin hafa
verið send til samráðsaðila víðs-
vegar um heim og fer undirritun
fram í september 2019.

Viðmiðin voru mótuð af 28 al-
þjóðlegum bönkum í samvinnu
við UNEP FI (United Nations
Environment Programme -
Finance Initiative) sem Lands-
bankinn er nú þegar aðili að.
UNEP FI er samstarfsvettvangur
Umhverfisstofnunar Sameinuðu
þjóðanna (UNEP) og um 200 fjár-
málafyrirtækja þar sem fjallað
er um áhrif ákvarðana í fjár-
málaumhverfinu á umhverfis- og
samfélagsmál.

6 VIÐMIÐ UM ÁBYRGA BANKASTARFSEMI



PRINCIPLES FOR
RESPONSIBLE
BANKING



Aðlögun



Áhrif



Viðskiptavinir



Hagsmuna-
aðilar



Stjórnarhættir og
markmiðasetning



Gagnsæi og
ábyrgðaskylda

Viðmiðunum er ætlað að vera alþjóðlegur mælikvarði á ábyrga bankaþjónustu og tryggja að bankar skapi verðmæti fyrir bæði hluthafa sína og samfélagið. Þetta er í fyrsta sinn sem settar eru fram alþjóðlegar leiðbeiningar um samþættingu sjálfbærni viðmiða á öllum stigum bankastarfsemi, frá stefnumótun til eignasafna til einstakra viðskipta. Viðmiðin kveða á um gagnsæi og ábyrgðarskyldu og aðilar að þeim skuldbinda sig til að forgangsraða aðkallandi verkefnum, setja sér opinber markmið og sinna upplýsingagjöf um árangur.

Sex viðmið um ábyrga bankastarfsemi:

Aðlögun: Við munum aðlaga starfsstefnu okkar og leggja okkar af mörkum til að mæta þörfum einstaklinga og mark-

miðum samfélagsins, eins og þau eru skilgreind í heimsmarkmiðum Sameinuðu þjóðanna, Parísarsamkomulaginu og við-eigandi landslögum og -reglum. Við munum beita kröftum okkar þar sem áhrifamáttur okkar er mestur.

Áhrif: Við munum leitast við að auka jákvæð áhrif okkar og jafnframt draga úr neikvæðum áhrifum og áhættu af starfsemi okkar, vörum og þjónustu, á einstaklinga og umhverfið.

Viðskiptavinir: Við munum vinna með viðskiptavinum okkar á ábyrgan hátt að því að stuðla að sjálfbærum viðskiptaháttum og styðja við atvinnustarfsemi sem skapar sameiginlegan ávinning fyrir bæði núverandi og komandi kynslóðir.

Hagsmunaaðilar: Við munum taka frumkvæði að ábyrgu samráði og samstarfi við viðeigandi

hagsmunaaðila til að ná markmiðum samfélagsins.

Stjórnarhættir og markmiðasetning: Við munum framkvæma skuldbindingar okkar samkvæmt viðmiðum þessum undir formerkjum áhrifaríkra stjórnarháttanna og innleiðingu menningar um ábyrga bankastarfsemi, með metnað og ábyrgðaskyldu að leiðarljósi, enda munum við gera helstu markmið og áhrifin af vinnu okkar opinber.

Gagnsæi og ábyrgðaskylda: Við munum reglulega yfirfara árangur okkar í tengslum við einstök viðmið og innleiðingu viðmiðanna í heild og birta upplýsingar um bæði jákvæð og neikvæð áhrif af starfsemi okkar á markmið samfélagsins á ábyrgan og gagnsæjan hátt.

Nánar um sex viðmið um ábyrga bankastarfsemi.

Jafnrétti

Landsbankinn hefur um árábil lagt áherslu á launajafnrétti og jöfn starfstækifæri og vill tryggja að karlar og konur hljóti jöfn laun fyrir jafn verðmæt störf. Bankinn hefur það að markmiði að hlutur hvors kyns um sig í forystusveit bankans verði aldrei minni en 40%. Landsbankinn hefur í tvígang hlotið gullmerki Jafnlaunaúttektar PwC og vann á árinu 2018 að því að fá lögbundna jafnlaunavottun. Með þátttöku í Jafnréttisvísi Capacent á árinu 2018 var markvisst horft til fleiri þátta en launajafnréttis og kom allt starfsfólk bankans að því verkefni.

Jafnlaunavottun

Jafnlaunavottun var lögfest í júní 2017 með breytingu á lögum um jafna stöðu og jafnan rétt kvenna og karla. Samkvæmt lögnum skal jafnlaunavottun byggjast á jafnlaunastaðlinum ÍST 85. Meginmarkmið jafnlaunavottunar er að vinna gegn kynbundnum launamun og stuðla að jafnrétti kynjanna á vinnumarkaði. Með innleiðingu jafnlaunastaðals hefur Landsbankinn komið sér upp stjórnunarkerfi sem tryggir að málsmeðferð og ákvarðanir í

launamálum byggist á málefnalegum sjónarmiðum og feli ekki í sér kynbundna mismunun.

Vinna við innleiðingu jafnlaunavottunar stóð yfir allt árið og naut bankinn leiðsagnar ráðgjafa frá Attentus í undirbúningnum. Lokaúttekt Landsbankans fór fram í janúar 2019 og framkvæmdi BSI á Íslandi, faggild skoðunarstofa, úttektina. Í lokaúttektinni var staðfest að öll skilyrði staðalsins væru uppfyllt og fékk bankinn endanlega staðfestingu í mars 2019.





Hluti af því vinnulagi sem bankinn mun temja sér með viðmiðum jafnlaunavottunar felst í útreikningi á launamun kynjanna innan bankans. Landsbankinn mun upplýsa starfsfólk um niðurstöðuna með reglubundnum hætti og árlega í ársskýrslu og samfélagsskýrslu bankans. Aðhvarfsgreining desemberlauna 2018 leiðir í ljós 1,4% launamun kynjanna, karlar hærri en konur.

Jafnréttisvísir Capacent með þátttöku alls starfsfólks

Í september 2018 varð Landsbankinn aðili að Jafnréttisvísi Capacent. Samkomulag um að Landsbankinn tæki þátt í verkefninu var undirritað í febrúar og kom allt starfsfólk bankans að verkefninu á einhverju stigi. Jafnréttisvísirinn er viðamikil verkefni þar sem staða jafnréttismála innan bankans er metin með ítarlegri greiningu og skýr markmið mótuð í framhaldinu. Markmiðið er að stuðla að alls-

herjar vitundarvakningu um jafnréttismál.

Ráðgjafar lögðu mat á stöðu Landsbankans í jafnréttismálum og nýttu til þess fyrirliggjandi upplýsingar, samtöl við starfsfólk, kannanir meðal starfsfólks, úttekt á starfsaðstæðum og heimsóknunum á starfsstöðvar. Leitast var við að ná heildrænni yfirsýn á jafnréttismál og eru lykilkættir sem horft er til menning, samskipti og vinnuumhverfi, stefna og skipulag, skipurit, laun og fyrirmyndir. Ekki síst er lögð áhersla á að fá upp á yfirborðið þá

Megináherslur í jafnréttismálum eru:

- » Landsbankinn er vinnustaður þar sem karlar og konur eiga jafna möguleika til starfa og stjórnasetu.
- » Landsbankinn stefnir að jöfnu hlutfalli kynja meðal starfsfólks og að ákveðin störf flokkist ekki sem sérstök karla- eða kvennastörf.
- » Landsbankinn greiðir konum og körlum jöfn laun og sömu kjör fyrir jafnverðmæt störf.
- » Landsbankinn er vinnustaður þar sem starfsmenn geta samræmt vinnu og einkalíf.
- » Landsbankinn líður ekki einelti, fordóma, kynbundna áreitni, kynferðislega áreitni né kynbundið ofbeldi.
- » Landsbankinn gætir þess að starfsfólk hafi sömu tækifæri til starfsþróunar, náms og fræðslu.

ómeðvituðu kynbundnu fordóma sem oft leynast í menningu, umhverfi og skipulagi fyrirtækja.

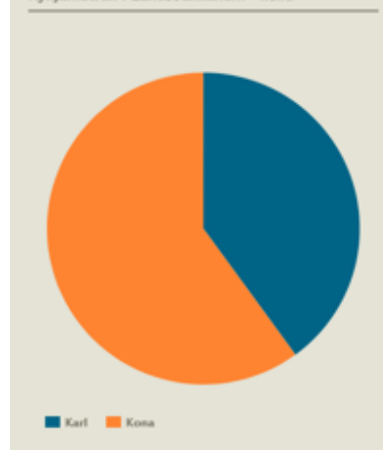
Niðurstöður greiningarvinnu voru kynntar á starfsdegi starfsmanna í apríl og í kjölfarið var unnið með niðurstöðurnar í vinnustofum þar sem allt starfsfólk tók þátt. Starfsfólk þróaði um

1.000 úrbótatillögur og í kjölfar úrvinnslu lágu fyrir um 250 ólíkar tillögur um hvernig bæta mætti jafnrétti innan Landsbankans.

Framkvæmdastjórn Landsbankans valdi úr tillögunum og mótaði verkefni og markmið til ársins 2022, sem sett eru fram í 6 flokkum:

- » Starfsþróunar- og mentorakerfi, að koma á fót úrræðum fyrir starfsfólk til að styrkja eigin starfsþróun.
- » Fyrirmyndir, kynjaskipting þeirra sem koma fram fyrir hönd bankans.
- » Menning og umhverfi, að ferlar varðandi EKKO (sjá umfjöllun neðar) verði skýrir og trúverðugir og starfsfólk fái reglulega fræðslu um EKKO.
- » Fræðsla og umhverfi, viðburðir um jafnréttismál og fræðsluáttak meðal starfsfólks.

Kynjahlutfall í Landsbankanum - heild



- » Ráðningarferli, að vinna að því að útrýma ómeðvituðum fordómum úr ferlinu.
- » Jöfn staða kynja, að ná 40/60 kynjahlutfalli í öllum stjórnunarlægum.

Uppfærð jafnréttisstefna

Jafnréttisstefna Landsbankans og aðgerðaáætlun stefnunnar var tekin til skoðunar og endurmats á árinu. Engar stórar breytingar

voru gerðar á megináherslum stefnunnar en meira er gert úr markvissum aðgerðum sem geta jafnað stöðu karla og kvenna. Viðbragðsáætlun vegna áreitni og eineltis hefur verið uppfærð og kynnt á fundum með öllum stjórnendum bankans. Í upphafi árs 2019 verða fundir með öllu starfsfólki þar sem stefnan og viðbragðsáætlun verða kynnt.

Fræðsla um viðbrögð við einelti, kynferðislegri áreitni, kynbundinni áreitni og ofbeldi (EKKO)

Haustið 2018 voru haldnar vinnustofur fyrir stjórnendur bankans um viðbrögð við einelti, kynbundnu misrétti, kynferðislegri áreitni og ofbeldi (EKKO). Í framhaldinu fá allir starfsmenn bankans fræðslu um málefnið á vormánuðum 2019.

Markmiðið með fræðsluerindunum er að kynna stefnu, forvarnir og verkferla sem unnið verður eftir innan bankans í framtíðinni. Við innleiðingu á nýjum verk-



ferlum er mikilvægt að tryggja sameiginlegan skilning starfsfólks á hugtökum og aðferðafræði. Til þess að auka virði og gagnsemi stefnu, skiptir fræðsla höfuðmáli.

Í EKKO fræðslunni verður farið yfir eftirfarandi þætti:

» Tilgang stefnu og skilgreiningar (hugtakavinna).

» Algengar orsakir, birtingarmyndir og þróun (hvað flokkast sem einelti eða áreitni).

» Afleiðingar eineltis, ofbeldis eða áreitni.

» Rétt viðbrögð (hvernig er best að mæta einelti, áreitni eða ofbeldi á vinnustað).

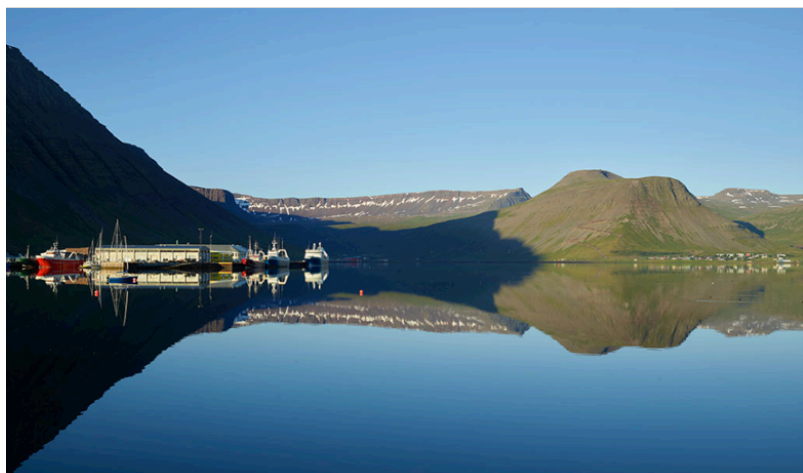
» Forvarnarvinna starfsfólks (hvernig er best að koma í veg fyrir óeðlileg samskipti)

Ábyrgar fjárfestingar

Í Landsbankanum hefur undanfarin ár markvisst verið unnið að innleiðingu á stefnu í ábyrgum fjárfestingum en tilgangurinn er að gera bankanum kleift að samþætta samfélagsábyrgð og fjárfestingarákvarðanir.

Áhersla á innleiðingu samfélagsábyrgðar í kjarnastarfsemi

Landsbankinn fékk aðild að United Nations Principles for Responsible Investment (UN PRI) í byrjun árs 2013. Stefna Landsbankans um ábyrgar fjárfestingar er sett með hliðsjón af reglum UN PRI. Þau fyrirtæki sem gangast undir reglur UN PRI skuldbinda sig til að veita upplýsingar um hvernig tekið er tillit til viðmiða reglnanna í framvinduskýrslu og



hefur bankinn skilað slíkri skýrslu til samtakanna undanfarin ár.

Landsbankinn telur að samþætt-
ing umhverfismála, félagslegra
þátta og góðra stjórnarháttanna við
mat á fjárfestingarkostum hafi já-
kvæð áhrif á ávöxtun fjárfestinga
til lengri tíma og dragi úr rek-
staráhættu. 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, með sam-
ræðum um samfélagsábyrgð við
fyrirtæki, leggja áherslu á fyrir-
byggjandi aðgerðir til að hagur
bankans og fjárfesta verði betur
tryggður til framtíðar. Starfs-
hættir Landsbankans varðandi
ábyrgar fjárfestingar byggja á
virkum samræðum þar sem nei-
kvæðri skimun (útilokun) er beitt
í undantekningartilvikum.

Uppbygging þekkingar á málaflokknum ábyrgar fjárfestingar

Á árinu 2018 hefur markvisst
verið unnið að því að efla og



Sigrún Guðnadóttir sérfræðingur hjá Mörkuðum Landsbankans og
Hrefna Ó. Sigfúnsdóttir, framkvæmdastjóri Markaða hjá
Landsbankanum.

dýpka þekkingu sérfræðinga
bankans á aðferðafræði ábyrgra
fjárfestinga. Þannig hafa allir
sjóðstjórar bankans, sem starfa
við fjárfestingarákvarðanir, lokið
námi á vegum UN PRI. Einn-
ig hefur markvisst verið unnið
í fræðslu varðandi nýjan eigna-
flokk, svokölluð græn skuldabréf.



Bankinn hefur þannig byggt upp
sérfræðiþekkingu innanhúss
sem síðan hefur verið nýtt til
að fræða helstu útgefendur um
þessa áhugaverðu nálgun og spáir
bankinn vexti í eignaflokknum á
næstu misserum.

Næstu skref

Bankinn hefur nýlengið yfirferð
á stefnu sinni um ábyrgar fjár-
festingar sem sett var árið 2013.
Stefnan tekur nú bæði mið af
því vinnulagi sem hefur mótast
á undanförunum árum og einnig
þeim áskorunum sem framundan
eru. Þannig verður þáttum er
varða umhverfismál, félagsleg

mál og stjórnarhætti bætt við með skipulögðum hætti þegar fjárfestingarákvarðanir eru teknar, hvort sem um óskráð eða skráð félög eða skuldabréf er að ræða.

Ítarleg framvinduskýrsla

Stefna Landsbankans um ábyrgar fjárfestingar tekur mið af reglum UN PRI og reglum um áhættuvilja, stórar áhættuskuldbindingar og hámark heildaráhættu, rekstraráhættu, orðsporsáhættu, lausafjáraáhættu 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 fimmta sinn en hún er ætluð fjárfestum, viðskiptavinum og hagsmunaaðilum. Uppsetning skýrslunnar byggir á sex grunnstöðum PRI og er skýrslan opinber og aðgengileg á vefsvæði PRI.

Viðbótarviðmið við greiningu fjárfestinga

Hagfræðideild Landsbankans hefur undanfarin misseri aflað upplýsinga á skipulagðan máta 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 steig Landsbankinn sín fyrstu skref við að afla upplýsinga um hvernig fyrirtæki sem skráð eru á markað haga þessum málum en svörin voru gerð aðgengileg fjárfestum á heimasíðu Hagfræðideildar Landsbankans árið 2017. Að svo stöddu eru spurningarnar einungis til upplýsinga fyrir fjárfesta og tekur deildin ekki efnislega afstöðu til svaranna. Langtímastefnan er að tekið verði meira tillit til þessara þátta í tengslum við mat á fjárfest-

ingarkostum. 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

Landsbankinn er einn af 23 stofnaðilum IcelandSIF, samtaka um ábyrgar fjárfestingar á Íslandi. Hrefna Ösp Sigfinnsdóttir, framkvæmdastjóri Markaða hjá Landsbankanum, er stjórnarformaður samtakanna sem voru stofnuð árið 2017.



Stofnaðilar samtakanna eru fjármálafyrirtæki, lífeyrissjóðir og tryggingafélög sem fjárfesta fyrir eigin reikning eða í umboði þriðja aðila, eru 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 sem slík ekki taka afstöðu til álitamála er varða umrædd málefni. Enskt heiti samtakanna er IcelandSIF (Iceland Sustainable Investment Forum). Samtökin halda úti öflugri fræðsludagskrá og er ljóst að mikil eftirspurn er eftir þekkingu en fundir samtakanna hafa verið mjög vel sóttir.

Álitamál og samstarf

Álitamál

Þekking almennings og fyrirtækja á því hvað felst í samfélagslegri ábyrgð vex stöðugt og reglulega koma upp álitamál sem þarf að taka afstöðu til.

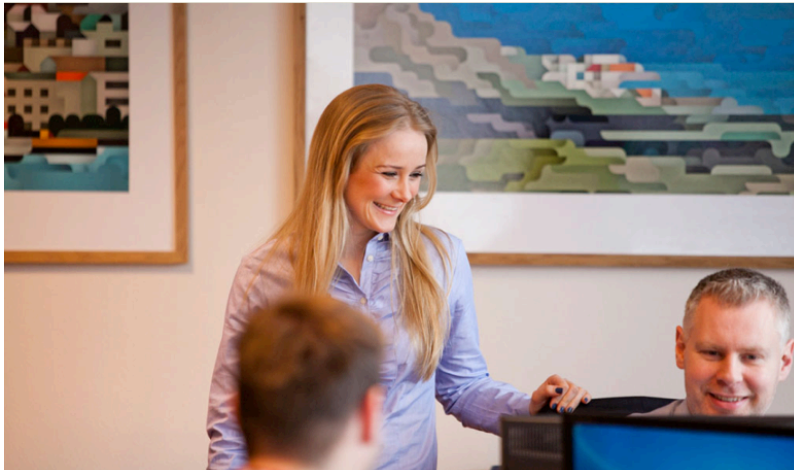


Í samfélagsskýrslum undanfarinna ára hefur m.a. verið fjallað um vaxtamun, verðlagningu, þróun útibúanets, kynferðislega áreitni og kynbundna mismunum á vinnustöðum, sölu bankans á fyrirtækjum, húsnæðismál bankans, keðjuábyrgð fyrirtækja og

fleira. Einnig hefur verið fjallað um breytingar á umhverfi bankastarfsemi sem hafa bein áhrif á fólk og fyrirtæki, eins og nýja tilskipun um greiðsluþjónustu og nýja persónuverndarlöggjöf.

Að þessu sinni verður fjallað

um þrjú málefni: áskoranir í mannauðsmálum vegna hraðrar þróunar í tækni og nýsköpun, auknar kröfur sumra fjárfesta um samfélagsábyrgð og eðlisbreytingar í fjársvikatilraunum á netinu sem beinast í auknum mæli að einstaklingum.



Áskoranir í mannaúðsmálum

Fjármálafyrirtæki standa frammi fyrir ýmsum áskorunum í mannaúðsmálum en miklar breytingar eiga sér stað í fjármálageiranum um þessar mundir vegna hraðrar þróunar í tækni og nýsköpun. Nýjar atvinnugreinar og viðskiptamódel verða til og aðrar eru að breytast eða jafnvel úreldast.

Ný tækni, gögn og gagnagreining ásamt samfélagsmiðlum hafa mikil áhrif á það hvernig fólk hefur samskipti og vinnur saman. Ólíkar kynslóðir og fólk með mismunandi menningarlegan bakgrunn mætist á vinnumarkaðnum og vinnuafli verður fjölbreyttari. Þar að auki er fólk lengur á vinnumarkaði en áður og hefðbundin starfsævi eins og við þekkjum hana í dag gæti bráðum heyrt fortíðinni til. Ný starfsheiti sem ekki þekkjast í

dag gætu orðið til á morgun.

Þessi þróun hefur þau áhrif að hreyfanleiki í atvinnulífinu hefur aukist vegna þess að fólk skiptir oft um vinnu og starfs svið. Áður fyrr leitaði fólk meira í stöðugleika í starfi og skilgreindi sig jafnvel á margan hátt út frá starfi sínu. Í dag er algengt að fólk skipti um vinnu ef það er óánægt og leiti sér frekar að starfi sem veitir því hamingju og uppfyllir þarfir þess.

Vinnustaðir þurfa að vera eftirsóknarverðir

Til að bregðast við þessum breytingum þarf Landsbankinn að tryggja að bankinn sé eftirsóknarverður vinnustaður til framtíðar. Huga þarf að færniþróun starfsfólks til að tryggja rétta kunnáttu og hæfni í hverju

starfi. Vinnustaðurinn þarf ekki síst að vera samkeppnishæfur á nútíma vinnumarkaði og leita sífellt nýrra leiða til að laða að og halda í hæft starfsfólk.

Höldum áfram að læra allt lífið

Til að bregðast við breyttu starfs umhverfi bauð bankinn starfsfólki upp á námskeiðið „Höldum áfram að læra allt lífið“ með það að markmiði að byggja upp persónulega og faglega framtíðarsýn. Tilgangur verkefnisins er að styðja við þann hóp starfsfólks sem sinnir störfum sem líkur eru á að eigi eftir að sjálfvirkni væðast í framtíðinni. Verkefnið er unnið veturinn 2018-2019 og gerðar verða mælingar og eftirfylgni um miðbik vorannar 2019. Landsbankinn vill grípa til aðgerða til að starfsfólk geti unnið markvisst að því að endurmennta sig og/eða bæta við sig hæfni til að þróast í starfi. Hópurinn býr yfir dýrmætri þekkingu og reynslu af bankastörfum sem það getur nýtt í nýjum hlutverkum innan jafnt sem utan bankans.

Ávinningur þess að afla sér stöðugt þekkingar

Á árinu 2018 var markvisst unnið að því að koma á framfæri skilaboðum um mikilvægi og ávinn-



ing þess að afla sér þekkingar til sjálfsefningar í lífi og starfi. Fræðslustarfið tók mið af þessu og lögð var áhersla á að starfsfólk fengi tækifæri til að greina eigin stöðu og stuðla að eigin starfsþróun. Til að styðja við þetta var meðal annars boðið upp á náms- og starfsráðgjöf fyrir starfsfólk. Í ráðgjöfinni er lögð áhersla á upplýsingamiðlun, fræðslu og leiðsögn sem miðar að því að skoða hentuga námsmöguleika og leiðir til símenntunar. Auk þess stóð starfsfólki til boða að sækja námskeið með einstaklingsviðtölum og hópþjálfun með eftirfylgni yfir lengra tímabil. Aldrei hafa fleiri leiðir verið í boði til að sækja þekkingu og var starfsfólk hvatt til þess að nýta þær til að uppfæra þekkingu sína reglulega og mæta þannig kröfum síbreytlegs starfsumhverfis. Rafrænum námsleiðum hefur fjölgað mikið á undanförunum árum og nýtt starfsfólk sér þær í auknum mæli á árinu 2018, hvort sem um var að ræða fræðslufni frá erlendum aðilum, samstarfsaðilum héraðs eða innan bankans.

Starfsþróunar- og mentor-kerfi

Á árinu 2018 var ákveðið að stefna að innleiðingu starfsþróunar- og mentorkerfi sem miðar að því að styrkja starfsfólk og uppfæra þekkingu þar sem reynslumeira starfsfólk miðlar reynslu sinni til nýs starfsfólks. Þetta er eitt af undirmerkiðum verkefnisins Jafnréttisvísir Capacent sem Landsbankinn tekur þátt í. Markmiðið er að efla og styrkja starfsfólk sem vill þroskast og axla ábyrgð innan bankans til lengri tíma.

Kynslóðabilið brúað og sveigjanlegur vinnutími

Landsbankinn stendur frammi fyrir mörgum áskorunum öðrum en hér hafa verið taldar upp er varða mannauðsmál og þrátt fyrir að hafa stigið sín fyrstu skref í því að bregðast við breyttum vinnumarkaði bíða ýmis krefjandi verkefni. Bankinn þarf til að mynda að gera ráðstafanir varðandi kynslóðabilið sem

kann að myndast nú þegar yngri kynslóðir með aðrar áherslur koma til vinnu með þeim eldri. Það er jákvætt að fá fjölbreytni í vinnuafli en það er jafnramt áskorun fyrir bankann að finna leiðir til að hámarka styrkleika hvernar kynslóðar og fá fólk á ólíkum aldri til að vinna saman að verkefnum þar sem borin er virðing fyrir öllum sjónarmiðum.

Áskorunin er að skapa starfsumhverfi og menningu þar sem kynslóðirnar læra hver af annarri og þar sem komið er til móts við ólíkar þarfir. Yngri kynslóðir kalla til að mynda eftir meiri sveigjanleika í starfi og leita jafnvel annað ef þær þarfir eru ekki uppfylltar. Landsbankinn þarf að ákveða hvort og þá hvernig hann ætlar að bregðast við þessum þörfum og hvort hægt sé að finna hinn gullna meðalveg sem flest starfsfólk getur sætt sig við. Kulnun í starfi er ein áskorunin en það viðfangsefni verður sífellt viðfangsmeira á borðum mannauðsdeilda.

Eftirsóknarverðir eiginleikar

Kröfur sem gerðar eru til starfsfólks eru líka að breytast. Það verður til dæmis sífellt eftirsóknarverðara að starfsfólk búi yfir hæfni í mannlegum samskiptum, færni í hópavinnu og stjórnun, að fólk sé sveigjanlegt og hafi góða aðlögunarhæfni í mismunandi hlutverkum og verkefnum, á mismunandi sviðum. Kröfur um skapandi og lausnamiðaða hugsun og frumkvæði eru að aukast. Landsbankinn þarf að taka stöðuna á starfsfólkinu og kafa dýpra til að finna leiðir til að

tryggja að vinnuaflið hafi þessa nýju færni sem til þarf svo ekki skapist svokallað „færnibil“ (e. skills gap). Þá er átt við muninn á þeirri færni sem starfsfólkið býr yfir í dag samanborið við færni sem þarf til að sinna störfunum á þann hátt sem þörf er á í framtíðinni. Færnibil getur verið hindrun í aðlögun að nútímanum og bankinn þarf að halda áfram að vinna í og huga að því hvernig hann ætlar að fjárfesta í fólki, í námsstefnu og í þróun manna.



Fjárfestar gera auknar kröfur um samfélagsábyrgð

Fjármögnun Landsbankans grundvallast á þremur meginstöðum: innlánnum frá viðskiptavinum, fjármögnun á markaði og eigin fé. Erlendar skuldabréfaútgáfur eru veigamesta stöðin í fjármögnun bankans á markaði en bankinn gefur reglulega út skuldabréf á erlendum skuldabréfamörkuðum undir EMTN-skuldabréfaramma*.

Eitt mikilvægasta verkefni Landsbankans er að tryggja aðgengi að fjármagni og undanfarin ár hefur samfélagsábyrgð skipað sífellt stærra hlutverk í því samhengi. Fjárfestar gera auknar kröfur um samfélagsábyrgð fjármálfyrirtækja og vegur samfélagsábyrgð þyngra við

ákvarðanir ýmissa fjárfesta en áður. Flest bendir til þess að vægi samfélagsábyrgðar muni halda áfram að aukast á næstu árum.

- » Landsbankinn hefur unnið ötullega að samfélagsábyrgð um árabíl og skuldbundið sig til þess að stuðla að aukinni ábyrgð í fjárfestingum sínum. Því hefur verið fylgt eftir með markvissum hætti:
- » Landsbankinn er einn af stofnaðilum UNEP FI, samstarfsverkefni Sameinuðu þjóðanna og fjármála-kerfisins á sviði sjálfbærni. Landsbankinn hyggst undirrita yfirlýsingu í september 2019 um að fylgja nýjum viðmiðum UNEP FI um ábyrga bankastarfsemi en þeim er ætlað að samþætta bankastarfsemi við heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna og Parísarsamkomulagið.
- » Landsbankinn hefur verið aðili að UN PRI frá ársbyrjun 2013. Samtökin stuðla að aukinni ábyrgð í fjárfestingum og þurfa meðlimir að taka tillit til umhverfis- og félagslegra þátta, sem og ábyrga stjórnarháttá, í fjárfestingum sínum.
- » Landsbankinn er einn af stofnaðilum IcelandSIF sem eru samtök um ábyrgar fjárfestingar. Tilgangur samtakanna er að efla þekkingu fjárfesta á aðferðafræði sjálfbærra og ábyrga fjárfestinga.

» Landsbankinn er einn af stofnaðilum Festu, miðstöðvar um samfélagsábyrgð fyrirtækja, og aðili að UN Global Compact.

» Landsbankinn hefur gefið út samfélagsskýrslu frá árinu 2011. Skýrslan er rituð samkvæmt GRI-viðmiðunum.

Landsbankinn hefur lagt mikla vinnu í samfélagsábyrgð en sumir erlendir fjárfestar gera kröfu um að það liggi fyrir óháð mat þriðja aðila á samfélagsábyrgð bankans. Til þess að bregðast við þessum kröfum er hafin vinna við að fá óháð greiningarfyrirtæki til að gera ESG-skýrslu (e. environment, social, governance) um stöðu bankans í samfélagsábyrgð. Tilgangurinn er ekki einungis að miðla áreiðanlegum upplýsingum til fjárfesta, heldur einnig að öðlast dýpri þekkingu á samfélagsábyrgð og fá betri yfirsýn yfir stöðu bankans í alþjóðlegum samanburði.

Hingað til hefur þetta ekki haft áhrif á fjármögnun Landsbankans en á komandi árum er líklegt að staða fjármálfyrirtækja í samfélagsábyrgð muni vega þyngra í ákvörðunum fjárfesta. Það skiptir því miklu máli fyrir Landsbankann að fjárfestum berist réttar og tímanlegar upplýsingar um stöðu bankans í samfélagsábyrgð. Því er ítarleg greining frá óháðum aðila mikilvæg fyrir stöðu bankans og jafnframt hvatning til að gera enn betur.

*Euro Medium Term Note Programme



Eðlisbreyting í fjársvikatilraunum

Gagnaleki fylgjar milli ára, sífellt fleiri kortanúmer ganga kaupum og sölu, og illa fengnum lykilorðum er dreift sem aldrei fyrr. Ákveðin eðlisbreyting hefur orðið á fjársvikatilraunum. Landsbankinn beitir þróaðri vörnum og hefur eflt samstarf við fagaðila í öllum heimsálfum.

Fast er sótt að viðskiptavinum

Netþrjotar beina spjótum sínum í æ ríkari mæli að viðskiptavinum bankanna frekar en bönkunum

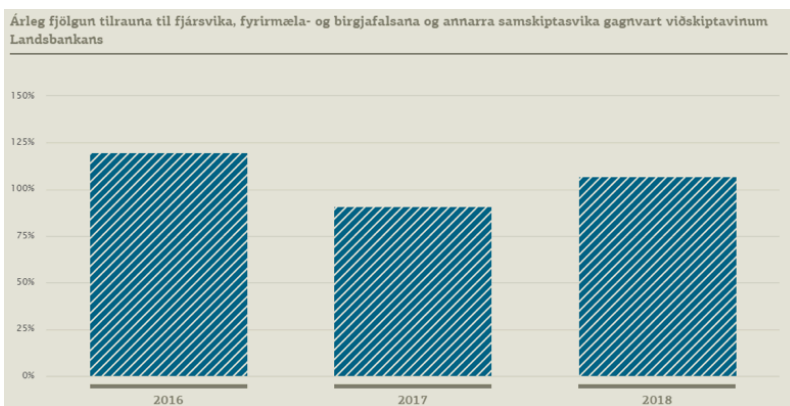
sjálfum, þar sem viðskiptavinir reynast gjarnan veikasti hlekkurinn í öryggislegum skilningi. Öryggissérfræðingar Landsbankans fjölluðu nýlega um fjölgun tilrauna til fjársvika á netinu, hérlandis og erlendis, í grein á Umræðunni.

Fjölmörg dæmi sýna hve auðvelt það er að fá fólk á Facebook og víðar til að gefa upp kortanúmer, CVC-númer, aðgangsupplýsingar fyrir netbanka, leyninúmer bankareikninga og svo framvegis. Þetta er hrein og klár viðbót við aðrar samskiptablekkingar (e. social engineering) á borð við fyrirmælafölsun og birgjafölsun sem bankinn hefur fjallað um áður. Í því samhengi er sérstök ástæða að nefna að

gagnaleki snýr ekki eingöngu að töpuðum eða fölskum fjárhagsupplýsingum heldur einnig aðgangsupplýsingum að til dæmis Netflix, Facebook, Gmail, Office 365 og öðrum þjónustum sem veita svikurum gagnlegar upplýsingar um hegðun fólks. Iðulega er það grunnurinn að fjárkúgunum, gögnin eru dulköðuð og aðeins afhent gegn lausnargjaldi. Almenn er ekki mælt með að lausnargjald sé greitt nema ef kannað hefur verið til fulls hvort óbætanleg gögn séu annars óendurkræf. Ef talið er rétt að greiða lausnargjaldið er mælt með að gera slíkt í samráði við þjónustuaðila eða öryggisráðgjafa.

Aðferðirnar sífellt fágaðri

Árið 2018 fjölgaði fyrirmælafölsunum um 13% frá fyrra ári. Svikahrappar leggja meiri áherslu á undirbúning og gagnöflun gagnvart fyrirtækjum - þeir skoða skipurit fyrirtækisins, starfsmannalista, hvernig dagleg viðskipti ganga fyrir sig, greina tengsl við önnur félög innan samstæðu þegar við á, kynna sér pósthögðun starfsfólks, semja handrit með sannfærandi ávarpi, orðalagi, tón og undirritun.



Undirbúningurinn getur staðið yfir mánuðum saman.

Meint endurheimt fjártjóns

Síðla árs 2018 tóku fjársvikarar upp á því hafa samband við eigin fórnarlömb hérlandis að loknum samskiptasvikum. Þeir villtu á sér heimildir og sögðust geta veitt sérfræðiaðstoð við endurheimt tapaðs fjár vegna til dæmis fyrirmælafölsunar. Í tilvikum sem þessum hljómar svikarinn oft sannfærandi, hann segist hafa heyrt af málinu í tengslum við samstarf sitt við lögregluþjónuð erlendis, hann vísar mögulega á vefsíðu sem virðist ekta við fyrstu sýn en er í raun nýstofnuð og er aflögð nokkru síðar. Svikarinn lætur í veðri vaka að um

heiðvirða þjónustu sé að ræða, hann lýsir vandaðri sérfræðiráðgjöf og víðfeðmu tengslaneti og kynnir áralangan góðan árangur af endurheimt þýfis. Fyrir ráðgjöf sína og þjónustu tekur hann myndarlega þóknun og hefur jafnvel meira fé af viðkomandi vegna meints útlagðs kostnaðar. Þegar upp er staðið hefur fórnarlambið jafnvel orðið fyrir tvöföldu tjóni.

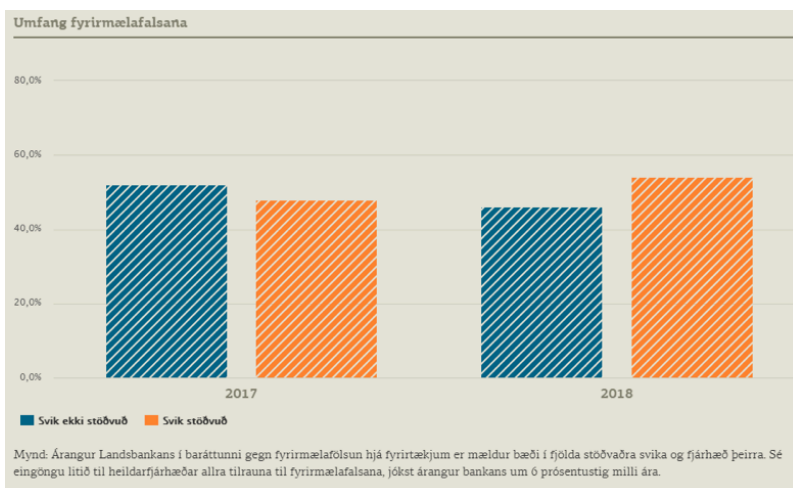
Viðskiptavinir njóta góðs af valista þúsunda samstarfsbanka um heim allan

Brátt eru sjö ár liðin frá því að Landsbankinn innleiddi öryggiskerfi RSA sem byggir á stöðugu áhættumati viðskiptavina í netbanka og appi með greiningu

á hegðunarvenjum og umhverfisaðstæðum viðskiptavina. Samhliða því hóf Landsbankinn samstarf við þúsundir erlendra banka um miðlun upplýsinga um innbrot- og fjársvikatilraunir. Allt gerist þetta sjálfkrafa og í rauntíma; þegar Landsbankanum berast upplýsingar um óprúttinn aðilla í einhverju landi, lokast samstundis fyrir IP-tölu netþrjótisins hjá Landsbankanum. Því má segja að netbanki og app Landsbankans séu stöðugt að læra og auka við þekkingu sína allar stundir sólarhringsins.

Góður árangur í vörnum gegn fyrirmælafölsunum

Landsbankinn er ennfremur í sérstöku samstarfi við norræna banka um sjálfvirka deilingu gagna. Samstarfið hefur gefið mjög góða raun undanfarin tvö ár. Válisti sá sem bankarnir deila inniheldur nýjustu upplýsingar um bankareikninga sem verið er að reyna að nota sem greiðslureikninga erlendis eða að verið er að reyna að millifæra illa fengið fé inn á þá. Hvorutveggja veldur því að greiðslufyrirmæli frá viðskiptavinum Landsbankans inn á slíka bankareikninga eða til slíkra viðtakenda merkjast sem



líkleg tilraun til fjársvika. Landsbankinn leitast við að stöðva greiðslurnar og hefur samband við greiðendur. Mikilvægt er að viðskiptavinir hlíti ráðgjöf bankans þegar hann ráðleggur frá greiðslu.

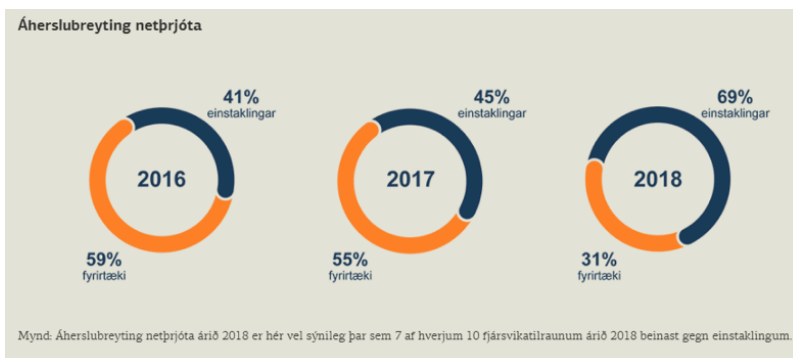
Einstaklingar fýsilegri fórnarlömb

Frá því að fyrirmælafalsanir tóku kipp árið 2016 hefur tilvikum fjölgað jafnt og þétt, og árið 2018 kom fjöldi slíkra tilvika upp í

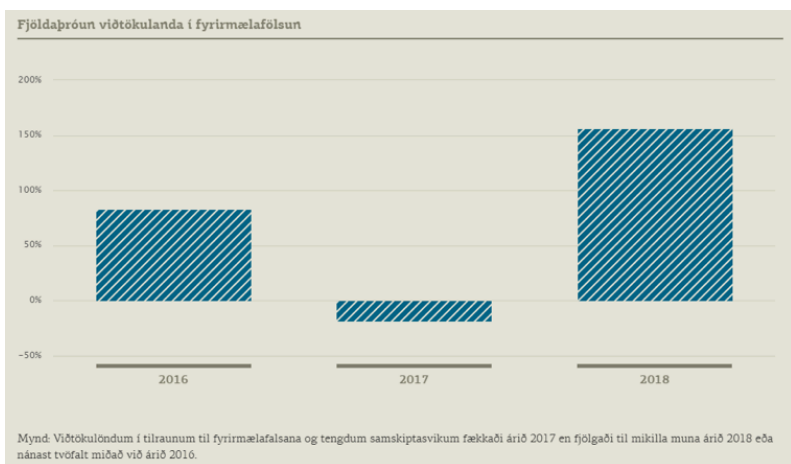
viku hverri. Meginbreytingin árið 2018 er að fyrirmælafölsun og öðrum samskiptasvikum er í auknum mæli beint að einstaklingum. Hafa ber í huga að fyrirtæki eru margfalt umsvifa-meiri en einstaklingar í erlendum greiðslum. Sé tillit tekið til þeirrar skekkju, var rúmlega tífalt oftart sótt að einstaklingum en fyrirtækjum á síðasta ári.

Sveiflur í fjölda viðtökulanda

Erfitt getur reynst að staðsetja fjársvikarann sjálfan landfræðilega en þó liggur ávallt fyrir til hvaða lands viðskiptavinur Landsbankans hyggst greiða. Þaðan reynir svo fjársvikarinn að taka fjárhæðina og greiða hana áfram inn á aðra bankareikninga í öðrum bönkum sem hann hefur aðgang að.



Land viðtakanda greiðslu er gjarnan nefnt viðtökuland. Myndin sýnir fjöldapróun viðtökulanda í fyrirmælafölsunum og tengdum glæpum síðastliðin þrjú ár. Þrátt fyrir fækkun slíkra viðtökulanda árið 2017 eru uppsveiflurnar tvær árin 2016 og 2018 afgerandi:



Hvað er til ráða?

Hlutverk Landsbankans er að fræða viðskiptavinum og leiðbeina þeim um bestu starfshætti. Á Umræðunni er að finna greinar, myndbönd og aðra ráðgjöf um bestu venjur í hverskonar netviðskiptum. Sömuleiðis má finna fræðsluefni um netöryggi á landsbankinn.is/oryggi.

Velgengni einstaklinga í netnotkun byggir að miklu leyti á eigin hyggjuviti, svo sem að nota ekki alls staðar sama lykilorðið, sannreyna viðtakendaupplýsingar og fylgjast vel með færslum í netbankanum eða appinu. Viðskiptavinir verða líka að treysta bankanum þegar hann ráðleggur

viðkomandi frá því að framkvæma greiðslu.

Velgengni fyrirtækja byggir enn fremur á því að framkvæma reglulegar öryggisprófanir, halda verklegar æfingar og efla stöðugt öryggisfræðslu meðal starfsfólks. Landsbankinn mælir með notkun greiðslusamþykktarferla og reglulegri endurskoðun verklagsreglna. Fyrirtæki þurfa að sjá til þess að netöryggismál séu á sama stalli og önnur öryggismál. Fræðsla, forvarnarstarf og æfingar gegn netsvikum þurfa að vera jafn sjálfsagður hlutur og eldvarnarfræðsla og brunaæfingar.

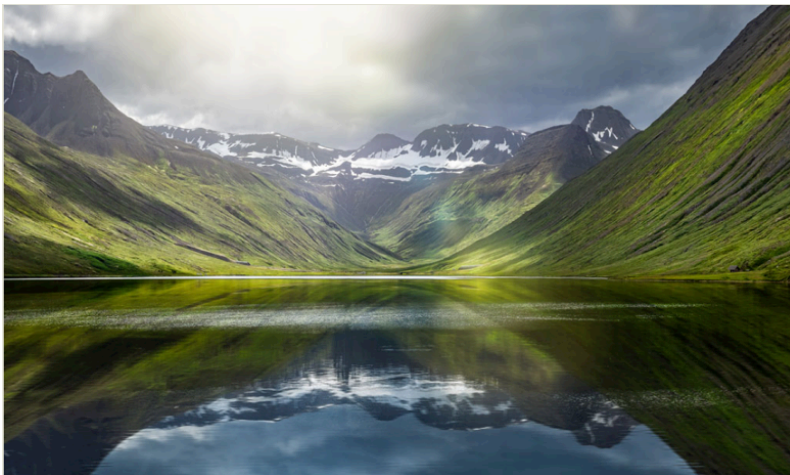
Landsbankinn leggur mikla áherslu á netöryggismál

Ráðstefnan Nordic eBanking Security Summit var haldin á Íslandi í september 2018 og stóð Landsbankinn að undirbúningi hennar og framkvæmd. Dagskráin spannaði tvo daga og voru erlendir þátttakendur fleiri en nokkru sinni. Þessi árlegi viðburður hóf göngu sína árið 2010 og hefur Landsbankinn tekið virkan þátt frá upphafi.

Landsbankinn hefur um nokkurt skeið boðið stærri fyrirtækjum og stofnunum upp á netöryggisfyrirlestur á starfsstöð þeirra. Viðtökur voru svo góðar að verkefnið hefur verið eftt en frekar. Í fyrirlestrinum fjalla netöryggisfræðingar Landsbankans um það sem hæst ber í öryggismálum samtímans - tölvuárásir, bestu venjur í tölvunotkun, varnir og viðbrögð. Bankinn fær verðmætar upplýsingar í gegnum samstarf sitt við fjölda erlendra samstarfs- og eftirlitsaðila og miðlar þeirri reynslu eftir atvikum til fyrirtækja. Landsbankinn lítur bæði á að það sem sjálfsagða þjónustu til viðskiptavina og hluta af samfélagslegri ábyrgð sinni að veita ráðgjöf á þessu sviði.

Hagsmunaaðilar

Landsbankinn hefur samráð við helstu hagsmunaaðila til að kynnast væntingum þeirra og sjónarmiðum um 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, starfsfólk, 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 starfsfólk og viðskiptavini.

Landsbankinn stendur á hverju ári fyrir fjölda viðburða þar sem byggt er á samstarfi við hags-

munaaðila um ábyrga uppbyggingu í efnahags- og atvinnulífi en nánari upplýsingar má finna í kaflanum um samstarfsverkefni.



Viðhorf

Landsbankinn hefur síðastliðin fimm ár mælt viðhorf starfsfólks til samfélagsábyrgðar bankans með könnun þar sem spurt er um mikilvægi samfélagsábyrgðar fyrir bankann. Í öll skiptin hefur samfélagsábyrgð verið talin mikilvæg en töluverð hækkun hefur orðið milli ára og mældist mikilvægi samfélagsábyrgðar 4,35 af 5 árið 2018 en var 4,22 árið 2017. Eins hafa starfsmenn verið spurðir um heildaránægju í starfi síðustu ár og mældist heildaránægja árið 2018 4,4 af 5 mögulegum, sem er það sama og árið áður.

Síðustu ár hefur Landsbankinn mælt skoðanir almennings á því hvort aðalviðskiptabanki þeirra sé samfélagslega ábyrgur. Spurningin var síðast borin fram í nóvember 2018 og mældist 2,84 á kvarðanum 1-5, en næst hæsti bankinn mældist með ein-kunnina 2,74 á sama kvarða. Í könnuninni voru um 50 stærstu fyrirtæki landsins mæld og var meðaltal þeirra allra 2,81, og meðaltal Landsbankans því örlítið hærra en meðalfyrirtækisins.

Samstarf

Landsbankinn tekur þátt í fjölbreyttum samfélagsverkefnum til að stuðla að uppbyggingu og framþróun í samfélaginu. Lögð er áhersla á að stuðningur bankans við samfélagið sé fjölbreyttur og að hann nýtist mörgum.



Landsbankinn tekur þátt í fjölbreyttum samfélagsverkefnum til að stuðla að uppbyggingu og framþróun í samfélaginu. Lögð er áhersla á að stuðningur bankans við samfélagið sé fjölbreyttur og að hann nýtist mörgum.

Landsbankinn styður margvísleg samfélagsverkefni með fjárframlögum úr Samfélagssjóði, með stuðningi útibúa við verkefni í nærsamfélagi og með samstarfsamningum. Einnig er leitast við að auka beina þátttöku starfsmanna í samfélagsverkefnum, m.a. með ráðgjöf á ýmsum sviðum sem tengjast fjármálum og nýsköpun.

Verkefni eru mjög fjölbreytt og með þeim styður Landsbankinn m.a. ferðabjónustu, íþróttalíf, listir og menningu, fræðslu, slysavarna- og björgunarstarf og réttindabaráttu hinsegin fólks.

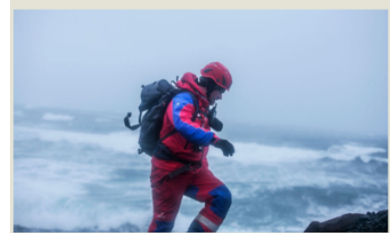
Gulleggið



Landsbankinn er styrktaraðili Gulleggsins sem er árleg frumkvöðlakeppni á vegum Icelan-

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

Slysavarnafélagið Landsbjörg



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



Viðskiptalausnir á Einstaklings- sviði bankans sjá um fjármála- fræðslu til einstaklinga og eflingu fjármálalæsis. Víðtæk umfjöllun og fræðsla um efnahag og fjármál í víðum skilningi fer fram á Umræðunni, fréttu- og efnisveitu Landsbankans, sem fjallað er nánar um í kaflanum um útgáfu.

Landsbankinn hefur um árabíl 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.

Á árinu 2018 voru heimsóknir í framhaldsskóla 51 talsins í 17 skóla víða um land sem óskuðu eftir fræðslu og náði þannig til um 1100 nemenda. 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 Háskóla Íslands.



Landsbankinn er einn af stofnaðilum Fjártækniklasans ásamt 62 fyrirtækjum, háskólum, samtökum og fleiri aðilum. Fjártækniklasinn hóf starfsemi sína í nóvember 2018. Tilgangur Fjártækniklasans er að efla nýsköpun í fjármálum og gera viðskipti af öllu tagi auðveldari og betri. Hann er samfélag þeirra sem starfa við fjártækni og vilja stuðla að aukinni verðmæta-

sköpun, samkeppni og bættum lífskjörum.

Fjártækniklasinn mun standa fyrir viðburðum, svo sem fundum um margvísleg svið fjártækni, kynningum á nýsköpunarfyrirtækjum, fyrirtækjastefnumótum og fleiru. Klasinn vinnur einnig að framgangi fjártækni á allan hátt, svo sem með tengingum við erlend fyrirtæki og klasa, tengingu á milli mögulegra samstarfsaðila og ýmis konar sérverkefnum.



Sjóðurinn Forritarar framtíðarinnar er samfélagsverkefni sem hefur það hlutverk að efla forritunar- og tækni-menntun í grunn- og framhaldsskólum landsins. Helsta markmið sjóðsins er að forritun verði hluti af námskrá grunn- og framhaldsskóla. Sjóðurinn styrkir skóla svo að þeir geti boðið upp á forritunarkennslu fyrir nemendur, gefur skólum tölvubúnað og veitir ráðgjöf til menntunar og þjálfunar kennara í forritunar-

kennslu. Landsbankinn er einn af bakhjörllum sjóðsins ásamt Reiknistofu bankanna, mennta- og menningarmálaráðuneytinu, CCP, Icelandair og fleiri fyrirtækjum.

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

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, Samtök ferðaþjónustunnar, Íslandsstofu, Stjórnstöð ferðamála, markaðsstofur landshlutanna, Höfuðborgarstofu og Safetravel. Landsbankinn er einn af bakhjörllum verkefnisins ásamt sex öðrum fyrirtækjum.

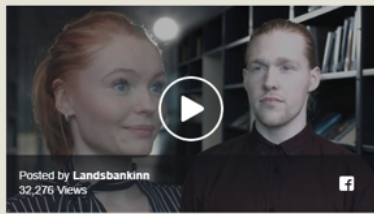
Ábyrg ferðaþjónusta er hvatningarverkefni sem snýr að því að íslensk ferðaþjónustufyrirtæki sammælist um nokkrar skýrar og einfaldar aðgerðir um ábyrga

Klasasamstarf í ferðaþjónustu - ábyrg ferðaþjónusta



ferðapjónustu. 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. Keppnin var haldin í fjórtánda sinn vorið 2018 með þátttöku 105 grunnskóla af öllu landinu.

Í samstarfi við Svanna – lána-tryggingasjóð kvenna veitir Landsbankinn konum í atvinnurekstri lán sem sjóðurinn og bankinn ábyrgjast sameiginlega. Landsbankinn veitir helming ábyrgðar á móti sjóðnum og tryggir þannig konum í nýrri starfsemi rýmri aðgang að fjár-

Lána-tryggingasjóðurinn Svanna



magni 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.

Landsbankinn styður réttindabaráttu hinsegin fólks á Íslandi heilshugar og hefur verið stoltur bakhjarl Hinsegin daga í Reykjavík frá upphafi. Landsbankinn

stendur m.a. að baki Gleðigöngupottsins, í samstarfi við Hinsegin daga.

UN Women



Landsbankinn hefur átt mjög gefandi samstarf við UN Women á Íslandi undanfarin ár og verið bakhjarl landsnefndarinnar í mikilvægum verkefnum. Bankinn styrkti sérstaklega HeForShe-hreyfingu UN Women þetta árið. Var styrkurinn í nafni 876 fyrirtækja sem voru flokkuð sem framúrskarandi eftir greiningu

Hinsegin dagar



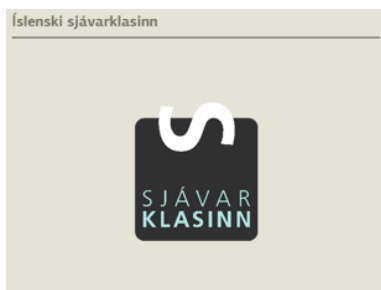
Creditinfo. Landsbankinn skrifaði árið 2011 undir Jafnréttissáttmálann (Women's Empowerment Principles – Equality Means Business), alþjóðlegt átak UN Women og UN Global Compact. Með undirskriftinni skuldbatt bankinn sig til að vinna að jafnréttismálum innan fyrirtækisins.



Samtök um ábyrgar fjárfestingar á Íslandi, IcelandSIF, 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.

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 hágæðapjónustu. 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.



Landsbankinn er samstarfsaðili Íslenska sjávarklasans, en tilgangur hans er að efla sam-

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



Á árinu 2018 studdi Landsbankinn Vigdísarstofnun sem starfrækt er í Veröld – húsi Vigdísar. Vigdísarstofnun er alþjóðleg miðstöð tungumála og menningar og hlaut í nóvember 2011 samþykki Menningarmálastofnunar Sam-einuðu þjóðanna, UNESCO, til að starfa undir merkjum hennar.

Útgáfa

Landsbankinn gefur út fjölbreytt efni um fjármál og efnahagsmál í víðum skilningi. Á árinu 2018 birti bankinn m.a. víðtæka umfjöllun um fjármál stúdenta, netöryggi og fjölgun eldra fólks og áhrif þess á samfélagið. Þá bættist hlaðvarp við útgáfuflórana.

Fjölbreytt umfjöllun á Umræðunni

Umræðan er vefsvæði Landsbankans þar sem birtar eru áhugaverðar greinar um efnahagsmál, fjármál, starfsemi bankans og samfélagstengd málefni. Umræðan er fyrir alla og rætt er á aðgengilegan hátt um það sem efst er á baugi í fjármálaheiminum og málefni sem tengjast breytingum í samfélaginu með einum eða öðrum hætti.

Umræðan opnaði árið 2016 og hefur vaxið að umfangi með hverju ári. Við framsetningu efnis er notast við texta, ljósmyndir, myndbönd og tölulegt efni. Áhersla hefur verið lögð á gerð myndbanda, jafnt viðtöl við sérfræðinga og álitsgjafa, og fræðandi yfirlits- og kynningar-



myndbönd. Á árinu 2018 bættist hlaðvarp við útgáfuflórana sem unnið var í samvinnu við Stúdentaráð HÍ.

Málefnin sem fjallað eru um á Umræðunni eru afar fjölbreytt. Á árinu 2018 hélt bankinn áfram úti víðtækri umfjöllun um net-

öryggismál þar sem sérfræðingar bankans fjalla um ýmsar hliðar þess málaflökks, t.d. framtíð auðkenningar, öryggi í netverslun, vefveiðar og hvernig varast megi falsfréttir um skjótfenginn gróða. Á undanförunum árum hefur tilraunum til fjársvika á netinu fjölgað. Landsbankanum er mikið

í mun að vara viðskiptavini sína og aðra við hættum sem af þeim stafa og lítur á það sem hluta af sinni samfélagsábyrgð.

Á árinu 2018 var m.a. farið yfir góð ráð í tengslum við atvinnuumsóknir og atvinnuviðtöl. Einnig voru veitt góð ráð um kortanotkun erlendis og þeirri spurningu velt upp hvað séu sanngjörn laun fyrir barnaþóssun.

Fjallað var um þróun mála í banka- og fjármálageiranum og birtar greinar um persónuvernd, nýja tilskipun um greiðsluþjónustu og græn skuldabréf, svo eitthvað sé nefnt. Rafeyririnn bitcoin og bálkakeðjur, tæknin sem hann byggir á, voru til umfjöllunar. Farið var yfir kostnaðinn við skammtímalán, vaxtalaus lán og tilraun verð til að meta hvort væri hagstæðara að taka verðtryggt eða óverðtryggt lán. Einnig voru veitt ráð varðandi það hvernig best mætti stuðla að góðu lánshæfismati. Sérstök grein birtist um starfsemi Landsbankans á Selfossi í tilefni aldarafræðis útibús bankans þar og einnig var fjallað um atriði sem þarf að hafa í huga við skiptingu dánarbúa.

Sum umfjöllunarefni á Umræðunni eru samfélagstengd og tengjast samstarfaðilum bank-

Fjögur efnissvið

Fjögur efnissvið Text with title

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

ans. Þar á meðal má nefna yfirlit yfir 90 ára sögu slysavarnafélagsins Landsbjargar, árshátíð tónlistarmanna í tengslum við Airwaves og í tilefni af gleðigöngu Hinsegin daga birtist grein um stöðu hinsegin fólks á Íslandi. Einnig birtist grein

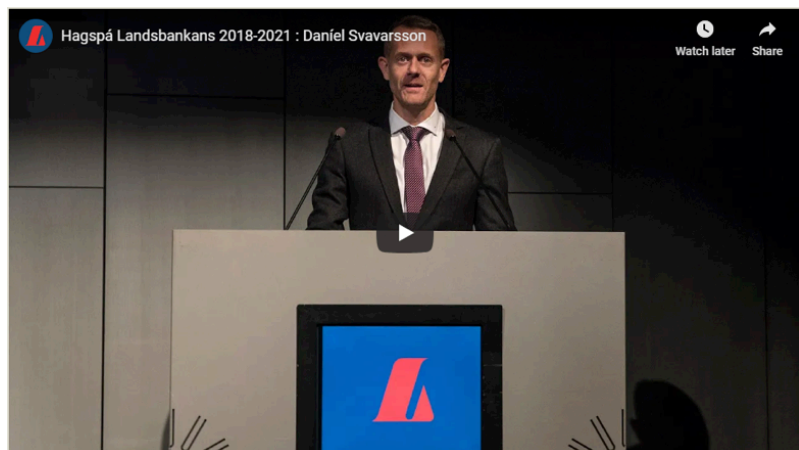
um kassabílarall á humarhátíðinni á Höfn í Hornafirði. Tvær greinar birtust um för íslenska karlalandsliðsins í knattspyrnu á heimsmeistaramótið í Rússlandi, önnur um fólkið bak við tjöldin í landsliðshópnum og hin um Heimi Hallgrímsson, þáverandi landsliðsþjálfara. Einnig var áhugaverð umfjöllun um kvennaknattspyrnu í undanfara leiks landsliðsins við Þýskaland í undankeppni HM 2019.

Umræðan birti ítarlega umfjöllun um fjölgun eldra fólks í landinu og áhrif þess á samfélagið og einstaklinga. Hagspá Hagfræðideildar bankans og greiningar deildarinnar á ákveðnum geirum hagkerfisins birtast nú eingöngu á Umræðunni, en umfangsmikil vefsvæði hafa verið sett upp í tilefni af stærri útgáfum Hagfræðideildar.



Á vefsvæðunum er notast við gagnvirk gröf, en myndbönd, ljósmyndir og viðtöl við hagsmunaaðila í atvinnulífinu styðja með áhugaverðum hætti við texta greininganna. Upptökur og glærur frá ráðstefnum sem haldnar eru í tilefni af útgáfum eru birtar á sérstökum vefsíðum sem helgaðar eru viðkomandi ráðstefnum. Áhersla er lögð á að efnið á vefnum sé sem ítarlegast og aðgengilegast fyrir alla.

Hagsjá Hagfræðideildar Landsbankans birtist einnig á Um-ræðunni en það eru reglulegir pistlar um stöðu efnahagsmála, ríkisfjármála, um fasteignamarkaðinn, verðbólguhorfur og margt fleira. Í Vikubyrjun birtast upplýsingar um stöðuna á mörk-



uðum, vikan sem leið er gerð upp og sagt 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 sem utan.

Hagfræðideild gaf út 338 greiningar árið 2018

Deildin gefur út þjóðhags- og verðbólguþáttir, auk þess að sinna atvinnuvegagreiningum og öðrum sérhæfðari verkefnum. Einnig annast hún greiningu og verðmat á skráðum félögum á markaði. Iðulega er vitnað í sérfræðinga Hagfræðideildar og greiningar þeirra í fjölmiðlum og þeir fara reglulega í fjölmiðla-viðtöl, í samræmi við stefnu bankans um að vera virkur þátt-takandi í samfélaginu og sam-félagsumræðu.

Alls sendi Hagfræðideild frá sér 338 greiningar árið 2018, auk þess að standa fyrir fjölda kyn-

Útgáfur Hagfræðideildar	
Þjóðhagsgreiningar, skuldabréf og gjaldeyrismarkaður	
<i>Þjóðhagur og sérrit</i>	2
<i>Hagsjá</i>	132
<i>Vikubyrjun</i>	50
<i>Yfirlit yfir gjaldeyrismarkað</i>	12
<i>Mánaðaryfirlit sértryggðra skuldabréfa</i>	12
	208
Hlutabréf	
<i>Afkomuspár</i>	43
<i>Viðbrögð við afkomu</i>	39
<i>Verðmat fyrirtækja</i>	13
<i>Mánaðaryfirlit hlutabréfa</i>	11
<i>Sérrit</i>	3
<i>Hluthafalisti</i>	20
<i>Söluferli Arion banka</i>	1
	130

ingarfunda og viðburða tengdum efnahagsmálum á árinu bæði

innan bankans og utan. Stærstu verkefni deildarinnar eru jafnan árleg útgáfa á þjóðhags- og verðbólguþáttir til næstu þriggja ára. Í kjölfar kynningar Landsbankans á hagspá Hagfræðideildar í Hörpu í október var Þjóðhagur, ársrit deildarinnar, gefið út á Umræðunni. Yfirskrift fundarins í ár var: Úr hröðum vexti í hægari takt. Sérstaklega var fjallað um stöðu ferðapjónustunnar og Danielle Haralambous, sérfræðingur hjá the Economist Intelligence Unit (EIU), fjallaði um stöðu Íslands í alþjóðlegu samhengi. Fundinum lauk með pallborðs-umræðu um stöðu og horfur á íslenskum vinnumarkaði.

Mælikvarðar

Efnahagur



201-2 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. Viðskipta-umhverfið er að breytast og frammistaða í þessum málum er byrjuð að hafa áhrif á hvernig áhætta í fyrirtækjarekstri og

vaxtarmöguleikar fyrirtækja eru metnir. Nýjar rannsóknir sýna jákvætt samhengi á milli áherslu 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 Aðal-lista Kauphallarinnar, við stöðluðu 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 mála-flokksins hér á landi.

Spurningalistinn var hafður einfaldur í byrjun með það að leiðarljósi að draga grunnþætti samfélagsábyrgðar fyrirtækjanna fram í dagsljósið og hvetja

201-1 Bein efnahagsleg verðmæti

Bein efnahagsleg verðmæti í milljónum króna*	2017	2018	Breyting
Tekjur	53.512	53.910	1%
Rekstrarkostnaður**	9.283	8.469	-9%
Laun og launatengd gjöld	14.061	14.589	4%
Arðgreiðslur til hluthafa	24.821	24.821	0%
Tekjuskattur og sérstakur skattur	9.896	10.713	8%
Styrkir til samfélagsins	0.205	0.218	6%
Samtals efnahagslegt framlag	58.266	58.592	1%
Efnahagslegur ávinningur	-4.754	-4.682	-2%
Hlutfall efnahagslegs framlags af tekjum	109%	109%	0%

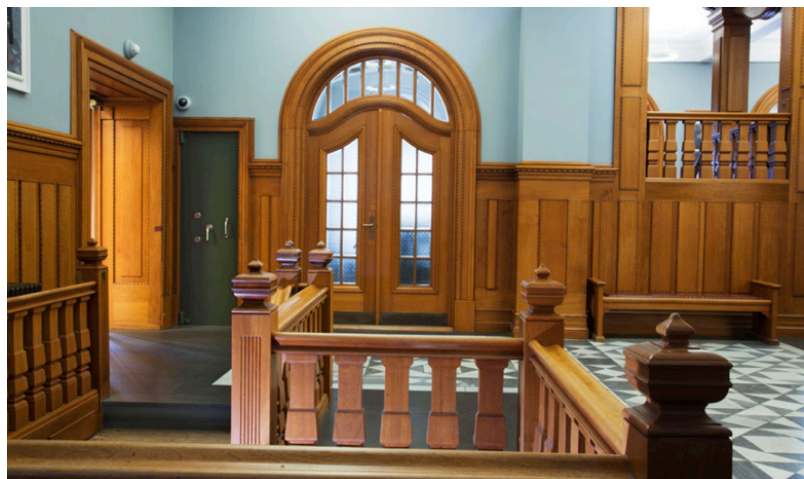
*Upplýsingar á samstæðgrundvelli.

**Án afkrifta fastafármuna og styrkja

fyrirtæki til að taka þessi mál til skoðunar. Spurningalistinn og önnur upplýsingaöflun mun svo þróast með tímanum. Flest félög vinna nú þegar að þessum mál-efnum og því hefur svörun verið mjög góð. Svörin hafa verið gerð aðgengileg fjárfestum á sérstöku svæði á vef 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 í samfélagslegri ábyrgð. Langtímastefnan er að tekið verði meira tillit til þessara þátta í tengslum við mat á fjárfestingarkostum.

201-3 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.

201-4 Verulegur 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.

Nálægð á markaði

202-2 Hlutfall stjórnenda úr nærsamfélagi

Landsbankinn skilgreinir Ísland sem nærsamfélag sitt. Allir

bankaráðsmenn eru íslenskir og eru allir þeirra utan einn búsettir á Íslandi. Bankastjóri og framkvæmdastjórnar eru íslenskir með búsetu á landinu.

Öflun aðfanga

204-1 Hlutfall innkaupa frá birgjum í nærsamfélagi

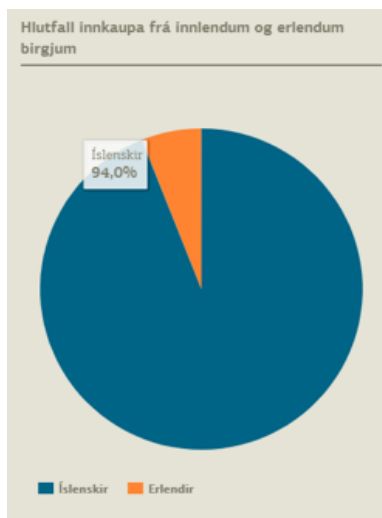
Landsbankinn skilgreinir Ísland sem nærsamfélag sitt og leitast við að eiga viðskipti við íslenska birgja, að því gefnu að það sé hagkvæmt. Á landsbyggðinni leitast bankinn við að skipta við heimamenn, enda uppfylli þeir skilyrði innkaupastefnu bankans.

Af þeim birgjum sem eru með samning í yfir eitt ár eru 45 innlendir og 44 erlendir. Þessir birgjar eru með 79% af heildarinnkaupum bankans en allir stórir birgjar bankans eru með samning við hann.

Heildargreiðslur til birgja árið 2018 námu 7.104 milljónum króna. Innkaup á Íslandi eru skilgreind hér sem innkaup í íslenskum krónum og voru þá 94% af öllum innkaupum bankans á árinu.¹ Þessar upplýsingar eru á samstæðugrundvelli.

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

Hlutfall birgja eftir flokkum	Hlutfall af heild		
	Innlendir	Erlendir	
Upplýsingatækni	34%	89%	11%
Rekstur fasteigna	22%	100%	0%
Markaðskostnaður	11%	100%	0%
Annað	33%	94%	6%



starfsemi bankans og í samskiptum við viðskiptavini, starfsmenn, eftirlitsaðila og önnur stjórnvöld, hluthafa, endurskoðendur, samkeppnisaðila og aðra sem eiga hagsmuna að gæta. Stefnan tekur mið af samningi Sam-einuðu þjóðanna gegn spillingu sem tók gildi gagnvart Íslandi í mars 2011, 264. gr. a í almennum hegningarlögum nr. 19/1940, starfsreglum Landsbankans og siðasáttmála Landsbankans.

Regluvarsla framkvæmdi áhættumat á sviksemi og aðgerðum gegn peningþvætti og fjármögnun hryðjuverka á helstu starfssviðum bankans á árinu 2018.

Spilling

205-1

Landsbankinn hefur sett sér stefnu gegn mútum og spillingu. Stefnan kveður á um viðeigandi skipulagslegar og stjórnunarlegar ráðstafanir bankans til að draga úr hættu á mútum og spillingu í

205-2

Reglulega eru haldin nýliðanámskeið fyrir alla nýja starfsmenn bankans þar sem farið er yfir helstu starfsreglur bankans, þ.m.t. reglur um hagsmuna-árekstra og aðgerðir gegn peningþvætti og fjármögnun

hryðjuverka. Bankaráð og bankastjóri fá sérstaka fræðslu við upphaf starfs sem lið í undirbúningi fyrir mat á hæfi þeirra sem 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.

205-3

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 peningabætti og fjármögnun hryðjuverka og stefnu um hlítningaráhættu. Í stefnu Landsbankans um hagsmuna-

árekstra er gerð grein fyrir helstu ráðstöfunum bankans til að koma í veg fyrir að hagsmunaárekstrar skaði hagsmuni viðskiptavina. Sömuleiðis greinir stefnan mögulega hagsmunaárekstra sem uppgeta komið milli viðskiptavina, milli viðskiptavina og bankans og innan bankans.

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

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

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

Reglur Landsbankans um aðgerðir gegn peningabætti 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 peningabætti, innri ferla, eftirlit og fræðslu fyrir þær starfseiningar bankans þar sem hætta getur verið á peningabætti, hagsmunaárekstrum og sviksemi.

Árlega er lagt fyrir starfsmenn bankans rafrænt próf í aðgerðum gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Umrætt próf var lagt fyrir alla starfsmenn bankans í október og var svarhlutfallið 99,5%.

¹ Ekki er tekið tillit til reksturs fullnustueigna.

Samfélag



102-43 Ánægja viðskiptavina

Árið 2018 var ánægja viðskiptavina Landsbankans mæld í tveimur rannsóknum.

Annars vegar í CE11 könnun Gallup en CE11 er stuðull sem lýsir

gæðum viðskiptasambands milli viðskiptavina og aðalviðskiptabanka með tilliti til ánægju, trausts, tryggðar og stolts af því að vera í viðskiptum. Í lok árs 2018 mældust viðskiptasambönd Landsbankans best af viðskiptaböndunum með tilliti til þessara þátta en bankinn var þá með ein-

Annað árið í röð mældust viðskiptavinir Landsbankans þeir ánægðustu á bankamarkaði samkvæmt CE11 rannsókn Gallup.

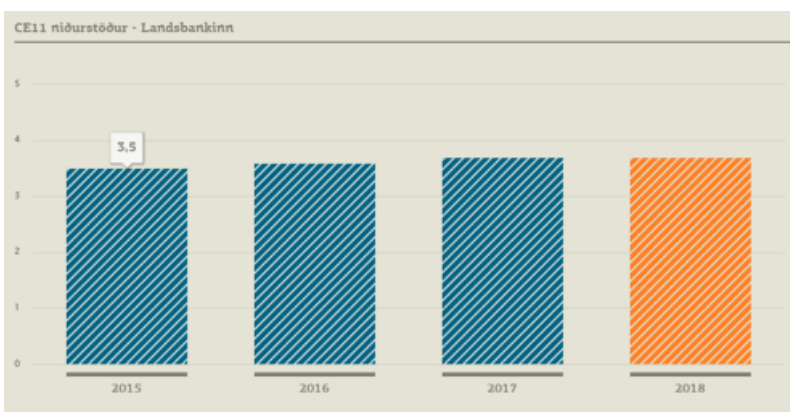
kunnina 3,7 líkt og í lok árs 2017.

Hin rannsóknin er framkvæmd af EMC rannsóknir. Þar voru landsmenn spurðir hversu samfélagslega ábyrg þeir telja 56 stærstu fyrirtæki landsins á skalanum 0-5.

Þar er niðurstaðan sú að á kvarðanum 0-5 fær Landsbankinn 2,84 og mælist hæstur af öllum bönkunum. Landsbankinn mælist þar hærrí en meðaltal allra fyrirtækja og nokkru hærrí en miðgildið.

102-2 Sala á bannaðri eða umdeildri vöru og siðareglur

Í siðasáttmála Landsbankans er kveðið á um að starfsfólk sýni fagmennsku og heiðarleika með því að leita upplýsinga og fylgja lögum, reglum, viðurkenndum starfsháttum, siðareglum og öðrum viðmiðum sem eiga við störf þess hverju sinni. Auk þess að lúta almennum lögum um neytendavernd og markaðssetningu, fylgir það starfsfólk bank-



ans sem sinnir markaðssetningu leiðbeinandi siðareglum Sambands íslenskra auglýsingastofa (SÍA) og leiðbeinandi reglum talsmanns neytenda og umboðsmanns barna um markaðsókn til barna. Landsbankinn tekur enn fremur tillit til reglugerðar um fjárfestavernd og viðskiptahætti fjármálafyrirtækja, nr. 995/2007, en tilgangur reglugerðarinnar er að tryggja að upplýsingar um fjárfestingarsjóði séu skýrt og rétt fram settar. Engar athugasemdir eða kærur hafa borist á árinu.

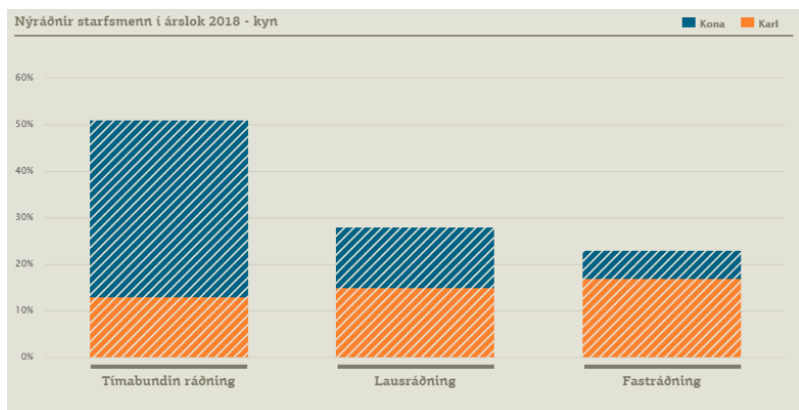
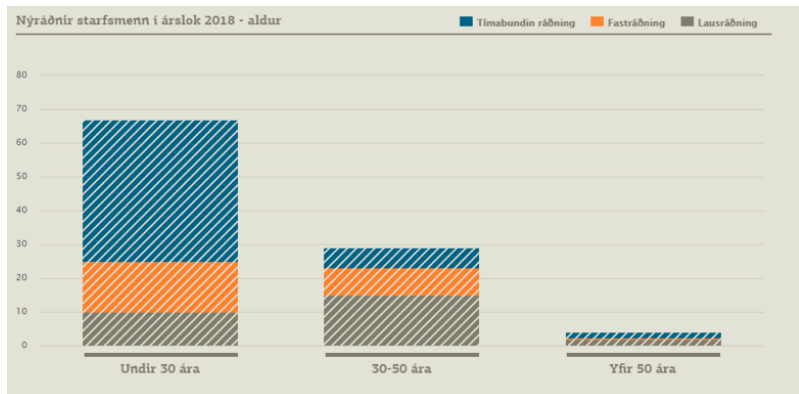
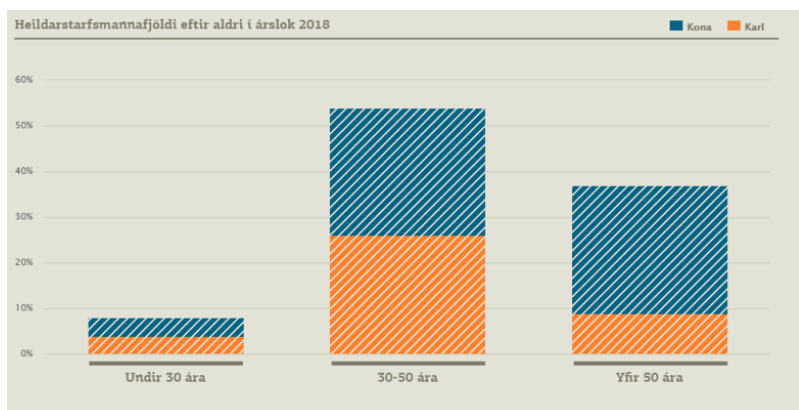
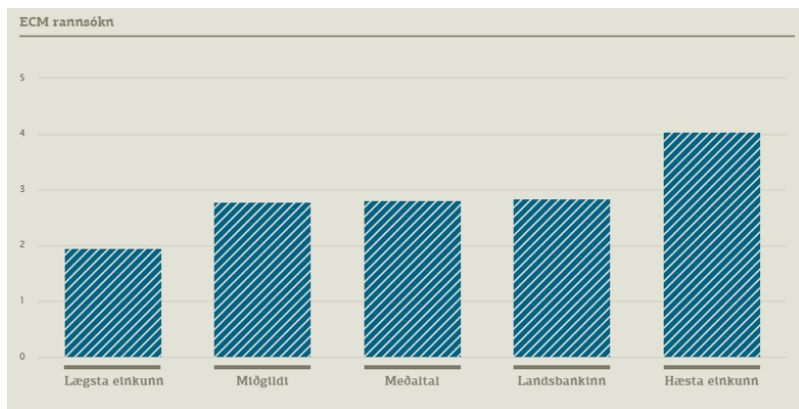
Mannauður

Mannauðsdeild bankans ber ábyrgð á stefnu, ferlum og verklagi mannaúðsmála. Helstu upplýsingar um mannaúðsmál, jafnréttismál, fræðslumál, starfsþróun, starfskjör og hlunnindi má finna á vef bankans. Jafnréttisstefna bankans var uppfærð á árinu. Jafnréttisvísir Capacent innleiddur og unnið var að innleiðingu jafnlaunavottunar. Upplýsingar um starfsmannafjölda eru á samstæðugrundvelli.

401-1 Starfsmannavelta eftir aldri, kyni og starfsstöð

Í árslok störfuðu 964 starfsmenn í 919 stöðugildum í Landsbankanum og Landsbréfum. Þar af eru 56% með háskólamenntun. Stöðugildum hefur fækkað um 78 frá árinu 2017 sem kemur til vegna þess að einni deild bankans var útvistað á árinu og breytingar hafa verið gerðar á opnunartíma lítilla útibúa á landsbyggðinni.

Af nýráðningum voru 44% karlar og 56% konur.



Starfsmenn í fæðingarorlofi	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Breyting frá 2017
Meðalfjöldi kvenna í fæðingarorlofi	24	16	17	16	11	14	30%
Meðalfjöldi karla í fæðingarorlofi	9	8	7	6	6	8	33%
Meðalfjöldi vikna í fæðingarorlofi - konur	42	56	59	58	37	48	29%
Meðalfjöldi vikna í fæðingarorlofi - karlar	27	20	17	16	14	19	33%

Lausráðnir starfsmenn eru þeir sem eru að hefja störf hjá Landsbankanum en þeir fá fast-ráðningu eftir þrjá til sex mánuði. Árið 2018 hættu þrír starfsmenn sem ráðnir voru til framtíðarstarfa.

Starfsmannaveltan á árinu 2018 var 9,2% í samanburði við 7,5% árið 2017.

401-2 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 tómsundastyrkja. Nánari upplýsingar um þau fríðindi sem standa starfsmönnum til boða er að finna á vefsíðu bankans.

401-3 Fæðingarorlof

Á árinu 2018 fjölgaði konum sem tóku fæðingarorlof um 29% frá árinu 2017 og körlum fjölgaði um 33%. Bæði karlar og konur tóku einnig töluvert lengri fæðingarorlof árið 2018 samanborið við 2017 en karlar hafa ekki tekið jafn langt fæðingarorlof að

meðaltali síðan árið 2014 en konur tóku síðast jafn langt fæðingarorlof að meðaltali árið 2016.

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

Kjaramál

402-1 Lágmarksuppsagnarfrestur

Almennur uppsagnarfrestur starfsmanna er eftirfarandi:

Lausráðnir starfsmenn – 2 mánuðir.

Fastráðnir starfsmenn – 3 mánuðir.

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

Verklag og fjöldi ábendinga vegna mannaðsmála og úrlausn þeirra

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. Viðbragðsáætlun Landsbankans vegna eineltis og/eða kynferðislegrar áreitni hefur verið uppfærð og kynnt starfsfólki.

Í samfélagsskýrslu fyrir 2017 var greint frá kvörtun um kynferðislega áreitni og kynbundna mismunum sem enn var til úrvinnslu. Niðurstaðan var að viðkomandi starfsmaður hafði orðið fyrir kynferðislegri áreitni og kynbundinni áreitni og var um nokkur aðskilin atvik að ræða. Fjórir starfsmenn voru áminntir formlega vegna málsins. Lögð var fram aðgerðaáætlun í 12 liðum sem var ætlað að koma í veg fyrir að atvik sem þessi endurtaki sig. Þólandi ákvað að snúa ekki aftur til starfa og var gert samkomulag um starfslok. Engin kvörtun barst árið 2018 vegna eineltis, kynferðislegrar

áreitni, kynbundinnar mismununar eða ofbeldis.

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 2018.

403 Vinnueftirlit

Hjá Landsbankanum starfar vinnuverndarnefnd í samræmi við lög 46/1980 um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum. Bankinn skipar tvo aðila og starfsmannafélag kýs tvo aðila. Nefndin fundar reglulega og með aðkomu fulltrúa starfsmannafélags er tryggt gott

samstarf við trúnaðarmenn víðs vegar um landið.

Starfsmönnum stendur til boða íþróttastyrkur til samræmis við skattviðmið RSK, nú kr. 60.000 á ári. Annað hvert ár stendur öllum starfsmönnum til boða ítarlega heilsufarsskoðun hjá trúnaðarlækni eða heilsugæslu. Nánar má lesa um mannaúðs- og heilsustefnu Landsbankans hér á heimasíðu hans.

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 8,7 dagar árið 2018 á móti 6,2 dögum árið 2017. Langtímaveikindi starfsmanna (fjarvera í meira en fjórar vikur samfleytt) voru 7% árið 2018. Að frádregnum langvarandi veikindum var meðalfjöldi veikindadaga starfsmanna 5,1 dagur árið 2018. Langtímaveikindi starfsmanna og áhrif þeirra á meðalfjölda veikindadaga hafa ekki birst í fyrri skýrslum en eru nú birtar til að sýna sem raunsannasta mynd

af fjarveru starfsmanna vegna veikinda.

Meðalfjöldi fjarvistadaga vegna veikinda barna var 1,5 dagur árið 2018 á móti 1 degi árið 2017.

Þjálfun og menntun

404-1 Meðalfjöldi fræðslustunda

Starfsemi og starfsumhverfi Landsbankans er í stöðugri þróun. Af þessu leiðir að bankinn stendur frammi fyrir ýmsum áskorunum í mannauðsmálum og að reglulega þarf að móta nýjar áherslur. Bankinn þarf að vera eftirsóknarverður vinnustaður til framtíðar og m.a. brúa bil milli kynslóða sem kann að myndast vegna breyttrar aldurssamsetningar vinnuaflds. Störf bankans breytast enn fremur vegna sjálfvirknivæðingar. Því þarf að huga vel að færniþróun starfsfólks til að tryggja rétta hæfni og viðeigandi kunnáttu.

Sækjum þekkinguna

Í takt við þessa þróun hafa átt sér stað töluverðar breytingar í fræðslustarfi bankans síðustu

ár. Starfsumhverfið kallar á að starfsfólk sé meðvitaðra um eigin starfsþróun og fái stuðning og tækifæri til að sækja sér þá þekkingu sem það þarf hverju sinni. Í fræðslustarfinu er því lögð áhersla á stuðning við öflugla lærdómsmenningu.

Árið 2018 var markvisst unnið að því að miðla til starfsmanna mikilvægi þess og ávinningi af því að afla sér þekkingar til sjálfseflingar í lífi og starfi. Fræðslustarfið tók mið af þessu og var yfirskrift verkefnisins Sækjum þekkinguna þar sem lögð var áhersla á tækifæri til að greina eigin stöðu og stuðla að eigin starfsþróun. Til að styðja við þetta var meðal annars boðið upp á náms- og starfsráðgjöf fyrir starfsfólk. Í ráðgjöfinni er lögð áhersla á upplýsingamiðlun, fræðslu og leiðsögn sem miðar að því að skoða hentuga námsmöguleika og leiðir til símenntunar. Auk þess stóð starfsfólki til boða að sækja lengri námskeið með einstaklingsviðtölum og hóppjálfun með eftirfylgni yfir lengra tímabil.

Fræðsla 2018

Hjá Landsbankanum býðst starfsfólki að sækja fjölbreytta fræðslu-

dagskrá. Framboð fræðslu tekur mið af áherslum í starfi bankans hverju sinni og er markmiðið að starfsfólk geti sótt fræðslu og þjálfun sem stuðlar að því að færa bankann nær settum markmiðum. Einnig á starfsfólk þann kost að sækja fræðslu hjá öðrum símenntunaraðilum, s.s. námskeið, ráðstefnur og fyrirlestra að eigin frumkvæði.

Á árinu 2018 var tekið í notkun nýtt fræðslukerfi sem gerði mögulegt að beina fræðslu til starfsfólks á markvissari hátt og bjóða upp á rafræna fræðslu í auknum mæli. Kerfið hefur m.a. þá kosti að hægt er að fylgjast með framvindu í raf-rænni fræðslu og leggja fyrir skyldufræðslu þegar það á við. Í gegnum kerfið hefur starfsfólk betri aðgang að fræðslu innan bankans og möguleika á að sækja hana þegar og þar sem hentar.

Aldrei hafa verið fleiri leiðir í boði til að læra og hefur raf-rænum leiðum til að læra fjölgað mikið á undanförunum árum. Starfsfólk bankans nýtti sér þær í auknum mæli á árinu 2018 hvort sem um var að ræða fræðsluefni frá erlendum aðilum, samstarfsaðilum hérlendis eða í fræðsludagskrá.

Meginverkefni tengd fræðslustarfi árið 2018

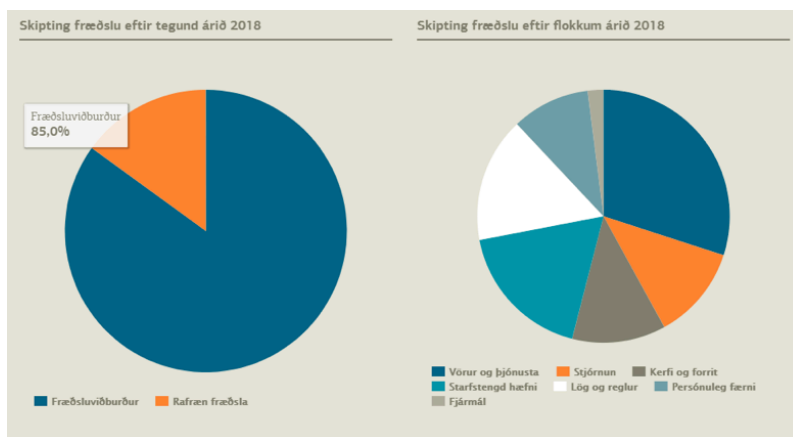
- » Markviss markaðssetning um mikilvægi þess að sækja sér þekkingu og byggja upp færni.
- » Kynning á fjölbreyttum leiðum til að afla sér þekkingar innan sem utan bankans.
- » Samstarf við Mími símenntun um náms- og starfsráðgjöf og aðra símenntunaraðila.
- » Stjórnendaþjálfun um viðbrögð við einelti, kynbundu misrétti, kynferðislegri áreitni og ofbeldi (EKKO)

» Stjórnendaþjálfun með áherslu á starfsþróun og eflingu starfsfólks.

- » Nýtt fræðslukerfi tekið í notkun.
- » Aukið framboð rafrænnar fræðslu.
- » Endurskoðun á nýliðaþjálfun.
- » Áhersla á miðlun þekkingar innan bankans.
- » Gæðavottun fræðslustarfs.

Fræðslustarfið í tölum

Árið 2018 var boðið upp á 137 fræðsluviðburði í fræðsludagskrá



bankans og voru þátttakendur um 2800. Hver starfsmaður sótti að meðaltali um 3 viðburði. Boðið var upp á 24 rafræn námskeið í fræðsludagskránni og luku um 4600 starfsmenn þátttöku. Lauk hver starfsmaður að meðaltali 4,5 rafrænum námskeiðum.

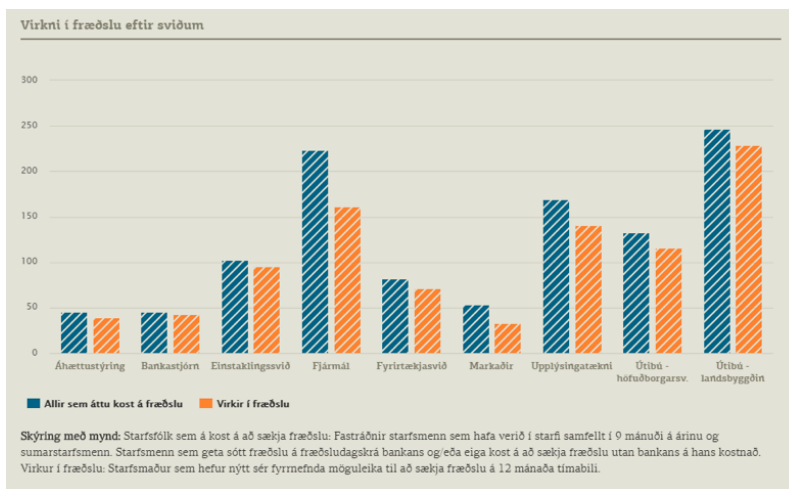
Þegar fræðslunni er skipt upp eftir flokkum var mest um fræðslu í flokknum Vörur og þjónusta. Þar er um að ræða fræðslu um vörur bankans, vinnubrögð og verklag í framlínustarfsemi, s.s. þjálfun í 360° ráðgjöf og námskeið um útlán og þjónustu. Undir flokknum Stjórnun er fræðsla sem er eingöngu fyrir stjórnendur.

Ástundun fræðslu

Í fræðsludagskrá bankans er skyldufræðsla fyrir starfsfólk. Sé litið til fræðslu sem er ekki skyldufræðsla sótti stærstur hluti starfsfólks sér einhverja starfstengda símenntun á vegum bankans á árinu.

Virgni í fræðslu eftir sviðum

Ástundun fræðslu er mikil þegar litið er heilt yfir öll svið bankans. Mest er virkni hjá Bankastjórn (96%), Einstaklingssviði (93%) og meðal útibúa á landsbyggðinni

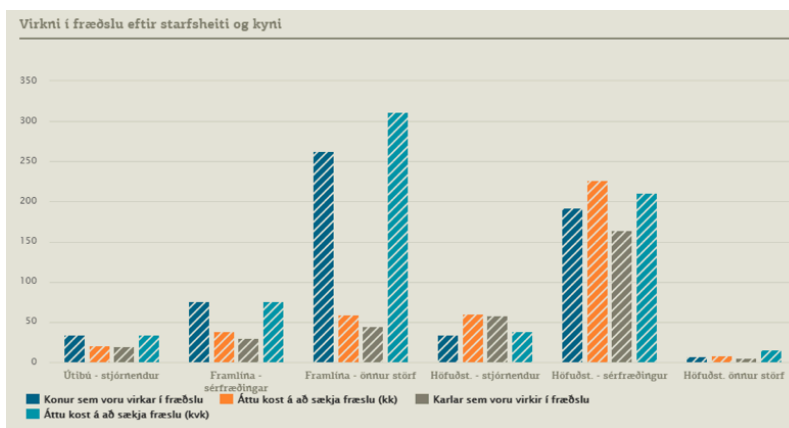


(93%). Minnst ástundun var hjá Mörkuðum (62%) og Fjármálum (72%). Ástundun í fræðslu tekur til fræðsluviðburða og rafrænnar fræðslu sem er ekki skylda og eru á fræðsludagskrá. Þá er einnig litið til fræðslu sem er sótt utan-húss á kostnað bankans.

Jafnrétti til símenntunar

Virgni í fræðslu eftir starfsheiti og kyni

Lögð er áhersla á að karlar og konur hafi jöfn tækifæri til þátttöku í fræðslu. Á myndinni hér fyrir neðan má sjá virkni í



fræðslu eftir starfsheiti og kyni. Sé litið til fjölda starfsmanna sem átti kost á að sækja fræðslu á árinu 2018 eru konur virkari í fræðslu en karlar. Virkni í fræðslu er mest hjá konum sem starfa sem sérfræðingar í framlínu og kvenkyns stjórnenda í útibúum. Meðal stjórnenda í útibúum er þó hlutfall karla og kvenna sem sækja fræðslu nánast það sama. Meðal stjórnenda heilt á litið í bankanum eru karlar virkari í fræðslu en konur.



404-2 Markviss þróun þekk- ingar

Stjórnendapjálfun

Fræðsla og þjálfun fyrir stjórnendur er stór hluti af fræðslustarfi bankans. Síðustu ár hafa stjórnendur farið í gegnum umfangsmikla þjálfun sem hefur verið fylgt eftir með markvissum hætti. Stjórnendum stendur til boða að fá einstaklingsmiðaða stjórnendaþjálfun hjá markþjálfara auk þess að sækja sérsniðin námskeið. Alls voru 20 námskeið í boði fyrir stjórnendur á árinu 2018.

Nýliðapjálfun

Þeir sem hefja störf hjá bankanum þurfa að fara í gegnum

ákveðna þjálfun og fræðslu. Nýir starfsmenn fara í gegnum raf-ræna skyldufræðslu og nýliðakynningu innan átta vikna frá því að þeir hefja störf. Að öðru leyti fer þjálfun fram á starfsstöð. Sumarstarfsmenn sem hafa ekki starfað hjá bankanum áður eru boðaðir á fræðsludag þar sem farið er yfir helstu þætti í starfsemi bankans og unnið markvisst að hvatningu, hópefli og teymisvinnu. Einnig eru námskeið á fræðsludagskrá sem eru sérstaklega ætluð sumarstarfsmönnum.

Fræðsla fyrir starfsfólk í framlínu

Í takt við aukningu á stafrænum lausnum fyrir viðskiptavinum bankans hafa verkefni starfsfólks í framlínu tekið breytingum. Í

Landsbankinn hefur um árabil boðið öllum sumarstarfsmönnum sem eru að hefja störf hjá bankanum í fyrsta sinn, að sækja fræðsludag sumarstarfsmanna í fræðslusetri bankans í Selvík við Álftavatn.

fræðslu fyrir starfsfólk í framlínu er m.a. lögð áhersla á vörur bankans, nýtt verklag og vinnubrögð og breytingar á lagaumhverfi. Workplace er orðið mikilvægt tæki innan bankans til að miðla nýjum upplýsingum og þá sérstaklega til framlínu. Síðustu ár hefur það því færst í aukana að starfsfólk í útibúum læri saman á skipulögðum fundum og miðli þekkingu sín á milli. Starfsfólk á

landsbyggðinni á kost á þátttöku í fræðslu í gegnum vefútsendingu.

Vottun fjármálaráðgjafa

Landsbankinn er virkur þátttakandi í verkefninu Vottun fjármálaráðgjafa. Markmiðið með verkefninu er m.a. að samræma kröfur sem gerðar eru til þeirra sem sinna fjármálaráðgjöf til einstaklinga og tryggja að fjármálaráðgjafar búi yfir nauðsynlegri þekkingu og færni í starfi. Starfandi vottaðir fjármálaráðgjafar í Landsbankanum eru í dag 77 talsins en frá því að verkefnið fór af stað hafa að meðaltali 12 starfsmenn lokið vottun á ári.

Styrkir til náms og símenntunar

Starfsfólk Landsbankans getur sótt um styrki til náms og símenntunar. Í boði eru styrkir til lengra náms, s.s. til stúdentsprófs, háskólaprófs eða löggildingar, sem og styttri námskeiða sem sótt eru utan vinnutíma. Alls fengu 76 starfsmenn styrk

til að stunda nám samhliða starfi á árinu 2018 og um það bil 225 starfsmenn nýttu sér styrki til að sækja styttri námskeið.

Fræðsla í tengslum við starfslok

Námskeið um starfslok og lífeyrismál

Einu sinni á ári er boðið upp á starfslokanámskeið fyrir starfsfólk sem hyggur á starfslok á næstu tveimur árum. Markmiðið er starfsfólk geti undirbúið sig vel fyrir mikilvæg tímamót og stuðla þannig að góðri heilsu,

ánægju og vellíðan á efri árum. Árið 2018 sóttu 12 starfsmenn bankans starfslokanámskeið. Einnig eru reglulega námskeið um lífeyrismál á fræðsludagskrá sem allt starfsfólk hefur kost á að sækja.

Gæðavottun fræðslustarfs

Fræðslustarf Landsbankans er EQM gæðavottað. EQM stendur fyrir European Quality Mark og er vottun fyrir fræðsluaðila utan hins formlega skólakerfis í Evrópu. Landsbankinn er eina fjármálafyrirtækið á Íslandi sem hefur fengið gæðavottun á fræðslustarfi og styður vottunin



það markmið að sú fræðsla sem í boði er innan bankans skili sem mestum árangri.

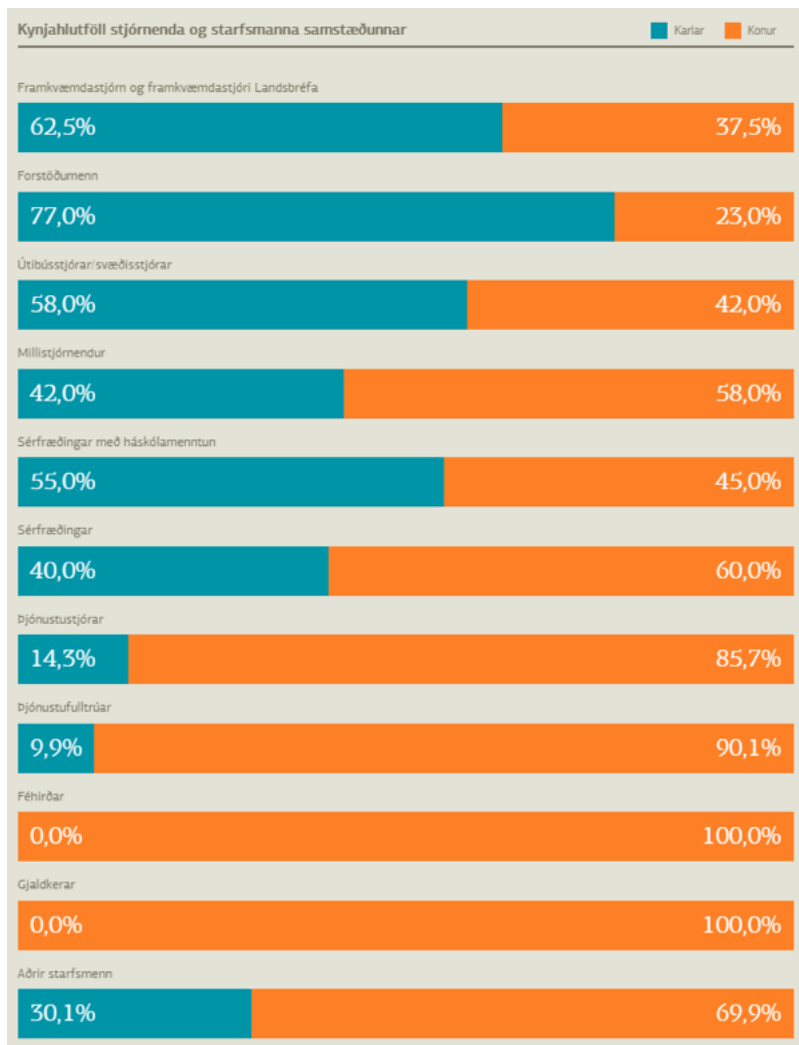
404-3 Frammistöðumat

Sú breyting varð á frammistöðusamtölum í Landsbankanum árið 2018 að ábyrgð á framkvæmd þeirra liggur nú hjá stjórnendum sjálfum frekar en Mannauði. Þetta var gert til að fylgja þeirri stefnu Landsbankans að gera stjórnendur sjálfstæðari. Nú fara fram þrjú frammistöðusamtöl á ári þar sem farið er yfir mismunandi atriði. Frammistöðusamtal er framkvæmt af næsta yfirmanni hvers starfsmanns sem ber jafnframt ábyrgð á framkvæmd þess. Fyrir árið 2018 eru ekki til tölur um fjölda starfsmanna sem fóru í samtál en fjöldi samtala sem fram fóru árið 2018 er 1793.

Fjölbreytileiki og jöfn tækifæri

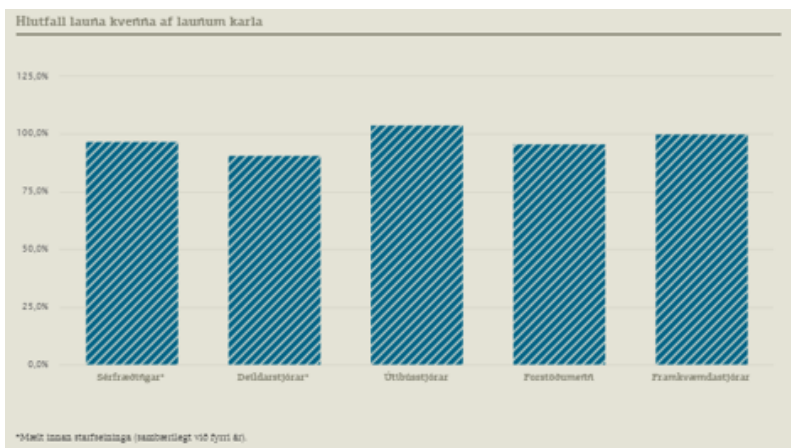
405-1 Kynjahlutföll stjórnenda og starfsmanna

Tölfræðin á við samstæðu Landsbankans. Sú breyting hefur orðið á tölfræðinni frá fyrri árum að



nú er kynjahlutfall framkvæmdastjórnarinnar birt en áður var aðeins greint frá kynjahlutfalli

framkvæmdastjóra bankans auk framkvæmdastjóra Landsbréfa.



og öðrum ársfjórðungi. Á fyrsta ársfjórðungi bárust 352 kvartanir og 361 kvartanir bárust á öðrum ársfjórðungi. Eðli kvartana var heldur fjölbreytt en helst má nefna kvartanir í tengslum við þjónustu (50%), greiðslukort (19%) og rafrænar lausnir (14%). Meirihluti kvartana eiga uppruna sinn hjá viðskiptavinum (91%) og eru flestar kvartanir skráðar hjá Þjónustuveri (85%). Einnig voru skráðar 11 tilkynningar sem fólu í sér trúnaðarbrot.

405-2 Hlutfall launa karla og kvenna eftir stöðugildum

Tölfræði sýnir hlutfall launa kvenna af launum karla árið 2018 eftir starfsheitum. Ekki er tekið tillit til áhrifa vegna starfsaldurs, reynslu, menntunar eða annars.

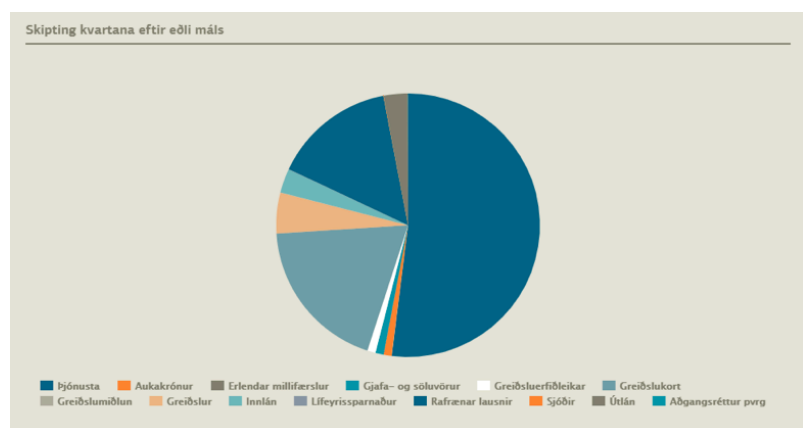
ana frá árinu 2017, en þá voru skráðar kvartanir 1.505 talsins. Flestar kvartanir bárust á fyrsta

Markmið Landsbankans er að leysa úr kvörtunum innan sjö daga. Þau mál sem ekki er hægt

Persónuvernd viðskiptavina

418-1

Á árinu 2018 voru samtals skráðar 1.286 kvartanir og er það töliverð fækkun skráðra kvart-



að leysa í kvartanþjónustu og teljast alvarleg eru send áfram til Rekstraráhættu, en slík mál voru 16 talsins árið 2018, sem er aukning um fjögur frá árinu áður. Þá eru allar tilkynningar um trúnaðarbrot tilkynntar til Rekstraráhættu sem grípur til úrbótaáðgerða með aðstoð persónuverndarfulltrúa bankans innan 72 klukkustunda í samræmi við ákvæði persónuverndarlaga.

Hlítni

419-1

Á árinu 2018 var Landsbankinn ekki beittur viðurlögum í formi sekta vegna brota á lögum og reglum í tengslum við vöruframboð eða notkun á vörum og þjónustu.

Fjármálaeftirlitið ákvarðaði þann 31. ágúst 2018 um álagningu dagsekta að fjárhæð kr. 500.000 á dag í ríkissjóð frá 15. september 2018 þar til bankinn hefði orðið við úrbótakröfu Fjármálaeftirlitsins um að ljúka tímabundinni

starfsemi í fjárfestingafélaginu Eyri Invest hf. í samræmi við 22. gr. laga nr. 161/2002, um fjármálafyrirtæki, sbr. 11. gr. laga nr. 87/1998, um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi. Fjármálaeftirlitið hafði á undanförunum árum veitt bankanum fresti til þess að minnka eignarhlut sinn og ljúka þannig tímabundinni starfsemi í félaginu. Árið 2016 auglýsti bankinn eignarhlut sinn í félaginu til sölu í opnu sölufarli sem ekki skilaði árangri. Frá þeim tíma hafði eignarhluturinn verið til sölu með opinberum hætti án þess að viðunandi tilboð hefði borist. Landsbankinn auglýsti opið sölufarli að nýju á allt að 12,1% eignarhlut sínum í Eyri Invest hf. þann 6. nóvember 2018 en bankinn átti fyrir sölufarlið 22% hlut í félaginu. Sölufarlið fór fram í samræmi við stefnu Landsbankans um sölu eigna. Þann 29. nóvember 2018 var seldur 9,2% eignarhlutur í félaginu. Þann 30. nóvember 2018 taldi Fjármálaeftirlitið að úrbótum væri þar með lokið og felldi niður álagningu dagsekta frá þeim degi.

Landsbankinn tilkynnti Fjármálaeftirlitinu þann 27. júní 2018 um mistök við flöggun þar sem bankanum hafði láðst að tilkynna um breytingu á verulegum hlut atkvæðisréttar í Heimavöllum hf. Upplýsingar um útgefið hlutafé Heimavalla hf. við skráningu hafði ekki uppfærst með réttum hætti í eftirlitskerfi bankans. Þann 31. maí 2018 fór eignarhlutur Landsbankans yfir 5% af útgefnu hlutafé án þess að tilkynnt væri um viðskiptin skv. 1. mgr. 78. gr. verðbréfavíðskiptalaga. Þann 7. júní 2018 fór eignarhlutur bankans að nýju undir 5% án þess að tilkynnt væri um viðskiptin. Hinn 11. júní 2018 fór eignarhlutur bankans yfir 5% en bankinn tilkynnti um viðskiptin hinn 27. júní 2018 og ládist því að tilkynna innan tímamarka sem tilgreind eru í 1. mgr. 86. gr. verðbréfavíðskiptalaga. Málinu var lokið með sátt um greiðslu sektar að fjárhæð kr. 15.000.000. Ferlar hafa verið uppfærðir til að draga úr hættu á að sambærilegt mál endurtaki sig.

Umhverfi



Efnisnotkun

301-1 Notkun hráefna eftir þyngd eða magni

Ræstingar

Dögun sér um ræstingar á tæplega 30 þúsund fermetrum í húsnæði bankans. Árið 2018 notaði Dögun 156 lítra af ræstiefnum í bankanum og var það allt um-

hverfisvottað, ýmist með norræna umhverfismerkinu Svaninum eða Evrópublóminu, umhverfismerki ESB. Dögun hefur fengið umhverfisvottun Svansins.

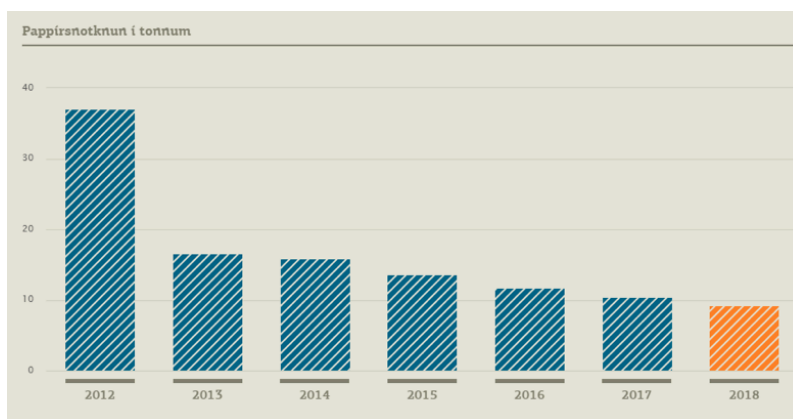
Aukalega voru keypt 338 kg af hreinlætispappír sem var allur umhverfisvottaður og 1045 lítrar af ræstiefni til innanhúsnota en 91% af því var umhverfismerkt.

Heildar pappírnotkun á starfsmann og viðskiptavin var eftirfarandi:

- » Um 10,1 kg á stöðugildi
- » Um 73 grömm á hvern viðskiptavin

Pappírnotkun

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



Heildar pappírnotkun á árinu var 9,25 tonn, auk umslaga, sem voru 968 kg. Allur pappír var umhverfissvottaður með Svaninum eða Evrópublóminu og 99,2% af umslögum. Í lok árs voru 172 prenttæki í bankanum sem er fækkun um sex frá árinu 2017. Öll prenttæki eru vottuð með þýska umhverfismerkinu Bláa englinum.

Prentefni

Pappírnotkun vegna útgefins efnis var 11,1 tonn, 8,7 tonn voru prentuð á umhverfissvottaðan pappír, eða 78% af útgefnu efni. Prentað efni samsvarar 88 grömmum á hvern viðskiptavin.

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

Orka

302-1 Bein orkunotkun eftir orkutegund

Rafmagnsnotkun

Landsbankinn þekkir til fulls rafmagnsnotkun á 42.704 fermetrum, eða um 98% af heildarfermetrafjölda húsnæðis hans. Raforkunotkunin var 4.978 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 5.073 MWh, sem samsvarar um 115 kWh/m², sem er sambærilegt við árið á undan.

Heitavatnsnotkun

Vitneskja um heitavatnsnotkun er sömu takmörkunum háð og vitneskja um rafmagnsnotkun þar sem verð hennar er stundum innifalið í leiguverði eða öðrum kostnaði. Hitaveitur gefa upp notkun í rúmmetrum vatns en ekki orkuinnihaldi. Af þessum sökum er allur samanburður mjög erfiður þar sem hitastig á heitu vatni getur verið mismunandi á milli veitusvæða. 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 32.250 m², eða um 76% af heildarfermetrafjölda húsnæðis hans. Mæld vatnsnotkun var tæp-

lega 144 þúsund m³, sem gerir áætlaða meðaltalsnotkun um 4,5 m³, á hvern fermetra húsnæðis.

Eldsneytisnotkun

Bifreiðar í notkun hjá Landsbankanum við árslok 2018 voru 23 talsins og er heildarakstur þeirra áætlaður 301.622 km á árinu, eða að meðaltali 13.114 km á hvern bíl.

Eknir kílómetrar með leigubílum árið 2018 voru 11.432, sem er 29% minnkun frá árinu áður, þegar 16.164 km voru eknir með leigubílum. Eknar voru 1.591 ferðir á árinu í samanburði við 2.403 árið 2017.

Eldsneytisnotkun mæld í kWh hefur minnkað úr 287.684 í 247.490 sem gerir 14% minnkun frá árinu 2017. Eldsneytisnotkun vegna aksturs starfsmanna var eftirfarandi:



Eldsneytisnotkun		2017		2018		
Eldsneyti	Notkun (dm ³)	Orkuinnihald (kWh/dm ³)	Orkunotkun (kWh)	Notkun (dm ³)	Orkuinnihald (kWh/dm ³)	Orkunotkun (kWh)
Bensín	6.434	9	57.776	3.694	9	33.172
Gasolía	15.087	10	149.658	14.094	10	139.812
Metan	7.891	10	80.250	7.326	10	74.505
Samtals			287.684			247.490

Bein losun gróðurhúsalofttegunda í tonnum	2017 koltvísýringur	2018 koltvísýringur
Bensín	14,7	8,4
Gasolía	39,8	37,2
Metan	0,0	0,0
Samtals	54,5	45,6



Áframhaldandi minnkun eldsneytisnotkunar á milli ára hefur náðst með því að auka fjölda rafmagnsbíla á kostnað bíla sem brenna eldsneyti auk þess að hvetja til notkunar á hjólum og almenningssamgöngum í stað bíla.

Losun

305-1 – Bein losun gróðurhúsalofttegunda

Bein losun gróðurhúsalofttegunda stafar af eldsneytisnotkun.

Losun gróðurhúsalofttegunda við akstur var 45,6 tonn á árinu 2018, sem er 16% minnkun frá fyrra

ári. Landsbankinn kolefnisjafnar losun gróðurhúsalofttegunda ársins 2018 hjá Kolviði. Kostnaður við kolefnisjöfnun er 91.296 krónur og samsvarar gróðursetningu á 428 trjám.

305-2 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.

305-3 Losun gróðurhúsalofttegunda vegna orkunotkunar utan bankans

Með orkunotkun utan bankans er átt við orkunotkun sem er

Landsbankinn lætur gróðursetja samtals 2161 tré til að kolefnisjafna akstur og flug.

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

Flugleggir vegna vinnutengdra flugferða starfsmanna erlendis árið 2018 voru 263 samanborið við 294 árið 2017. Heildarlosun gróðurhúsalofttegunda vegna flugferða erlendis var 142,4 tonn, sem er aukning frá árinu á undan, þrátt fyrir að færri leggir hafi verið flognir. Aukningin stafar af því að ferðast var um fleiri langa flugleggi árið 2018 heldur en árið á undan. Meðallosun á fluglegg árið 2018 var 541 kg.

Landsbankinn kolefnisjafnar losun gróðurhúsalofttegunda hjá Kolviði. Kostnaður við kolefnisjöfnun þessara flugferða er 284.902 krónur sem samsvarar gróðursetningu á 1338 trjám.

Flug innanlands

Flugleggir vegna vinnutengdra flugferða starfsmanna innanlands árið 2018 voru 479, sem er fækkun frá árinu 2017, þegar þeir voru 641. Losun gróðurhúsalofttegunda í tengslum við þessar ferðir var 42,1 tonn sem er töluverð aukning frá 17 tonnum

árið 2017. Ástæða þess að losun gróðurhúsalofttegunda hækkar þrátt fyrir að flugleggjum hafi fækkað á milli ára er gerð flugvéla sem flogið er með, en árið 2018 var oftast flogið með flugvélum sem losa meiri koltvísýring heldur en árið á undan.

Ferðirnar eru kolefnisjafnaðar og er kostnaðurinn við það 84.217 krónur, sem samsvarar gróðursetningu á 395 trjám.

305-4 Losun gróðurhúsalofttegunda í hlutfalli við umfang bankans

Heildarlosun gróðurhúsalofttegunda á árinu 2018 var 230 tonn sem er um 250 kíló á hvert stöðugildi bankans. Það samsvarar um 108 lítrum á hvert stöðugildi.

Landsbankinn kolefnisjafnar þessa losun og er kostnaðurinn við það 460.415 krónur sem sam-

svarar gróðursetningu á 2161 trjám.

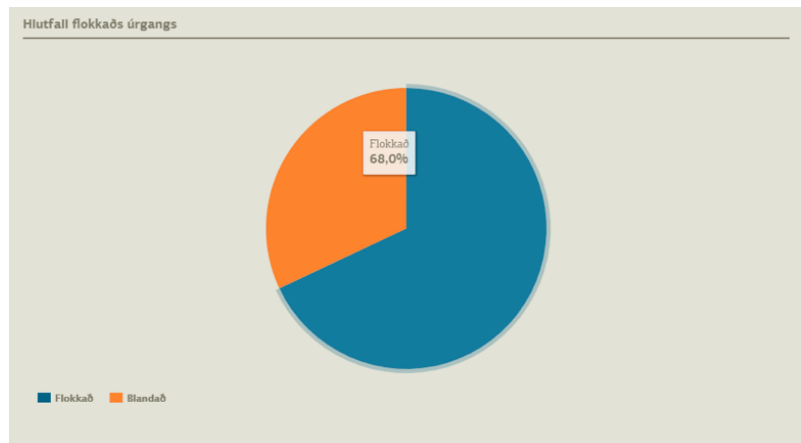
Frárennsli og úrgangur

306-2 Heildarþyngd úrgangs eftir tegund og förgunaraðferð

Heildarmagn úrgangs var 202,4 tonn árið 2018 sem er aukning um 1% frá fyrra ári. 68% af úrgangi bankans er flokkaður en unnið er að því að auka hlutfall flokkaðs úrgangs.

Markmið:

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



Meðhöndlun úrgangs (tölur í kg.)	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Blandaður úrgangur	96.602	96.940	94.118	84.943	93.353	63.837
Flokkað	120.062	108.130	139.214	116.308	107.021	138.529
Lífrænt	21.910	25.713	21.669	22.567	32.024	34.318
Flokkaður úrgangur	19.460	45.065	47.610	56.178	28.839	35.372
Byggingarefni	44.676	13.740	3.120	3.750	11.940	4.880
Gagnaeyðing pappír	30.326	22.350	60.057	32.272	25.285	62.695
Gagnaeyðing búnaður	2.999	534	6.235	1.237	8.277	1.265
Spilliefni	691	728	522	304	657	0
Samtals	216.664	205.070	233.332	201.251	200.375	202.366

Fjármálafyrirtæki



FS1 Stefnur sem fela í sér rýni umhverfis- og samfélagsþátta

Stefna í sambandi við almenn atvinnugreinaviðmið í lánveitingum frá Fyrirtækjasviði bankans var samþykkt af bankaráði árið 2017, svo voru almenn samfélagsviðmið við lánveitingar til fyrirtækja samþykkt í bankaráði árið 2018. Atvinnugreinastefnur Landsbankans innihalda viðmið um samfélagsáhrif þar sem meðal annars er verið að skoða loftslagsáhættu viðskiptavina.

Atvinnugreinastefnurnar eru til fyrir eftirfarandi atvinnugreinar: sjávarútveg, fasteignafélög, byggingarstarfsemi og mannvirkjagerð, eignarhaldsfélög, ferðaþjónusta, verslun, þjónusta, upplýsingatækni og fjarskipti. Landsbankinn styður viðleitni viðskiptavini sinni við að minnka losun gróðurhúsalofttegunda og hafa þannig jákvæð áhrif á umhverfi sitt. Stuðningur bankans er fyrst og fremst fólgin í lánveitingum til fjárfestinga.

Á árinu 2018 voru stigin mikilvæg skref í að minnka losun gróðurhúsalofttegunda hjá viðskiptavinum Landsbankans sem var eitt af þeim markmiðum sett voru fram í atvinnugreinastefnunum. Hér er einkum um að ræða aðgerðir hjá sjávarútvegsfyrirtækjum og í landbúnaði. Mikil endurnýjun hefur átt sér stað í fiskiskipaflotanum. Fjárfest er í nýjum skipum með nýrri tækni sem bætir orkunýtingu og minnkar eldsneytiseyðslu. Einnig er um að ræða nýtingu fiskiskipa á nýjum orkugjöfum svo sem

lífdísil og ethanóli til íblöndunar við jarðefnaeldsneyti. Í landi hafa fiskimjölsverksmiðjur unnið að rafvæðingu þar sem olíu er skipt út fyrir rafmagn sem orkugjafa fyrir gufuframleiðslu. Í landbúnaði er hafið átak hjá bændum við endurnýjun votlendis með það að markmiði að minnka losun gróðurhúsalofttegunda.

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

Viðbótarviðmið við greiningu fjárfestinga

Hagfræðideild Landsbankans hefur undanfarin misseri aflað upplýsinga á skipulagðan máta 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 spurningalistanum steig Landsbankinn sín fyrstu skref við að afla upplýsinga um hvernig fyrirtæki sem skráð eru á markað hafa þessum málum en svörin voru gerð aðgengileg fjárfestum á heimasíðu Hagfræðideildar

í júní 2017. Að svo stöddu eru spurningarnar einungis til upplýsingar fyrir fjárfesta og tekur deildin 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.

Uppbygging þekkingar á málaflokknum ábyrgar fjárfestingar

Á árinu hefur markvisst verið unnið að því að efla og dýpka þekkingu sérfræðinga bankans á aðferðafræði ábyrga fjárfestinga. Þannig hafa allir sjóðstjórar bankans sem starfa við fjárfestingaákvæðanir lokið námi á vegum PRI. Einnig hefur markvisst verið unnið í fræðslu um nýjan eignaflokk, græn skuldbréf. Bankinn hefur þannig byggt upp sérfræðiþekkingu innanhúss sem síðan hefur verið nýtt til að fræða helstu útgefendur um þessa áhugaverðu nálgun og spáir bankinn vexti í eignaflokknum á næstu misserum.

Næstu skref

Bankinn hefur nýlokið yfirferð á stefnu sinni um ábyrgar fjárfestingar sem sett var árið 2013. Stefnan tekur nú bæði mið af því vinnulagi sem hefur mótast á undanförunum árum og einnig þeim áskorunum sem framundan eru. Þannig verður þáttum er varða umhverfismál, félagsleg mál og stjórnarhætti bætt við með skipulögðum hætti þegar fjárfestingarákvæðanir eru teknar, hvort sem um óskráð eða skráð félög eða skuldbréf er að ræða.

G4-FS8 Vara og þjónusta sem ætlað er að framkalla umhverfislegan ávinning

Í október 2018 var þriðji lána-samningur bankans við Norræna fjárfestingabankann (NIB) undirritaður vegna lánveitingar til Landsbankans að fjárhæð 75 milljónir Bandaríkjadala. Lánið er til sjö ára og er ætlað til fjármögnunar á litlum og meðalstórum fyrirtækjum á Íslandi og verkefnum tengdum umhverfismálum.

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.

Eftirlit

FS9 Umfang og tíðni endurskoðunar og áhættumatsferlar

Hjá Landsbankanum er í gildi skilgreint matsferli fyrir mat á rekstraráhættu. Öll svið gangast undir árlegt mat á rekstraráhættu. Afrakstur þessa mats er áhættumiðuð kortlanging rekstraráhættu á samstæðugrunni. Þar sem áhættustig er hærra en gildandi áhættuvilji bankans er farið í leiðréttingaraðgerðir og fyrirbyggjandi aðgerðir og þeim fylgt eftir. Mat á rekstraráhættu nær til allra áhættuþátta rekstraráhættu, þ.m.t. til þess að innri ferlar bregðist eða séu ófullnægjandi, mannlegra eða kerfislegra 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 ISO 27001 staðalinn 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.

Fjármál

FS11 Hlutfall eigna sem rýndar hafa verið vegna áhrifa á umhverfi eða samfélag

Áhersla á innleiðingu samfélagsábyrgðar í kjarnastarfsemi

Í Landsbankanum hefur markviss verið unnið að innleiðingu á stefnu í ábyrgum fjárfestingum síðan 2013, þegar bankinn setti sér fyrst slíka stefnu. Tilgangurinn er að gera bankanum kleift að samþætta samfélagsábyrgð og fjárfestingarákvarðanir. Bankinn fékk aðild að United Nations Principles for Responsible Investment (UN PRI) í byrjun árs 2013. Stefna Landsbankans um ábyrgar fjárfestingar er sett með hliðsjón af reglum UN PRI. Þau fyrirtæki sem gangast undir reglur UN PRI skuldbinda sig til að veita upplýsingar um hvernig tekið er tillit til þessara þátta í framvinduskýrslu og hefur bankinn skilað slíkri skýrslu til samtakanna undanfarin ár.

Landsbankinn telur að samþætting umhverfismála, félagslegra þátta og góðra stjórnarháttanna við mat á fjárfestingarkostum hafi jákvæð áhrif á ávöxtun fjárfestinga til lengri tíma og dragi úr rek-

staráhættu. 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, með samræðum um samfélagsábyrgð við fyrirtæki, leggja áherslu á fyrirbyggjandi aðgerðir til að hagur bankans og fjárfesta verði betur tryggður til framtíðar. Starfs-hættir Landsbankans varðandi ábyrgar fjárfestingar byggja á virkum samræðum þar sem neikvæð skimun (útilokun) er undantekningartilvik.

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 sam-



takanna. 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). Samtökin halda úti öflugri fræðsludagskrá og er ljóst að mikil eftirspurn er eftir þekkingu en fundir samtakanna hafa verið mjög vel sóttir.

G4-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 Lands-

bankaappið og netbanka Landsbankans. Þjónusta við reiðufé er víða aðgengileg allan sólarhringinn í gegnum hraðbanka og myntvélar. Rafrænum lausnum fjölga stöðugt samhliða almennri tækniþróun.

Landsbankinn rekur víðfeðmasta hraðbankanetið á Íslandi en í árslok 2018 rak bankinn 96 hraðbanka á 64 stöðum víða um land. Landsbankinn hefur undanfarin ár fjölgað hraðbönkum sem bæði er hægt að taka reiðufé út úr og leggja inn. Í öllum útibúum á höfuðborgarsvæðinu eru gjaldeyrishraðbankar auk þess sem gjaldeyrishraðbankar eru í Reykjanesbæ og á Höfn í Hornafirði.

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. Nú þegar fjölga slíkar lausnir sjálfsafgreiðslu-möguleikum sem bætir aðgengi og gerir viðskiptavinum kleift að sinna bankaþjónustu hvenær sem þeim hentar. Sem dæmi um lausnir má nefna að viðskiptavinir geta nú með einföldum hætti sjálfir dreift greiðslum á kreditkortareikningum í netbanka. Markvisst er unnið að því að kenna viðskiptavinum að nýta sér sjálfsafgreiðslu og auka aðgengi að henni í útibúum bankans. Í útibúum Landsbankans geta viðskiptavinir fengið leiðsögn í notkun stafrænna lausna og reiðufjárþjónustu hraðbanka.

Landsbankinn leitar stöðugt nýrra tækifæra til að auka hagkvæmni í rekstri. Felur það m.a. í sér að breytingar verða á útibúum og afgreiðslum bankans, bæði varðandi staðsetningu og eðli starfseminnar á mismunandi 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 spara þeim tíma, fé og fyrirhöfn við að sækja bankaþjónustu. Breytingarnar hafa bæði snert starfsemi bankans á landsbyggðinni og á höfuðborgarsvæðinu.

Í maí 2018 var opnunartíma breytt á 11 afgreiðslustöðum Landsbankans og tekur opnunartími nú mið af þjónustupörf á hverjum stað. Þessi breyting er gerð í hagræðingarskyni en hefur lítil sem engin áhrif á viðskiptavinum bankans eða þá þjónustu sem er í boði. Á árinu 2018 voru einnig gerðar breytingar á útibúum bankans í Reykjanesbæ og Vesturbæ. Það sem helst ein-kennir breytingarnar er að hraðbönkum, nettengdum tölvum og öðrum sjálfsafgreiðslulausnum var fjölgað verulega. Markmið breytinganna er að auðvelda viðskiptavinum að nýta sér sjálfsafgreiðslulausnir Landsbankans auk þess að gera viðskiptavinum

kleift að fá kennslu við að nota lausnirnar.

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

G4-FS14 Sértaek þjónusta við viðskiptavinum

Til viðbótar við sjálfsafgreiðslulausnir og þjónustu útibúa og afgreiðslna bankans heldur Landsbankinn úti þjónustuheimsóknum á nokkrum stöðum. 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, s.s. 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.

Þjónustuheimsóknir

Suðurland
Vestfirðir

Dvalarheimili aldraðra á Selfossi og Kirkjuhvoll á Hvolsvelli, einu sinni í viku.
Þingeyri, Tálknafjörður, Reykhólahreppur og Dvalarheimilið Hlíf á Ísafirði, einu sinni í viku,
og Súðavík, aðra hverja viku.

Viðskiptavinir

G4-DMA (FS16) Aðgerðir til að bæta fjármálalæsi eftir markhópum

Viðskiptalausnir á Einstaklings-sviði bankans sjá um fjármálafræðslu til einstaklinga og eflingu fjármálalæsis. Víðtæk umfjöllun og fræðsla um efnahag og fjármál í víðum skilningi fer fram á Umræðunni, fréttu- og efnisveitu Landsbankans.

Landsbankinn hefur um árabíl 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.

Á árinu 2018 voru heimsóknir í framhaldsskóla 51 talsins í þá 17 skóla víða um land sem óskuðu eftir fræðslu og náði þannig til um 1100 nemenda. 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 jafningja-grunni.

Landsbankinn tekur einnig virkan þátt í verkefninu Fjármála-

vit, sem er námsefni í fjármálafræðslu fyrir nemendur í eldri bekkjum grunnskóla. Samtök fjármálafyrirtækja (SFF) standa að verkefninu í samstarfi við aðildarfélögin og starfsfólk þeirra um land allt. Ríflega hundrað starfsmenn fjármálafyrirtækja, tryggingafélaga og lífeyrissjóða voru á ferðinni á síðasta ári, þar af 25 úr hópi starfsmanna Landsbankans. Alls fengu 3800 nemendur í 10. bekkjum grunnskóla að kynntast Fjármálaviti og vinna verkefni þess á liðnu ári en frá upphafi verkefnisins fyrir fjórum árum hefur Fjármálavit náð til 15.000 nemenda.

Auk fræðslu til nemenda í grunn- og framhaldsskólum hefur Landsbankinn staðið fyrir fræðslukvöldum fyrir háskólanema í samstarfi við Stúdentaráð.

