Ársskýrsla
Landsbankans 2018

Ársskýrsla Landsbankans 2017 var gefin út á rafrænu formi og var gerð aðgengileg á vef bankans 7. febrúar 2019.
Þessi útgáfa ársskýrslunnar var gerð til að hægt væri að varðveita hana á prentvænan hátt.

Efnisyfirlit

Stjórn og skipulag **4**
Árið í hnotskurn 6
Ávörp 7
Bankaráð og framkvæmdastjórn 16
Stefna og stjórnarhættir 24
Landsbankinn þinn **30**
Betri bankaviðskipti 31
Einstaklingar 39
Fyrirtæki 43
Markaðir 47
Mannauður og samfélag **51**
Mannauður 52
Samfélagsábyrgð 58
Samstarf og stuðningur 64
Útgáfa 71
Fjármál og ársreikningur **74**
Helstu atriði ársreiknings 75
Fjármögnun 81
Áhættustjórnun 84

Stjórn og skipulag

Árið 2018 í hnotskurn

Landsbankinn er stærsta fjármálafyrirtækið á Íslandi

Einstaklingar í viðskiptum við Landsbankann	126.746
Fyrirtæki í viðskiptum við Landsbankann	13.670
Útibú og afgreiðslur í árslok 2018	37
Fjöldi hraðbanka / fjöldi afgreiðslustaða	86/64
Stöðugildi í árslok 2018	919

Fyrsti ársfjórðungur

- Landsbankinn hagnaðist um 19,8 milljarða króna á árinu 2017, eftir skatta
- Landsbankinn og Capacent í samstarf um Jafnréttisvísi
- Arkþing og C.F. Møller valin til að hanna nýbyggingu Landsbankans
- Landsbankinn gefur út áhættuskýrslu fyrir árið 2017
- Samfélagsskýrsla Landsbankans fyrir árið 2017 gefin út í vefútgáfu
- Aðalfundur Landsbankans samþykkir að greiða 24,8 milljarða króna í arð fyrir árið 2017

Annar ársfjórðungur

- Berglind Svavarsdóttir kjörin varaformaður bankaráðs Landsbankans
- Landsbankinn fyrirmyndarfyrirtæki í góðum stjórnarháttum
- Landsbankinn hagnast um 8,1 milljarð króna á fyrstu þremur mánuðum ársins 2018
- Vel heppnað hlutafjárútboð í Heimavöllum
- Landsbankinn afhendir Þjóðskjalasafni elstu skjöl bankans
- Landsbankinn fær viðurkenningu fyrir bestu samfélagsskýrslu ársins

Þriðji ársfjórðungur

- Ný persónuverndarstefna Landsbankans og réttindagátt fyrir viðskiptavini opnuð
- S&P staðfestir lánshæfiseinkunn Landsbankans
- Landsbankinn hagnast um 11,6 milljarða króna á fyrri helmingi ársins 2018
- Landsbankinn í samstarf við LGT Capital Partners
- Landsbankinn gefur út víkjandi skuldabréf að fjárhæð 100 milljónir evra
- Landsbankinn aðili að Jafnréttisvísi Capacent
- Landsbankinn fjármagnar framkvæmdir við nýja stúdentagarða Háskólans í Reykjavík
- Landsbankinn greiðir 9,5 milljarða króna í sérstaka arðgreiðslu

Fjórði ársfjórðungur

- Landsbankinn fær lán frá Norræna fjárfestingabankanum
- Landsbankinn kynnir nýtt kortaapp sem hægt er að nota til að borga með símanum í snertilausum posum
- Landsbankinn hagnast um 15,4 milljarða króna á fyrstu níu mánuðum ársins 2018
- Þjóðhags- og verðbólguspá Hagfræðideildar Landsbankans kynnt á fundi í Hörpu
- Landsbankinn aðili að Fjártækniklasanum
- Landsbankinn selur 9,2% eignarhlut í Eyri Invest
- Fræðslustarf Landsbankans hlýtur EQM-gæðavottun
- Landsbankinn ákveður að fylgja nýjum viðmiðum Sameinuðu þjóðanna um ábyrga bankastarfsemi
- Kaup Landsbankans á eigin hlutum

Ávörp

Ávarp formanns bankaráðs og bankastjóra

„Aukin markaðshlutdeild, vaxandi traust og meiri ánægja með þjónustu Landsbankans endurspeglast í góðum rekstri bankans.“

- Helga Björk Eiríksdóttir, formaður bankaráðs.

„Árið 2018 einkenndist af fjölmörgum spennandi nýjungum í stafrænni þjónustu og líklega er óhætt að segja að aldrei hafi orðið jafn miklar breytingar á þjónustu bankans á jafn stuttum tíma.“

- Lilja Björk Einarsdóttir, bankastjóri.

Ávarp formanns bankaráðs Landsbankans

Staða og rekstur Landsbankans voru áfram sterk á árinu 2018, þrátt fyrir krefjandi aðstæður í flestum greinum atvinnulífsins. Hagvöxtur var góður framan af ári en heldur hægðist á honum þegar komið var fram yfir mitt ár. Nú þegar hægir á hagvexti er staðan önnur en oft áður því skuldsetning fyrirtækja og heimila er hóflegri nú sem eykur líkur á því að áhrifin verði almennt mild. Heldur dró úr fjölgun ferðamanna miðað við fyrri ár sem var í samræmi við flestar spár. Óróleiki á vinnumarkaði og rekstrarafkoma íslensku flugfélaganna jók á efnahagslega óvissu. Á sviði stjórnmálanna ríkti á hinn bóginn meiri stöðugleiki en verið hefur lengi. Það sama var þó ekki uppi á teningnum erlendis þar sem m.a. fyrirhuguð útganga Bretlands úr Evrópusambandinu og vaxandi spenna í milliríkjaviðskiptum höfðu mikil áhrif á fjármálamarkaði. Af framansögðu er ljóst að búast má við því að árið 2019 verði í senn viðburðaríkt og krefjandi.

Rekstur og staða Landsbankans

Aukin markaðshlutdeild, vaxandi traust og meiri ánægja með þjónustu Landsbankans endurspeglast í góðum rekstri bankans. Hagnaður Landsbankans á árinu 2018 nam 19,3 milljörðum króna, samanborið við 19,8 milljarða króna árið 2017. Rekstrartekjur jukust um 398 milljónir og rekstrargjöld, þar með talið laun, hækkuðu um 87 milljónir. Laun og launakostnaður hækkaði um 3,8% en annar rekstrarkostnaður lækkaði um 4,5%. Kostnaðarhlutfall bankans var 45,5% í lok ársins og lækkaði frá fyrra ári. Arðsemi eiginfjár eftir skatta var 8,2% og var óbreytt á milli ára en langtímamarkmið bankans er að 10% arðsemi sé af eigin fé.

Efnahagur Landsbankans er traustur. Eigið fé bankans í árslok 2018 var 239,6 milljarðar króna. Eiginfjárhlutfallið var 24,9% sem telst hátt í alþjóðlegum samanburði og er vel umfram kröfur Fjármálaeftirlitsins. Traustur og góður rekstur og hagstætt efnahagsumhverfi hefur gert Landsbankanum kleift að greiða verulegar fjárhæðir í arð. Frá árinu 2013 hafa arðgreiðslur bankans alls numið um 132 milljörðum króna. Arðgreiðslurnar hafa nánast að öllu leyti runnið í ríkissjóð og þannig komið öllu samfélaginu til góða.

Skipting eignarhalds á Landsbankanum hf.

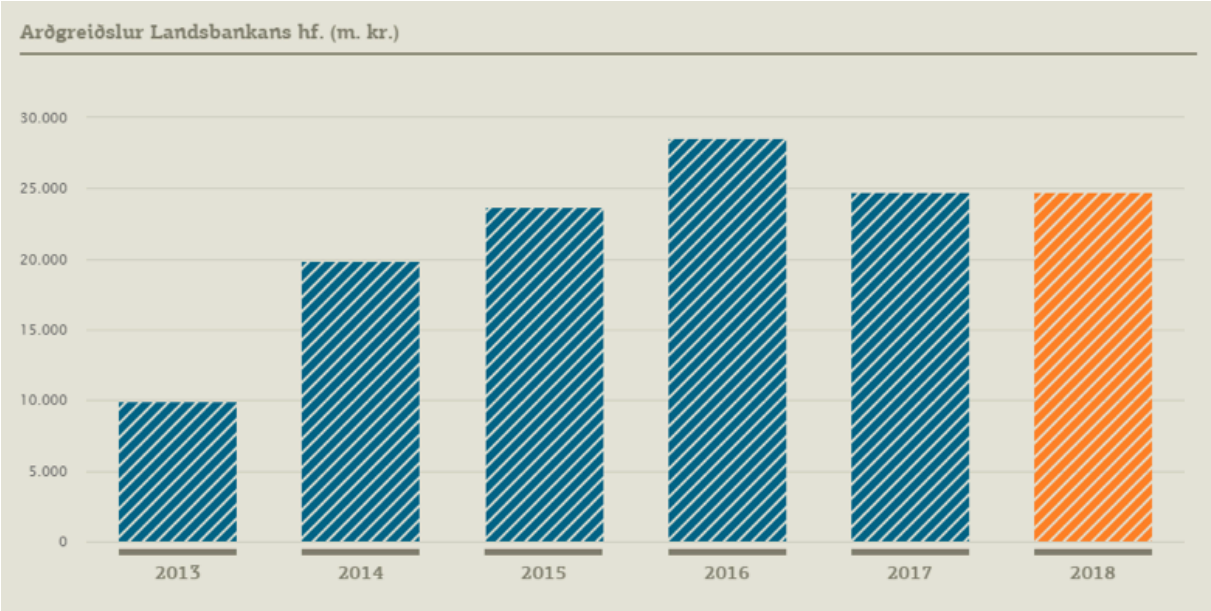
Nafn	Eignarhlutur
Ríkissjóður Íslands	98,20%
Landsbankinn hf.	1,56%
Aðrir hluthafar*	0,24%
Fjöldi hluthafa	883

*Árið 2013 fengu um 1.400 starfsmenn og fyrrum starfsmenn afhenta hluti í Landsbankanum í samræmi við samning um uppgjör LBI hf. og íslenska ríkisins. Við samruna Sparisjóðs Vestmannaeyja og Sparisjóðs Norðurlands eignuðust fyrrum stofnfjárhafar í sjóðunum hluti í bankanum.

Við stofnun Landsbankans hf. í október 2008 lagði íslenska ríkið Landsbankanum til 122 milljarða króna. Þegar tekið hefur verið tillit til vaxtakostnaðar ríkisins, arðgreiðslna, upphaflegs kaupverðs og hlutdeildar ríkisins í eigin fé bankans, nemur hrein afkoma ríkisins til og með árinu 2018 um 168,7 milljörðum króna.

Undanfarin ár hefur Landsbankinn ekki aðeins greitt meirihluta af hagnaði fyrra árs í arð til hluthafa, heldur einnig greitt hluthöfum sérstakar arðgreiðslur. Þetta hefur bankinn gert í þeim tilgangi að lækka eigið fé bankans og stuðla þar með að hagstæðari fjármagnsskipan. Eiginfjárhlutfall bankans var 30,4% í árslok 2015 en er nú 24,9%, eins og fyrr segir.

Helga Björk Eiríksdóttir, formaður bankaráðs



Bankaráð hefur nú samþykkt nýja arðgreiðslustefnu þar sem kemur fram að Landsbankinn stefnir að því að reglulegar arðgreiðslur til hluthafa verði að jafnaði hærri en sem nemur 50% af hagnaði fyrra árs. Í samræmi við markmið um eiginfjárhlutfall er einnig stefnt að sérstökum arðgreiðslum til þess að auka hagkvæmni í fjármagnsskipan bankans. Við ákvörðun um fjárhæð arðgreiðslna verði sem fyrr tryggt að bankinn viðhaldi afar sterkri fjárhagsstöðu. Þannig verði tekið mið af áhættu í rekstrarumhverfi bankans, vaxtarhorfum, að bankinn viðhaldi til framtíðar traustri eiginfjár- og lausafjárstöðu og uppfylli lögbundnar kröfur um fjárhagsstöðu á hverjum tíma. Bankaráð Landsbankans mun leggja til við aðalfund þann 20. mars 2019 að greiddur verði arður til hluthafa vegna ársins 2018 sem nemur 0,42 krónu á hlut, eða samtals 9,9 milljörðum króna. Arðgreiðslan nemur um 52% af hagnaði ársins 2018. Verði tillagan samþykkt mun bankinn hafa greitt samtals um 141,6 milljarða króna í arð á árunum 2013-2019. Við arðgreiðsluna mun eigið fé bankans lækka um eitt prósentustig og verða 23,9%.

Betri þjónusta með nýjum stafrænum lausnum

Undir lok árs 2017 lauk Landsbankinn við innleiðingu á nýju innlána- og greiðslukerfi í samvinnu við Reiknistofu bankanna en nýja kerfið leysti af hólmi allt að 40 ára gömul tölvukerfi. Við

þau tímamót skapaðist svigrúm fyrir starfsmenn bankans til að huga enn betur að þörfum viðskiptavina. Markið var sett hátt og á árinu litu fjölmargar nýjar stafrænar lausnir dagsins ljós. Allar þessar nýjungar eiga það sammerkt að auðvelda viðskiptavinum bankans að fá hraðari og betri þjónustu, hvar og hvenær sem þeim hentar. Ánægjulegt var að sjá hversu vel viðskiptavinir tóku þessum nýjungum og eru viðtökurnar frekari hvatning að halda áfram á þessari braut. Áhersla verður ekki síst lögð á að bæta enn frekar þjónustu við fyrirtæki um allt land sem eru í viðskiptum við bankann. Við viljum vera í fararbroddi við umbreytingu á bankaþjónustu á Ísland með góða þjónustu, öryggi gagna, persónuvernd og ábyrgð að leiðarljósi.

Húsnæðismál bankans

Mikil notkun er á þeim stafrænu lausnum sem bankinn hefur kynnt til þessa. Ekki fer á milli mála að bankaþjónusta er í auknum mæli að færast á netið og í símann og er að breytast með tilkomu ýmiskonar fjártækni. Þessi þróun hefur leitt af sér töluverðar breytingar á starfsemi Landsbankans. Með tilkomu sífellt fleiri stafrænna lausna í bankaþjónustu hefur húsnæðisþörf bankans breyst, jafnt í afgreiðslum og útibúum sem og í höfuðstöðvum bankans. Við þessu hefur bankinn m.a. brugðist með því að hefja byggingu hentugra og hagkvæmara húsnæðis fyrir dreifða starfsemi á höfuðborgarsvæðinu. Hönnun hússins við Austurhöfn gengur vel og á næstu vikum og mánuðum verða fyrstu útboðin auglýst. Eftir því sem hægt er að sinna fleiri erindum í síma og tölvu fækkar heimsóknum viðskiptavina í útibú. Landsbankinn hefur tekið þá stefnu að aðlaga þjónustu útibúa að þessari þróun, s.s. með breyttum afgreiðslutíma og með því að breyta þeirri þjónustu sem er í boði í útbúum og afgreiðslum. Landsbankinn rekur langstærsta útibúanet íslenskra banka en alls eru útibú og afgreiðslur bankans 37 talsins.

Áhersla Landsbankans á að veita góða þjónustu á landsvísu er óbreytt, enda eru viðskiptavinir bankans búsettir um land allt. Fyrirséð er að útibúanet bankans muni halda áfram að þróast en gæta verður að því að ekki sé farið of geyst í þeim efnum.

Breytingar á bankaþjónustu hafa ennfremur leitt til þess að nú eru gerðar nýjar kröfur til þekkingar og hæfni starfsfólks. Bankinn þarf í mörgum tilfellum annars konar þekkingu, reynslu og hæfni en fyrir 5-10 árum síðan. Nýtt verklag í þjónustu við viðskiptavini, vöruþróun og innleiðingu nýrra lausna kallar á meiri samvinnu, þvert á svið og deildir. Starfsfólk í útibúum hefur tekið að sér ný störf, ný hlutverk og tileinkað sér nýja þekkingu. Enn frekari breytingar eru í farvatninu og það verður áskorun fyrir starfsfólk að takast á við þær. Bankinn stendur þó vel að vígi. Starfsfólk Landsbankans er metnaðarfullt og duglegt og er tilbúið að mæta áskorunum framtíðarinnar.

Samkeppni úr mörgum áttum

Innleiðing nýrra laga og reglna setti töluverðan svip á starfsemi Landsbankans og það er ljóst að nýtt regluverk mun hafa áhrif á rekstur hans og samkeppnisumhverfi til framtíðar. Ný persónuverndarlöggjöf og tilskipun um greiðsluþjónustu (PSD2) ber þar kannski hæst.Nýja persónuverndarlöggjöfin, sem gekk í gildi árið 2018, breytir stöðu neytenda gagnvart öllum fyrirtækjum og stofnunum sem safna persónuupplýsingum. Bankanum gekk vel að innleiða löggjöfina og þegar nýjar reglur tóku gildi um mitt ár gat bankinn þá þegar veitt einstaklingum þær upplýsingar sem þeir eiga rétt á. Frá því að reglurnar tóku gildi og til áramóta höfðu um 250 einstaklingar

óskað eftir aðgangi að eigin persónuupplýsingum og upplýsingum um notkun þeirra.

Þegar ný tilskipun Evrópusambandsins um greiðsluþjónustu (PSD2) tekur gildi hér á landi öðlast neytendur rétt til að veita öðrum fyrirtækjum aðgang að sínum bankaupplýsingum. Í þessu felast mikil tækifæri á sviði fjártækni en jafnframt er ljóst að samkeppnin mun aukast og keppinautum fjölga. Við í Landsbankanum munum taka þessum breytingum opnum örmum og einblínum á tækifærin sem skapast til að veita einstaklingum og fyrirtækjum betri þjónustu en áður. Landsbankinn mun reiða sig á góð upplýsingatæknikerfi, öryggi og ábyrga meðferð gagna til að skapa sér sérstöðu á markaði.

Með vaxandi samkeppni bæði innanlands sem utan þurfa stjórnvöld að huga að því með hvaða hætti megi minnka skattbyrði og kostnað við eftirlit með starfsemi fjármálafyrirtækja. Þessi kostnaður gerir bönkunum erfiðara um vik að bæta kjör viðskiptavina sinna. Sú ákvörðun stjórnvalda að sameina Seðlabanka Íslands og Fjármálaeftirlitið mun vafalítið stuðla að aukinni skilvirkni. Á árinu 2018 greiddi Landsbankinn um 10,1 milljarð króna í skatta en þar af námu sérstakir skattar á heildarskuldir, svokallaður bankaskattur, um 3,3 milljörðum króna. Landsbankinn greiddi 471 milljón króna til Fjármálaeftirlitins og 76 milljónir króna til umboðsmanns skuldara. Framlag bankans í Tryggingasjóð innstæðueigenda og fjárfesta (TIF) nam rúmlega 1,3 milljörðum króna.

Mikilvægt að stuðla að auknu trausti

Í desember 2018 kom út Hvítbók um framtíðarsýn fyrir fjármálakerfið. Hvítbókin er góð samantekt á stöðu og helstu áskorunum sem fjármálakerfið stendur frammi fyrir. Í henni er meðal annars rætt um stóra eignarhluti ríkisins í Landsbankanum og Íslandsbanka. Það er eigenda að ákveða hvort og hvenær eignarhlutir í bönkunum verða seldir. Okkar hlutverk sem sitjum í stjórnum þessara banka er að stuðla að því að þeir séu reknir á hagkvæman og ábyrgan hátt. Í hvítbókinni er m.a. fjallað um niðurstöður skoðanakönnunar sem sýndi að fólk ber almennt lítið traust til bankakerfsins en treystir betur sínum eigin viðskiptabanka. Það er ánægjulegt að traust til Landsbankans eykst jafnt og þétt, samkvæmt mælingum sem Gallup gerir fyrir bankann, en um leið er ljóst að við eigum verk fyrir höndum til að endurvinna það traust sem glataðist fyrir um áratug síðan. Það er skylda okkar í bankaráði að halda áfram að byggja upp traust til bankans. Bankaráð Landsbankans tekur þær niðurstöður sem komu fram í fyrrnefndri skoðanakönnun til sín og mun leggja enn frekari áherslu á að auka tiltrú viðskiptavina og almennings á bankanum. Þetta hefur verið eitt af helstu áherslumálum bankaráðs frá 2016 og verður svo áfram.

Á aðalfundi bankans 21. mars 2018 voru Berglind Svavarsdóttir, Einar Þór Bjarnason, Hersir Sigurgeirsson, Jón Guðmann Pétursson, og Sigríður Benediktsdóttir endurkjörin í bankaráð Landsbankans. Samúel Guðmundsson var þá kjörinn í bankaráð í stað Magnúsar Péturssonar en Samúel hætti í bankaráði í nóvember sl.

Starfsfólk Landsbankans sýndi það svo sannarlega á árinu að í því býr kraftur og það leggur mikið á sig til að veita viðskiptavinum bankans enn betri þjónustu. Ég þakka starfsfólki afar gott samstarf á liðnu ári og ég treysti því til áframhaldandi góðra verka.

Fyrir hönd bankaráðs Landsbankans þakka ég viðskiptavinum, hluthöfum og eftirlitsaðilum góð samskipti á liðnu ári.

Ávarp bankastjóra Landsbankans

Landsbankinn leggur megináherslu á að þjónusta bankans mæti þörfum viðskiptavina og að reksturinn sé traustur, bæði til lengri og skemmri tíma. Mikil tækifæri felast í þeim tækniframförum og breytingum á fjármálaþjónustu sem eiga sér stað um þessar mundir og jafnframt er töluverð áskorun fyrir bankann að mæta auknum kröfum á þessu sviði.

Við erum þakklát því mikla trausti sem viðskiptavinir bankans sýna okkur. Markaðshlutdeild Landsbankans á bankamarkaði hefur aukist jafnt og þétt og er sú mesta á landinu, fimmta árið í röð. Hlutdeild bankans á einstaklingsmarkaði mælist nú um 38% og 34% á fyrirtækjamarkaði. Ánægja með þjónustuna mælist hærri en fyrr, traust til bankans hefur vaxið og það er einkar ánægjulegt að kannanir sýna að viðskiptavinir Landsbankans eru líklegri til að mæla með sínum banka en viðskiptavinir annarra banka.

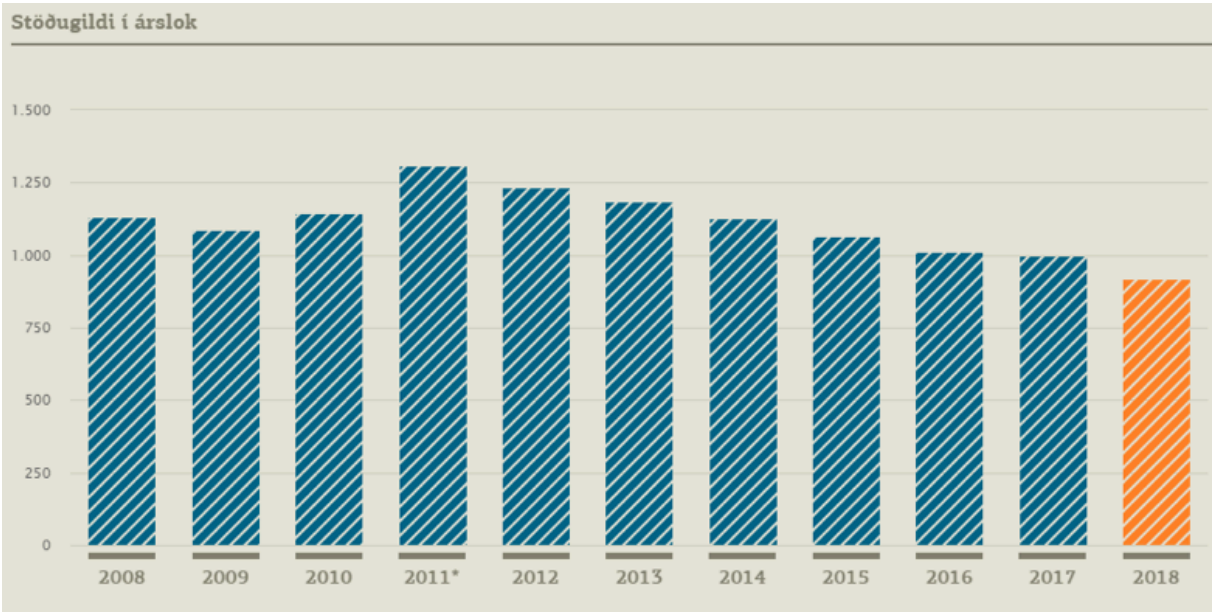
Rekstur Landsbankans gekk vel á árinu 2018 og góður árangur við innleiðingu nýrra stafrænna lausna til viðskiptavina byrjaði að skila sér í hagkvæmari rekstri. Útlán jukust umtalsvert, og heldur umfram áætlanir, en þó í takt við stefnu bankans og innan vel skilgreindrar útlánastefnu. Útlán eru nú um 80% af heildareignum og er Landsbankinn nú umsvifasmestur íslensku bankanna í fasteignalánum til einstaklinga. Það er ánægjulegt að bankinn sé í þeirri stöðu að geta stutt vel við yngri kaupendur fyrstu fasteigna og helstu atvinnugreinar landsins.

Árangur af áherslu á hagræðingu og skilvirkni í rekstri kom berlega í ljós en heildarrekstrarkostnaður bankans stóð nánast í stað milli ára, þrátt fyrir kjarasamningsbundnar launahækkanir, því annar rekstrarkostnaður en laun lækkaði um 4,5%.

Kostnaðarhlutfall bankans lækkaði í 45,5%. Arðsemi eiginfjár fyrir árið var 8,2%. Á innlendum verðbréfamörkuðum voru óhagstæðar aðstæður, annað árið í röð, og þrátt fyrir góða afkomu af eignastýringu og leiðandi stöðu bankans í verðbréfa- og gjaldeyrisviðskiptum, lækkuðu aðrar rekstrartekjur milli ára. Umsvif bankans í verðbréfaviðskiptum eru tilkomin vegna þess að Landsbankinn er viðskiptavaki fyrir fjölmörg íslensk fyrirtæki og stuðlar þannig að eðlilegri verðmyndum og seljanleika á mörkuðum fyrir íslenska fjárfesta, hvernig sem árar.

Undanfarin ár hefur verið unnið markvisst að því að auka hagkvæmni í fjárhagsskipan bankans. Mikilvægur áfangi í því starfi náðist síðastliðið sumar þegar farið var í fyrstu víkjandi skuldabréfaútgáfu bankans að fjárhæð 100 milljónir evra. Landsbankinn gaf auk þess út sértryggð skuldabréf á Íslandi og var sem fyrr með nokkuð háa hlutdeild í heildarinnlánum.

Lilja Björk Einarsdóttir, bankastjóri



Í lok árs voru helstu áhættumælikvarðar í samræmi við áhættuvilja bankans og almennt hefur dregið úr áhættu í rekstri hans. Hlutfall vandræðalána stendur í stað milli ára og er 2%. Starfsfólk bankans er mjög meðvitað um þá áhættu sem felst í fjármálastarfsemi og hefur langa reynslu af því að vinna með viðskiptavinum að undirbúningi mikilvægra ákvarðana, hvort sem er í einstaklingsviðskiptum eða í fyrirtækjarekstri. Við munum halda áfram að þróa og bæta áhættugreiningu og áhættustjórnun og sjá til þess að þeirri þekking sem er til staðar meðal starfsfólks sé viðhaldið og skili sér í góðum rekstri bankans til lengri tíma.

Í byrjun árs var nýr reikningsskilastaðall innleiddur og um mitt ár var lokið við innleiðingu á nýrri persónuverndarstefnu. Framundan eru fleiri umfangsmikil verkefni við innleiðingu

á nýjum reglum og lögum sem flest eiga það sammerkt að auka kröfur sem gerðar eru til dagslegs reksturs bankans.

Markvisst hefur verið unnið að því að samfélagsábyrgð sé órjúfanlegur hluti af kjarnastarfsemi Landsbankans. Meðal fjárfesta og samstarfsaðila bankans, innanlands sem utan, er aukinn áhugi á samfélagslegri ábyrgð fyrirtækja og mikil tækifæri fylgja skýrri stefnu og aðgerðum í þessum efnum. Landsbankinn hefur ákveðið að skrifa undir yfirlýsingu um að fylgja nýjum viðmiðum um ábyrga bankastarfsemi, sem voru sett að frumkvæði Sameinuðu þjóðanna, og tengjast áætlun þeirra um að ná heimsmarkmiðunum. Viðmiðin um ábyrga bankastarfsemi eru sameiginlegur grundvöllur til samskipta og aðgerða og aðild bankans að þeim gerir honum auðveldara að miðla upplýsingum um stefnu og árangur í samfélagsábyrgð. Starfsfólk bankans hefur byggt upp mikla þekkingu á málaflokknum og bankinn er í oddastöðu sem trúverðugur samstarfsaðili fyrirtækja sem vilja m.a. nýta sér aukinn áhuga fjárfesta á grænni fjármögnun.

Bankaviðskipti hvar sem er og hvenær sem er

Veruþróun, breytingar og nýsköpun er fastur og nauðsynlegur þáttur í vexti og rekstri bankans og bættri þjónustu við viðskiptavini. Árið 2018 einkenndist af fjölmörgum spennandi nýjungum í stafrænni þjónustu og líklega er óhætt að segja að aldrei hafi orðið jafn miklar breytingar á þjónustu bankans á jafn stuttum tíma. Framboð bankans á nýjum lausnum byggir á traustum grunni þar sem öflug tæknigeta, framúrskarandi starfsfólk, sterk markaðshlutdeild, fjölbreyttar þjónustuleiðir og áhersla á að efla og viðhalda persónulegum viðskiptasamböndum eru lykilþættir.

Í febrúar 2018 var Landsbankaappið sett í loftið og fjölmargar nýjar stafrænar lausnir fylgdu í kjölfarið, m.a. nýtt kortaapp bankans sem var fyrsta appið á Íslandi sem gerir notendum kleift að greiða með símanum í snertilausum posum. Kortaappið var þróað í samvinnu við Visa International en Landsbankinn var eitt af fyrstu samstarfsaðilum félagsins. Alls kynnti bankinn um 20 nýjar lausnir eða stórbættar eldri útgáfur á árinu, bæði fyrir einstaklinga og fyrirtæki. Samhliða aukinni áherslu á stafræna þjónustu leggur bankinn ríka áherslu á öryggi í upplýsingatækni.

Viðskiptavinir voru fljótir að tileinka sér þessar nýjungar og má nefna sem dæmi að um hálfu ári eftir að opnað var fyrir erlendar greiðslur í netbanka einstaklinga fóru um 86% af erlendum greiðslum fram í gegnum netbankann. Þótt töluverður kostnaður fylgi fjárfestingu í þróun á stafrænni þjónustu er hún hagkvæmari til lengri tíma litið, bæði fyrir viðskiptavini og bankann. Mikill tími og fyrirhöfn sparast með því að viðskiptavinir geti sjálfir gengið frá greiðslumati á netinu, undirritað skjöl með rafrænum hætti og fryst greiðslukort og síðan opnað þau aftur, svo dæmi séu tekin, og slíkar sjálfsafgreiðslulausnir eru því almennt ódýrari fyrir viðskiptavini en þjónusta í útibúum. Við munum halda áfram að einfalda og hagræða með þessum hætti í rekstrinum til lengri tíma og jafnframt koma til móts við þarfir viðskiptavina og breyttar aðstæður í fjármálaþjónustu.

Við finnum greinilega fyrir ánægju viðskiptavina með að geta fengið persónulega þjónustu og ítarlega fjármálaráðgjöf, þegar það á við. Um leið vilja viðskiptavinir að hægt sé að nota stafrænar lausnir til að sinna einfaldari aðgerðum.

Áhersla á samvinnu, persónulega þjónustu og traust viðskiptasambönd

Skipulagi útibúa hefur verið breytt til að bæta aðstöðu fyrir fjármálaráðgjöf, auka aðgengi að sjálfsafgreiðslulausnum og starfsfólk hefur fengið tækifæri til menntunar og þjálfunar. Á árinu voru gerðar breytingar á afgreiðslutíma í hluta útibúa bankans en styttri afgreiðslutími endurspeglar aukna notkun stafrænna lausna og færri heimsóknir í útibúin.

Fjölmargar nýjungar voru kynntar í netbanka fyrirtækja á árinu sem veita fyrirtækjum m.a. betri yfirsýn yfir reksturinn og fleiri möguleika til sjálfsafgreiðslu. Þessum nýjungum var mjög vel tekið og mun bankinn áfram leggja áherslu á að auka og bæta þjónustu við fyrirtæki. Mikil ánægja hefur verið með yfirgripsmikla fyrirtækjaþjónustu, sem nefnist 360° samtal, en í samtalinu fá forsvarsmenn fyrirtækja skýra mynd af fjármálunum. Á árinu 2018 var rætt við forsvarsmenn um 400 fyrirtækja og mæltist þessi þjónusta afar vel fyrir. Sambærileg þjónusta, 360° ráðgjöf, er í boði fyrir einstaklinga og sýna kannanir að mikil ánægja er með þá markvissu yfirferð yfir fjármálin sem þjónustan felur í sér.

Breytingar í bankaþjónustu krefjast nýrra vinnubragða. Nokkur mikilvæg og umfangsmikil verkefni hjá bankanum hafa verið unnin í verkefnahópum sem sitja og starfa saman í 3-4 mánuði á meðan unnið er að afmörkuðu viðfangsefni. Samvinna sem þessi og forgangsröðun verkefna hafa skilað áþreifanlegum árangri og er vilji til að auka enn frekar slíka hópavinnu innan bankans. Til að bankinn geti náð árangri og bætt þjónustu við viðskiptavini þarf vinnuumhverfið að vera gott og hæfa starfseminni. Núverandi húsakynni bankans í miðborg Reykjavíkur eru bæði óhagkvæm og óhentug og það verður því mikil framför þegar bankinn flytur í nýtt hús sem hæfir starfseminni betur.

Landsbankinn hefur skýra stefnu í jafnréttismálum og á árinu var settur aukinn kraftur í þann málaflokk, m.a. með þátttöku bankans í Jafnréttisvísi Capacent. Staða jafnréttismála innan bankans var metin með ítarlegri greiningu og samvinnu við starfsfólk og í kjölfarið voru mótuð skýr markmið um hvernig megi vinna áfram að því að tryggja jafna stöðu og jöfn tækifæri kynjanna. Landsbankinn hefur tvívegis fengið gullmerki Jafnlaunaúttektar PwC og í kjölfar lagasetningar um jafnlaunavottun hefur farið fram lokaúttekt vegna vottunar samkvæmt jafnlaunastaðlinum ÍST 85. Formleg staðfesting mun liggja fyrir eftir nokkrar vikur.

Landsbankinn hefur eflst á árinu 2018 - aukin markaðshlutdeild, bætt rekstrarafkoma, aukin ánægja og traust viðskiptavina er hvatning til að gera enn betur. Ég þakka viðskiptavinum og samstarfsaðilum fyrir mjög gott samstarf á árinu og starfsfólki og bankaráði fyrir öflugt og metnaðarfullt starf.

Bankaráð og framkvæmdastjórn

Bankaráð ber ábyrgð á starfsemi bankans og stefnumótun og hefur jafnframt yfirumsjón með því að starfsemi og rekstur sé í samræmi við lög, samþykktir bankans og aðrar reglur sem um starfsemina gilda. Meginstarfsemi bankans skiptist milli sex sviða, þriggja tekjusviða og þriggja stoðsviða.

Bankaráð

Bankaráð hefur yfirumsjón með starfsemi bankans í samræmi við lög, reglugerðir og samþykktir. Bankaráð mótar almenna stefnu bankans og skal annast um að skipulag og starfsemi bankans sé jafnan í réttu horfi. Bankaráð hefur einnig með höndum almennt eftirlit með rekstri bankans og tryggir að nægilegt eftirlit sé haft með bókhaldi og meðferð fjármuna félagsins.

Helga Björk Eiríksdóttir, formaður bankaráðs

Helga Björk Eiríksdóttir er framkvæmdastjóri Integrum, sem starfar á sviði fasteigna-þróunar og ráðgjafar. Hún var áður fjárfesta- og almannatengill hjá Marel ásamt því að gegna formennsku í stjórn Sparisjóðs Svarfdæla. Þá hafði hún umsjón með samskiptamálum fyrir skilanefnd og slitastjórn Kaupþings hf. á árunum 2009 og 2010. Hún var markaðs- og kynningarstjóri Nasdaq OMX kauphallarinnar á Íslandi um átta ára skeið.

Helga Björk er með MBA-gráðu frá Háskólanum í Edinborg. Hún útskrifaðist með BA-gráðu í ensku og ítölsku frá Háskóla Íslands 1997 og lauk prófi í hagnýtri fjölmiðlun 1999 frá sama skóla. Helga Björk lauk prófi í markaðs- og útflutningsfræði frá Endurmenntunarstofnun Háskóla Íslands 2002 og hefur lagt stund á verðbréfaviðskiptanám við Háskólann í Reykjavík. Á árunum 2010-2012 starfaði hún við sjálfstæða ráðgjöf.

Berglind Svavarsdóttir, varaformaður

Berglind Svavarsdóttir er hæstaréttarlögmaður og meðeigandi hjá Lögfræðistofu Reykjavíkur. Berglind lauk lagaprófi frá Háskóla Íslands árið 1989. Berglind er með diplóma í stjórnun frá Háskólanum á Akureyri. Hún starfaði hjá skattrannsóknarstjóra ríkisins á árunum 1988-1989 og sýslumanninum á Húsavík 1990-1996. Hún hefur rekið eigin lögmannsstofu og fasteignasölu, var meðeigandi Regula lögmannsstofu og meðeigandi Acta lögmannsstofu þar til Acta sameinaðist Lögfræðistofu Reykjavíkur. Berglind hefur gegnt ýmsum stjórnarstörfum og átt sæti í opinberum nefndum. Berglind

var kjörin formaður Lögmannafélags Íslands í maí 2018.

Einar Þór Bjarnason

Einar Þór Bjarnason hefur starfað sem meðeigandi og rekstrarráðgjafi hjá Intellecta, m.a. á sviði stefnumótunar og breytingastjórnunar, frá árinu 2001. Hann lauk prófi í vélaverkfræði frá Háskóla Íslands árið 1987 og meistaragráðu í iðnaðar- og framleiðsluverkfræði frá Oregon State University í Bandaríkjunum árið 1992. Þá lauk hann MBA-námi frá Norwegian School of Management í Osló árið 1997. Einar Þór starfaði sem verkefnisstjóri hjá Eimskip 1987-1989 og hjá Rannsóknarstofnun fiskiðnaðarins 1989-1991 en hefur starfað sem ráðgjafi frá 1992, hérlendis og í Noregi. Einar hefur setið í stjórnum íslenskra fyrirtækja og samtaka og sat m.a. í stjórnum Stjórnvísi og Íslensku ánægjuvogarinnar.

Hersir Sigurgeirsson

Hersir Sigurgeirsson er dósent í fjármálum við Viðskiptafræðideild Háskóla Íslands og sjálfstætt starfandi ráðgjafi. Hersir lauk BS-prófi í stærðfræði frá Háskóla Íslands árið 1995, meistaraprófi í fjármálastærðfræði frá Stanford University árið 1999 og doktorsprófi í hagnýtri stærðfræði frá sama skóla 2001. Hann hefur einnig lokið prófi í verðbréfamiðlun. Hersir hefur mikla reynslu af störfum á fjármálamarkaði. Hann starfaði fyrir Saga Capital á Akureyri, fyrst sem framkvæmdastjóri áhættustýringar og rekstrar og síðar sem forstjóri. Einnig starfaði hann sem ráðgjafi hjá Alþjóðabankanum í Washington 2013-2015. Hersir hefur setið í stjórnum fyrirtækja, í nefndum og verið kallaður til sem sérfróður meðdómari og dómkvaddur matsmaður í fjölda dómsmála vegna verðmats, skattamála o.fl.

Jón Guðmann Pétursson

Jón Guðmann Pétursson lauk cand. oecon. prófi frá Viðskiptadeild Háskóla Íslands árið 1982 og starfaði sem viðskiptafræðingur hjá Endurskoðunarskrifstofu Björns & Ara árin

1982-1983. Jón var fjármálastjóri sjálfseignarstofnana Varnarliðsins árin 1984-1987, fjármálastjóri Hampiðjunnar árin 1987-2002 og forstjóri árin 2002-2014. Jón hefur setið í stjórnum fjölmargra innlendra og erlendra fyrirtækja, þar á meðal í stjórn Hampiðjunnar árin 2006-2014 og í stjórnum dótturfélaga hennar í Danmörku, Írlandi, Litháen og fleiri löndum, stjórn Royal Iceland frá árinu 2014, stjórn Iceland Seafood International árin 2009-2011, stjórn Vaka árin 2002-2004 og í stjórn Kauphallar Íslands árin 1996-1999.

Sigríður Benediktsdóttir

Sigríður lauk BS-prófi í hagfræði frá Háskóla Íslands 1995 og BS-prófi í tölvunarfræðum frá sama skóla 1998. Sigríður lauk doktorsprófi í hagfræði frá Yale-háskóla í maí 2005. Á árunum 1995-1997 starfaði Sigríður hjá Hagfræðistofnun Háskóla Íslands og sem verkefnisstjóri og ráðgjafi hjá Hugviti hf. 1997-1998. Hún starfaði sem hagfræðingur hjá Seðlabanka Bandaríkjanna á árunum 2005-2007. Frá 2007 starfaði Sigríður sem kennari og aðstoðarmaður deildarforseta við hagfræðideild Yale-háskóla í Bandaríkjunum. Samhliða því stundaði hún rannsóknir á sviði fjármálahagfræði, með áherslur á fjármálamarkaði. Hún var skipuð í rannsóknarnefnd Alþingis um bankahrunið árið 2008 og átti sæti í kerfisáhætturáði Danmerkur 2013-2016. Sigríður Benediktsdóttir var ráðin til Seðlabanka Íslands sem framkvæmdastjóri fjármálastöðugleika árið 2011 og gegndi því starfi til ársins 2016. Sigríður er í fjármálastjórn sjálfseignarstofnunarinnar New Haven Reads sem aðstoðar börn frá efnaminni heimilum við lestrarnám og annað nám. Hún hefur gegnt fjölmörgum öðrum trúnaðarstörfum og ritað fjölda fræðigreina. Hún starfar nú við rannsóknir og kennslu við Yale-háskóla í Bandaríkjunum.

Varamenn

Guðrún Ó. Blöndal

Guðrún Ó. Blöndal lauk cand.oecon. prófi frá Háskóla Íslands árið 1990. Guðrún starfaði hjá Kaupþingi á árunum 1984-2002, fyrst á sviði eignastýringar, en síðar sem markaðsstjóri, starfsmannastjóri og forstöðumaður vörsludeildar til ársins 2002. Hún var framkvæmdastjóri Arion verðbréfavörslu, dótturfélags Kaupþings, frá stofnun árið 2002 þar til það sameinaðist Arion banka árið 2012. Á árunum 2012-2013 átti hún sæti í stjórnum Framtakssjóðs Íslands slhf., Regins hf., Varðar tryggingar hf., Varðar líftryggingar hf. og Mílu ehf. Guðrún var framkvæmdastjóri Nasdaq verðbréfamiðstöðvar hf. frá árinu 2013 til 2018. Guðrún var kjörin varamaður í bankaráð í mars 2018.

Þorvaldur Jacobsen

Þorvaldur Jacobsen starfar hjá Valcon Consulting A/S á sviði rekstrarráðgjafar og breytingastjórnunar. Þorvaldur lauk prófi í rafmagnsverkfræði frá Háskóla Íslands árið 1987 og prófi í tölvunarfræði frá sama skóla árið 1988. Þá lauk hann meistaragráðu í rafmagnsverkfræði frá Texas-háskóla í Austin árið 1990. Þorvaldur starfaði hjá Opnum kerfum sem sölustjóri á árunum 1990-1996 og sem sölu- og markaðsstjóri Teymis 1996-1999. Hann tók við starfi framkvæmdastjóra Vísis ehf. árið 1999 og stýrði því félagi til ársins 2001. Þorvaldur starfaði um langt árabil hjá Nýherjasamstæðunni, fyrst sem framkvæmdastjóri samskiptalausna 2001-2005 og síðar framkvæmdastjóri kjarnalausna 2005-2008. Þá gegndi hann starfi forstjóra Dansupport A/S (dótturfélags Nýherja í Danmörku) um hálfs árs skeið 2007-2008, var framkvæmdastjóri hjá Skyggni 2009-2011, framkvæmdastjóri UAB Baltic IT Services 2010-2012 (dótturfélags Nýherja í Litháen), og loks framkvæmdastjóri Rekstrarlausna hjá Nýherja 2011-2012. Þorvaldur var framkvæmdastjóri þróunarsviðs VÍS á árunum 2012-2017 þar til hann tók við núverandi starfi. Hann situr í stjórn Sensa ehf., sem er dótturfélag Símans, en áður hefur hann setið í stjórnum ýmissa félaga, m.a. UAB Baltic IT Services, ITIVA A/S og DanSupport A/S, auk félagasamtaka á sínu starfssviði. Þorvaldur var kjörinn varamaður í bankaráð í mars 2018.

Framkvæmdastjórn

Samkvæmt skipuriti bankans eru svið bankans sex: Einstaklingssvið, Fyrirtækjasvið, Markaðir, Áhættustýring, Fjármál og Upplýsingatækni. Bankastjóri og framkvæmdastjórar sviðanna skipa framkvæmdastjórn Landsbankans.

Lilja Björk Einarsdóttir, bankastjóri

Bankastjóri ber ábyrgð á daglegum rekstri bankans og fer með ákvörðunarvald í öllum málefnum hans sem ekki eru öðrum falin með lögum, samþykktum bankans eða ákvörðunum bankaráðs.

Lilja Björk er véla- og iðnaðarverkfræðingur frá Háskóla Íslands með meistarapróf í fjármálaverkfræði frá Michigan-háskóla í Ann Arbor í Bandaríkjunum. Á árunum 2008 til 2016 stýrði Lilja Björk starfsemi, eignaumsýslu og endurheimt eigna gamla Landsbanka Íslands, LBI ehf., í London. Á árunum 2005 til 2008 var hún sérfræðingur og síðar framkvæmdastjóri hjá Landsbanka Íslands hf. í London og bar m.a. ábyrgð á daglegum rekstri og uppbyggingu stoðdeilda.

Áður vann Lilja Björk hjá ráðgjafarfyrirtækinu Marsh &

McLennan og vann m.a. verkefni fyrir Ford-bílaframleiðandann, sem sérfræðingur í gerð áætlana og áhættulíkana fyrir vátryggingarsvið og fjárstýringu.

Upplýsingatækni

Upplýsingtækni er blandað svið þar sem allar deildir eiga það sameiginlegt að sinna rekstri og þróun á innviðum bankans.

Arinbjörn Ólafsson er framkvæmdastjóri Upplýsingatækni.

Arinbjörn lauk MS-prófi í iðnarverkfræði frá Háskóla Íslands árið 2000 og doktorsprófi í sömu grein frá Háskólanum í Wisconsin-Madison í Bandaríkjunum árið 2006.

Hann hóf störf á verðbréfasviði Landsbankans árið 2006. Árin 2009-2015 vann hann að fjárhagslegri endurskipulagningu fyrirtækja og stýrði endurútreikningi gengistryggðra lána. Arinbjörn hefur starfað sem forstöðumaður upplýsingatæknideildar hjá Landsbankanum frá árinu 2015. Hann tók við starfi framkvæmdastjóra Upplýsingatækni árið 2017.

Fyrirtæki

Meginhlutverk Fyrirtækjasviðs snýr að þjónustu við fyrirtæki, sveitarfélög og stofnanir. Fyrirtækjamiðstöð Landsbankans heyrir einnig undir sviðið.

Árni Þór Þorbjörnsson er framkvæmdastjóri Fyrirtækjasviðs.

Árni er lögfræðingur frá Háskóla Íslands með diplóma í rekstrar- og viðskiptafræði. Hann hlaut löggildingu í Corporate Finance frá Securities & Investment Institute í London árið 2005.

Hann starfaði í Landsbanka Íslands hf. frá árinu 1996. Á fyrstu árunum annaðist hann almenn lögfræðistörf, ráðgjöf og málflutning. Árni var yfirlögfræðingur Fyrirtækjasviðs Landsbanka Íslands hf. til ársins 2008, en við stofnun Landsbankans hf. tók Árni við sem framkvæmdastjóri Fyrirtækjasviðs.

Einstaklingar

Meginhlutverk Einstaklingssviðs er að annast þjónustu við einstaklinga. Fyrirtæki á landsbyggðinni fá auk þess alla almenna bankaþjónustu í útibúum um land allt.

Helgi Teitur Helgason er framkvæmdastjóri Einstaklingssviðs.

Helgi lauk embættisprófi í lögum frá Háskóla Íslands 1998.

Sama ár hóf hann störf hjá Landsbankanum sem lögfræðingur og síðar lögmaður. Helgi leiddi opnun skrifstofu Intrum og Lögheimtunnar á Akureyri vorið 2001 og starfaði þar sem svæðisstjóri og lögmaður á Norðurlandi til vorsins 2004 þegar hann tók við starfi útibússtjóra Landsbankans á Akureyri. Hann hefur verið framkvæmdastjóri einstaklingssviðs frá árinu 2010.

Markaðir

Meginhlutverk Markaða er að annast þjónustu er snýr að sölu og miðlun verðbréfa, viðskiptavakt, fyrirtækjaráðgjöf og eignastýringu.

Hrefna Ösp Sigfinnsdóttir er framkvæmdastjóri Markaða.

Hrefna er viðskiptafræðingur frá Háskóla Íslands og hefur lokið löggildingarprófi í verðbréfaviðskiptum. Hrefna hóf störf hjá Landsbankanum 2010.

Hrefna starfaði sem sjóðstjóri hjá Arev verðbréfafyrirtæki frá árinu 2007 þar til hún gekk til liðs við Landsbankann. Þá starfaði Hrefna sem forstöðumaður skráningarsviðs og sérfræðingur á því sviði hjá Kauphöll Íslands frá 1998-2006. Áður gegndi hún starfi forstöðumanns einstaklingsþjónustu hjá Fjárvangi og var starfsmaður á peningamálasviði Seðlabanka Íslands.

Fjármál

Fjármál er blandað tekju- og stoðsvið, en á sviðinu eru átta deildir: Fjárstýringu, Hagdeild, Hagfræðideild, Lánaumsjón, Lögfræðideild, Reikningshald, Rekstur og Viðskiptaumsjón.

Hreiðar Bjarnason er framkvæmdastjóri Fjármála.

Hreiðar er viðskiptafræðingur frá Háskóla Íslands, með MS-gráðu í fjármálafræðum frá London Business School og hefur lokið prófi í verðbréfaviðskiptum.

Hreiðar hóf störf í Landsbanka Íslands hf. árið 1998, fyrst sem sérfræðingur í Markaðsviðskiptum og síðar í Fjárstýringu. Hreiðar tók við sem framkvæmdastjóri Markaða og fjárstýringar Landsbankans hf. snemma árs 2010, en tók við stöðu sem framkvæmdastjóri Fjármála í ágúst 2012 og er auk þess staðgengill bankastjóra.

Áhættustýring

Áhættustýring ber ábyrgð á greiningu áhættu og eftirliti með henni. Áhættustýring gegnir enn fremur veigamiklu hlutverki í útlánaferli bankans.

Perla Ösp Ásgeirsdóttir er framkvæmdastjóri Áhættustýringar.

Perla er með MS-gráðu í fjármálum frá Háskólanum í Reykjavík. Perla hóf störf hjá Landsbankanum sem forstöðumaður Áhættustýringar 2010 og varð framkvæmdastjóri Áhættustýringar síðar sama ár.

Perla starfaði hjá Seðlabanka Íslands á árabilinu 2005-2010. Perla sinnti m.a. eftirliti með fjármálafyrirtækjum og mörkuðum hjá Seðlabanka Íslands og annaðist gerð áhættulíkana fyrir íslenskan fjármálamarkað. Perla starfaði fyrir rannsóknarnefnd Alþingis árið 2009.

Innri endurskoðun

Innri endurskoðun leggur mat á stjórnarhætti, áhættustjórnun og eftirlitsaðferðir Landsbankans. Athugunum Innri endurskoðunar er, auk annars, ætlað að veita hæfilega vissu um að bankinn nái markmiðum sínum varðandi skilvirkni, varðveislu eigna, áreiðanleika upplýsinga og að hann fylgi lögum og reglum.

Kristín Baldursdóttir er innri endurskoðandi Landsbankans.

Kristín er hagfræðingur frá Háskóla Íslands, með MPM-gráðu frá sama háskóla, hefur lokið prófi í verðbréfaviðskiptum og er með alþjóðlega vottun sem innri endurskoðandi.

Kristín hóf störf sem innri endurskoðandi hjá Landsbankanum hf. árið 2009. Áður starfaði Kristín hjá Íslandsbanka um 18 ára skeið sem viðskiptastjóri, verkefnastjóri og forstöðumaður rekstrardeildar bankans.

Regluvarsla

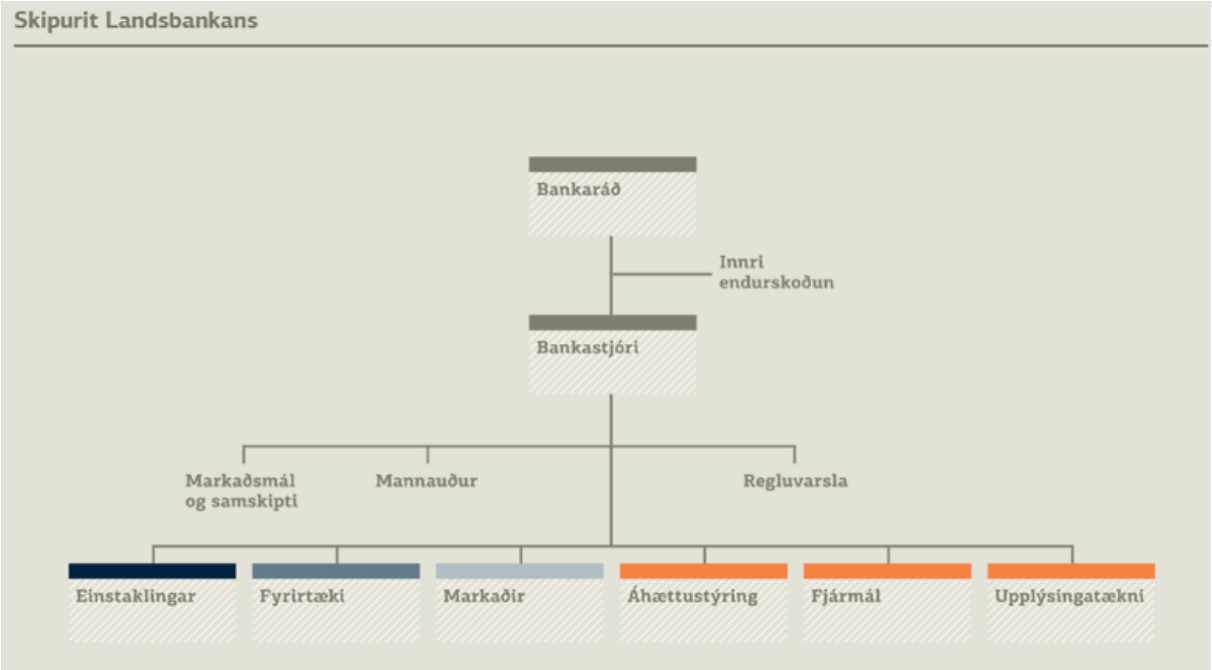
Regluvarsla hefur það hlutverk að veita starfsfólki Landsbankans fræðslu og ráðgjöf vegna laga um verðbréfaviðskipti, hafa eftirlit með framkvæmd laganna og takmarka eins og kostur er hlítingaráhættu bankans. Þá hefur Regluvarsla einnig það hlutverk að annast varnir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka.

Þórður Örlygsson er regluvörður Landsbankans.

Þórður er með embættispróf í lögfræði frá Háskóla Íslands. Hann hóf störf hjá Landsbankanum árið 2004, fyrst sem sérfræðingur í skuldaúrlausnum en tók við sem regluvörður árið 2005.

Áður starfaði Þórður sem sérfræðingur í lögfræðiráðgjöf hjá Kaupþingi banka hf. og Búnaðarbanka Íslands hf.

Skipurit Landsbankans



Stefna og stjórnarhættir

Árangurinn af áherslu bankans á stafræna tækni kom greinlega í ljós á árinu 2018 þegar fjöldi nýrra lausna á sviði stafrænnar þjónustu, bæði fyrir fyrirtæki og einstaklinga var kynntur til sögunnar. Landsbankinn lítur svo á að stafræn tækni og persónuleg viðskiptasambönd fari vel saman.

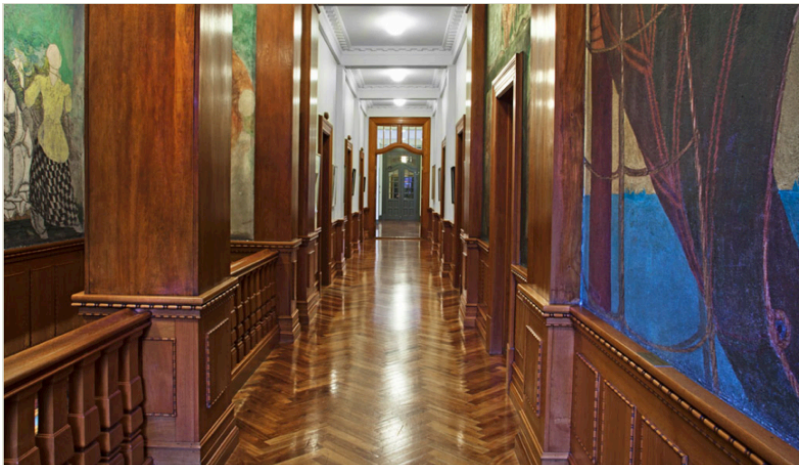
Alhliða fjármálaþjónusta sem mætir þörfum viðskiptavina

Stefna Landsbankans er að bjóða alhliða fjármálaþjónustu sem mætir þörfum viðskiptavina. Bankinn ætlar að vera hreyfiafl og starfa í sátt við samfélagið og umhverfið.

Framtíðarsýn bankans er að vera til fyrirmyndar og hlutverk hans er að vera traustur samherji í fjármálum. Bankinn vill að viðskiptavinir hans geti sagt: „Svona á banki að vera."

Hlutverk: Landsbankinn er traustur samherji í fjármálum

Árið 2017 voru kynntar nýjar stefnuáherslur þar sem megináhersla er á framfarir í stafrænni þróun og þjónustu við viðskiptavini. Stefnan er í fjórum liðum:



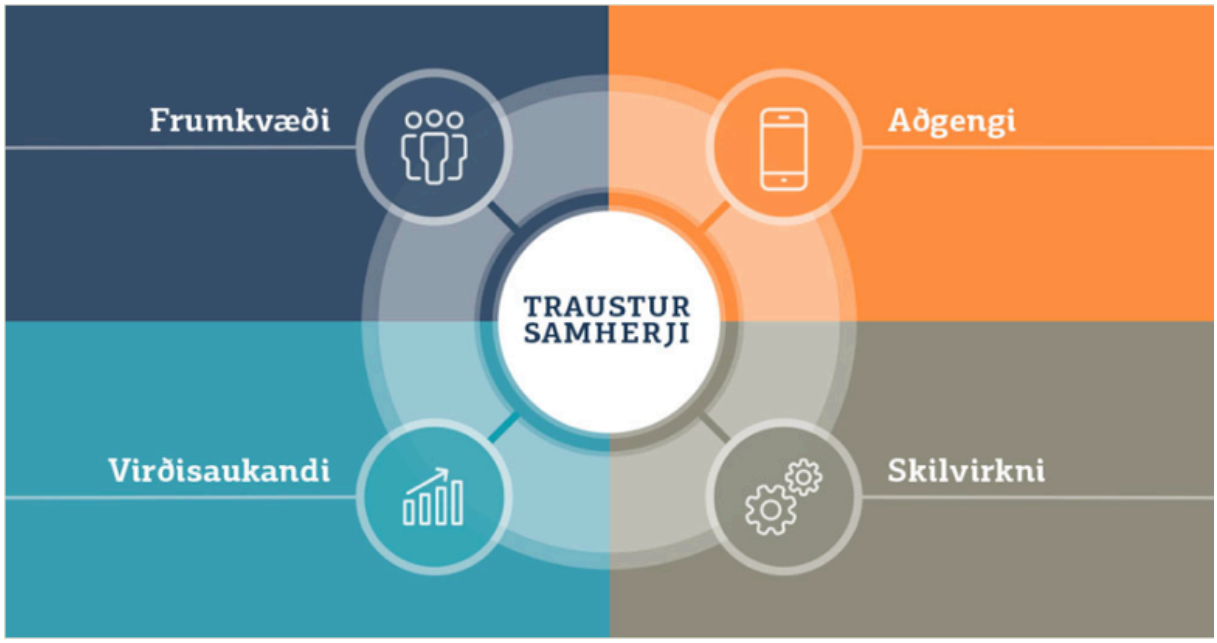
Aðgengi: Viðskiptavinir geta með einföldum hætti sinnt öllum helstu bankaviðskiptum sínum hvar og hvenær sem þeim hentar. Þeir hafa gott aðgengi að upplýsingum og góða yfirsýn yfir fjármálin.

Skilvirkni: Viðskiptavinir spara tíma og fyrirhöfn með lausnum bankans. Erindi þeirra eru afgreidd hratt og örugglega með þeirri þjónustuleið sem þeir kjósa.

SÝN

Landsbankinn ER TIL FYRIRMYNDAR

- Við setjum viðskiptavininn í forgang.
- Við byggjum á öflugu samstarfi og stöðugum framförum.
- Hjá okkur tekur hver og einn ábyrgð á að árangur náist.



Virðisaukandi: Viðskiptavinir fá persónulega þjónustu sem er sniðin að þeirra þörfum. Þeir upplifa að samband þeirra við bankann sé verðmætt og að viðskiptasagan skipti máli.

Frumkvæði: Viðskiptavinum er sýndur áhugi og á þá er hlustað. Þeir finna að starfsfólk bankans vinnur starf sitt af fagmennsku og sýnir frumkvæði.

Leiðandi í bankaþjónustu á Íslandi

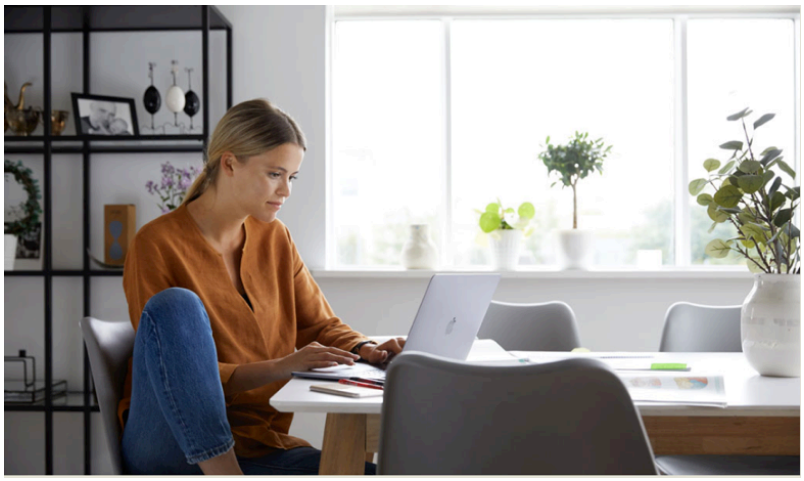
Landsbankinn veitir víðtæka bankaþjónustu og megináhersla er lögð á að tryggja að þjónustan mæti þörfum viðskiptavina og að reksturinn sé traustur bæði til lengri og skemmri tíma. Sterk kerfisleg undirstaða, markaðshlutdeild og stærð, þjónustuleiðir, persónuleg viðskiptasambönd og framúrskarandi starfsfólk eru grunnstoðir bankans sem byggt verður á til framtíðar. Vöruþróun, breytingar og nýsköpun eru fastir og nauðsynlegir þættir í vexti og rekstri bankans og stuðla að því að bankinn sé leiðandi í bankaþjónustu á Íslandi.

Stafræn þjónusta og persónuleg viðskiptasambönd

Persónuleg þjónusta er mikilvæg og reynslan sýnir að stafræn þjónusta og persónuleg viðskiptasambönd fara vel saman. Hjá Landsbankanum er litið svo á að velgengni í stafrænni þjónustu geti ráðist af fjölmörgum þáttum, til dæmis notendaupplifun, aðgengi, þjálfun starfsfólks, öryggi, áreiðanleika, verði, einfaldleika, ímynd og markaðssetningu. Lykilatriði er að viðskiptavinurinn fái ávallt jafn góða þjónustu, hvaða leið sem hann kýs í samskiptum við bankann.

Fjöldi nýrra stafrænna lausna 2018

Á árinu 2018 voru verkefni sem snúa að stafrænni framþróun í þágu viðskiptavina sett í forgang. Árangurinn lét ekki sér



standa og á árinu voru um 20 nýjar stafrænar lausnir kynntar fyrir viðskiptavinum. Má þar nefna útgáfu Landsbankaappsins, opnað var fyrir erlendar greiðslur í netbanka einstaklinga, sjálfsafgreiðslu í breytingu á kortaheimildum og rafrænt greiðslumat. Landsbankinn kynnti fyrstur íslenskra banka kortaapp sem gerir viðskiptavinum kleift að nota farsíma til að greiða fyrir vörur og þjónustu í snertilausum posum um allan heim, opnað var fyrir stofnun viðskipta í appi og á vef Landsbankans og svo mætti lengi telja. Viðtökur viðskiptavina á þessum lausnum hafa verið afar jákvæðar og greinilegt að þeir vilja geta sinnt bankaerindum hvar og hvenær sem er.

Nánar er fjallað um nýjungar í stafrænni tækni í kaflanum um betri bankaviðskipti.

Sala eigna Landsbankans á árinu 2018

Markmið stefnu Landsbankans um sölu eigna er að leggja grunn að vönduðum innri stjórnarháttum bankans hvað varðar sölu eigna og takmarka þá rekstrar- og orðsporsáhættu sem sala eigna getur falið í sér. Stefnunni er ætlað að stuðla að gagnsæi og trúverðugleika við sölu eigna og efla þannig traust til bankans. Sala eigna fer fram á viðskiptalegum forsendum þannig að sanngjarnt verð fáist fyrir eignirnar.

Eignir til sölu í árslok 2018

Alls voru 304 fullnustueignir bankans til sölu 31. desember 2018. Bókfært verðmæti þeirra var um 930 milljónir króna. Auk þess var um áramótin til sölu ein fasteign í eigu Landsbankans sem áður hýsti starfsemi bankans.

Í árslok 2018 voru eignarhlutir Landsbankans í ellefu óskráðum félögum í sölumeðferð. Eignarhlutirnir eru ýmist í eigu bankans eða Hamla fyrirtækja ehf., dótturfélags bankans. Upplýsingar um eignarhlutina voru m.a. birtar á vef bankans.

Fullnustueignir í árslok skiptust í eftirfarandi eignaflokka:

Íbúðir	8
Atvinnuhúsnæði	2
Lóðir fyrir íbúðir og atvinnuhúsnæði	31
Sumarhúsalóðir	248
Sumarhús	0
Aðrar fasteignir	3
Jarðir	3
Bátar	3
Bílar og tæki	5
Birgðir	1
	304

Eignir sem voru seldar á árinu 2018

Á árinu 2018 seldi Landsbankinn 190 fullnustueignir, þrjár fasteignir, fjórar bifreiðar og eignarhluti í tveimur félögum. Heildarsöluverðmæti þessara eigna nam um 10 milljörðum króna.

Eignir sem seldar voru á árinu 2018*	Fjöldi	Samtals söluverð
Íbúðir	40	1.128.294.320
Lóðir	31	3.769.650.000
Atvinnuhúsnæði	16	439.200.000
Jarðir	10	362.900.000
Sumarhúsalóðir	17	36.049.550
Sumarhús	4	88.300.000
Bátar	4	19.200.000
Annað	3	113.550.000
Bílar og tæki	72	60.762.772
Eignarhlutir í félögum	2	3.956.352.643
Samtals	**199**	**9.974.259.285**

*Verðbréf og aðrir fjármálagerningar sem teknir hafa hafa verið til viðskipta á markaði eru seldir á markaði og telst slík sala fela í sér opið söluferli. Slík viðskipti eru undanskilin í töflunni hér að ofan.

Upplýsingar um frávik frá meginreglu um opið söluferli

Í stefnu bankans um sölu eigna kemur fram að víkja megi frá meginreglunni um opið söluferli ef talið er að slíkt ferli brjóti gegn lögvörðum hagsmunum bankans, viðskiptalegir annmarkar séu á því að viðhafa opið söluferli, að önnur lögmæt sjónarmið mæli gegn því að hafa opið söluferli eða ef verðmæti eignar er það lítið að það réttlæti ekki kostnað við opið söluferli.

Kveðið er á um að frávik frá meginreglunni um opið söluferli skuli vera rökstudd og skráð. Slík frávik eru jafnframt háð sérstöku samþykki bankaráðs. Bankaráð getur veitt bankastjóra almenna heimild til þess að samþykkja frávik frá meginreglunni þegar verðmæti eignar er undir tilteknum mörkum.

Á árinu 2018 var í tveimur tilvikum vikið frá meginreglunni um opið söluferli. Frávikin voru samþykkt af bankaráði. Um var að ræða eignarhluti í tveimur fasteignum og var samanlagt söluverðmæti þessara tveggja eignarhluta um 40 milljónir króna.

Hrein afkoma ríkisins af Landsbankanum nemur 168,7 milljörðum króna

Við stofnun Landsbankans hf. haustið 2008 lagði íslenska ríkið bankanum til 122 milljarða króna. Þar með eignaðist ríkið 81,33% hlut í bankanum. Breyting varð á eignarhaldi Landsbankans 11. apríl 2013 þegar 18,67% hlutur, sem var í eigu Landskila fyrir hönd slitastjórnar LBI hf., rann til íslenska ríkisins og Landsbankans.

Frá stofnun Landsbankans til og með ársins 2018 hafa arðgreiðslur bankans til ríkisins numið um 131 milljarði króna, eða um 107% af upphaflegu kaupverði. Þegar tekið hefur verið tillit til vaxtakostnaðar ríkisins, arðgreiðslna og upphaflegs kaupverðs, nemur kostnaður ríkisins vegna kaupa

Afkoma ríkisins af eignarhlut í Landsbankanum	
Stofnframlag	-122.000
Vaxtagreiðslur af stofnframlagi	-71.693
Framreiknuð vaxtaáhrif**	-6.637
Arðgreiðslur	130.660
Hlutdeild í eigin fé	238.347
Hrein afkoma ríkisins	**168.677**

* Miðað við bókfært eigið fé 31.12.2018

** Framreiknuð vaxtaáhrif vaxtagreiðslna og arðgreiðslna

Allar tölur í milljónum króna

Stjórnarháttayfirlýsing

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

á eignarhlut sínum í bankanum 69,7 milljörðum króna en verðmæti hlutarins* nam um áramót um 238,3 milljörðum króna. Hrein afkoma ríkisins samkvæmt þessu er því um 168,7 milljarðar króna.

Ríkissjóður heldur auk þess á hlutum í Landsbankanum vegna eignarhalds ríkisins í Sparisjóði Vestmannaeyja og Sparisjóði Norðurlands en ekki er tekið tillit til þessara hluta í ofangreindri samantekt. Eignarhlutur ríkisins í Landsbankanum var samtals 99,8% af útistandandi hlutum í árslok 2018.

Fyrirmyndafyrirtæki í góðum stjórnarháttum

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. 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.

Ný stefna um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga

Ný lög um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga tóku gildi 15. júlí 2018 en með þeim var reglugerð Evrópusambandsins um persónuvernd innleidd í íslenskan rétt. Landsbankinn hafði undibúið gildistökuna vel og í júní 2018 setti bankinn sér nýja stefnu um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga. Bankinn hefur uppfært verkferla og verklagsreglur sem þessu tengjast. Þá hefur starfsfólk fengið ítarlega fræðslu um nýja persónuverndarlöggjöf og breytt verklag sem af henni leiðir.

Skömmu fyrir gildistöku laganna var opnuð réttindagátt fyrir viðskiptavini á vef Landsbankans. Einstaklingar geta nýtt sér réttindagáttina til að, meðal annars, óska eftir aðgangi að eigin persónuupplýsingum sem bankinn notar við starfsemi sína, óska eftir leiðréttingu eða biðja um að tilteknum persónuupplýsingum um þá verði eytt úr kerfum bankans. Á árinu 2018 afgreiddi Landsbankinn um 250 beiðnir frá einstaklingum um aðgang að persónuupplýsingum.

Aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka

Landsbankinn leitast við að uppfylla ítrustu kröfur sem gerðar eru til fjármálafyrirtækja bæði hérlendis og erlendis um varnir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka.

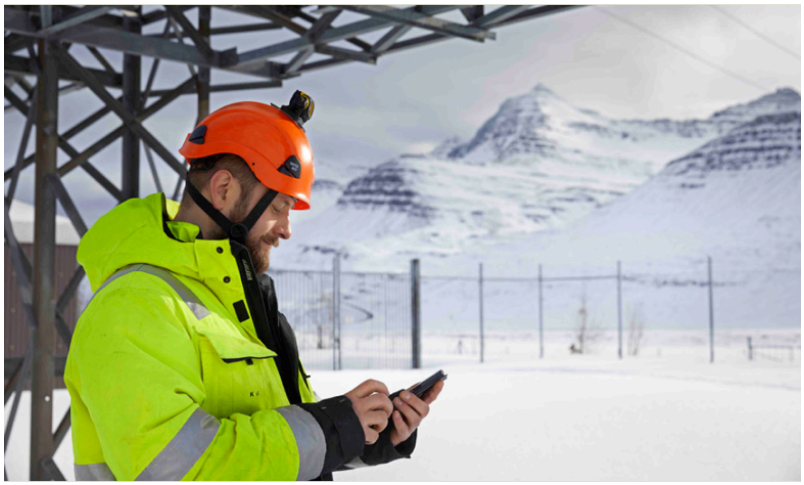
Landsbankinn vann að innleiðingu á nýju rafrænu eftirlitskerfi árið 2018 sem er mikilvægur þáttur í að fylgjast með öllum viðskiptum sem daglega fara í gegnum bankann. Rafræn eftirlitskerfi eru mikilvægur þáttur í því að koma í veg fyrir að rekstur Landsbankans verði notaður til að þvætta fjármuni eða fjármagna hryðjuverkastarfsemi. Þá hófst innleiðing á nýjum lögum sem tóku gildi 1. janúar 2019 (nr. 140/2018) um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka. Í samræmi við lögin mun bankinn nú framkvæma áhættumat á rekstri bankans og viðskiptavinum.

Landsbankinn þinn

Betri bankaviðskipti

Landsbankinn kynnti á árinu 2018 fjölda nýjunga í stafrænni þjónustu sem er ætlað að gera líf viðskiptavina einfaldara og bankaviðskipti auðveldari. Nýtt Landsbankaapp, fyrsta kortaappið sem gerir viðskiptavinum kleift að greiða með símanum, rafrænt greiðslumat og rafrænt lánaumsóknarferli eru á meðal þeirra nýjunga sem litu dagsins ljós.

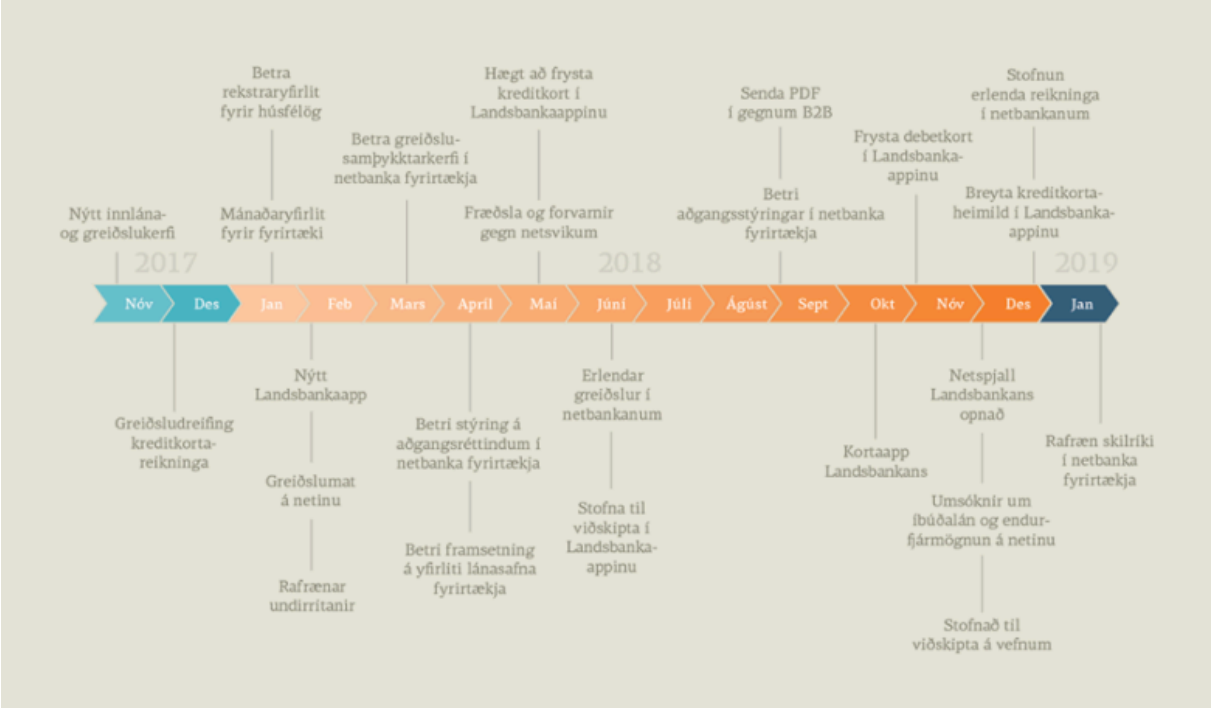
Sjaldan eða aldrei hafa orðið jafnmiklar breytingar á þjónustu Landsbankans við einstaklinga og á árinu 2018. Bankinn kynnti þá um 20 nýjungar í stafrænni þjónustu og með tilkomu þeirra geta einstaklingar nú leyst mun fleiri bankaerindi með stafrænum hætti. Fjölmörg erindi sem áður kröfðust heimsóknar í útibú er nú hægt að leysa í sjálfsafgreiðslu hvenær sem viðskiptavinum hentar.



Stórsókn í stafrænum lausnum

Landsbankinn leggur mikla áherslu á stafræna þjónustu og vill að viðskiptavinir, jafnt einstaklingar sem fyrirtæki, geti með einföldum hætti sinnt öllum helstu bankaviðskiptum, hvar og hvenær sem þeim hentar. Stafræn þjónusta á að spara viðskiptavinum tíma og fyrirhöfn og erindi þeirra eiga að fá skjóta afgreiðslu. Eiga þeir að fá persónulega þjónustu sem er sniðin að þeirra þörfum.

> Viðskiptavinir eiga að hafa gott aðgengi að upplýsingum, góða yfirsýn yfir fjármálin og eiga auðvelt með að koma í viðskipti með stafrænum hætti.



Í árslok 2017 tók Landsbankinn í notkun nýtt innlána- og greiðslukerfi frá Sopra í samvinnu við Reiknistofu bankanna en verkefnið var eitt umfangsmesta og flóknasta upplýsingatækniverkefni sem ráðist hefur verið í hér á landi. Þar með gat bankinn sett enn meiri kraft í þróunarvinnu og blásið til stórsóknar í stafrænni þjónustu, í takt við nýjar stefnuáherslur bankans.

Árangurinn lét ekki á sér standa. Um 20 nýjar lausnir litu dagsins ljós á árinu 2018 og fleiri nýjungar verða kynntar á árinu 2019.

Nýtt Landsbankaapp

Nýtt Landsbankaapp var gert aðgengilegt í Google Play Store og App Store í febrúar og hafa viðtökur við því verið mjög góðar. Frá útgáfu og til ársloka 2018 hefur appið verið uppfært margoft og nýjum möguleikum verið bætt við. Í appinu fá viðskiptavinir skýra og einfalda sýn á fjárhagslega stöðu sína um leið og þeir skrá sig inn. Auðvelt er að kafa dýpra og fá nánari upplýsingar um hvern þjónustuþátt.

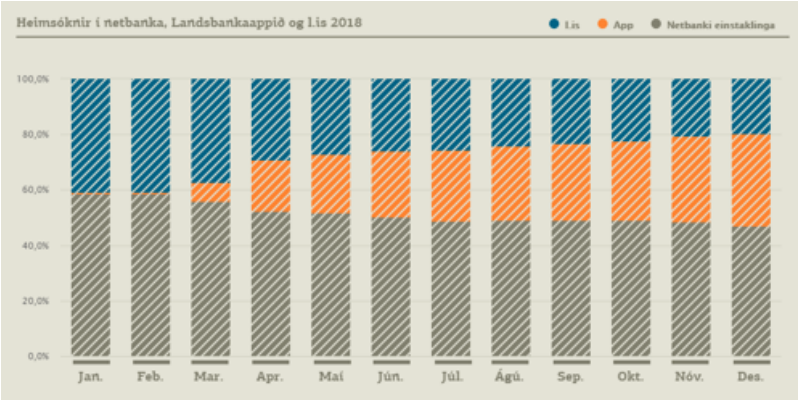
Í appinu er að finna allar algengustu aðgerðir úr netbanka einstaklinga og stundum eru aðgerðir fyrst kynntar í appinu, áður en þær verða aðgengilegar í netbankanum.

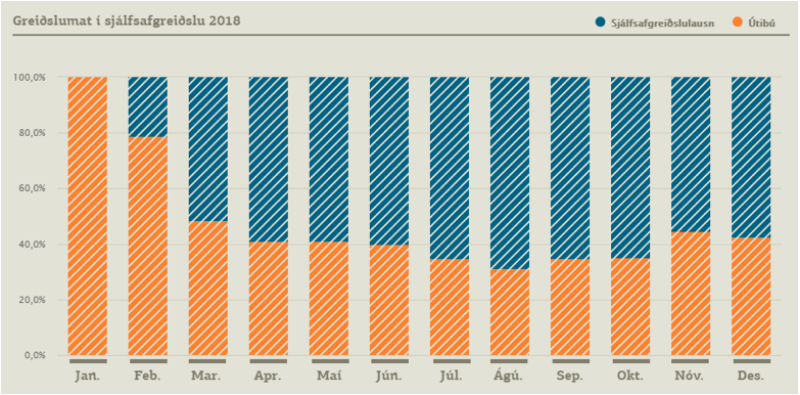
Greiðslumat á netinu

Þeir viðskiptavinir sem nýta sér rafræn skilríki gátu frá og með febrúar 2018 sótt um greiðslumat hjá Landsbankanum í sjálfvirku ferli á netinu. Með því móti geta viðskiptavinir áttað sig á greiðslugetu sinni og möguleikum á lántöku á fljótlegan hátt hvenær sem þeim hentar. Í kjölfarið er í sama ferli hægt að senda inn rafræna umsókn um íbúðalán með þeirri lánasamsetningu sem hentar best. Með þessu móti er hægt að velja hvort sótt er um íbúðalán í næsta útibúi eða í gegnum rafrænar lausnir bankans.

Áhersla á rafrænar undirritanir

Landsbankinn hefur undanfarið lagt áherslu á að fjölga tilfellum þar sem boðið er upp á rafrænar undirritanir og á árinu 2018 varð þreföldun á þessum möguleika. Viðskiptavinum var gert kleift að undirrita með rafrænum hætti bílalán, umboð um fjárhagsupplýsingar, samning um viðbótarlífeyrissparnað, forsendur greiðslumats, kreditkortaumsóknir, samning um viðskiptasamband,





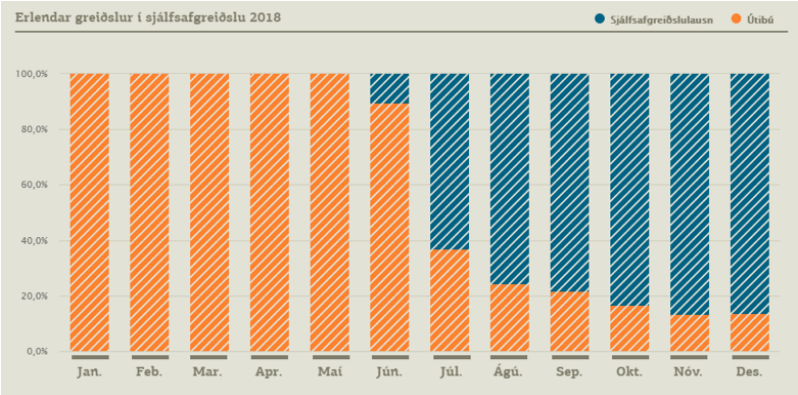
heimild til öflunar persónusniðinna gagna vegna 360° samtals og fleira.

Hægt að frysta kreditkort í Landsbankaappinu

Í maí var kynntur sá valmöguleiki að frysta kreditkort með einföldum hætti í Landsbankaappinu. Viðskiptavinir geta þar með sjálfir lokað fyrir alla notkun kreditkortsins fyrir utan boðgreiðslur og reglubundnar greiðslur. Korthafi getur sjálfur virkjað kortið aftur í Landsbankaappinu þegar honum hentar.

Erlendar greiðslur í netbankanum

Viðskiptavinum var í júní boðið upp á að framkvæma sjálfir erlendar greiðslur í netbankanum. Um hálfu ári síðar, í desember 2018, voru um 86% af öllum erlendum greiðslum framkvæmdar í netbankanum. Þessi aðgerð var gerð aðgengileg í Landsbankaappinu í janúar 2019. Áður þurftu viðskiptavinir að hringja í Þjónustuver eða koma í útibú til að framkvæma erlendar greiðslur.



Verðlaun frá Citibank fyrir góðan árangur

Í desember afhenti Citibank Alþjóðlegri greiðslumiðlun Landsbankans verðlaun fyrir STP-læsi erlendra millifærslna frá Landsbankanum. Landsbankinn hefur fengið þessi verðlaun áður en að þessu sinni var STP Landsbankans hærra en nokkru sinni fyrr. STP stendur fyrir greiðslur sem renna í gegnum rafræn kerfi, án nokkurra athugasemda.

STP fyrir útsendar færslur frá Alþjóðlegri greiðslumiðlun á sex mánaða tímabili árið 2018 var 99,33%. Það þýðir að hægt er að lesa 99,33% af öllum færslunum rafrænt sem þykir frábær árangur.

Árið 2018 varð 14% aukning á erlendum færslum frá Landsbankanum.

Stofna til viðskipta í Landsbankaappinu og á vefnum

Tilvonandi viðskiptavinum var í júlí gert kleift að stofna til viðskipta beint í gegnum Landsbankaappið. Einstaklingar sem eiga rafræn skilríki geta nú sótt Landsbankaappið í símann sinn og gerst viðskiptavinir á örfáum mínútum

Með því að bjóða upp á stofnun viðskipta með stafrænum hætti fá nýir viðskiptavinir aðgang að netbanka Landsbankans og veltureikning hvenær sem þeim hentar. Í sama ferli fá þeir val um að tengja debetkort við veltureikninginn en einnig er hægt að velja að stofna sparireikning og/eða verðbréfaþjónustu. Fyrst um sinn var lausnin einungis í boði í appinu en síðar á árinu varð hún einnig aðgengileg á vef Landsbankans.

Kortaapp Landsbankans

Kortaapp Landsbankans var kynnt í október 2018 og var fyrsta appið á Íslandi sem gerir viðskiptavinum kleift að nota símann til að greiða fyrir vörur og þjónustu í snertilausum posum um allan heim, óháð upphæðartakmörkunum. Appið

er þróað af Visa og hefur verið í notkun í Bandaríkjunum og víðar um nokkurt skeið. Landsbankinn var fyrsti bankinn á Íslandi sem bauð upp á þessa þjónustu og með þeim fyrstu í Evrópu. Kortaappið er aðgengilegt öllum í Google Play Store.

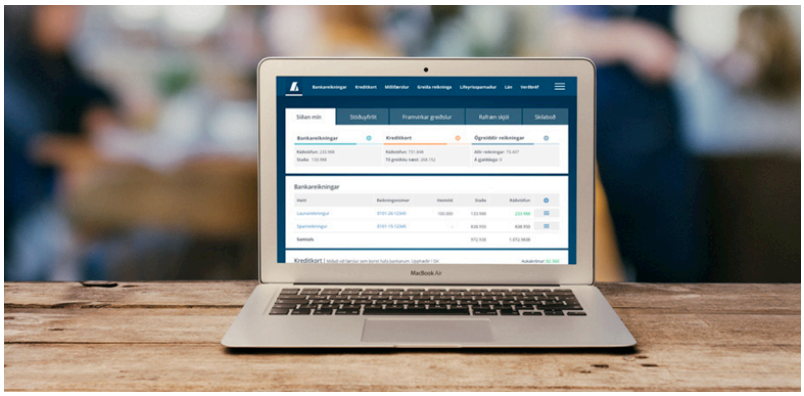
Appið er greiðslulausn sem geymir bæði debet- og kreditkort viðskiptavina í farsímum með Android-stýrikerfi. Hægt er að auðkenna sig í kortaappinu og framkvæma greiðslu með því að skrá sig inn með fingrafari, lykilorði eða augnskanna sem kemur þá í stað PIN-númers.

Frysta debetkort í Landsbankaappinu

Frá og með nóvember 2018 hefur verið boðið upp á möguleikann á að frysta debetkort með einföldum hætti í Landsbankaappinu. Með aðgerðinni er lokað fyrir alla notkun greiðslukortsins. Korthafi getur síðan virkjað kortið aftur í appinu þegar honum hentar.

Breyta kreditkortaheimild í Landsbankaappinu

Í desember var byrjað að bjóða viðskiptavinum að breyta sjálfir kreditkortaheimild sinni í Landsbankaappinu og netbankanum út frá fyrirfram skilgreindri heimild. Hægt hefur verið að stilla yfirdráttarheimildir í netbankanum og Landsbankaappinu síðan 2017.



Stofnun erlendra reikninga í netbankanum

Frá og með desember 2018 hefur verið hægt að stofna sparireikninga í erlendri mynt í netbanka einstaklinga. Lausninni var strax afar vel tekið en í desembermánuði voru um 50% erlendra reikninga stofnaðir í sjálfsafgreiðslu.

Umsóknir um íbúðalán og endurfjármögnun

Í desember var einnig byrjað að bjóða upp á að sækja um íbúðalán og endurfjármögnun með stafrænum hætti á vef Landsbankans. Viðtökur voru mjög góðar og léttu á álagi í útibúum. Mikil aukning var á veittum íbúðalánum á árinu 2018 og þessi lausn, auk rafræns greiðslumats sem var kynnt fyrr á árinu, gerði bankanum kleift að anna eftirspurninni mun hraðar og betur en áður.

Netspjall Landsbankans opnað

Netspjall var opnað og gert aðgengilegt á vef Landsbankans í desember. Þar geta viðskiptavinir sent inn fyrirspurnir og erindi og átt samskipti við þjónustufulltrúa. Netspjallið veitir viðskiptavinum skjótan aðgang að bankaþjónustu. Lausnin er til viðbótar við þann möguleika að senda inn fyrirspurnir í gegnum Facebook Messenger.

Stofnað til viðskipta á vefnum

Frá og með desember 2018 hefur verið hægt að stofna til viðskipta á vef Landsbankans og í Landsbankaappinu en síðarnefnda lausnin var kynnt til sögunnar í júní 2018. Einstaklingar sem eiga rafræn skilríki geta gerst viðskiptavinir á einfaldan og stafrænan hátt. Þeir fá strax aðgang að netbanka Landsbankans og veltureikningi og hafa síðan

val um að fá debetkort tengt reikningnum en einnig er hægt að velja að stofna sparireikning og/eða verðbréfaþjónustu í sama ferli.

Landsbankinn leggur mikla áherslu á að veita fyrirtækjum um allt land bestu fjármálaþjónustu sem völ er á. Fyrirtæki, líkt og einstaklingar, vilja hafa góðan aðgang að stafrænni bankaþjónustu og því er afar mikilvægt fyrir bankann að bjóða upp á öflugan og traustan netbanka fyrir fyrirtæki.

Mánaðaryfirlit fyrir fyrirtæki

Fyrirtækjum var í janúar boðið að skrá sig í mánaðarlega áskrift að lykilstærðum í bankaviðskiptum í netbanka fyrirtækja. Framsetningin er með töflusniði og miðar að þörfum fjármálastjóra, fjárreiðustjóra, innri og ytri endurskoðenda og bókara.

Betra rekstraryfirlit fyrir húsfélög

Rekstraryfirlit húsfélaga var stórbætt í janúar þegar afhending rekstraryfirlita fyrir húsfélög var færð til sama horfs og bæði árs- og mánaðaryfirlitin, þ.e.a.s. sem ítarleg og vönduð PDF-skjöl til niðurhals í netbankanum í stað blöndu af einfaldri vefsíðu og rafrænum skjölum. Af mörgum ástæðum eru PDF-skrár notendavænni miðill en rafrænu skjölin,

enda auðvelt að vista PDF-skjöl og deila þeim. Nýju yfirlitin eru einnig efnisríkari og húsfélögum var boðið að vera í mánaðarlegri áskrift að rekstraryfirlitunum.

Betra greiðslusamþykktarkerfi í netbanka fyrirtækja

Greiðslusamþykktarkerfið í netbanka fyrirtækja er valkvæð þjónusta og er veitt án endurgjalds. Virknin er á þá leið að greiðsla framkvæmist ekki fyrr en að fengnu samþykki eins eða fleiri notenda netbankans með þar til bær réttindi. Árið 2018 var rekjanleiki sjálfra samþykktanna gerður sýnilegri þar sem greiðandi (fyrirtækið) sér meiri ítarupplýsingar um hvaða notandi samþykkti hvaða greiðslu hvenær, og hvaða samþykktarréttindi viðkomandi hafði á þeirri stundu sem hann veitti samþykki sitt.

Betri framsetning á yfirliti lánasafna fyrirtækja

Í desember 2017 kynnti Landsbankinn langtum yfirgripsmeira og aðgengilegra yfirlit lánasafns fyrirtækja. Viðskiptasamningum var í fyrsta sinn gerð sérstök skil, þar sjást allar mikilvægar upplýsingar um ádrætti, hve mikið er til ráðstöfunar innan samningsrammans, upplýsingar um leggi innan samnings og margt fleira.

Í febrúar 2018 bættust tveir nýir undirkaflar í lánayfirlitið sem sýna yfirdráttarlán og stöðu kreditkorta en hvorutveggja flokkast sem skammtímaskuldir og voru áður aðeins sýndar á þar til gerðum vefsíðum. Smiðshöggið var svo rekið í apríl með birtingu greiðsluflæðis lánasafna í fortíð, nútíð og framtíð.

Betri stýring á aðgangsréttindum í netbanka fyrirtækja

Aldrei hafa jafn mörg ný aðgangsréttindi litið dagsins ljós og á árinu 2018. Með fjölgun réttinda jókst aðlögunarhæfni netbanka fyrirtækja gagnvart ólíku starfshlutverki notenda innan fyrirtækja. Tilgangurinn er ekki síst sá að koma til móts við breyttar þarfir fyrirtækja, bætt aðgengi þriðja aðila (gestatengingar endurskoðenda, ráðgjafa, innheimtufyrirtækja og þess háttar) og aukna áherslu á öryggismál.

Betri aðgangsstýringar í netbanka fyrirtækja

Á árinu 2018 var lokið við átak í breytingum á aðgangsstýringum í netbanka fyrirtækja. Fyrirtækjum voru veittar stórauknar heimildir til að ráða sínum netbankamálum sjálf. Fyrirtæki gátu þar með sjálf stýrt netbankaaðgangi sínum, s.s. hækkað og lækkað úttektarheimildir notenda, skilgreint margvísleg réttindi notenda í netbankanum, stofnað nýja notendur og fjölmargt fleira.

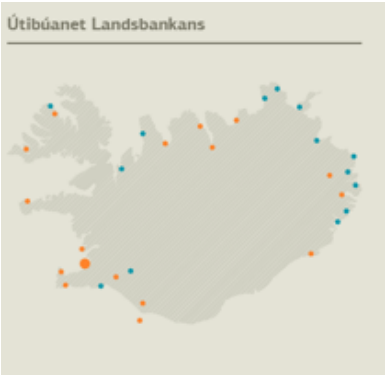
Senda PDF í gegnum B2B

Mikilvægt framfaraskref var stigið í B2B-vefþjónustu Landsbankans (beintenging við bókhald) í september þegar sendendum rafrænna skjala var boðið

að senda PDF-skjöl til birtingar í netbönkum. Breytingin veitir bæði sendendum og hugbúnaðarþjónustuaðilum þeirra mikið hagræði.

Breytingar á hlutverki bankaútibúa

Notkun á stafrænum lausnum Landsbankans er mikil og viðskiptavinir eru fljótir að tileinka sér nýjungar. Um leið og notkun á ýmis konar sjálfsafgreiðslulausnum hefur aukist hefur hlutverk útibúa breyst og heimsóknum þangað fækkað. Í útibúunum er því nú lögð meiri áhersla á hvers kyns fjármálaráðgjöf og aðstoð við viðskiptavini, m.a. við að tileinka sér nýja tækni. Í maí 2018 tóku gildi breytingar á afgreiðslutíma 11 útibúa og afgreiðslna bankans, auk þess sem skipulagsbreytingar voru gerðar á útibúi Landsbankans við Hagatorg í Reykjavík.



Landsbankinn rekur víðfeðmasta útibúanet íslenskra banka en alls rekur bankinn 37 útibú og afgreiðslur um allt land.

Sameiginlegt seðlaver þriggja banka

Á árinu 2018 flutti Landsbankinn starfsemi aðalféhirðis í sameiginlegt seðlaver bankanna þriggja, þ.e. Landsbankans, Arion banka og Íslandsbanka. Markmiðið er

að hagræða í rekstri bankakerfisins á Íslandi. Samkeppniseftirlitið hafði áður veitt bönkunum þremur undanþágu til stofnunar og reksturs seðlavers.

Miklar breytingar á greiðsluþjónustu í farvatninu

Unnið er að gerð frumvarps sem mun innleiða nýja tilskipun Evrópusambandsins um greiðsluþjónustu (PSD2) í íslensk lög. Með innleiðingunni mun greiðsluþjónusta á Íslandi taka umtalsverðum breytingum. Gerð verður krafa um að bankar veiti nýjum aðilum, sem uppfylla tiltekin skilyrði, heimild til að virkja greiðslufyrirmæli og veita aðgang að miðlun greiðsluupplýsinga af greiðslureikningum fyrir þá viðskiptavini sem kjósa að nota þjónustu þeirra. Ekki liggur fyrir hvenær tilskipunin tekur gildi á Íslandi.

API-markaðstorg Landsbankans

Breytingarnar sem PSD2 felur í sér eru stundum kenndar við svokallað opið bankakerfi (e. open banking) en opið bankakerfi snýst m.a. um að tiltekin þjónusta banka er gerð aðgengileg í gegnum markaðstorg fyrir forritunarskil, einnig nefnt API-markaðstorg (e. application programming interface). Þriðju aðilar, s.s. fjártæknifyrirtæki, geta skráð sig inn á markaðstorgið og þróað vörur og þjónustu upp á eigin spýtur eða í samstarfi við bankann, til hagsbóta fyrir viðskiptavini. PSD2 kveður á um að tiltekin þjónusta verði aðgengileg í slíku umhverfi. Markaðstorgin bjóða einnig upp á fjölda tækifæra til frekari þróunar bankaþjónustu fyrir viðskiptavini bankans. Landsbankinn vinnur að því að gera slíkt markaðstorg aðgengilegt.

Mikilvægt samspil banka og fjártæknifyrirtækja

Til lengri tíma má gera ráð fyrir að ávinningur neytenda af þessum breytingum geti orðið töluverður, taki þeir opnu bankakerfi opnum höndum, en þar hefur samspil banka og fjártæknifyrirtækja mikið að segja. Landsbankinn ætlar að vera í fararbroddi í opnu bankakerfi þannig að viðskiptavinir bankans njóti góðs af nýju landslagi og fái bestu bankaþjónustu sem völ er á. Landsbankinn gerðist á árinu stofnaðili að Fjártækniklasanum en tilgangur hans er að efla nýsköpun í fjármálum og gera viðskipti af öllu tagi auðveldari og betri.

Tilraunum til fjársvika á netinu fjölgaði á árinu 2018 og einkenndust þær aðallega af fyrirmælafölsunum sem beint var gegn fyrirtækjum. Einnig fjölgaði svikum á samfélagsmiðlum en svo virðist sem auðvelt sé að fá fólk til að gefa upp kortanúmer sín á Facebook. Þá eru lífsstílsöpp orðin vinsæl skotmörk netþrjóta.

Samstarf stuðlar að auknu öryggi í bankaviðskiptum

Landsbankinn leggur mikla áherslu á öryggimál og er aðili að margvíslegu alþjóðlegu samstarfi um aukið netöryggi þar sem bankar miðla m.a. verðmætri þekkingu og reynslu af baráttu gegn netsvikum. Netglæpir verða sífellt þróaðri og því er brýn þörf á að fjármálafyrirtæki leggi saman krafta sína til að berjast gegn þeim. Í dagsins önn er það snerpan sem öllu máli skiptir, að geta brugðist hratt við tilraunum til svika og annarri yfirvofandi ógn. Landsbankinn gerðist á árinu aðili að Nordic Financial CERT, samtökum norrænna fjármálafyrirtækja, fyrstur íslenskra fjármálafyrirtækja. Nordic Financial CERT er ætlað að efla netöryggi og verjast glæpastarfsemi á netinu. Starfsemin þar er öflug og lipur og hefur þegar sannað gildi sitt.

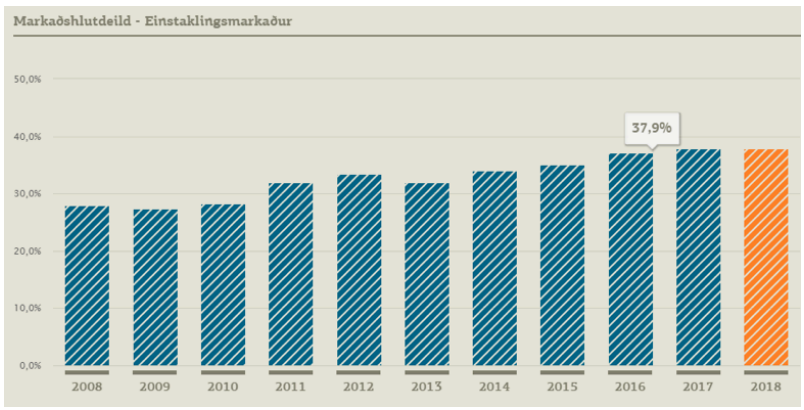
Fræðsla til viðskiptavina í öndvegi

Á árinu 2018 tóku sérfræðingar bankans virkan þátt í opinberri umræðu í fréttamiðlum og á ráðstefnum og birtu greinar og myndbönd um netöryggi á Umræðunni, frétta- og efnisveitu bankans. Landsbankinn beinir þeim tilmælum til fyrirtækja, stofnana og sveitarfélaga, að þau framkvæmi reglulegar öryggisprófanir, framkvæmi æfingar og efli stöðugt öryggisfræðslu meðal starfsfólks.

Einstaklingar

Viðskiptavinum Landsbankans hefur fjölgað umtalsvert á undanförnum árum og hefur bankinn verið með hæstu markaðshlutdeild á einstaklingsmarkaði fimm ár í röð. Landsbankinn mældist efstur í könnun Gallup á ánægju viðskiptavina á bankamarkaði í desember 2018.*

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.



Fjöldi nýjunga í stafrænni þjónustu

Á árinu 2018 kynnti bankinn fjölda nýjunga í stafrænni þjónustu við einstaklinga, þ. á m. nýtt Landsbankaapp, greiðslumat og umsóknarferli vegna íbúðalána var gert aðgengilegt á netinu, opnað var fyrir erlendar greiðslur í netbankanum og stofnun viðskipta gerð möguleg í appi og á vef Landsbankans. Nánar er fjallað um nýjungar í stafrænni þjónustu í kaflanum um betri bankaviðskipti.

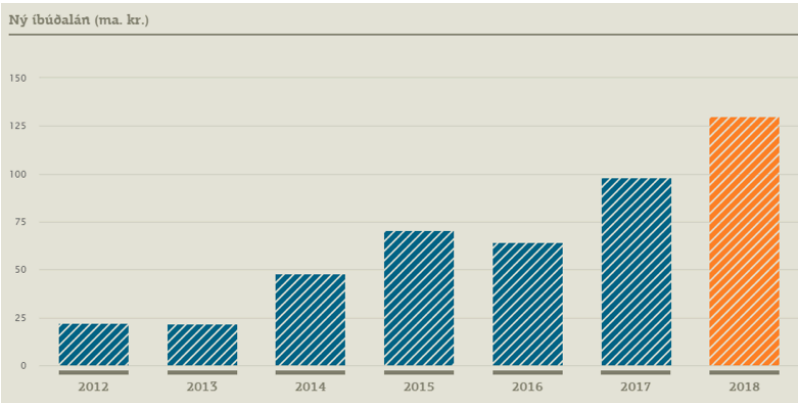
Töluverð aukning á útlánum til íbúðakaupa

Landsbankinn lánaði alls um 130 milljarða króna í ný íbúðalán á árinu 2018, samanborið við 98 milljarða króna árið 2017. Umsvif bankans á íbúðalánamarkaði voru því mikil, þrátt fyrir harða samkeppni. Skýringin er annars vegar sú að fasteignaviðskipti hafa aukist og fasteignaverð hefur hækkað ásamt því að algengara er að íbúðalán séu endurfjármögnuð. Hins vegar er skýringanna að leita í því að Landsbankinn leggur áherslu á að veita viðskiptavinum vandaða ráðgjöf og skjót og fagleg vinnubrögð við lánveitingar.

Markaðshlutdeild Landsbankans í nýjum íbúðalánum var 26% á árinu 2018 en var 27% árið 2017.

Mun meiri eftirspurn eftir óverðtryggðum lánum

Greinilegt er að viðskiptavinir sækjast í auknum mæli eftir óverðtryggðum lánum, en árið 2018 voru 51% nýrra íbúðalána óverðtryggð og 49% verðtryggð. Þetta er mikil breyting frá árinu 2017 en það ár voru 74% nýrra íbúðalána bankans verðtryggð og 26% óverðtryggð.



Viðbótarlán nýtist vel við fyrstu kaup

Landsbankinn lánar fyrir allt að 85% af kaupverði íbúðarhúsnæðis. Lánað er fyrir allt að 70% af kaupverði til allt að 40 ára og einnig er boðið upp á 15% viðbótarlán. Viðbótarlánið nýtist aðallega þeim sem eru að fjárfesta í sinni fyrstu fasteign, einkum ungu fólki, enda getur það reynst mikil áskorun fyrir ungt fólk að greiða útborgun í fyrstu fasteign.

Alls skráði Landsbankinn um 8.300 ný íbúðalán á árinu 2018 til um 5.200 einstaklinga. Er þá bæði átt við ný lán og lán vegna endurfjármögnunar.

Ekkert lát á vexti Aukakróna

Fríðindakerfi Landsbankans, Aukakrónur, vex á hverju ári og var árið 2018 engin undantekning. Viðskiptavinir með kreditkort sem eru tengd við Aukakrónukerfið safna Aukakrónum af allri innlendri veltu, annars vegar sem hlutfall af veltu og hins vegar í formi endurgreiðsluafsláttar hjá yfir 260 samstarfsaðilum um allt land. Yfir 66.000 viðskiptavinir eiga nú Aukakrónur og söfnuðu þeir á árinu yfir 383 milljónum Aukakróna.

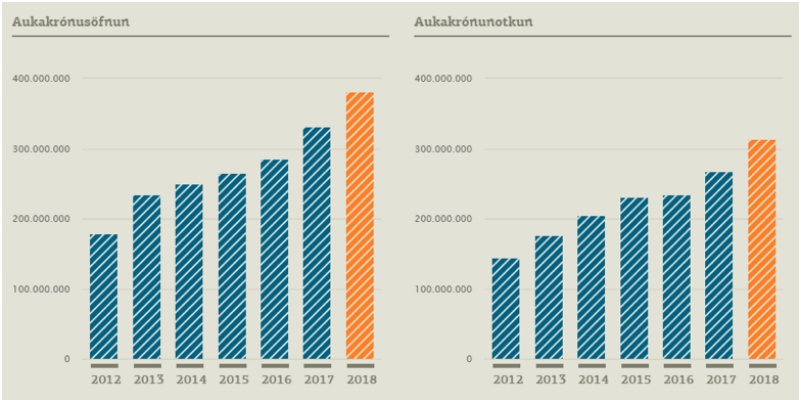
Með tilkomu Landsbankappsins voru gerðar breytingar á viðmóti Aukakróna til að auðvelda notkun og tryggja aukið aðgengi og sýnileika fríðindanna fyrir viðskiptavini. Óhætt er að segja að breytt viðmót hafi heppnast vel því samtals notuðu viðskiptavinir 313 milljónir Aukakróna til að greiða fyrir fjölbreytta þjónustu og vörur hjá samstarfsaðilum Aukakróna.

Mikil ánægja ríkir með fríðindakerfið meðal viðskiptavina og reglubundnar kannanir sýna að notkun Aukakróna hefur jákvæð áhrif á viðskiptasambandið á milli Landsbankans og viðskiptavina.

360° ráðgjöf og persónusniðin skýrsla

360° ráðgjöf Landsbankans er heildstæð fjármálaráðgjöf sem boðið er upp á í útibúum Landsbankans. Ráðgjöfin hefur staðið viðskiptavinum Landsbankans til boða frá árinu 2015 en í október 2018 var 360° ráðgjöfinni breytt á

þann hátt að nú er notast við persónusniðin gögn viðskiptavina, að fengnu samþykki þeirra. Með því móti er hægt að taka saman yfirlit yfir þróun fjármála viðkomandi þrjú ár aftur í tímann og flétta upplýsingarnar myndrænt inn í ráðgjöfina. Þessi nálgun dýpkar ráðgjöfina, gerir hana enn nákvæmari og veitir góða innsýn í hvort staðan sé í samræmi við fjárhagsleg markmið eða hvort tækifæri séu til að gera betur. Að lokinni 360° ráðgjöf eru við-



skiptavinir spurðir hvernig þeim líkaði þjónustan og hefur ánægja með 360° ráðgjöfina mælst mikil allt frá upphafi. Í lok árs 2018 fékk 360° ráðgjöf 4,6 af 5 í einkunn hjá viðskiptavinum.

Sterk staða á bílalánamarkaði

Töluverður samdráttur varð í bílasölu á árinu 2018 en samkvæmt upplýsingum frá Samgöngustofu voru 17.974 fólksbílar nýskráðir á árinu 2018, sem er um 15,6% samdráttur frá fyrra ári. Jafnframt dróst nýskráning notaðra fólksbifreiða umtalsvert saman en alls voru rúmlega 3.200 notaðar bifreiðar nýskráðar á Íslandi árið 2018.

Á undanförnum árum hafa heildarútlán vegna bílakaupa aukist í takt við aukna sölu bifreiða. Þrátt fyrir þann samdrátt sem varð í sölu fólksbifreiða á árinu 2018 námu útlán Bíla- og tækjafjármögnunar Landsbankans nánast sömu fjárhæð og árið 2017 sem undirstrikar sterka stöðu bankans á þessum markaði.

Ferðaþjónustan mikilvæg sem fyrr

Alls lánaði bankinn um 8,3 milljarða króna til einstaklinga á árinu vegna bílakaupa sem er sambærileg fjárhæð og 2017. Ný lán til fyrirtækja á bíla- og tækjalánamarkaði námu um 24,8 milljörðum króna á árinu 2018, sem er einnig sambærilegt við árið 2017, en umsvif fyrirtækja í ferðaþjónustu eru þar enn mest áberandi.

Bókfært virði útlánasafns Bíla- og tækjafjármögnunar Landsbankans var 52,7 milljarðar króna í árslok 2018 samanborið við 48,4 milljarða króna í lok árs 2017, sem er um 8,9% aukning á milli ára. Um þriðjungur var lán til einstaklinga en tveir þriðju hlutar voru lán til fyrirtækja.

Bíla- og tækjafjármögnun Landsbankans aðstoðar einstaklinga og fyrirtæki við að fjármagna kaup á nýjum og notuðum bifreiðum, mótorhjólum, ferðavögnum, vélum og tækjum.

Hlutdeild í nýjum bílalánum til einstaklinga 2018

Heimild: Kannanir Gallup frá desember 2018 og janúar 2019

Fyrirtæki

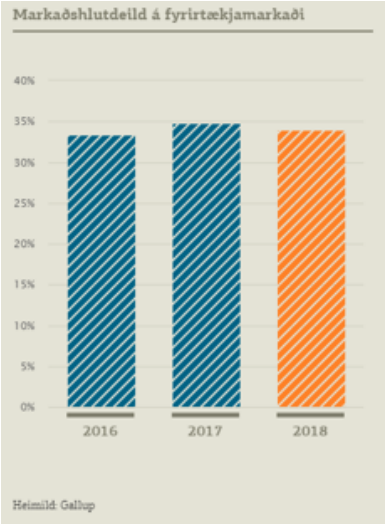
Landsbankinn er hreyfiafl í samfélaginu og sinnir því hlutverki af ábyrgð. Bankinn er traustur samherji viðskiptavina sinna og kappkostar að bjóða framúrskarandi fjármálalausnir og þjónustu.

Íslenska hagkerfið blómstraði árið 2018 líkt og það hefur gert undanfarin ár. Hagvaxtarskeiðið var á sínu áttunda ári og flestir mælikvarðar efnahagslífsins sýndu mjög góða stöðu. Á síðari hluta ársins voru þó teikn um að hagkerfið færi lítillega kólnandi.

Traust fyrirtækjaþjónusta

Hlutdeild Landsbankans á fyrirtækjamarkaði er mjög sterk og mældist 34% á ársgrundvelli 2018, samkvæmt Gallup. Hlutdeildin mældist örlitlu minni en í árslok 2017 (34,8%), en heilt yfir hefur hlutdeildin farið vaxandi síðustu ár.

Heildarútlán til fyrirtækja jukust nokkuð umfram áætlanir á árinu sem má rekja til nokkurra stórra verkefna sem bankinn tók þátt í að fjármagna. Hlutdeild Landsbankans í útlánum til fyrirtækja er sem fyrr mest meðal stóru bankanna þriggja, eða 40,6%*. Lánasafn Landsbankans hefur vaxið hvað mest til fyrirtækja í sjávarútvegi en einnig til fyrirtækja í verslun og þjónustu. Upp úr miðju ári hægði aðeins á í bygginga- og fasteignageiranum og búist er við því að sú þróun haldi áfram. Heldur dró einnig úr miklum vexti ferðaþjónustunnar og í greininni er nú aukin áhersla lögð á hagræðingu og mikilvægi þess að styrkja greinina til framtíðar. Þá sameinuðu nokkur öflug fyrirtæki í verslun og þjónustu krafta sína á árinu.

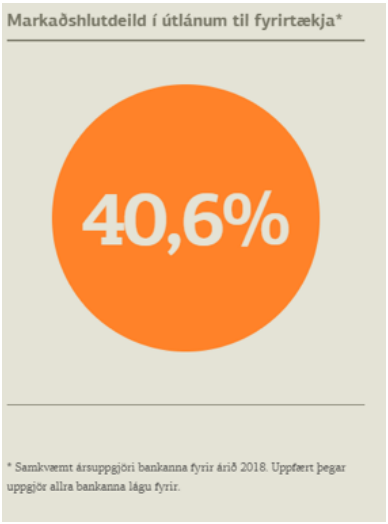


Áhersla á góða þjónustu og þróun stafrænna lausna

Öflug fyrirtækjaþjónusta Landsbankans um allt land tryggir fyrirtækjum af öllum stærðum og gerðum fyrirmyndarþjónustu. Landsbankinn leggur jafnframt mikla áherslu á þróun sjálfsafgreiðslulausna og að bæta yfirlit í netbanka fyrirtækja.

Nánar er fjallað um þær nýjungar sem urðu í stafrænni þjónustu við fyrirtæki í kaflanum um betri bankaviðskipti.

Áhersla á öfluga og góða þjónustu, góð samskipti og upplýsingagjöf til fyrirtækja skiluðu sér í aukinni ánægju fyrirtækja með þjónustuna, samkvæmt mælingum Gallup. Mælingar Gallup sýndu einnig þá ánægjulegu niðurstöðu að væru fyrirtæki að velja sér viðskiptabanka í dag, myndu talsvert fleiri velja Landsbankann en eru nú þegar í viðskiptum.



*Samkvæmt ársuppgjörum bankanna fyrir árið 2018. Uppfært þegar uppgjör allra bankanna lágu fyrir.

Minni og meðalstór fyrirtæki

Fyrirtækjamiðstöð Landsbankans, sem þjónustar minni og meðalstór fyrirtæki á höfuðborgarsvæðinu, hefur verið starfrækt í Borgartúni 33 frá árinu 2014. Þjónustunni hefur vaxið fiskur um hrygg ár frá ári.

Í Fyrirtækjamiðstöðinni eru öflugir viðskiptastjórar sem sinna fyrirtækjum á öllu höfuðborgarsvæðinu og víðar. Í Borgartúni 33 er auk þess útibú Landsbankans, Bíla- og tækjafjármögnun er þar til húsa sem og Landsbréf hf., dótturfyrirtæki Landsbankans.

Landsbankinn leggur sömuleiðis mikla áherslu á þjónustu við fyrirtæki á landsbyggðinni og kannanir Gallup sýna að Landsbankinn hefur þar mesta markaðshlutdeild af stóru bönkunum þremur.

360° samtöl fyrirtækja

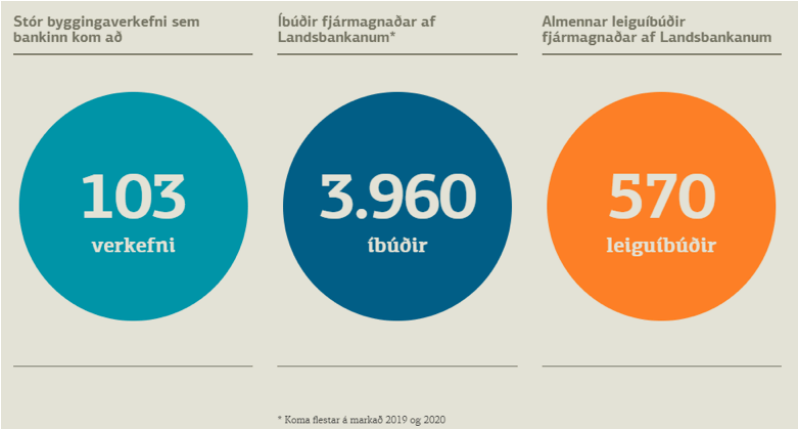
Seinnihluta árs 2017 hóf Landsbankinn að bjóða upp á 360° samtöl fyrirtækja en í þeim er farið yfir rekstur og framtíðaráætlanir viðkomandi fyrirtækis, þarfir þess og hvernig Landsbankinn getur komið að liði. Reynslan úr fyrstu samtölunum var notuð til að breyta og bæta þessa þjónustu og árið 2018 hófst kynning á henni fyrir alvöru. Óhætt er að segja að 360° samtölum fyrirtækja hafi verið vel tekið. Samtölin eru sérsniðin að þörfum eigenda og stjórnenda minni og meðalstórra fyrirtækja og standa öllum fyrirtækjum í viðskiptum við Landsbankann til boða. Á árinu 2018 var rætt við forsvarmenn um 400 fyrirtækja og mæltist þjónustan afar vel fyrir.

Áfram gróska í mannvirkjafjármögnun

Landsbankinn hefur um árabil verið leiðandi í mannvirkjafjármögnun og hefur á liðnum árum verið umsvifamikill í fjármögnun nýrra íbúða og nýrra hótelbygginga. Mikil eftirspurn hefur verið eftir íbúðarhúsnæði á undanförnum árum og bankinn hefur verið bakhjarl margra verktaka sem standa fyrir byggingu íbúðarhúsnæðis.

Um síðustu áramót voru stærri verkefni á þessu sviði sem bankinn fjármagnar 103 talsins á vegum 71 verktakafyrirtækis. Hótelverkefnin voru átta talsins og atvinnuhúsaverkefni fimm talsins. Verkefni sem sneru að byggingu nýs íbúðarhúsnæðis voru langsamlega fyrirferðarmest en alls voru 90 slík verkefni, sem fjármögnuð eru af Landsbankanum, yfirstandandi um síðastliðin áramót.

Umrædd verkefni snúa að byggingu á 3.960 íbúðum og munu þær flestar koma inn á fasteignamarkað á árunum 2019 og 2020. Af þessum íbúðum eru 570 leiguíbúðir á borð við íbúðir á stúdentagörðum og almennar leiguíbúðir, þ.e. í eigu félaga sem ekki eru rekin í hagnaðarskyni (hses. félög). Stærsti hluti íbúðanna er á höfuðborgarsvæðinu en jafnframt voru stærri verkefni á þessu sviði á Selfossi, Akranesi og í Reykjanesbæ. Gera má ráð fyrir að á næstunni muni draga nokkuð úr stærri fasteignaverkefnum.



Öflugur samherji ferðaþjónustunnar

Ferðaþjónustan er nú stærsta gjaldeyrisskapandi atvinnugreinin í landinu. Landsbankinn hefur lagt vexti og viðgangi ferðaþjónustunnar mikið lið á hröðu vaxtarskeiði hennar á síðustu árum.

Landsbankinn fjármagnar nú átta hótelverkefni með alls 540 hótelherbergjum en áætlað er að hótelin opni á árunum 2019 og 2020. Sex þeirra hótela sem bankinn fjármagnar nú eru á höfuðborgarsvæðinu og tvö utan þess. Dregið hefur úr fjölgun ferðamanna en engu að síður er nýting hótelherbergja mikil hér á landi, sér í lagi yfir sumarmánuðina.

Bankinn hefur verið áhugasamur um að sinna góðum uppbyggingarverkefnum á breiðu sviði innan ferðaþjónustunnar, svo sem afþreyingarfyrirtækja, bílaleiga og hópferðafyrirtækja. Þá hefur ITF I, sem er sérhæfður ferðaþjónustusjóður í umsjá Landsbréfa hf., dótturfélags bankans, lagt hlutafé í mörg spennandi fyrirtæki tengd ferðaþjónustu.

Bakhjarl til sjávar og sveita

Árin 2017 og 2018 voru fremur erfið rekstrarár í íslenskum sjávarútvegi. Helstu ástæður sem nefndar hafa verið eru sterkt gengi íslensku krónunnar, há veiðigjöld og hækkandi launakostnaður. Fyrirtækin hafa brugðist við með auknum fjárfestingum og áframhaldandi samþjöppun.

Fjárfestingum hafa fylgt lántökur sem leiddu til þess að umsvif Landsbankans í sjávarútvegi jukust umtalsvert á árinu 2018. Það gerðist hvoru tveggja með auknum lánveitingum til núverandi viðskiptavina en jafnframt bættust við nýir viðskiptavinir, sem er mjög ánægjuleg þróun. Markaðshlutdeild Landsbankans er áfram sterk og samkeppnisstaðan hefur batnað með lægri fjármagnskostnaði og hagkvæmum rekstri. Horfur í sjávarútvegi eru góðar, gengi krónunnar hefur heldur veikst, veiðigjöld lækkað og helstu fiskistofnar eru sterkir.

Landsbankinn heldur áfram að vera sterkur bakhjarl íslensks landbúnaðar. Mikil uppbygging hefur átt sér stað síðustu misseri, einkum í mjólkurframleiðslu. Framleiðendum hefur fækkað og búin hafa stækkað. Landsbankinn hefur lagt sitt af mörkum og stutt við bakið á viðskiptavinum sínum í þeirra uppbyggingu.

Markaðir

Umfang eignastýringar Landsbankans jókst á árinu 2018. Landsbankinn var með 20% heildarhlutdeild á verðbréfamarkaði þar sem átta aðilar keppa.

Efnahagsumhverfið á Íslandi hefur á marga mælikvarða verið afar hagfellt síðustu ár. Lág verðbólga og kröftugur hagvöxtur hefur þó ekki skilað sér í almennri hækkun hlutabréfaverðs.

Vönduð og alhliða eignastýringarþjónusta

Landsbankinn býður viðskiptavinum sínum upp á alhliða eignastýringarþjónustu sem gagnast jafnt einstaklingum sem eru að byrja að byggja upp eignasafn sem og eigendum stærri eignasafna. Bankinn veitir ráð um og sér um lausafjárstýringu fyrir fyrirtæki, veitir fagfjárfestum heildstæða ráðgjöf varðandi val á fjárfestingarkostum og svo má áfram telja. Landsbankinn býður úrval kosta sem henta ólíkum þörfum, hvort sem fjármagnið er í stýringu til lengri eða skemmri tíma.

Líkt og undanfarin ár jókst umfang eignastýringar Landsbankans. Í árslok 2018 voru um 438 milljarðar króna* í stýringu hjá samstæðu bankans, samanborið við 417 milljarða króna* í árslok 2017.

> Eignasafn sem byggt er upp af mörgum ólíkum fjárfestingarkostum, innlendum og erlendum, felur í sér mun minni áhættu en fáir skyldir eða eðlislíkir kostir. Eignadreifing getur því verið mjög vænleg leið til árangurs.

*Að meðtöldum lífeyrissparnaði.

Ábyrgar fjárfestingar á alþjóðlegum vettvangi

Landsbankinn leggur mikla áherslu á að bjóða upp á gott vöruúrval þannig að viðskiptavinir finni eitthvað við sitt hæfi, allt eftir þörfum og aðstæðum. Þetta gildir einnig um vöruúrval bankans hvað erlendar fjárfestingar varðar. Landsbréf hf., dótturfélag bankans, býður upp á erlenda verðbréfasjóði og Lands-

bankinn er auk þess í samstarfi við fjölmörg þekkt erlend sjóðastýringarfyrirtæki. Meðal samstarfsaðila bankans eru AllianceBernstein, BlackRock, Carnegie Funds, T. Rowe Price Funds, UBS og Axa Investment.

Árið 2018 gerði Landsbankinn samstarfssamning við alþjóðlega eignastýringarfyrirtækið LGT Capital Partners. Samningurinn gerir viðskiptavinum Landsbankans kleift að fjárfesta í fjölbreyttum fjárfestingasjóðum LGT Capital Partners þar sem m.a. er lögð áhersla á sérhæfðar fjárfestingar, eignadreifingu og ávöxtun lausafjár með sjálfbærni að leiðarljósi.

Frá því að Landsbankinn setti sér stefnu um ábyrgar fjárfestingar árið 2013 hefur verið unnið markvisst að innleiðingu hennar.

Frá því að Landsbankinn setti sér stefnu um ábyrgar fjárfestingar árið 2013 hefur verið unnið markvisst að innleiðingu hennar. Tilgangurinn er að gera bankanum kleift að samþætta samfélagsábyrgð og fjárfestingarákvarðanir.

Á árinu 2018 var markvisst unnið að því að efla og dýpka þekkingu sérfræðinga bankans á aðferðafræði ábyrgra fjárfestinga. Allir sjóðsstjórar bankans, sem taka ákvarðanir um fjárfestingar, hafa lokið námi á vegum PRI sem eru alþjóðleg samtök fjárfesta um ábyrgar fjárfestingar. Einnig hefur markvisst verið unnið að fræðslu um græn skuldabréf. Bankinn hefur þannig byggt upp sérfræðiþekkingu innanhúss sem hefur verið nýtt til að fræða helstu útgefendur um þessa áhugaverðu nálgun. Landsbankinn spáir vexti í grænum skuldabréfum á næstu misserum.

Mikilvæg viðskiptavakt

Það er lykilatriði fyrir innlendan markað að til staðar sé öflug viðskiptavakt með bréf helstu útgefanda. Á hlutabréfamarkaði sinnir Landsbankinn nú samningsbundinni viðskiptavakt með hlutabréf Arion banka, Eimskips, Heimavalla, Sýnar, Icelandair, Marels, Festi, Origo, Regins, Reita, Símans, Sjóvá, Skeljungs og VÍS. Þá er Landsbankinn aðalmiðlari og viðskiptavaki með skuldabréf útgefin af ríkis-

sjóði, Íbúðalánasjóði, Lánasjóði sveitarfélaga og Reykjavíkurborg. Landsbankinn er einnig viðskiptavaki með sértryggð skuldabréf útgefin af Arion banka og Íslandsbanka.

Nýjar viðskiptavaktir á árinu voru með skuldabréf Orkuveitunnar og Almenna leigufélagsins og með hlutabréf í Heimavöllum og Arion banka.

Þá spilar Landsbankinn mjög stórt hlutverk sem einn af þremur viðskiptavökum með íslensku krónuna á millibankamarkaði.

Öflug fyrirtækjaráðgjöf

Fyrirtækjaráðgjöf Landsbankans kom árið 2018 að fjölmörgum viðskiptum sem tengdust bæði skráðum og óskráðum fyrirtækjum. Í ferðaþjónustu veitti bankinn ráðgjöf við sölu á Hótel Kötlu til KEA hótela, auk þess að veita eigendum Hertz á Íslandi ráðgjöf í tengslum við sölu 40% eignarhlutar til Horns III fjárfestingarsjóðs. Meðal annarra viðskipta sem nefna má var umsjón með sölu á 9,2% eignarhlut Landsbankans í Eyri undir lok árs. Á árinu var félagið Heimavellir skráð í kauphöll og hafði Landsbankinn umsjón með skráningu og almennu útboði sem fór fram í aðdraganda skráningarinnar. Fyrirtækjaráðgjöf hafði jafnframt umsjón með kaupum Regins á eftirstandandi eignarhlut í fasteignafélaginu FM-húsum.

Góð þjónusta og vönduð ráðgjöf um lífeyrissparnað

Á undanförnum árum hefur mikil áhersla verið lögð á að kynna viðskiptavinum kosti lífeyrissparnaðar Landsbankans. Bankinn býður upp á fjölbreytta valkosti í lífeyrissparnaði sem henta ólíkum markmiðum viðskiptavina. Má þar nefna Lífeyrisbók Landsbankans og ávöxtunarleiðir Íslenska lífeyrissjóðsins sem er í rekstri hjá bankanum. Þrátt fyrir harða samkeppni á markaði hefur viðskiptavinum fjölgað jafnt og þétt á liðnum árum. Á árinu 2018 voru rúmlega 15.000 virkir greiðendur í Lífeyrisbók Landsbankans og um 14.000 virkir greiðendur til Íslenska lífeyrissjóðsins. Á árinu 2018 voru gerðir tæplega 6.000 nýir samningar í viðbótarlífeyrissparnaði og um 1.500 nýir samningar um lögbundinn lífeyrissparnað hjá Íslenska lífeyrissjóðnum. Markaðshlutdeild Landsbankans og Íslenska lífeyrissjóðsins í viðbótarlífeyrissparnaði er um 20%.

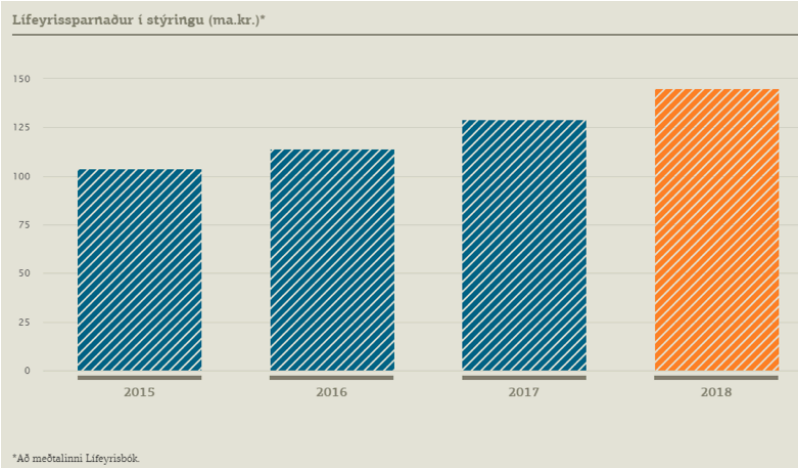
Erfitt ár á mörkuðum

Þrátt fyrir lága verðbólgu og kröftugan hagvöxt undanfarin ár hefur hlutabréfaverð almennt ekki hækkað og síðustu þrjú ár hafa verið mögur á íslenska hlutabréfamarkaðnum.

Árið 2018 stóð Úrvalsvísitala hlutabréfa, að teknu tilliti til arðgreiðslna (OMXI8GI), nánast í stað en Úrvalsvísitala hlutabréfa með vægisþaki (OMXICAP) lækkaði um 4,28%. Að teknu tilliti til arðgreiðslna hækkuðu hlutabréf Haga mest, um 33,3%, en hlutabréf Sýnar lækkuðu mest, um 38,3%.

Erlendir hlutabréfamarkaðir áttu allir erfitt ár og ávöxtunartölur þeirra voru neikvæðar. Sérstaklega kom desembermánuður illa út. Heimsvísitala erlendra hlutabréfa (MSCI World Index) lækkaði um 10,4% á árinu, mælt í Bandaríkjadal.

Íslenska krónan lækkaði um rúmlega 11% gagnvart Bandaríkjadal á árinu 2018 og tæplega 7% gagnvart evru. Á skuldabréfamarkaði hækkaði vísitala verðtryggðra skuldabréfa (NOMXIREAL) um 8,3% á meðan vísitala óverðtryggðra skuldabréfa (NOMXINOM) hækkaði um 2,7%.



Hærri vextir og verðbólga

Eftir rúmlega fjögurra ára tímabil lágrar verðbólgu hér á landi jókst verðbólga undir lok síðasta árs og mældist hærri en verðbólgumarkið Seðlabankans. Í desember 2018 mældist ársverðbólga 3,7% en verðbólgumarkmið Seðlabankans er 2,5% verðbólga á tólf mánuðum. Peningastefnunefnd Seðlabanka Íslands brást við þessari þróun með því að hækka stýrivexti um 0,25% á árinu, upp í 4,5%.

Síðastliðið ár litaðist af mikilli óvissu um rekstrarumhverfi flugfélaganna Icelandair og WOW air, ásamt hækkandi verðbólgu. Þrátt fyrir að WOW air sé ekki skráð félag höfðu fréttir af því mikil áhrif á markaðinn.

Seðlabankinn aflétti að hluta höftum á innflæði erlends fjármagns í nóvember og í desember kom fram frumvarp um að heimila losun allra aflandskrónueigna. Tvö ný félög voru skráð á íslenskan hlutabréfamarkað, Arion banki og Heimavellir. Á árinu voru kaup N1 á Festi samþykkt en sameinuð félög ganga nú undir nafninu Festi. Kaup Haga á Olís gengu einnig í gegn á árinu.

Gert ráð fyrir hóflegum hagvexti

Gert er ráð fyrir að það hægi nokkuð á hagvexti árið 2019 eftir kröftugan hagvöxt síðustu ára og búast má við að verðbólgan verði nokkuð yfir verðbólgumarkmiðinu um skeið. Ekki er þó gert ráð fyrir samdrætti í hagkerfinu heldur hóflegum hagvexti næstu árin. Í byrjun árs 2019 munu tveir þættir hafa afgerandi áhrif á hlutabréfamarkaði. Niðurstaða kjarasamninga hefur mikið að segja um afkomu félaga með innlendan launakostnað og niðurstaða í kaupum Indigo á minnihluta hlutafjár WOW air mun hafa áhrif á innlenda ferðaþjónustu almennt og Icelandair sérstaklega.

Talsverðar breytingar framundan

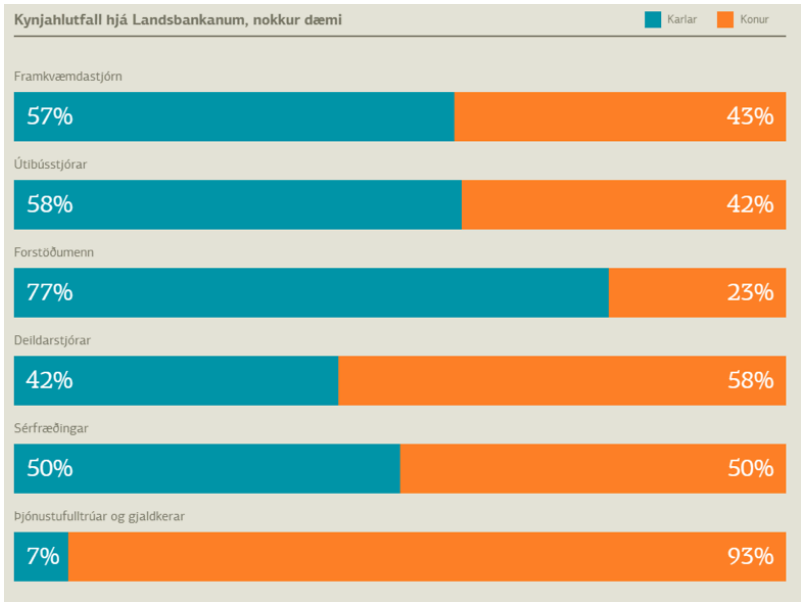
Árið 2018 var litað af sameiningum félaga á innlendum markaði, N1 og Festar, Hagar og Olís og loks Vodafone og 365. Gert er ráð fyrir að samlegðaráhrifin fari að sjást í rekstri þeirra á árinu. Marel stefnir á tvískráningu erlendis á árinu 2019 og verður spennandi að sjá hvernig til tekst en gera má ráð fyrir að vel heppnuð skráning muni hafa jákvæð áhrif á önnur félög á markaði. Áhugavert verður að sjá hvort skráðum félögum muni halda áfram að fjölga á árinu og hvort einhverjar breytingar verði á eignarhaldi ríkisins í Landsbankanum og Íslandsbanka. Aflétting innflæðishafta er yfirvofandi og munu áhrifin líklega verða jákvæð fyrir markaðinn. Í haust verður Ísland svo tekið inn í alþjóðlegar Frontier Markets vísitölur sem mun væntanlega hafa jákvæð áhrif á áhuga erlendra fjárfesta.

Mannauður og samfélag

Mannauður

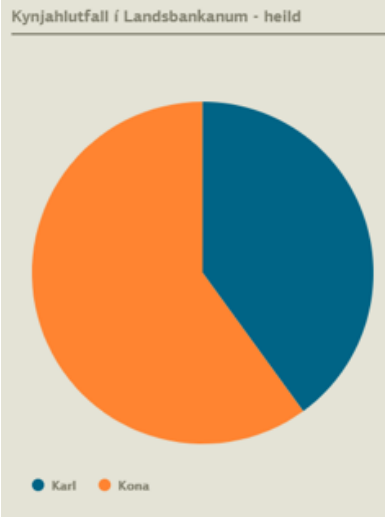
Mannauðsstefna Landsbankans endurspeglar þá áherslu sem bankinn leggur á gott starfsumhverfi þar sem starfsánægja og öflug þekkingarmiðlun er í fyrirrúmi. Jafnréttismál voru áberandi á árinu og bar hæst innleiðing á Jafnréttisvísi Capacent og vinna við jafnlaunavottun.

Landsbankinn hefur um árabil lagt áherslu á launajafnrétti og jöfn starfstækifæri og vill tryggja að karlar og konur hljóti jöfn laun fyrir jafn verðmæt störf. Landsbankinn hefur í tvígang hlotið gullmerki Jafnlaunaúttektar PwC og tekur vinna við lögbundna jafnlaunavottun við hlutverki jafnlaunaúttekta. 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 lögunum 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 mælt var með að bankinn fengi vottun. Gert er ráð fyrir endanlegri 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 viðamikið verkefni þar sem staða jafnréttismála innan bankans er metin með ítarlegri greiningu og skýr markmið mótuð í framhaldinu. Markmiðið er að stuðla að allsherjar 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 heimsóknum á starfsstöðvar. 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. Ekki síst er lögð áhersla á að fá upp á yfirborðið þá ómeðvituðu kynbundnu fordóma sem oft leynast í menningu, umhverfi og skipulagi fyrirtækja.

Megináherslur í jafnréttismálum eru:

- Landsbankinn er vinnustaður þar sem karlar og konur eiga jafna möguleika til starfa og stjórnarsetu.
- Landsbankinn stefnir að jöfnu hlutfalli kynja meðal starfsmanna 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.

Niðurstöður greiningarvinnu voru kynntar á starfsdegi starfsmanna í apríl og í kjölfarið var unnið með niðurstöðurnar í vinnustofum þar sem allt starfsfólk tók þátt. Starfsfólkið kom fram með 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:

- Framgangs- 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 fræðsluátak meðal starfsfólks.

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

Uppfærð jafnréttisstefna

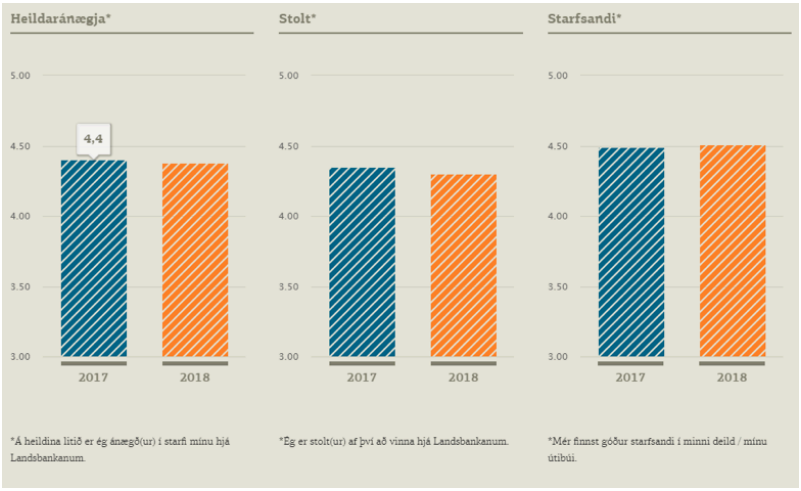
Jafnréttisstefna Landsbankans og aðgerðaáætlun stefnunnar var tekin til skoðunar og endurmats á árinu. Engar stórar breytingar voru gerðar á megináherslum stefnunnar en meira er gert úr markvissum aðgerðum sem geta jafnað stöðu karla og kvenna. Viðbragðsáætlun vegna áreitni og eineltis hefur verið uppfærð 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.

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)



Markmiðið með fræðsluerindunum er að kynna stefnu, forvarnir og verkferla sem unnið verður eftir innan bankans í framtíðinni. Við innleiðingu á nýjum verkferlum er mikilvægt að tryggja sameiginlegan skilning starfsfólks á hugtökum og aðferðafræði. Til þess að auka virði og gagnsemi stefnu, skiptir fræðsla höfuðmáli.

Fyrirtækjamenning

Hjá Landsbankanum er markvisst unnið að því að styðja fyrirtækjamenningu þar sem viðskiptavinir eru í fyrirrúmi, samstarf er öflugt, framfarir stöðugar og allir starfsmenn taka ábyrgð á árangri. Öflugir og sterkir stjórnendur gegna lykilhlutverki í þessari framtíðarsýn, bæði sem virkir þátttakendur og sem fyrirmyndir.

Unnið er eftir aðferðafræði árangursstjórnunar með skýra áherslu á markmiðasetningu starfseininga og starfsmanna, eftirfylgni markmiða og mat á því hvernig árangur eininga hefur áhrif á heildarmarkmið bankans. Til að fylgja markmiðasetningu einstaklinga eftir er notað frammistöðumatskerfi sem byggir á frammistöðusamtölum milli starfsmanns og yfirmanns.

Starfsandinn aldrei mælst betri: Vinnustaðagreining og bankapúlsinn

Á fyrsta fjórðungi á hverju ári framkvæmir Landsbankinn ítarlega vinnustaðagreiningu og aðra umfangsminni á haustin. Sú síðarnefnda kallast Bankapúlsinn en markmið hans er að fylgja eftir þeim umbótamarkmiðum sem sett eru í kjölfar vinnustaðagreiningarinnar. Saman gefa þessar kannanir mikilvægar vísbendingar um viðhorf starfsmanna til vinnustaðar síns. Niðurstöður Bankapúlsins, sem birtar voru í október 2018, sýna að starfsánægja og stolt innan bankans er mikil. Einnig er starfsandinn

mjög góður og hefur aldrei mælst betri en nú.

Áskoranir í mannauðsmálum

Fjármálafyrirtæki standa frammi fyrir ýmsum áskorunum í mannauðsmálum. Landsbankinn þarf að vera eftirsóknarverður vinnustaður til framtíðar og brúa bilið sem kann að myndast með breyttri aldurssamsetningu vinnuafls. Störfin eru að breytast vegna sjálfvirknivæðingar og huga þarf að færniþróun starfsfólks til að tryggja rétta hæfni og kunnáttu í hverju starfi.

Sækjum þekkinguna

Árið 2018 var markvisst unnið að því að koma á framfæri skilaboðum um mikilvægi og ávinning þess að afla sér þekkingar til sjálfseflingar 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 verið fleiri leiðir í boði til að sækja þekkingu og var starfsfólk hvatt til þess að

Gagnlegar spurningar þegar kemur að eigin faglegri og persónulegri þróun:

- Hver eru markmiðin mín og hvert stefni ég?
- Hvað kann ég og hvar liggja styrkleikar mínir?
- Hvaða færni og þekkingu þarf ég að uppfæra?
- Hvaða leiðir get ég farið til að læra það sem ég þarf að kunna?
- Hvernig get ég verið viss um að það sem ég læri sé „rétt"?

Fræðslustarf í tölum

2.800	Þátttakendur í fræðsluviðburðum hjá Landsbankanum á árinu 2018 voru 2.800 talsins.
137	Boðið var upp á 137 fræðsluviðburð hjá Landsbankanum á árinu 2018.
3	Hver starfsmaður bankans sótti að meðaltali 3 viðburði í fræðsludagskránni.
4,5	Hver starfsmaður lauk að meðaltali 4,5 rafrænum námskeiðum.

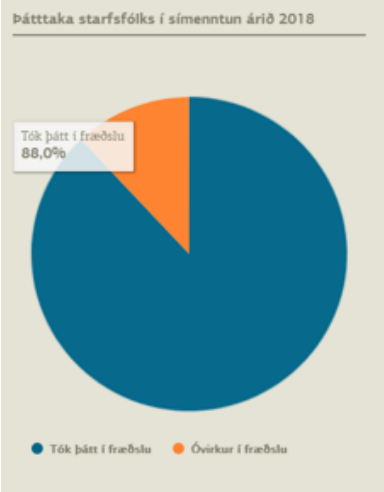
nýta þær til að uppfæra þekkingu sína reglulega og mæta þannig kröfum í síbreytilegu starfsumhverfi. Rafrænum leiðum til að læra hefur fjölgað mikið á undanförnum árum og nýtti starfsfólk sér þær í auknum mæli á árinu 2018 hvort sem um var að ræða fræðsluefni frá erlendum aðilum, samstarfsaðilum hérlendis eða innan bankans.

Öflugt fræðslustarf

Áhersla er lögð á að bjóða upp á starfsumhverfi sem hvetur starfsfólk til að læra nýja hluti og miðla þekkingu sinni. Starfsfólk er hvatt til að sækja fræðslu hvort sem er utan eða innan bankans.

Hjá Landsbankanum býðst starfsfólki að sækja fjölbreytta fræðsludagskrá. Árið 2018 var boðið upp á 137 viðburð og voru þátttakendur um 2800. Hver starfsmaður sótti að meðaltali um 3 viðburði í fræðsludagskránni.

Á árinu var tekið í notkun nýtt fræðslukerfi sem gerði bankanum kleift að beina fræðslu til starfsfólks á markvissari hátt og bjóða upp á rafræna



fræðslu í auknum mæli. Þannig hefur starfsfólk betri aðgang að fræðslu innan bankans og möguleika á að sækja fræðslu þegar og þar sem hentar. Boðið var upp á 24 rafræn námskeið í fræðsludagskránni og luku um 4.600 starfsmenn þátttöku. Lauk hver starfsmaður að meðaltali um 4,5 rafrænum námskeiðum.

Í fræðsludagskrá er skyldufræðsla fyrir starfsfólk. Sé litið til fræðslu sem er ekki skyldufræðsla sóttu 88% starfsmanna bankans sér einhverja starfstengda símenntun á vegum bankans á árinu.

Starfsfólk er ekki aðeins duglegt að sækja fræðslu sem er í boði heldur er það öflugt að miðla þekkingu sín á milli. Alls komu um 40 starfsmenn að kennslu á viðburðum og gerð rafræns fræðsluefnis í fræðsludagskrá á árinu.

Fræðslustarf Landsbankans hlýtur gæðavottun

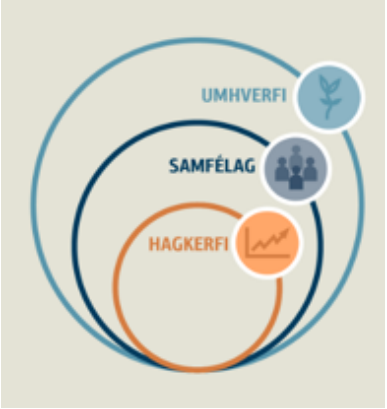
Fræðslustarf Landsbankans fékk á árinu EQM gæðavottun. EQM stendur fyrir European Quality Mark og er vottun fyrir fræðsluaðila utan hins formlega skólakerfis í Evrópu. Vottunin er ákveðinn gæðastimpill á það fræðslustarf sem hefur farið fram í bankanum síðustu ár þar sem stöðugt er unnið að umbótum og því markmiði að sú fræðsla sem í boði er skili sem mestum árangri.

Meginverkefni árið 2018:

- Samstarf við Mími-símenntun um náms- og starfsráðgjöf.
- Íslenska fyrir erlent starfsfólk.
- Stjórnendaþjálfun með áherslu á stuðning við starfsþróun og eflingu starfsfólks.
- Aukið framboð rafrænnar fræðslu.

Samfélagsábyrgð

Samfélagsábyrgð er mikilvægur þáttur í starfsemi Landsbankans og áhersla er lögð á að hún sé samþætt stefnumörkun bankans í heild. 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.



Framtíðarsýn í samfélagsábyrgð

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

Við ætlum 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.

Heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna

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 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 árabil 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 gert er ráð fyrir endanlegri staðfestingu á næstu vikum.

Árið 2011 skrifaði Landsbankinn 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.

Bankinn varð aðili að Jafnréttisvísi Capacent á árinu 2018 þar sem markvisst var horft til fleiri þátta en launajafnréttis og kom allt starfsfólk bankans að verkefninu. Með jafnréttisvísinum 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.

Lesa nánar um jafnréttismál í Landsbankanum í mannauðskafla ársskýrslunnar.

Heimsmarkmið 8 - Góð atvinna og hagvöxtur

Heimsmarkmiði 8 er ætlað að stuðla að viðvarandi sjálfbærum hagvexti og arðbærum og mannsæmandi 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 fjárfestingabankanum 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 atvinnugreinastefnur, sem fela í sér viðmið um samfélagsábyrgð, verið samþykktar fyrir eftirfarandi atvinnugreinar: sjávarútveg, fasteignafélög, byggingarstarfsemi og mannvirkjagerð, eignarhaldsfélög, ferðaþjónustu, verslun, þjónustu, upplýsingatækni og fjarskipti. Á árinu 2018 lánaði bankinn til verkefna sem minnkuðu losun gróðurhúsalofttegunda, til dæmis með endurnýjun í fiskiskipaflotanum, rafvæðingu fiskimjölsverksmiðja í landi og átaks bænda um endurnýjun 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 hraðbanka.

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

Heimsmarkmið 12 - Ábyrg neysla og framleiðsla

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

Til að stuðla að minni sóun matvæla, minni úrgangi, aukinni endurvinnslu og minni sóun almennt hefur Landsbankinn sýnt hraða þróun í að verða pappírslaus banki, náð að minnka úrgang og sorp í starfsemi sinni og rekur svansvottað mötuneyti fyrir starfsfólk bankans.

Til að draga úr losun efna og efnablandna út í andrúmsloftið, vatn og jarðveg, hefur Landsbankinn boðið einstaklingum upp á hagstæða fjármögnun á vistvænum bílum auk þess sem bankinn hefur minnkað eldsneytisnotkun og losun gróðurhúsalofttegunda, notar umhverfisvottuð ræstiefni og hreinlætispappír, býður starfsmönnum sínum upp á samgöngustyrki og kolefnisjafnar allar vinnuferðir starfsmanna innanlands sem utan.

Landsbankinn stuðlar að sjálfbæru verklagi í sínum innkaupum og nýtir sér birgja úr nærsamfélaginu en árið 2018 voru 94% af innkaupum bankans hjá innlendum birgjum.

Samfélagsskýrsla Landsbankans hefur verið gefin út árlega frá því árið 2012 og er skrifuð samkvæmt viðmiðum Global ReportingInitiative (GRI). Í umhverfiskafla samfélagsskýrslu Landsbankans er hægt að lesa nánar um þróun pappírsnotkunar, meðhöndlunar sorps, eldsneytisnotkunar, kolefnisjöfnunar og annarra atriða sem tengjast umhverfinu.

Ný viðmið um ábyrga bankastarfsemi

Landsbankinn ákvað í lok árs 2018 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.

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

Viðmiðin voru mótuð af 28 alþjóðlegum bönkum í samvinnu við UNEP FI (United Nations Environment Programme - Finance Initiative) sem Landsbankinn er nú þegar aðili að. UNEP FI er samstarfsvettvangur Umhverfisstofnunar Sameinuðu þjóðanna (UNEP) og um 200 fjármálafyrirtækja þar sem fjallað er um áhrif ákvarðana í fjármálaumhverfinu á umhverfis- og samfélagsmál.

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 sjálfbærniviðmiða 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.

Viðurkenning fyrir samfélagsskýrslu ársins

Samfélagsskýrsla Landsbankans er skrifuð á hverju ári samkvæmt viðmiðum Global Reporting Initiative (GRI). Skýrslan er ítarleg og inniheldur samanburðarhæfar upplýsingar frá ári til árs. Samfélagsskýrslan gegnir einnig hlutverki framvinduskýrslu til UN Global Compact. Fjallað er um þau verkefni sem bankinn vinnur að sem tengjast samfélagsábyrgð og birtar aðgengilegar upplýsingar um samfélagsstefnu bankans og samfélagsvísa í rekstri hans. Einnig er reynt að veita innsýn í það sem vel er gert og það sem betur má fara.

Í júní 2018 hlaut Landsbankinn viðurkenningu fyrir bestu samfélagsskýrslu ársins en viðurkenningin er veitt af Festu, Stjórnvísi og Viðskiptaráði. Þetta var í fyrsta sinn sem viðurkenningin er veitt. Í niðurstöðu dómnefndar segir m.a. að samfélagsskýrsla Landsbankans sé til fyrirmyndar og af lestri hennar

Samfélagsskýrsla Landsbankans

Samfélagsskýrsla Landsbankans er rituð árlega samkvæmt viðmiðum Global Reporting Initiative (GRI) og verður birt á vef bankans eigi síðar en 20. mars 2019.

megi ráða að ljóst er að samfélagsstefna bankans sé mótuð með víðtækri aðkomu starfsmanna og að samfélagsábyrgð sé hluti af kjarnastarfsemi bankans.

Landsbankinn var eitt þeirra fyrirtækja sem stóðu að stofnun Festu, miðstöðvar um samfélagsábyrgð, árið 2011. Bankinn hefur verið aðili að UN Global Compact frá árinu 2006. UN Global Compact er samstarfsverkefni Sameinuðu þjóðanna og atvinnulífsins til að fylgja eftir markmiðum SÞ og snýst um að hvetja fyrirtæki til að sýna samfélagsábyrgð í verki.

Umfjöllun um græn skuldabréf birtist á Umræðunni í nóvember 2018.

Áhersla á innleiðingu samfélagsábyrgðar í kjarnastarfsemi

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. 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 viðmiða reglnanna í framvinduskýrslu og hefur bankinn skilað slíkri skýrslu til samtakanna undanfarin ár.

Uppbygging þekkingar á málaflokknum ábyrgar fjárfestingar

Á árinu hefur markvisst verið unnið að því að efla og dýpka þekkingu sérfræðinga bankans á aðferðafræði ábyrgra fjárfestinga. Þannig hafa allir sjóðsstjórar bankans, sem starfa við fjárfestingarákvarðanir, lokið námi á vegum UN PRI. Einnig hefur markvisst verið unnið í fræðslu varðandi nýjan eignaflokk, þ.e. 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 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 undanförnum 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.

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 fjárfestingarkostum. Markmiðið er að samfélagsábyrgð verði hluti af almennum greiningum í framtíðinni, í samræmi við skuldbindingar bankans um ábyrgar fjárfestingar.

Landsbankinn stofnaðili Samtaka um ábyrgar fjárfestingar, IcelandSIF

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.

Tilgangur samtakanna er að stuðla að aukinni þekkingu og umræðu um aðferðafræði sjálfbærra og ábyrgra fjárfestinga. Samtökunum er ætlað að vera óháður vettvangur fyrir umræðu og fræðslu um ábyrgar fjárfestingar.

Landsbankinn tók þátt í loftslagsverkefni Festu og Reykjavíkurborgar árið 2015 ásamt 102 öðrum fyrirtækjum. Verkefnið er hluti af aðgerðaáætlun í tengslum við Parísarfundinn um loftslagsbreytingar og felst í því að fyrirtækin skuldbinda sig til að setja sér markmið og aðgerðaáætlun í samfélagsábyrgð til 10 ára.

Umhverfismálin mikilvæg

Landsbankinn tók þátt í loftslagsverkefni Festu og Reykjavíkurborgar árið 2015 ásamt 102 öðrum fyrirtækjum. Verkefnið er hluti af aðgerðaáætlun í tengslum við Parísarfundinn um loftslagsbreytingar og felst í því að fyrirtækin skuldbinda sig til að setja sér markmið og aðgerðaáætlun í samfélagsábyrgð til 10 ára.

Markvisst hefur verið unnið að innleiðingu á flokkun sorps í starfsstöðvum Landsbankans. Innleiðingu er lokið í höfuðstöðvum og í öllum útibúum á höfuðborgarsvæðinu. Búið er að innleiða flokkun í vinnustöðvum á Suðurnesjum, Suðurlandi og Vesturlandi og á árinu 2018 var unnið að innleiðingu á Norðurlandi. Hlutfall flokkaðs úrgangs eykst sífellt og er markmiðið að Landsbankinn verði nær eingöngu með flokkaðan úrgang eftir fimm ár.

Landsbankinn vinnur jafnt og þétt að innleiðingu LED-lýsingar í bankanum en raforkunotkun bankans hefur minnkað til muna undanfarin ár.

Meginmarkmið bankans í umhverfismálum

- Allar bifreiðar Landsbankans verði vistvænar.
- Sorpflokkun verði á öllum vinnustöðvum Landsbankans.
- Landsbankinn takmarki rafmagnsnotkun eins og unnt er.
- Umhverfisvottaðar vörur verði notaðar í rekstri eins og unnt er.

Dregið úr útblæstri

Útblástur frá bifreiðum bankans minnkaði um 10% á milli áranna 2017 og 2018. Síðustu tvö ár hefur útblástur frá bifreiðum bankans minnkað samtals um rúm 40%. Hlutfall vistvænna bifreiða í bílaflota Landsbankans í lok árs 2018 var 36% en í byrjun árs 2017 voru fjórir vistvænir fólksbílar teknir í notkun. Áætlað er að skipta út fimm eldri bifreiðum fyrir vistvæna bíla. Markmiðið er að allar bifreiðar Landsbankans verði umhverfisvænar árið 2025 og á þessum hraða er vonast til að bankinn nái markmiðinu fyrr.

Samstarf og stuðningur

Landsbankinn styður margvísleg samfélagsverkefni með fjárframlögum úr Samfélagssjóði og með samstarfssamningum. Lögð er áhersla á að stuðningur bankans við samfélagið sé fjölbreyttur og að hann nýtist mörgum.

Landsbankinn styður og tekur þátt í fjölbreyttum samfélagsverkefnum og er samfélagsstuðningurinn mikilvægur liður í stefnu bankans um samfélagsábyrgð.

Landsbankinn styrkir samfélagsverkefni einkum með þrennum hætti. Í fyrsta lagi í gegnum Samfélagssjóð, þar sem engar kröfur eru gerðar á móti styrkjum, í öðru lagi með samstarfssamningum með gagnkvæmum ávinningi og loks fyrir tilstilli útibúa út um allt land sem styðja við bakið á verkefnum í sinni heimabyggð, þ.m.t. íþrótta- og æskulýðsstarf, mannúðarsamtök og frjáls félagasamtök.

Samfélagssjóður

Samfélagssjóður Landsbankans gegnir lykilhlutverki í stuðningi bankans við samfélagið. Árið 2018 voru veittir þrenns konar styrkir: námsstyrkir að upphæð sex milljónir, umhverfisstyrkir að upphæð fimm milljónir og samfélagsstyrkir að upphæð fimmtán milljónir, alls 26 milljónir króna.

Bankinn hefur sett sér þá reglu að dómnefndir skuli skipaðar fagfólki að meirihluta og að farvegur fyrir afgreiðslu styrkja sé skýr til þess að viðskiptavinir bankans og aðrir landsmenn hafi jafna möguleika til að sækja um styrki. Lögð er áhersla á að stuðningur við samfélagið sé fjölbreyttur og að hann nýtist mörgum. Landsbankinn leitast við að auka beina þátttöku starfsmanna í samfélagsverkefnum, m.a. með ráðgjöf á ýmsum sviðum sem tengjast fjármálum og nýsköpun.

Styrkir úr Samfélagssjóði

- Fjölbreyttur stuðningur við samfélagið sem nýtist mörgum.
- Fagfólk skipar meirihluta dómnefnda.
- Jafnræði og dreifing við úthlutun styrkja er tryggð eins og kostur er.
- Skýr farvegur fyrir styrkveitingar bankans.

Slysavarnafélagið Landsbjörg

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

Samtökin 78

Landsbankinn var bakhjarl Samtakanna 78 sem fögnuðu 40 ára afmæli sínu með afmælishátíð. Á þessum merku tímamótum samtakanna var ráðist í fjölmörg metnaðarfull verkefni eins og til dæmis útgáfu afmælistímarits og sögusýningu í samvinnu við Þjóðminjasafnið.

Hinsegin dagar

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, en markmiðið með honum er að styðja einstaklinga og smærri hópa við undirbúning og framkvæmd atriða í gleðigöngu Hinsegin daga.

Þeir hópar sem fengu hæstu styrkina á árinu 2018 voru Hinsegin félagsmiðstöð S78 – Ungliðar S78, Q – félag hinsegin stúdenta og Hinsegin kórinn.

Menningarnótt

Landsbankinn hefur verið virkur þátttakandi í Menningarnótt og bakhjarl frá upphafi. Markmið bankans er að fjárstuðningur hans renni beint til listamanna og -hópa sem skipuleggja viðburði á Menningarnótt. Til að ná því markmiði var stofnaður sérstakur Menningarnæturpottur á vegum Höfuðborgarstofu og Landsbankans. Markmið hans er að veita frumlegum og sérstökum hugmyndum brautargengi. Styrkumsóknir voru 240 talsins í ár og fengu 25 spennandi verkefni styrki.

Aldrei fór ég suður

Landsbankinn er einn af aðalbakhjörlum rokkhátíðarinnar Aldrei fór ég suður sem haldin er á Ísafirði um páskana. Landsbankinn hefur stutt hátíðina, sem stofnuð var af tónlistarmanninum Mugison og föður hans, allt frá árinu 2010 og vill með því leggja sitt af mörkum til að efla grasrótarstarf í íslenskri tónlist. Fríður hópur flytjenda kom fram á hátíðinni í ár, m.a. Between Mountains, Friðrik Dór, Á móti sól og Auður.

Iceland Airwaves

Landsbankinn er stoltur bakhjarl tónlistarhátíðarinnar Iceland Airwaves. Stuðningur við ungt tónlistarfólk sameinar samfélagsábyrgð bankans og viðleitni til að veita listum og menningu í landinu virkan stuðning. Undanfarin ár hefur Landsbankinn fengið ungt tónlistarfólk til að hita upp fyrir tónlistarhátíðina

með útgáfu myndbanda. Í ár urðu Bríet, Huginn og Kælan Mikla fyrir valinu.

Myndböndin ásamt viðtölum við tónlistarfólkið má finna á Airwaves-vef Landsbankans, en það kom einnig fram á „off-venue“ tónleikum í útibúi bankans við Austurstræti og í Stúdentakjallaranum. Báðir tónleikarnir voru vel sóttir og fengu góðar undirtektir.

Fjármálafræðsla

Landsbankinn hefur undanfarin ár boðið upp á fjármálafræðslu í framhaldsskólum landsins. með það að markmiði að efla fjármálaskilning nemenda og gera þeim betur kleift að greina valkosti í

fjármálum og gera áætlanir. Farið var í 51 fjármálafræðsluheimsóknir á árinu í 17 skóla um land allt.

Landsbankinn tekur virkan þátt í verkefninu Fjármálavit sem Samtök fjármálafyrirtækja (SFF) standa fyrir í samvinnu við aðildarfélögin. Markmiðið er að fræða nemendur tíunda bekkjar í öllum skólum landsins um grunnþætti fjármála og veita innblástur í kennslu um fjármál.

Háskólasjóður Eimskipafélagsins

Ellefu doktorsnemar við Háskóla Íslands fengu styrk úr Háskólasjóði H/f Eimskipafélags Íslands við úthlutun styrkja úr doktorssjóðum Háskóla Íslands vorið 2018. Sjóðurinn er í umsjá Landsbankans.

Háskólasjóður H/f Eimskipafélags Íslands var settur á laggirnar af Vestur-Íslendingum árið 1964 með því að stofnaðilar lögðu til hans hlutabréfaeign sína í Eimskipafélaginu. Sjóðurinn var stofnaður til minningar um Vestur-Íslendinga og til að styðja við stúdenta í rannsóknartengdu námi við Háskóla Íslands.

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.

FJÁRTÆKNIKLASINN
THE FINTECH CLUSTER

Fjártækniklasinn

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 verðmætasköpun, samkeppni og bættum lífskjörum.

Fjártækniklasinn mun standa fyrir viðburðum, svo sem fundum um margvísleg svið fjártækni, kynningar á nýsköpunarfyrirtækjum, fyrirtækjastefnumót og fleira. Klasinn vinnur einnig að framgangi fjártækni á allan hátt, svo sem með tengingum við erlend fyrirtæki og klasa, tengingu á milli mögulegra samstarfsaðila og ýmiskonar sérverkefnum.

Forritarar framtíðarinnar

Forritarar framtíðarinnar

Sjóðurinn Forritarar framtíðarinnar er samfélagsverkefni sem hefur það hlutverk að efla forritunar- og tækninámtun 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 forritunarkennslu. Landsbankinn er einn af bakhjörlum sjóðsins ásamt Reiknistofu bankanna, Menntamálaráðuneytinu, CCP, Icelandair og fleiri fyrirtækjum.

Knattspyrnusamband Íslands

Landsbankinn er bakhjarl Knattspyrnusambands Íslands. Ásamt fimm öðrum fyrirtækjum styrkir Landsbankinn uppbyggingarstarf íslenskrar knattspyrnu um land allt, öll yngri landslið og A-landslið karla og kvenna.

Íslenska karlalandsliðið tók þátt í lokakeppni HM í fyrsta skipti í sumar en keppnin fór fram í Rússlandi. Við fylgdumst með landsliðinu, fólkinu á bak við tjöldin og undirbúningi keppninnar á Umræðunni.

Stuðningur við íþróttir og æskulýðsstarf

Landsbankinn kappkostar að styðja íslenskt íþróttalíf. Það gera útibú bankans með beinum samstarfssamningum við íþróttafélög hringinn í kringum landið. Í slíku samstarfi leggur bankinn mikla áherslu á stuðning við barna- og unglingastarf.

Friðriksmótið í skák

Friðriksmót Landsbankans – Íslandsmótið í hraðskák – fór fram í desember 2018. Yfir 100 skákmenn tóku þátt, þar á meðal

margir sterkustu skákmenn landsins. Var þetta fimmtánda árið í röð sem Landsbankinn og Skáksamband Íslands standa fyrir Friðriksmótinu í skák, en mótið er haldið til heiðurs Friðriki Ólafssyni, fyrsta stórmeistara Íslendinga.

Gulleggið

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

Lánatryggingasjóðurinn Svanni

Í samstarfi við Svanna – lánatryggingasjóð kvenna veitir Landsbankinn konum í 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 fjármagni en ella og eykur möguleika þeirra á að stofna fyrirtæki. Samstarfssamningurinn er liður Landsbankans í að efla atvinnulíf og hvetja til nýsköpunar í landinu.

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 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.

Rauði krossinn

Landsbankinn styrkti jólaaðstoð Rauða krossins á Íslandi í nóvember í nafni 857 fyrirtækja sem höfðu hlotið viðurkenningu sem framúrskarandi fyrirtæki 2018 eftir greiningu Creditinfo. Creditinfo veitir viðurkenninguna ár hvert og til að fagna þessum góða árangri í verki veitir Landsbankinn styrk við ýmis góð málefni sem afhentur er í nafni fyrirtækjanna. Að þessu sinni rann styrkurinn, að fjárhæð tvær milljónir króna, til jólaaðstoðar Rauða krossins á Íslandi.

Klasasamstarf í ferðaþjónustu

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

Ráðstefnuborgin Reykjavík

Landsbankinn er þátttakandi í samtökunum Ráðstefnuborgin Reykjavík, sem heldur úti kynningar- og markaðsstarfi undir nafninu „Meet in Reykjavík". Markmið samtakanna er að fjölga ráðstefnugestum til Reykjavíkur og nágrennis, lengja ferðamannatímann inn í vetramánuðina og nýta þannig betur þá innviði sem til staðar eru. Ráðstefnuborgin Reykjavík er samstarfsverk-

efni fjölmargra fyrirtækja, m.a. Icelandair, Reykjavíkurborgar og Hörpu tónlistarhúss, og er markhópurinn að stærstum hluta erlendir ráðstefnuhaldarar og gestir.

Iceland Luxury

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

Íslenski sjávarklasinn

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

Vigdísarstofnun

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 Sameinuðu þjóðanna, UNESCO, til að starfa undir merkjum hennar.

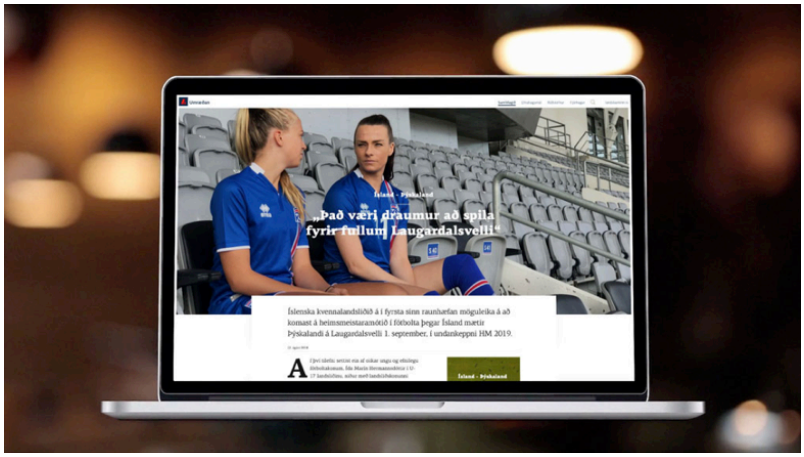
Útgáfa

Landsbankinn gefur út fjölbreytt efni um fjármál og efnahagsmál í víðum skilningi. Á árinu 2018 birtist m.a. víðtæk umfjöllun um fjármál stúdenta, netöryggi og fjölgun eldra fólks og áhrif þess á samfélagið á Umræðunni, frétta- og efnisveitu bankans. Þá bættist hlaðvarp við útgáfuflóruna á árinu.

Fjölbreytt umfjöllun á Umræðunni

Umræðan er vefsvæði Landsbankans þar sem birtar eru áhugaverðar greinar um efnahagsmál, fjármál, starfsemi bankans og samfélagstend 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 kynningarmyndbönd. Á árinu 2018 bættist hlaðvarp við útgáfuflóruna sem unnið var í samvinnu við Stúdentaráð HÍ.



Hlaðvarp Umræðunnar

Hlaðvarp Umræðunnar fór í loftið 2018 í samvinnu við Stúdentaráð HÍ. Rætt var um húsnæðismál stúdenta og ungs fólks, fyrstu kaup, leigumarkaðinn og fleira.

Málefnin sem fjallað eru um á Umræðunni eru afar fjölbreytt. Á árinu 2018 hélt bankinn áfram úti víðtækri umfjöllun um netöryggismál þar sem sérfræðingar bankans fjalla um ýmsar hliðar þess málaflokks, t.d. framtíð auðkenningar, öryggi í netverslun, vefveiðar og hvernig varast megi falsfréttir um skjótfenginn gróða. Á undanförnum árum hefur tilraunum til fjársvika á netinu fjölgað og 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 barnapössun.

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 reynt að meta hvort væri

Fjögur efnissvið

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

Efnahagsmál - Greinar og rannsóknir um efnahagsmál frá Hagfræðideild Landsbankans.

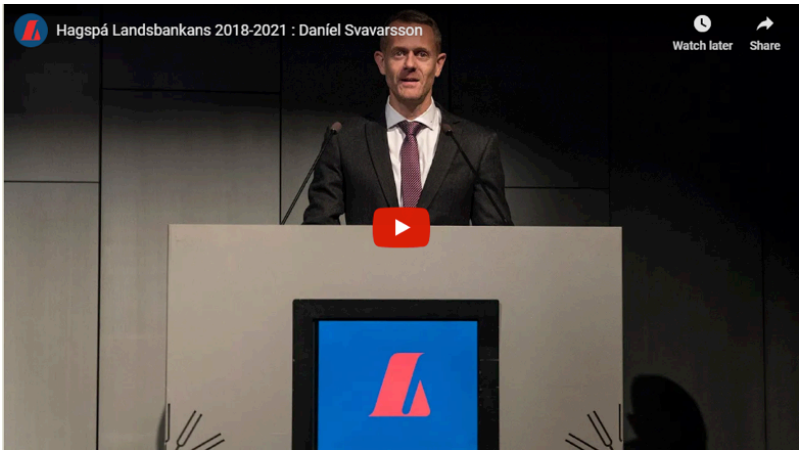
Ráðstefnur - Fjölbreytt efni frá ráðstefnum og fundum bankans.

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

hagstæðara að taka verðtryggð eða óverðtryggð lán. Einnig voru veitt ráð varðandi það hvernig best mætti stuðla að góðu lánshæfismati. Sérstök grein birtist um starfsemi Landsbankans á Selfossi í tilefni aldarafmælis útibús bankans þar og einnig var fjallað um atriði sem þarf að hafa í huga við skiptingu dánarbúa.

Sum umfjöllunarefnin á Umræðunni eru samfélagstengd og tengjast samstarfaðilum bankans. Þar á meðal má nefna yfirlit yfir 90 ára sögu slysavarnafélags 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. Notast hefur verið við hlaðvörp og myndbönd í umfjöllun um valin málefni. Áhersla er lögð á að efnið á vefnum sé sem ítarlegast og aðgengilegast fyrir alla.

Hagsjá Hagfræðideildar Landsbankans birtist einnig á Umræðunni en það eru reglulegir pistlar um stöðu efnahagsmála, ríkisfjármála, um fasteignamarkaðinn, verðbólguhorfur og margt fleira. Í Vikubyrjun birtast upplýsingar um stöðuna á mörkuðum, vikan sem leið er gerð upp og sagt 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 verðbólguspár, 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 fjölmiðlaviðtöl, í samræmi við stefnu bankans um að vera virkur þátttakandi í samfélaginu og samfélagsumræðu. Alls sendi Hagfræðideild frá sér 338 greiningar árið 2018, auk þess að standa fyrir fjölda kynningafunda og viðburða tengdum efnahagsmálum á árinu bæði innan bankans og utan. Stærstu verkefni deildarinnar eru jafnan árleg útgáfa á þjóðhags- og verðbólguspá 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 ferðaþjónustunnar og Danielle Haralambous, sérfræðingur hjá the Economist Intelligence Unit (EIU), fjallaði um stöðu Íslands í alþjóðlegu samhengi. Fundinum lauk með pallborðsumræðu um stöðu og horfur á íslenskum vinnumarkaði.

Útgáfur Hagfræðideildar

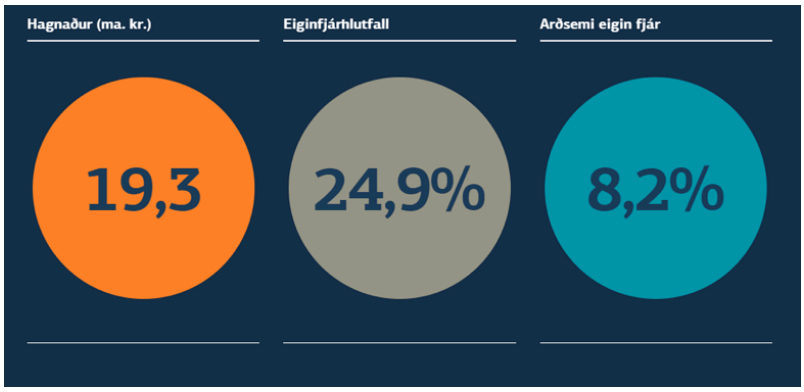
Þjóðhagsgreiningar, skuldabréf og gjaldeyrismarkaður	
Þjóðhagur og sérrit	2
Hagsjá	132
Vikubyrjun	50
Yfirlit yfir gjaldeyrismarkað	12
Mánaðaryfirlit sértryggðra skuldabréfa	12
	208
Hlutabréf	
Afkomuspár	43
Viðbrögð við afkomu	39
Verðmat fyrirtækja	13
Mánaðaryfirlit hlutabréfa	11
Sérrit	3
Hluthafalisti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

Fjármál og ársreikningur

Helstu atriði ársreiknings

Rekstrarhagnaður Landsbankans eftir skatta nam 19,3 milljörðum króna á árinu 2018 samanborið við 19,8 milljarða króna á árinu 2017. Arðsemi eigin fjár eftir skatta var 8,2% á árinu 2018, sama arðsemi og árið 2017. Eiginfjárhlutfall bankans nam 24,9% í árslok 2018 samanborið við 26,7% eiginfjárhlutfall í byrjun ársins.

Vaxtamunur bankans, hlutfall hreinna vaxtatekna af meðalstöðu efnahagsreiknings, hækkaði um 4,5 milljarða króna á milli ára. Á árinu 2018 var vaxtamunurinn 2,7% samanborið við 2,5% árið á undan. Hreinar þjónustutekjur Landsbankans námu 8,2 milljörðum króna samanborið við 8,4 milljarða króna árið áður en það er lækkun um 3,2% á milli ára. Aðrar rekstrartekjur námu 3,6 milljörðum króna samanborið við 7 milljarða árið áður. Óhagstæðar aðstæður á verðbréfamörkuðum eru helsta skýring lækkunarinnar. Kostnaðarhlutfall lækkaði milli ára, er 45,5% árið 2018 samanborið við 46,1% árið 2017.



Efnahagsreikningur

Heildareignir bankans námu 1.326 milljörðum króna í árslok 2018 og hækkuðu þær um rúm 11% á árinu.

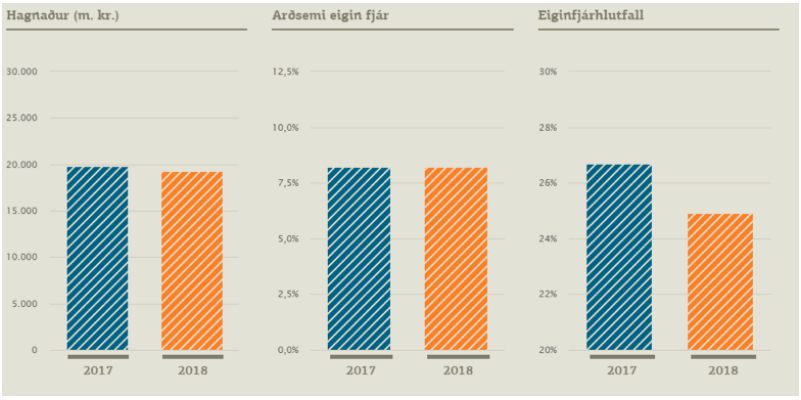
Helstu breytingar á eignahlið efnahags Landsbankans á árinu 2018 voru þær að útlán til viðskiptavina hækkuðu um 138,9 milljarða króna og skuldabréfaeign bankans lækkaði um tæpa 40,3 milljarða króna.

Á skuldahlið voru þær breytingar helstar að innlán viðskiptavina jukust um tæpa 87,9 milljarða króna. Lántökur jukust á árinu um 32,5 milljarða króna og víkjandi lán hækka um 13,3 milljarða króna.

Eigið fé bankans lækkar um 6,4 milljarða króna á milli ára, en lækkunina má rekja til 24,8 milljarða króna arðgreiðslu á árinu. Hagnaður bankans nam 19,3 milljörðum króna á árinu 2018.

Kennitölur	31.12.2018	31.12.2017
Hagnaður eftir skatta	19.260	19.766
Hreinar rekstrartekjur	53.910	53.512
Hreinar vaxtatekjur	40.814	36.271
Arðsemi eigin fjár fyrir skatta	12,8%	12,3%
Arðsemi eigin fjár eftir skatta	8,2%	8,2%
Eiginfjárhlutfall	24,9%	26,7%
Vaxtamunur eigna og skulda	2,7%	2,5%
Kostnaðarhlutfall*	45,5%	46,1%
Heildarlausafjárþekja LCR	158%	157%
Lausafjárþekja LCR FX	534%	931%
Heildareignir	1.326.041	1.192.870
Útlán í hlutfalli við innlán viðskiptavina	153,6%	153,0%
Stöðugildi	919	997

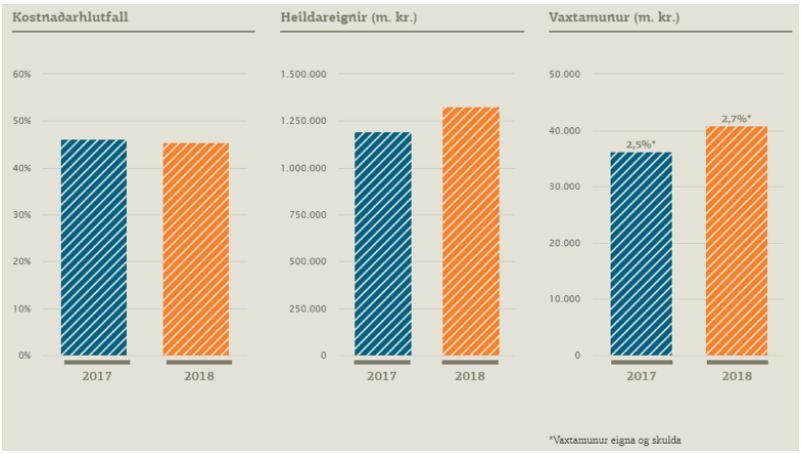
* Kostnaðarhlutfall = Rekstrargjöld alls / (Hreinar rekstrartekjur - virðisbreytingar útlána)
Allar upphæðir eru í milljónum króna



Lausafjárstaða

Lausafjárstaða bankans bæði í heild og í erlendri mynt var traust á árinu 2018 og lausafjárhlutföll bankans vel umfram kröfur eftirlitsaðila. Lausafjáreignir námu tæpum 176 milljörðum króna í lok árs 2018.

Meginmælikvarði lausafjáráhættu til skamms tíma er lausafjárþekja (e. liquidity coverage ratio (LCR)) sem mælir hlutfall hágæða lausafjáreigna af hreinu



Eignir (m. kr.)	31.12.2018	31.12.2017	Breyting 2018	
Sjóður og innstæður í Seðlabanka	70.854	55.192	15.662	28%
Markaðsskuldabréf	77.058	117.310	-40.252	-34%
Hlutabréf	23.547	27.980	-4.433	-16%
Útlán og kröfur á lánastofnanir	71.385	44.866	26.519	59%
Útlán til viðskiptavina	1.064.532	925.636	138.896	15%
Aðrar eignir	17.335	18.238	-903	-5%
Eignir til sölu	1.330	3.648	-2.318	-64%
Samtals	**1.326.041**	**1.192.870**	**133.171**	**11%**

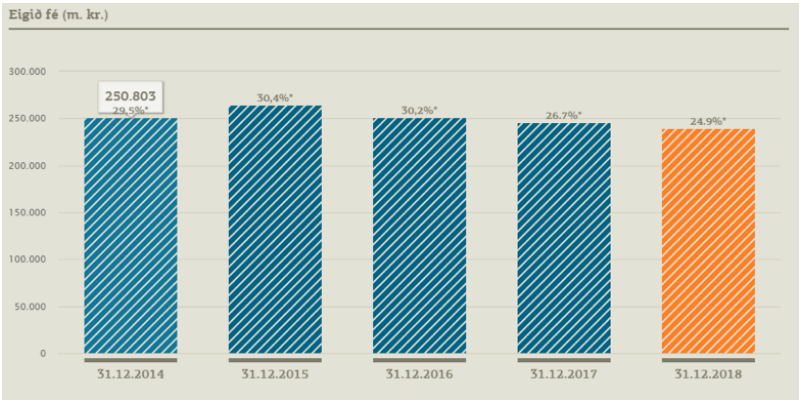
Skuldir og eigið fé (m. kr.)	31.12.2018	31.12.2017	Breyting 2018	
Innlán frá lánastofnunum og Seðlabanka	34.609	32.062	2.547	8%
Innlán frá viðskiptavinum	693.043	605.158	87.885	15%
Lántaka	314.412	281.874	32.538	12%
Aðrar skuldir	31.027	27.642	3.385	12%
Víkjandi lántökur	13.340	77	13.263	17.225%
Eigið fé	239.610	246.057	-6.447	-3%
Samtals	**1.326.041**	**1.192.870**	**133.171**	**11%**

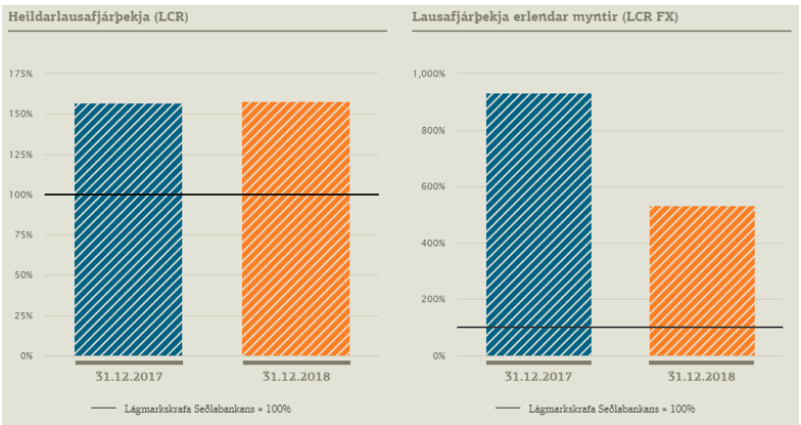
heildarútflæði á næstu 30 dögum miðað við álagsaðstæður.

Lausafjárþekja var 158% í lok árs 2018 en Seðlabankinn gerir kröfu um að hlutfallið sé að lágmarki 100%. Lausafjárþekja erlendra mynta var á sama tíma 534% en Seðlabankinn gerir kröfu um að það hlutfall sé að lágmarki 100%.

Útlán til viðskiptavina námu 1.065 milljörðum króna í lok árs 2018 samanborið við tæpa 926 milljarða króna í byrjun ársins og hækkuðu þau um 139 milljarða króna á árinu.

Útlán jukust bæði til einstaklinga og fyrirtækja. Vanskilahlutfall útlána heldur áfram að lækka og var 0,8% í lok árs 2018, samanborið við 0,9% í lok árs 2017. Heildareignir bankans hækkuðu um 133,2 milljarða króna á árinu.

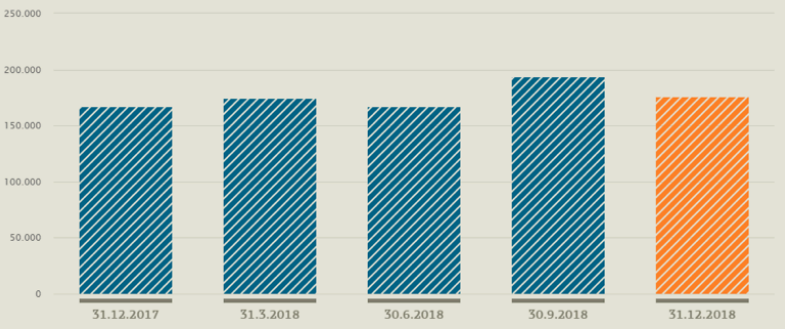




Lausafjárforði (m. kr.)	31.12.2018*	31.12.2017*	Breyting 2018	
Sjóður og innstæður í Seðlabanka	35.291	12.151	22.971	189%
Markaðsskuldabréf og önnur verðbréf veðhæf hjá Seðlabanka	9.738	48.114	-38.375	-80%
Erlend ríkisskuldabréf með 0% áhættuvog	49.932	49.771	161	0%
Hágæða lausafjáreignir	**94.961**	**110.036**	**-15.243**	**-14%**
Útlán og kröfur á fjármálafyrirtæki	81.211	57.074	24.137	42%
Heildarlausafjárforði	**176.172**	**167.110**	**8.894**	**5%**

*Lausafjárvirði

Þróun lausafjáreigna árið 2018 (m. kr.)

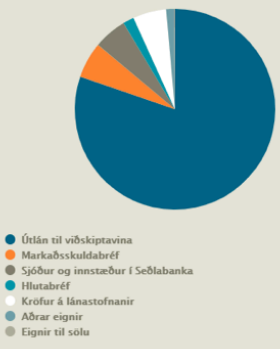


Innlán viðskiptavina, jukust um 14,5% á árinu 2018, eða um 87,9 milljarða króna. Innlán frá lánastofnunum og Seðlabanka hækkuðu um 2,5 milljarða króna á árinu.

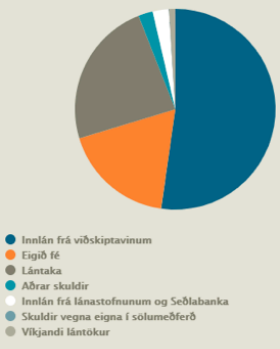
Í júlí 2018 staðfesti S&P Global Ratings óbreytta lánshæfiseinkunn Landsbankans BBB+/A-2 með áframhaldandi stöðugum horfum.

Landsbankinn gaf út víkjandi skuldabréf í september 2018 að fjárhæð 100 milljónir evra. Skuldabréfin eru á gjalddaga í september 2028 með heimild til innköllunar í september 2023. Um er að ræða fyrstu víkjandi skuldabréfaútgáfu Landsbankans og er hún með lánshæfiseinkunnina BBB- frá S&P Global Ratings. Skuldabréfin bera fasta 3,125% vexti fyrstu fimm árin og voru

Eignir



Skuldir og eigið fé



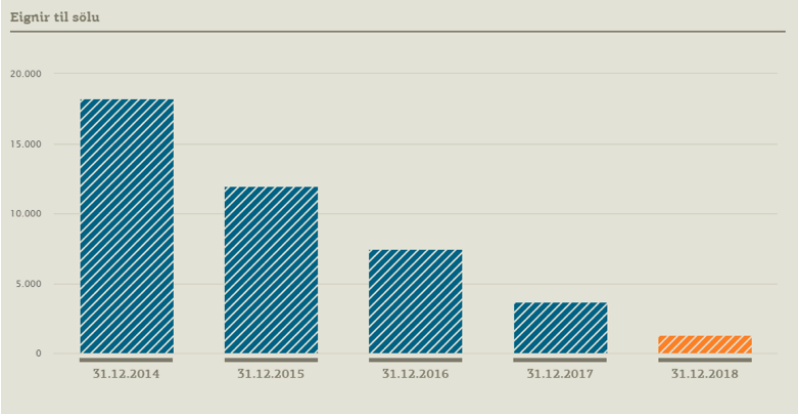
seld á kjörum sem jafngilda 285 punkta álagi á miðgildi vaxtatilboða í vaxtaskiptasamningum á markaði.

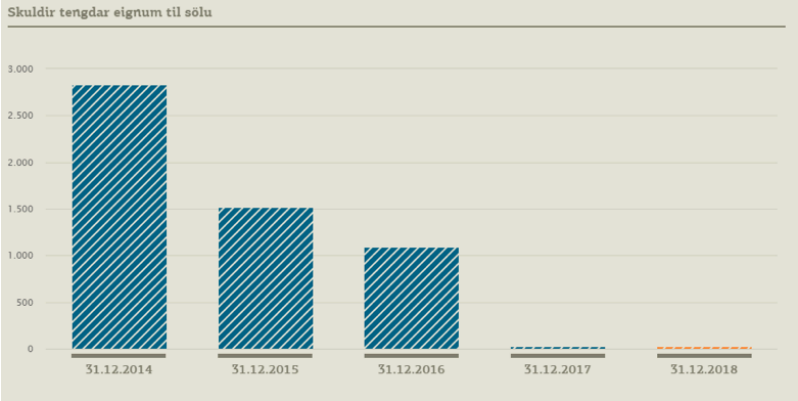
Í október 2018 veitti Norræni fjárfestingabankinn (NIB) Landsbankanum lán að fjárhæð 75 milljónir Bandaríkjadala með gjalddaga í október 2025.

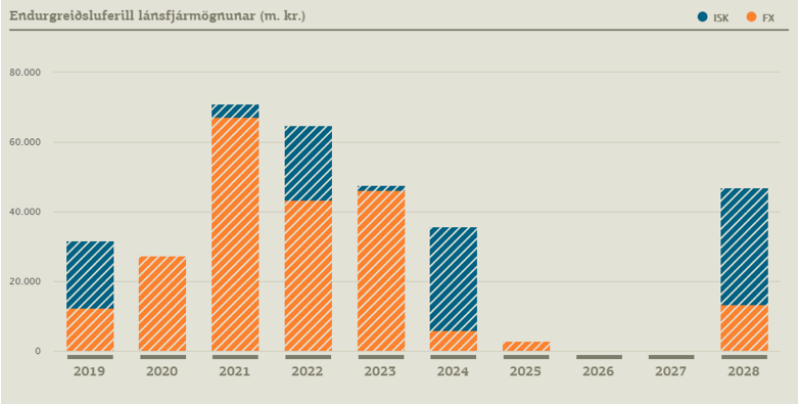
Landsbankinn greiddi upp eftirstöðvar skuldabréfaútgáfu á gjalddaga skuldabréfanna í október 2018 og námu eftirstöðvarnar 150 milljónum evra.

Regluleg útboð sértryggðra skuldabréfa voru haldin á árinu 2018 og voru áður útgefnir flokkar stækkaðir um 32 milljarða króna að nafnverði á árinu.

Hreinar vaxtatekjur námu 40,8 milljörðum króna á árinu 2018 samanborið við 36,3 milljarða króna árið 2017. Vaxtamunur eigna og skulda nam 2,7% en var 2,5% árið áður.





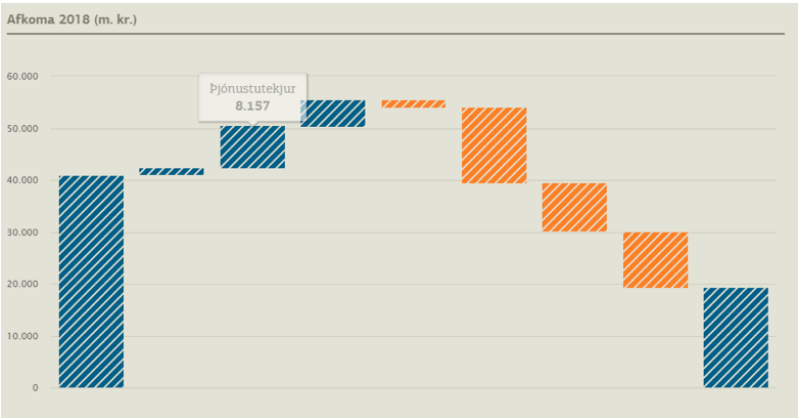


Rekstrarreikningur (m. kr.)	2018	2017	Breyting 2018	
Hreinar vaxtatekjur	40.814	36.271	4.543	13%
Virðisbreyting	1.352	1.785	-433	-24%
Hreinar vaxtatekjur eftir virðisbreytingu	**42.166**	**38.056**	**4.110**	**11%**
Hreinar þjónustutekjur	8.157	8.431	-274	-3%
Gjaldeyrisgengismunur	-1.497	-1.375	-122	9%
Aðrar rekstrartekjur	5.084	8.400	-3.316	-39%
Afkoma fyrir rekstrarkostnað	**53.910**	**53.512**	**398**	**1%**
Laun og launatengd gjöld	14.589	14.061	528	4%
Önnur rekstrargjöld	9.348	9.789	-441	-5%
Rekstrarkostnaður	**23.937**	**23.850**	**87**	**0%**
Hagnaður fyrir skatta	**29.973**	**29.662**	**311**	**1%**
Tekju- og bankaskattur	-10.713	-9.896	-817	8%
Hagnaður ársins	**19.260**	**19.766**	**-506**	**-3%**

Virðisbreytingar voru jákvæðar um 1,4 milljarða króna samanborið við jákvæða virðisbreytingu upp á 1,8 milljarða króna árið 2017. Hreinar þjónustutekjur námu 8,2 milljörðum króna á árinu 2018 samanborið við 8,4 milljarða króna árið áður.

Aðrar rekstrartekjur námu 3,6 milljörðum króna á árinu 2018 samanborið við 7 milljarða króna árið 2017, sem er lækkun um 49% á milli ára. Óhagstæðar aðstæður á verðbréfamörkuðum eru helsta skýring lækkunarinnar.

Rekstrarkostnaður ársins 2018 var 23,9 milljarðar króna og hækkar um 0,4% frá árinu á undan. Launakostnaður hækkar um 3,8% á milli ára og annar rekstrarkostnaður lækkar um 441 milljónir eða um 4,5%. Kostnaðarhlutfallið fyrir árið reiknast 45,5%. Kostnaðarhlutfallið sýnir hlutfall rekstrargjalda bankans á móti hreinum rekstrartekjum, að undanskildum virðisbreytingum. Stöðugildum í samstæðu bankans fækkaði um 78 á árinu 2018, úr 997 í 919.



Fjármögnun

Stærstur hluti fjármögnunar Landsbankans er í formi innlána frá viðskiptavinum sem námu 693 milljörðum króna í árslok 2018. Tímamót urðu árið 2018 þegar bankinn gaf í fyrsta sinn út víkjandi skuldabréf á erlendum markaði.

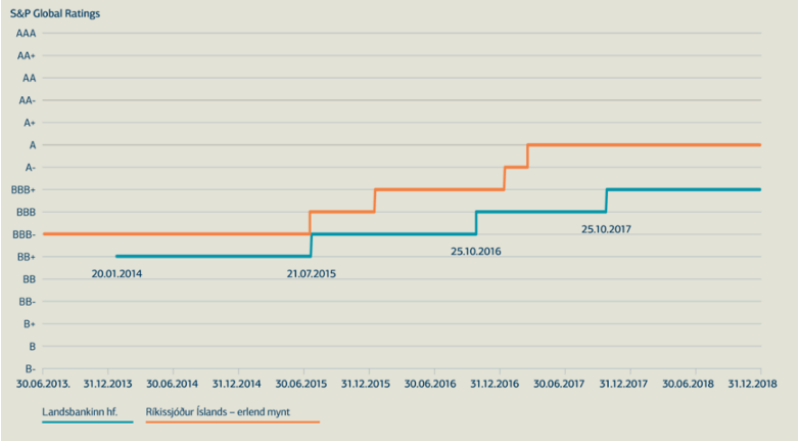
Fjármögnun Landsbankans grundvallast á þremur meginstoðum: innlánum frá viðskiptavinum, fjármögnun á markaði og eigin fé. Lánshæfiseinkunn Landsbankans er BBB+/A-2 með stöðugum horfum af S&P Global Ratings.

Innlán frá viðskiptavinum

Stærstur hluti fjármögnunar Landsbankans er í formi innlána frá viðskiptavinum sem námu 693 milljörðum króna í árslok 2018 og eru að mestu leyti óverðtryggð og óbundin. Innlán frá viðskiptavinum jukust um 88 milljarða króna á árinu. Verðtryggð innlán námu 114 milljörðum í lok árs 2018 og hækkuðu um 8 milljarða króna frá fyrra ári.

Skuldabréfaútgáfa á erlendum mörkuðum og erlendar lántökur

Erlendar skuldabréfaútgáfur eru veigamesta stoðin í fjármögnun bankans á markaði. EMTN-skuldabréfarammi bankans er tveir milljarðar evra að stærð og var stækkaður úr 1,5 milljörðum evra á árinu 2017. Fyrstu skref í útgáfum undir rammanum voru tekin haustið 2015 og hefur bankinn verið reglulegur útgefandi á erlendum skuldabréfamörkuðum



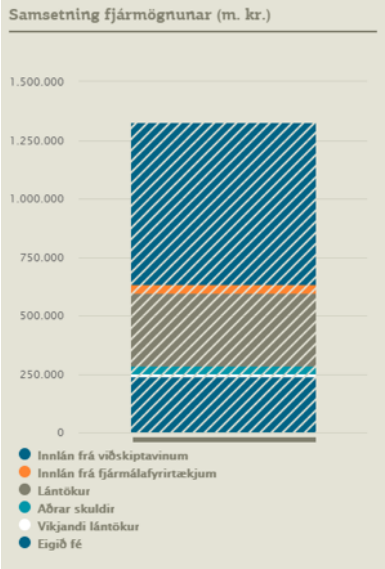
frá þeim tíma. Árið 2018 markaði tímamót í fjármögnun Landsbankans þegar bankinn lauk sinni fyrstu víkjandi skuldabréfaútgáfu á erlendum markaði.

Í ágúst 2018 lauk bankinn sölu á víkjandi skuldabréfum að fjárhæð 100 milljónir evra til tíu ára með innköllunarheimild að fimm árum liðnum. Lánshæfiseinkunn skuldabréfanna er metin BBB- frá S&P Global Ratings. Útgáfan var liður í að ná fram hagkvæmari fjármagnsskipan í efnahagsreikningi bankans sem styður við arðsemismarkmið bankans til lengri tíma litið.

Í október 2018 var þriðji lánasamningur 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.

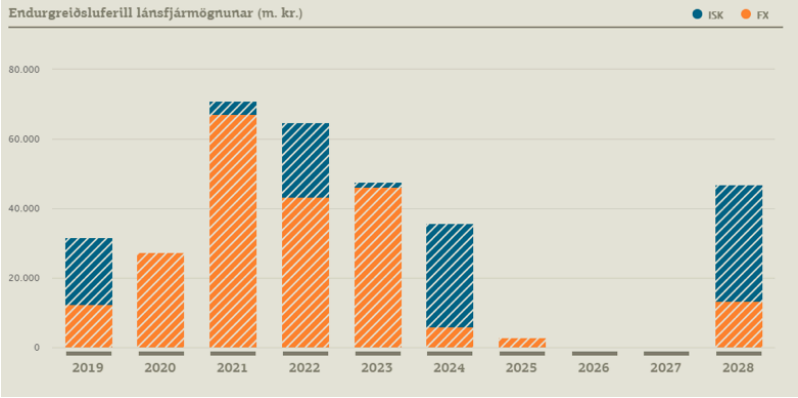
Fyrsta skuldabréfaútgáfa bankans undir EMTN-skuldabréfarammanum var á lokagjalddaga í október 2018. Í nóvember 2017 hafði bankinn fyrirframgreitt 150 milljónir evra eða sem nam helmingi útistandandi skuldabréfa. Eftirstöðvar skuldabréfaflokksins voru greiddar í október.

Í árslok námu erlendar skuldabréfaútgáfur samtals 199 milljörðum króna og hækkuðu um 8 milljarða króna á árinu. Lántökur í erlendri mynt námu 20 milljörðum króna á sama tíma.



Sértryggð skuldabréfaútgáfa

Útgáfurammi bankans fyrir sértryggð skuldabréf er 120 milljarðar króna að stærð en hann var stækkaður úr 100 milljörðum króna á árinu 2017. Útgáfa sértryggðra skuldabréfa undir rammanum er fyrst og fremst ætluð til að fjármagna íbúðalánasafn bankans og til að draga úr fastvaxtaáhættu. Á árinu 2018 voru regluleg útboð á sértryggðum skuldabréfum þar sem áður útgefnir flokkar voru stækkaðir. Enginn flokkur var á gjalddaga á árinu. Samningar um viðskiptavakt á eftirmarkaði með sértryggð skuldabréf útgefin af



bankanum voru endurnýjaðir á árinu. Sértryggðar skuldabréfaútgáfur bankans námu 106 milljörðum króna í árslok 2018 og nam aukningin 36 milljörðum króna á árinu.

Víxlaútgáfa

Landsbankinn gaf reglulega út víxla á árinu 2018 undir 50 milljarða króna útgáfuramma bankans fyrir víxla og skuldabréf. Víxlaútgáfa bankans nam 3 milljörðum króna í árslok 2018 samanborið við 7 milljarða króna árið áður.

Hlutafé

Eigið fé bankans nam 240 milljörðum króna í árslok 2018 og lækkaði um 6 milljarða króna á árinu. Landsbankinn greiddi út arð að fjárhæð 24,8 milljarðar króna til hluthafa á árinu 2018. Bankinn nýtti auk þess heimild til kaupa á eigin hlutum og bauð hluthöfum að kaupa til baka að hámarki 72,5 milljónir hluta eða sem nemur allt að 0,3% útgefins hlutafjár. Þátttaka var fremur lítil og keypti bankinn samtals um 15 milljónir eigin hluti á endurkaupatímabilinu. Eiginfjárhlutfall Landsbankans var 24,9% í árslok 2018.

Lánshæfismat

Frá ársbyrjun 2014 hefur lánshæfi Landsbankans verið metið af alþjóðlega lánshæfismatsfyrirtækinu S&P Global Ratings. Í október 2017 var lánshæfiseinkunn bankans hækkuð um eitt þrep og var þá metin BBB+/A-2 með stöðugum horfum. Í júlí 2018 staðfesti S&P Global Ratings óbreytta lánshæfiseinkunn bankans til lengri og skemmri tíma með áframhaldandi stöðugum horfum.

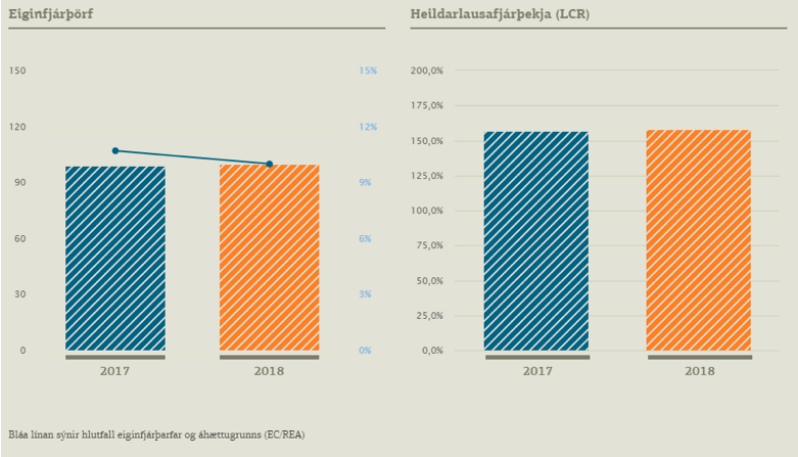
Áhættustjórnun

Skýr og skilvirk heimild einstakra aðila til að taka ákvarðanir, stýrð áhættutaka og eftirlit bankaráðs, bankastjóra og einstakra nefnda bankans, eru hornsteinar áhættustjórnunar Landsbankans.

Útlánaáhætta var áfram vel innan áhættuvilja bankans á liðnu ári. Bókfært virði útlána bankans til viðskiptavina jókst um 139 milljarða króna árið 2018, mest vegna lána til fyrirtækja í sjávarútvegi og íbúðalána til einstaklinga. Sjávarútvegur er þar með orðin stærsta einstaka atvinnugreinin í lánasafni bankans. Lausafjárstaða bankans í heild og í erlendum myntum sem og lausafjármælikvarðar voru vel umfram lögbundin mörk og áhættuvilja bankans á árinu. Þá var markaðsáhætta bankans áfram fremur lág og vel innan áhættuvilja, þrátt fyrir aukið flökt á mörkuðum og verulega dró úr misvægi verðtryggðra eigna og skulda á árinu.

Áhættuþættir í rekstri bankans eru metnir með nokkrum mælistikum eftir mismunandi eðli þeirra. Þær mælistikur eru m.a. nýttar við setningu áhættumarka, greiningu áhættuþátta og breytinga á þeim, miðlun upplýsinga og stjórnun áhættu. Sameiginleg mæling allra áhættuþátta er mat á eiginfjárþörf (e. economic capital).

Innra mat bankans á eiginfjárþörf vegna útlánaáhættu (útlán og kröfur á viðskiptavini og fjármálafyrirtæki) hækkaði um 6% á árinu sem skýrist af útlánaaukningu. Jákvæð þróun gæða safnsins hafði þó temprandi áhrif á hækkun eiginfjárþarfar.



Eiginfjárþörf vegna annarra áhættuþátta breyttist almennt lítið á árinu, að undanskilinni vaxta- og verðbólguáhættu, þar sem eiginfjárþörfin minnkaði umtalsvert, og laga- og stjórnvaldsáhættu, þar sem hún jókst nokkuð. Heildareiginfjárþörf jókst lítillega á árinu, eða úr 98,6 mö.kr. í 99,6 ma.kr. Áhættugrunnur bankans (REA) hækkaði einnig en vegna bættra útlánagæða var hlutfall eiginfjárþarfar af áhættugrunni 10,0% um sl. áramót, samanborið við 10,7% í árslok 2017, sem er mjög jákvæð breyting á milli ára.

Heildarmarkaðsáhætta Landsbankans var hófleg og vel innan áhættuvilja bankans. Lausafjárstaða bankans var vel umfram kröfur Seðlabankans en hlutfall heildarlausafjárþekju bankans var 158% í árslok og 534% í erlendum gjaldmiðlum.

Landsbankinn hefur sett sér ítarlegar áhættureglur og byggt upp stjórnskipulag sem tryggir skýra ábyrgð og eftirfylgni við áhættustjórnun.

Yfirlit mælinga á áhættuvilja Landsbankans

Áhættuþáttur	Mæling
Útlánaáhætta	Vænt tap
	Meðallíkur á vanefndum
	Tap að gefnum vanefndum
	Geirasamþjöppun
	Lántakasamþjöppun
Markaðsáhætta	Hlutabréf
	Skuldabréf
	Gjaldeyrir
	Vaxta- og verðtryggingaráhætta utan veltubókar
	Verðtryggingaráhætta
Lausafjáráhætta	Lausafjárþekja - alls
	Lausafjárþekja - gjaldeyrir
Rekstraráhætta	Umfang rekstrar - Raunbreyting áhættugrunns
Fjármögnunaráhætta	Fjármögnunarþekja
	Eiginfjárviðmið

Umgjörð áhættustjórnunar

Í áhættustjórnun felst greining, mat og stýring á áhættuþáttum í rekstri bankans. Landsbankinn

skal setja sér ítarlegar áhættureglur og byggja upp skilvirkt innra stjórnskipulag sem tryggir skýra ábyrgð, stjórnun áhættu og eftirfylgni við áhættustjórnun.

Í samræmi við áhætturegl ur bankans er tekið tillit til allra viðeigandi áhættuþátta í starfseminni, bæði fjárhagslegra og ófjárhagslegra, þ.m.t. útlánaáhættu, markaðsáhættu, lausafjáráhættu, samþjöppunaráhættu, rekstraráhættu, viðskiptaáhættu, lagalegrar áhættu, orðsporsáhættu, háttsemisáhættu, hlítingaráhættu, upplýsingaöryggisáhættu, gagnaáhættu og líkanaáhættu.

Í innra stjórnskipulagi Landsbankans er sett fram nefndaskipulag og ákvörðunarferli um helstu áhættuþætti, heimild einstakra aðila við ákvarðanatöku, eftirfylgni og eftirliti bankaráðs, bankastjóra og einstakra nefnda bankans.

Bankaráð hefur samþykkt áhættuvilja sem er notaður sem stjórntæki til að stýra áhættutöku og sem markmið fyrir heildaráhættu í starfsemi bankans. Áhættuviljinn er endurskoðaður að lágmarki árlega eða eftir þörfum til að hann endurspegli markmið bankans um áhættutöku hverju sinni.

Við stjórnun áhættu tengdri upplýsingatækni hefur Landsbankinn að leiðarljósi að takmarka hana með vel skilgreindu verklagi við rekstur, viðhald, þróun og prófanir upplýsingakerfa og vélbúnaðar. Ein af grunnstoðum þess hvernig Landsbankinn fylgist með upplýsingatækniáhættu er áhættumat á mikilvægum eignum tengdum upplýsingatækni. Landsbankinn byggir stefnu sína í upplýsingaöryggismálum á því að tryggja heilindi og traust í samskiptum við viðskiptavini bankans. Bankinn vinnur að því að hámarka öryggi gagna og upplýsingakerfa með tilliti til trúnaðar, réttleika og tiltækileika. Meðal annars er unnið að þessu á grundvelli fylgni við ISO 27001 staðalinn um upplýsingaöryggi.

Áhættustjórnun felur í sér ferli þar sem fléttast saman áhættuvilji bankans og viðskiptaáætlun. Hluti af því ferli er bæði sjálfsmat og áhættumat sem er fylgt eftir við frekari greiningu og stjórnun áhættu. Sömuleiðis tekur stefnumótun mið af áhættuvilja og áhættustjórnun. Af þessu leiðir að áhættustefna er órjúfanlegur hluti af starfsemi bankans og áhættustjórnun er lifandi ferli sem er innleitt með öflugri áhættumenningu innan bankans.

Virkt innra eftirlit

Virkt innra eftirlit er einn af hornsteinum öflugrar áhættustjórnunar og á að stuðla að því að bankinn starfi í samræmi við áhættustefnu og áhættuvilja. Samtals starfa 58 starfsmenn við innra eftirlit Landsbankans, þ.e. innan sviðsins Áhættustýringar, í Regluvörslu, sem er sérstök deild sem heyrir undir bankastjóra, og við Innri endurskoðun.

Innra eftirlit er ferli sem er mótað af stjórnendum og starfsmönnum Landsbankans. Innra eftirlit felur í sér allar þær aðgerðir sem gripið er til með það að markmiði að styðja við, stjórna, takmarka eða vakta tiltekna starfsemi og auka þannig líkur á að bankinn nái settum markmiðum.

Landsbankinn leggur áherslu á góð samskipti við eftirlitsaðila og að upplýsingagjöf til þeirra sé ávallt rétt. Samtals voru 357 mál skráð í skjalastjórnunarkerfi Landsbankans árið 2018 vegna samskipta við Fjármálaeftirlitið og Seðlabankann, fyrir utan regluleg skýrsluskil.

Ítarlegri upplýsingar í áhættuskýrslu

Landsbankinn hefur undanfarin ár gefið út áhættuskýrslu sem uppfyllir upplýsingaskyldu samkvæmt þriðju stoð Basel III staðalsins um eiginfjárkröfur fjármálafyrirtækja. Í skýrslunni er gerð ítarleg grein fyrir öllum

Fjöldi skráðra mála, regluleg skýrsluskil undanskilin

- **Fjármálaeftirlitið** 335
- **Seðlabankinn** 22

Regluleg skýrsluskil

- **Fjármálaeftirlitið**
  38 skýrslur með 121 skýrsluskilum
- **Seðlabankinn**
  24 skýrslur með 186 skýrsluskilum, auk þess sem ein skýrsla er send inn daglega

þáttum áhættustjórnunar bankans og þeim aðferðum sem beitt er við mat á áhættu.

Áhættuskýrslunni er ætlað að gefa glögga mynd af stöðu bankans og veitir hún m.a. lykilupplýsingar um umfang, áhættuskuldbindingar, áhættumatsferli, eiginfjárstöðu og aðra mikilvæga þætti á þessu sviði.

Landsbankinn gaf út áhættuskýrslu þann 7. febrúar 2019. Skýrslan er á ensku.