

## FRAMTÍÐARSÝN

### Landsbankinn er til fyrirmyndar

- Nýtur trausts og virðingar
- Alhliða banki í forystu á fjármálamarkaði
- Fyrsti valkostur í fjármálaþjónustu
- Metnaðarfullur og samheldinn hópur starfsmanna
- Hreyfiafl í íslensku samfélagi
- Góður fjárfestingakostur í dreifðu eignarhaldi

## ÁHERSLUR OKKAR

### Áhugi

- Frumkvæði
- Sveigjanleiki
- Hreyfiafl
- Skilvirkni
- Nálægð
- Skapandi samskipti

### Áreiðanleiki

- Heilindi
- Skilningur
- Traust
- Góðir viðskiptahættir
- Gagnsæi
- Fagmennska

### Ábyrgð

- Siðleg hegðun
- Gagnrýnin hugsun
- Kostnaðarvitund
- Áhættustjórnun
- Samfélagsvitund
- Jafnræði

### Ávinningur

- Ánægðir og tryggir viðskiptavinir
- Langtímasamband
- Eftirsóknarverður vinnustaður
- Langtímavöxtur
- Fjárhagslegur styrkur
- Arðsamur rekstur

## INNLEGG STARFSFÓLKS Í STEFNUMÓTUN



## Landsbankinn þinn

Við hlustum,  
lærum og  
þjónum

## STEFNA LANDSBANKANS

## ÞRÓUN OG ÁRANGUR

### 2012: UPPBYGGING

- Endurreisn atvinnulífs og úrvinnsla skuldavanda heimilanna langt komin
- Öflug liðsheild sem hlustar, lærir og þjónar og nýtur trausts viðskiptavina
- Árangursríkt uppgjör við gamla bankann

### 2013: FORYSTA

- Fyrsti kostur. Besti bankinn á Íslandi með stöðugt vaxandi markaðshlutdeild
- Hagkvæmni og arðsemi
- Áunnið traust á lánamörkuðum

### 2015: FYRIRMYND

- Landsbankinn er flaggskip íslenskra fyrirtækja og sambærilegur við bestu banka á Norðurlöndum
- Framúrskarandi fyrirtækjamenning
- Starfsemi í stöðugri þróun
- Dreift eignarhald

## LYKILMÆLINGAR OG VERKEFNI 2010-2012

### ÖFLUG LIÐSHEILD

#### Mælingar:

- Fyrirtækjamenning/viðhorf
- Ánægja og hæfni starfsmanna

#### Verkefni:

##### Fyrirtækjamenning

- Vinna með hlusta, læra og þjóna
- Vinna með áherslupætti bankans
- Gott siðferði

##### Þekking, hæfni og ánægja starfsmanna

- Jafnrétti
- Öflug fræðsla og þróun starfsmanna og leiðtoga
- Frammistöðumat
- Starfsánægja og starfsumhverfi

### TRAUSTIR INNVIÐIR

#### Mælingar:

- Hagkvæmni og skilvirkni
- Áhætta/töp

#### Verkefni:

##### Góðir stjórnarhættir

- Innleiða bestu viðmið

##### Stefnumiðuð stjórnun

- Vegvísar, bættar stjórnunarupplýsingar, mælingar og eftirfylgni
- Öflug upplýsingamiðlun
- Skilvirkir og aðgengilegir ferlar

##### Hagkvæmni

- Styrkja tekjustofna og bæta kostnaðarhlutfall

##### Efla áhættustjórnun

- Tryggja arðsemi, vöxt og stöðugleika til lengri tíma

### ÁNÆGÐIR VIÐSKIPTAVINIR

#### Mælingar:

- Ánægja viðskiptavina
- Markaðshlutdeild

#### Verkefni:

##### Aðstoð við heimili og fyrirtæki í skuldavanda

##### Tryggja persónulega og hagfellda þjónustu

- Styrkja tengsl við viðskiptavini
- Hlusta á og læra af ábendingum og kvörtunum
- Aukin þægindi og alhliða fjármálaþjónusta

##### Frumkvæði og markaðssókn

- Styðja sprotafyrirtæki
- Auka markaðshlutdeild
- Efla atvinnulífið og fjármálamarkaði

### ÁVINNINGUR SAMFÉLAGS OG EIGENDA

#### Mælingar:

- Ímynd og traust
- Arðsemi

#### Verkefni:

##### Samfélagsleg ábyrgð

- Ábyrg lánastarfsemi og viðskipti
- Stuðningur við samfélag
- Umhverfisvæn
- Gagnsæi
- Virk þátttaka í fjármálaumræðu

##### Árangursríkt uppgjör við gamla bankann

##### Bankinn sé álitlegur kostur fyrir fjárfesta

- Arðsamur rekstur
- Aðgangur að lánamörkuðum
- Undirbúa dreift eignarhald