



Ársskýrsla

Landsbankans 2019

Efnisyfirlit

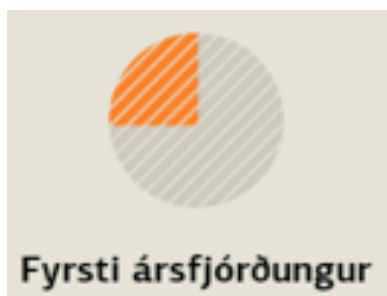
Stjórn og skipulag	4
Árið 2019 í hnotskurn.....	5
Ávörp.....	8
Bankaráð og framkvæmdastjórn.....	16
Stefna og stjórnarhættir.....	24
Landsbankinn þinn.....	30
Betri bankaviðskipti.....	31
Einstaklingar	39
Fyrirtæki	43
Markaðir	47
Mannauður og samfélag	51
Mannauður.....	52
Samfélagsábyrgð	58
Samstarf og stuðningur	64
Útgáfa.....	71
Fjármál og ársreikningur.....	74
Afkomukynning fyrir árið 2019.....	75
Fjármögnun.....	81
Áhættustjórnun	84

Stjórn og skipulag

Árið 2019 í hnotskurn

Landsbankinn er stærsta fjármálafyrirtækið á Íslandi

Einstaklingar í viðskiptum við Landsbankann	129.943
Fyrirtæki í viðskiptum við Landsbankann	14.584
Útibú og afgreiðslur í árslok 2019	37
Fjöldi hraðbanka / fjöldi afgreiðslustaða	88/63
Stöðugildi í árslok 2019	893

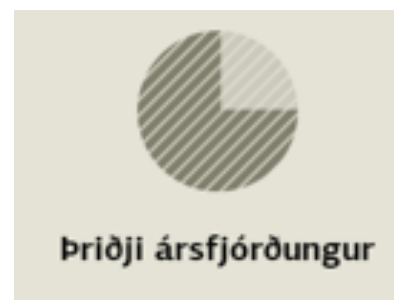


- » Landsbankinn hagnaðist um 19,3 milljarða króna á árinu 2018, eftir skatta
- » Landsbankinn gefur út skuldabréf að fjárhæð NOK 1.000 m og SEK 500 m
- » Skrifað undir samstarfs-samning Landsbankans og viðskiptadeildar Háskólans í Reykjavík
- » Landsbankaappið valið app ársins á Íslensku vefverð-laununum



- » Aðalfundur Landsbankans samþykkir að greiða út 9,9 milljarða í arð
- » Samfélagsskýrsla Landsbankans fyrir árið 2018 gefin út
- » Landsbankinn fyrirmyndar-fyrirtæki í góðum stjórnar-háttum
- » Landsbankinn semur við Vörð um kreditkortatrygg-ingar
- » Landsbankinn hlýtur jafn-launavottun samkvæmt jafnlaunastaðlinum ÍST 85:2012
- » Landsbankinn hagnast um 6,8 milljarða króna á fyrstu þremur mánuðum ársins

- » Viðskiptavinir geta byrjað að nota Apple Pay - Landsbankinn fyrstur með lausnir fyrir alla síma
- » Landsbankinn aðili að NASDAQ í Stokkhólmi, Kaupmannahöfn og Helsinki
- » Landsbankinn veitir styrki úr Samfélagssjóði til framúrskarandi námsfólks



- » Skrifað undir samning um kaup Landsbankans og Landsbréfa á framkvæmd UFS-mats
- » Landsbankinn fyrstur íslenskra banka til að bjóða upp á aðgang að A2A-greiðslulausn

- » Alþjóðlega fjármálatímaritið Euromoney velur Landsbankinn besta bankann á Íslandi
- » Landsbankinn hagnast um 11,1 milljarð króna á fyrri helmingi ársins
- » S&P staðfestir óbreytta láns hæfiseinkunn en breytir horfum úr stöðugum í neikvæðar
- » Úthlutun úr Gleðigöngupotti Hinsegin daga og Landsbankans
- » Fjölmenni í Landsbankanum á Menningarnótt. Landsbankinn er einn helsti bakhjarl hátíðarinnar
- » Landsbankinn skrifar undir ný viðmið Sameinuðu þjóðanna um ábyrga bankastarfsemi
- » Vel heppnuð ferðaþjónusturáðstefna Landsbankans og ný greining Hagfræðideildar á ferðaþjónustu

- » Yfir 200 manns á fræðslufundi Landsbankans um netöryggismál



- » Landsbankinn hagnast um 14,4 milljarða króna á fyrstu níu mánuðum ársins
- » Hagspá Landsbankans fyrir árin 2019-2022 kynnt á vel sóttum morgunfundi
- » Nýtt hlaðvarp Hagfræðideildar Landsbankans
- » Markaðir Landsbankans vinna með Lánasjóði sveitarfélaga að vottun vegna útgáfu grænna skuldabréfa
- » Viðskiptavinir Landsbankans geta greitt með Garmin og Fitbit snjallúrum

- » Landsbankinn stendur að vel heppnaðri jafnréttisráðstefnu á Egilsstöðum
- » Fullt út úr dyrum á Off-venue tónleikum Landsbankans á Airwaves
- » Landsbankinn stendur fyrir málstofu á Sjávarútvegsráðstefnunni 2019 og birtir umfjöllun um sölu á íslenskum fiski í erlendum netverslunum
- » Landsbankinn í 6. sæti af 376 í UFS-áhættumati Sustainalytics í Evrópu
- » Landsbankinn veitir framkvæmdalán vegna áfangaheimilis Kvennaathvarfsins
- » Fyrsta víkjandi skulda-bréfaútgáfa í krónum
- » Gjaldeyrisviðskipti Landsbankans í takt við FX Global Code
- » Landsbankinn veitir 15 milljónir króna í samfélagsstyrki

Ávörp

Ávarp formanns bankaráðs og bankastjóra

„Sú áhersla sem Landsbankinn hefur lagt á góða þjónustu og traustan rekstur hefur leitt til aukinnar ánægju hjá viðskiptavinum og vaxandi trausts til bankans.“

- *Helga Björk Eiríksdóttir, formaður bankaráðs.*

„Með stafrænni þjónustu gerum við bankaþjónustu aðgengilegri og auðveldari. Með persónulegri þjónustu tryggjum við að viðskiptavinir fái trausta fjármálaráðgjöf og aðstoð þegar á reynir.“

- *Lilja Björk Einarsdóttir, bankastjóri.*

Ávarp formanns bankaráðs Landsbankans

Óhætt er að segja að vatnaskil hafi orðið í íslensku efnahagslífi. Eftir samfelldan hagvöxt frá árinu 2011 mældist lítilsháttar samdráttur á árinu 2019. Fall WOW air hafði veruleg áhrif og átti hvað mestan þátt í að ferðamönnum fækkaði um ríflega 300.000, eða um meira en 14%. Atvinnuleysi jókst umtalsvert frá fyrra ári og þrátt fyrir lækkun vaxta og stöðugt verðlag voru ytri aðstæður fyrirtækja í flestum atvinnugreinum afar krefjandi. Óróleiki á erlendum mörkuðum setti sömuleiðis svip sinn á árið.

Traustur rekstur

Við þessar aðstæður telst afkoma og arðsemi Landsbankans á árinu 2019 hafa verið góð. Hagnaður bankans á árinu 2019 nam 18,2 milljörðum króna. Arðsemi eiginfjár eftir skatta var 7,5% en að teknu tilliti til áhrifa af banka-skatti var arðsemi eiginfjár 9,2%. Langtímamarkmið bankans er að 10% arðsemi sé af eigin fé, án bankaskatts. Mikil áhersla er lögð á að halda rekstrarkostnaði í skefjum og er kostnaðarhlutfall bankans með því lægsta sem þekktist á evrópskum bankamark-

aði. Í lok árs 2019 var kostnaðarhlutfall bankans 42,6% og lækkar frá fyrra ári. Laun og tengd gjöld lækka um 131 milljónir króna á milli ára en annar rekstrarkostnaður hækkaði um 186 milljónir króna. Efnahagur Landsbankans er traustur en eigið fé bankans í árslok 2019 var 248 milljarðar króna og eiginfjárlutfallið var 25,8%, sem telst hátt í alþjóðlegum samanburði.

Uppgjör bankans er sem fyrr til marks um traustan og stöðugan rekstur. Uppgjörið endurspeglar engu að síður þær breytingar sem orðið hafa í efnahagslífinu, m.a. í því að í fyrsta skipti frá árinu 2008 voru virðisbreytingar útlána neikvæðar. Þá setti lágt vaxtastig þrýsting á vaxtamun bankans og mun gera það áfram. Á sama tíma draga háar eiginfjárkröfur og sérstök skattlagning á stærri fjármálafyrirtæki úr arðseminni. Lækkun bankaskatts um áramót, úr 0,376% í 0,318%, var jákvætt skref en hafa verður í huga að skatturinn átti alltaf að vera tíma-bundinn og skattlagningin hefur ekki að fullu skilað sér í verðlagningu. Landsbankinn býður samkeppnishæf kjör á bankamarkaði og mun kappkosta að gera það áfram.

Skipting eignarhalds á Landsbankanum hf.

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

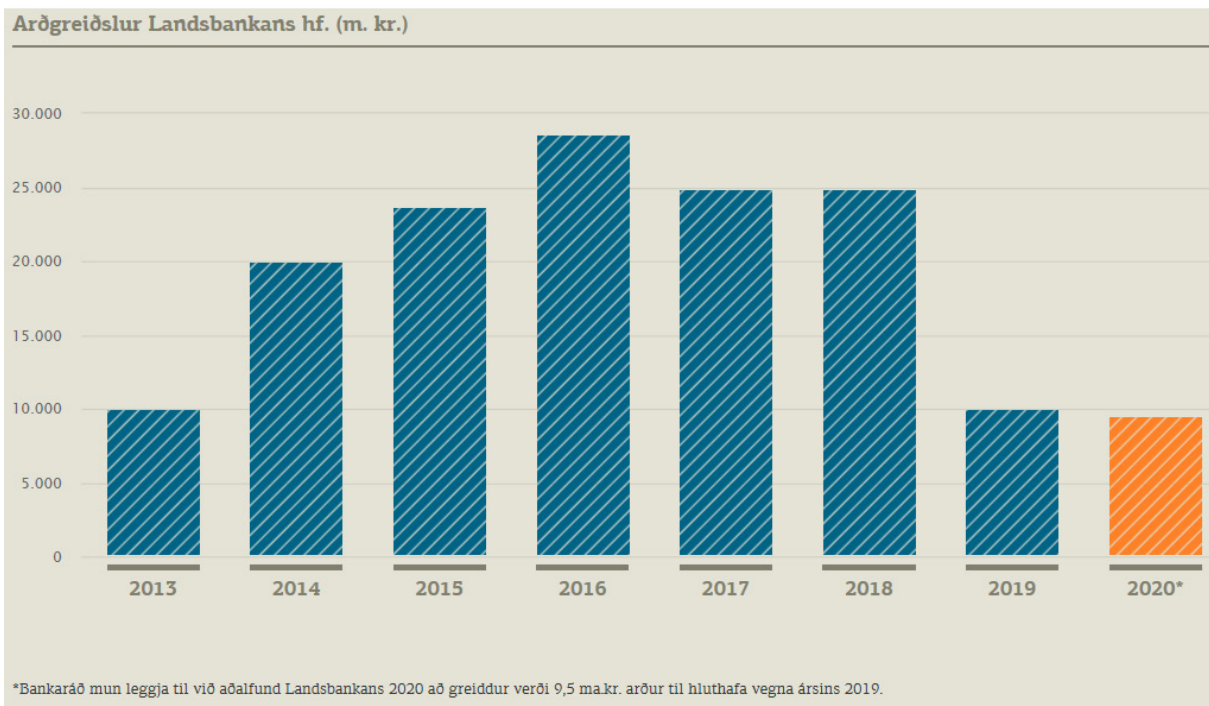
*Árið 2015 fengu um 1.400 starfsmenn og fyrrum starfsmenn afhenta hluti í Landsbankanum í samræmi við samning um uppgjör LBI hf. og íslenska ríkisins. Við samruna Sparisjóðs Vestmannaeyja og Sparisjóðs Norðurlands eignuðust fyrrum stofnfjárfarar í sjóðunum hluti í bankanum.

Margar áskoranir eru framundan í starfsemi fjármálafyrirtækja. Viðskiptavinir gera kröfu um skilvirkari þjónustu og betri kjör á meðan samkeppni frá innlendum sem erlendum aðilum eykst og kostnaður við eftirlit og í upplýsingatækni hækkar. Landsbankinn líkt og önnur fyrirtæki þarf að hagræða í rekstri sínum og skila eigendum ásættanlegri ávöxtun á eigið fé. Hlutverk Landsbankans er fyrst og fremst að styðja við íslensk heimili og atvinnulíf um land allt og það mun bankinn gera áfram. Stjórnvöld geta að sama skapi lagt sín lóð á vogarskálarnar með því að lækka skatta enn frekar en boðað hefur verið.

Frá árinu 2013 til 2019 greiddi Landsbankinn alls um 142 milljarða króna í arð en arðgreiðsl-



Helga Björk Eiríksdóttir, formaður
bankaráðs



urnar hafa að stærstum hluta runnið í ríkissjóð. Stefna Landsbankans er að greiða meirihluta af hagnaði út sem arð til hluthafa en til viðbótar skal stefnt að sérstökum arðgreiðslum til að auka hagkvæmni í fjármagnsskipan bankans. Á aðalfundi bankans 27. mars nk. mun bankaráð leggja til að bankinn greiði 9,5 milljarða króna í arð vegna afkomu ársins 2019.

Húsnæði Landsbankans

Landsbankinn hefur um árábil stefnt að því að flytja miðlæga starfsemi í ný húsakynni enda er núverandi húsakostur bankans í miðborg Reykjavíkur óhentugur og óhagkvæmur. Í þessum tilgangi keypti bankinn lóð við Austurhöfn í Reykjavík árið 2014. Í maí 2017 tók bankaráð ákvörð-

un um að láta byggja nýtt hús fyrir bankann á lóðinni. Það var gert á grundvelli frumáætlunar sem miðaði við að kostnaður við að byggja skrifstofu- og þjónustuhúsnæði á þessum stað yrði um 9 milljarðar króna, að lóðarverði meðtöldu. Að teknu tilliti til þróunar vísitölu byggingarkostnaðar frá því að ákvörðunin var tekin jafngildir sú fjárhæð nú um 10 milljörðum króna.

Þegar búið var að leggja mat á tillögur sem bárust um hönnun hússins var ljóst að byggingin yrði kostnaðarsamari en upphaflega var gert ráð fyrir. Við bættist kostnaður vegna ákvörðunar um að húsið yrði umhverfisvottað samkvæmt BREEAM-umhverfistaðlinum. Samkvæmt þeirri kostnaðaráætlun sem bankaráð hefur samþykkt er nú reiknað með að heildarkostnaður við bygginguna verði 11,8 milljarðar króna. Þrátt fyrir að kostnaður verði því um 1,8 milljörðum króna hærri en upphaflega var gert ráð fyrir er ljóst að flutningur í húsið mun hafa í för með sér nauðsynlega hagræðingu. Gert er ráð fyrir að árlegur sparnaður bankans vegna flutnings nemi um 500 milljónum króna. Bankinn hyggst selja eða leigja frá sér um 40% hússins og er kostnaður við þann hluta sem bankinn mun nýta áætlaður um 7,5 milljarðar króna.

Varnir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka

Landsbankinn leggur mikla áherslu á varnir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka. Þetta eftirlit hefur verið eflt með margvíslegum hætti á undanförunum árum. Ný tölvukerfi hafa verið tekin í notkun sem bæta mjög sjálfvirka vöktun. Starfsfólki sem starfar við eftirlitið hefur verið fjölgað og aukið áhersla lögð á þessar varnir í öllu starfi bankans. Fjármálaeftirlit Seðlabanka Íslands metur reglulega varnir bankans gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka og vinna bankans miðar ávallt að því að uppfylla kröfur stjórnvalda að öllu leyti.

Það voru sannarlega vonbrigði þegar FATF, alþjóðlegur fjármálaaðgerðahópur ríkja um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka, ákvað í október 2019 að setja Ísland á svokallaðan gráan lista yfir ríki sem eru samvinnufús en aðgerðaáætlun um endurbætur er í farvegi. Athugasemdir

FATF sneru ekki að íslenskum fjármálafyrirtækjum heldur að stjórnvöldum. Þau hafa útskýrt sína hlið á málinu og upplýst að vinna við úrbætur miði að því að Ísland verði tekið af þessum lista innan tíðar.

Jöfn laun og jöfn starfstækifæri

Landsbankinn hefur um árabil lagt áherslu á launajafnrétti og jöfn starfstækifæri. Lögbundin jafnlaunavottun Landsbankans tók formlega gildi í mars 2019. Launamunur kynjanna er mældur mánaðarlega og hefur mælst á bilinu 1,3-1,8% frá því að kerfið var innleitt. Bankinn tekur jafnréttismál alvarlega og vinnur að framgangi þeirra með ýmsum hætti. Frá árinu 2018 hefur bankinn t.a.m. tekið þátt í Jafnréttisvísi Capacent. Á árinu 2019 var innleidd viðbragðsáætlun við einelti, kynbundnu misrétti, kynferðislegri áreitni og ofbeldi sem var ítarlega kynnt fyrir starfsfólki.

Fyrirtæki leggja sífellt meiri áherslu á samfélagsábyrgð og viðskiptavinir fylgjast vel með frammistöðu fyrirtækja á þessu sviði. Hjá Landsbankanum er litið svo á að samfélagsábyrgð sé lykilþáttur í starfsemi bankans. Það er m.a. gert með því að innleiða metnaðarfulla stefnu um ábyrgar fjárfestingar, með því að starfsfólk aflar sér sérþekkingar á útgáfu grænna skuldabréfa og með því að fylgja alþjóðlegum viðmiðum um ábyrga bankastarfsemi.

Umhverfið sem Landsbankinn starfar í er síbreytilegt. Reglur og kröfur yfirvalda breytast og ný tækni gerir samkeppni á fjármálamarkaði fjölbreyttari og harðari. Samkeppnin kemur ekki aðeins frá innlendum keppinautum heldur einnig frá erlendum bönkum og mögulega frá erlendum tæknirisum.

Stefnumótun og framtíðarsýn

Fyrir rúmlega fimm árum setti Landsbankinn sér stefnu til ársins 2020. Sú stefna var uppfærð árið 2017 og aukin áhersla lögð á stafrænar lausnir og þjónustu við viðskiptavinum. Síðan hafa fjölmargar nýjungar litið dagsins ljós auk þess sem meiri áhersla hefur verið lögð á persónulega þjónustu og ráðgjöf. Bankinn hefur sömuleiðis lagt mikla áherslu á að efla þjónustu við fyrirtæki um allt land. Sú áhersla sem Landsbankinn hefur lagt á góða þjónustu og traustan rekstur hefur leitt til aukinnar ánægju hjá viðskiptavinum og vaxandi trausts til bankans. Í lok janúar 2020 var greint frá því að Landsbankinn hefði mælst efstur í Íslensku ánægjuvöginu hjá viðskiptavinum í bankaþjónustu. Bankinn er ákaflega stoltur af þessari viðurkenningu og þakkar traustið sem honum er sýnt. Okkar metnaðarfulla starfsfólk á hrós skilið og við munum áfram leggja okkur fram um að veita bestu þjónustu á íslenskum bankamarkaði.

Stefnan sem mörkuð var til ársins 2020 hefur gefist vel en nú er tímabært að marka nýja stefnu til framtíðar. Vinna við nýja stefnumörkum hófst í vetur og verður ný stefna kynnt á haustmánuðum. Það eru því krefjandi og spennandi tímar framundan.

Á aðalfundi bankans 4. apríl 2019 voru Berglind Svavarsdóttir, Einar Þór Bjarnason, Helga Björk Eiríksdóttir, Hersir Sigurgeirsson og Sigríður Benediktsdóttir endurkjörin í bankaráð Landsbankans. Guðbrandur Sigurðsson og Þorvaldur Jacobsen voru kjörnir aðalmenn í bankaráð og Guðrún Blöndal og Sigurður Jón Björnsson varamenn.

Starfsfólk Landsbankans er samhentur og öflugur hópur sem getur verið stolt af þeim árangri sem bankinn náði á árinu 2019. Fyrir hönd bankaráðs Landsbankans þakka ég starfsfólki fyrir gott og ánægjulegt samstarf á liðnu ári. Ég þakka jafnframt viðskiptavinum, hluthöfum og eftirlitsaðilum góð samskipti á liðnu ári.

Ávarp bankastjóra Landsbankans

Landsbankinn hefur verið í sókn sem endurspeglast í aukinni ánægju viðskiptavina og sterkri markaðsstöðu ásamt traustum og stöðugum rekstri. Hagnaður ársins nam um 18,2 milljörðum króna eftir skatta sem er um 1 milljarði króna minni hagnaður en árið 2018. Stærsta breytingin milli ára skýrist af framlagi í afskriftarsjóð vegna neikvæðra virðisbreytinga útlána. Um er að ræða talsverðan viðsnúning frá fyrra ári þegar virðisbreytingar voru jákvæðar, að mestu vegna þess að þá var bakfærð varúðarfærsla vegna gengislána. Framlög í afskriftarsjóð til að koma til móts við möguleg útlánatöp eru eðlilegur þáttur í rekstri banka en mat á fjárhæð framlaganna tekur ekki einvörðungu mið af gæðum eigna heldur einnig af efnahagsástandi og -horfum.

Aukin hagkvæmni í rekstri og stöðugar aðhaldsaðgerðir eiga stærstan þátt í að rekstrarkostnaður stóð nánast í stað á milli ára, þrátt fyrir kjarasamningsbundnar launahækkanir. Kostnaðarhlutfall bankans lækkaði töluvert á milli ára og var 42,6%. Landsbankinn var raunar með 11. lágsta kostnaðarhlutfall banka í Evrópu samkvæmt samanburði

sem Evrópska bankaeftirlitsstofnunin birti í vetur. Arðsemi eiginfjár var 7,5% en 9,2% ef litið er framhjá áhrifum af bankaskatti. Þegar alþjóðlega fjármálatímaritið Euromoney útnefndi Landsbankann sem besta banka á Íslandi árið 2019 var einmitt bent á að fjárhagsleg afkoma bankans undirstrikaði afburða stöðu hans á Íslandi, einkum hvað varðar skilvirkni og arðsemi, auk þess sem heilbrigður vöxtur hafi orðið í lánum og innstæðum.

Mikilvægasti þátturinn í starfsemi Landsbankans er sambandið við viðskiptavini. Það er einkar góð byrjun á árinu 2020 að bankinn var í efsta sæti í Íslensku ánægjuvoginni sem byggir á könnun sem gerð var seinni hluta árs 2019 og mælir heildaránægju viðskiptavina. Við leggjum í senn mikla áherslu á persónulegt samband við viðskiptavini okkar og á framþróun og útgáfu stafrænna lausna. Með stafrænni þjónustu gerum við bankaþjónustu aðgengilegri og auðveldari. Með persónulegri þjónustu tryggjum við að viðskiptavinir fái trausta fjármálaráðgjöf og aðstoð þegar á reynir.

Starfsfólk bankans hefur nýtt vel

þau tækifæri sem hafa gefist til að efla viðskiptasambönd og á árinu 2019 buðum við fjölmarga nýja viðskiptavini velkomna. Þetta á jafnt við um fyrirtæki sem einstaklinga. Fjögur af hverjum tíu fyrirtækjum með yfir 500 milljóna króna ársveltu kjósa að eiga viðskipti við Landsbankann og ánægja fyrirtækja með þjónustuna hefur ekki verið meiri frá árinu 2008. Þá erum við stolt af því að hafa stutt yfir eitt þúsund fjölskyldur og einstaklinga sem voru að stíga sín fyrstu skref á húsnaðismarkaðinum en bankinn var með 38% hlutdeild í íbúðalánum til fyrstu kaupa á árinu. Landsbankinn veitir samkeppnishæf kjör þar sem því verður við komið en það er öllum ljóst að erfitt er að keppa um kjör við aðila sem búa við lægri álögur en bankinn. Skattheimta á stærri fjármálafyrirtæki, sem jafnframt er mun meiri en í nágrannalöndunum, skekkir samkeppnisstöðuna verulega og kemur niður á kjörum til neytenda. Bankinn greiðir vegna ársins 2019 um 4,2 milljarða króna vegna skatts á heildarskuldir fjármálafyrirtækja, um 1,1 milljarð króna í tryggingasjóð innstæðueigenda, auk um 709 milljónir króna vegna sérstaks



Lilja Björk Einarsdóttir, bankastjóri

fjársýsluskatts sem leggst eingöngu á laun hjá fjármála- og verðbréfafyrirtækjum, auk tryggingafélaga. Það er jákvæð þróun að bæði bankaskatturinn og gjald í tryggingasjóð innstæðueigenda hafa lækkað. Það þyrfti þó að ganga lengra, m.a. með því að bankaskatturinn, sem alltaf átti að vera tímabundin skattheimta, verði afnuminn að fullu og að ekki sé innheimt í tryggingasjóð innstæðueigenda umfram þörf. Í Landsbankanum verður áfram unnið að því að lækka rekstrar-kostnað en stærstu tækifærin til þess liggja í áframhaldandi stöðlun og einföldun á sameiginlegum innviðum fjármála-kerfisins.

Árið 2019 einkenndist af lækkandi vöxtum á Íslandi ásamt umtalsverðri óvissu í efnahagsmálum sem minnkaði þó eftir því sem leið á árið. Vaxtamunur bankans lækkaði lítillega milli ára, eða um 0,3 prósentustig, sem er meðal annars afleiðing af lækkun stýrivaxta og vaxtalækkana bankans í kjölfarið. Bankinn leggur áfram áherslu á að verðleggja útlán í samræmi við áhættu og arðsemiskröfu og að verðleggja innlán með tilliti til markaðsaðstæðna. Áhætta

í útlánasafni bankans heldur áfram að lækka. Sjávarútvegur er stærsta atvinnugreinin í útlánum bankans, en lán til einstaklinga vegna húsnæðiskaupa eru á hinn bóginn stærsta útlánasafn bankans.

Landsbankinn hélt árið 2019 áfram vel heppnaðri útgáfu víkjandi skuldabréfa og sértryggðra skuldabréfa. Á árinu 2020 mun Landsbankinn áfram sækja fjármagn á innlenda sem erlenda fjármagnsmarkaði, einkum til endurfjármögnunar, og mun við það áfram njóta sterkrar stöðu sinnar hér á landi.

Fjárfestar og viðskiptavinir horfa í auknum mæli til samfélags-ábyrgðar fyrirtækja og því er mikilvægt fyrir bankann að gera grein fyrir stefnu og árangri á því sviði. Landsbankinn hefur lagt mikla áherslu á þennan málaflokk og á árinu 2019 fékk bankinn mjög góða einkunn frá alþjóðlega mats- og greiningarfyrirtækinu Sustainability á mati á UFS-þáttum, þ.e. á umhverfis- og félagslegum þáttum og stjórnarháttum. Var bankinn í 6. sæti af 376 bönkum sem Sustainability hafði mælt í Evrópu.

Töluvert hefur verið rætt um að sótt sé að bönkum úr mörgum áttum og að tæknibreytingar muni leiða til umbyltingar á fjármálamarkaði. Á sama tíma hefur staða Landsbankans sjaldan verið jafn góð. Í umróti myndast mikil tækifæri og Landsbankinn er vel í stakk búinn til að mæta auknum kröfum, aukinni samkeppni og nýjum ógnum líkt og netglæpum. Við erum meðvituð um þær áskoranir sem bankinn stendur frammi fyrir en vinnum markvisst að því að finna og skapa ný tækifæri fyrir bankann og takmarka um leið áhrif breytinganna á reksturinn.

Góður árangur bankans er fyrst og fremst öflugur og metnaðarfullu starfsfólki að þakka, sem og okkar traustu viðskiptavinum um allt land. Sem fyrr er mikill hugur í Landsbankafólki sem vinnur nú ásamt stjórn bankans að því að móta nýja framtíðarstefnu fyrir bankann sem kynnt verður á haustmánuðum. Ný stefna bankans mun snúa að því hvernig við treystum samband okkar við viðskiptavini enn frekar og höldum áfram að skila góðri og samkeppnishæfri rekstrarniðurstöðu.

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 sjá til þess 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 starfar á sviði fasteignapróunar og ráðgjafar og rekur jafnframt gisti-

þjónustu á Akureyri. 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 verðbréfiðskiptanám við Háskólann í Reykjavík. Helga Björk var kjörin í bankaráð Landsbankans í apríl 2013 og hefur verið formaður bankaráðs frá árinu 2016. Hún gegnir einnig formennsku í Starfskjaranefnd.



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. Berglind var kjörin í bankaráð í apríl 2016 og er varaformaður bankaráðs.



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 meistaraþráðu 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 stjórnunarráðgjafi frá 1992, hérlandis og í Noregi, m.a hjá Accenture og Adcore Strategy. Einar hefur setið í stjórnnum íslenskra fyrirtækja og samtaka og sat m.a. í stjórnnum Stjórnvísí og Íslensku ánægjuvogarinnar. Hann gegnir nú stjórnarformennsku í Intellecta ehf. Einar Þór var kjörinn í bankaráð í apríl 2016 og er formaður Framtíðarnefndar.



Guðbrandur Sigurðsson

Guðbrandur er framkvæmdastjóri Borgarplasts hf. Hann lauk BS-prófi í matvælafræði árið 1985 og MBA-prófi frá Edinborgarháskóla

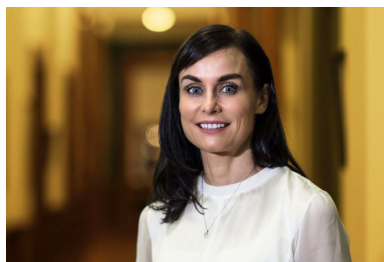
1994. Hann starfaði hjá Íslenskum sjávarafurðum og forverum þess á árunum 1985-1996 og var ráðinn einn af framkvæmdastjórum félagsins við stofnun þess árið 1991. Þá gegndi hann starfi framkvæmdastjóra hjá ÚA og Brimi 1996-2004. Á árunum 2005-2008 var hann framkvæmdastjóri MS, framkvæmdastjóri Nýlands ehf. 2008-2010 og framkvæmdastjóri Plastprents hf. 2010-2012. Hann var síðan framkvæmdastjóri endurskoðunarfyrirtækisins PwC á Íslandi 2013-2016 og framkvæmdastjóri Heimavalla hf. 2016 - 2019. Hann hefur setið í stjórnnum ýmissa fyrirtækja og samtaka á sínum starfsferli, meðal annars BL hf., Haga hf. og Reita hf. Hann situr nú í stjórn Reykjavík Creamery ehf. og Talnakönnunar hf. Guðbrandur var kjörinn í bankaráð í apríl 2019.



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, meistara-prófi 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 stjórnnum fyrirtækja, í nefndum og verið kallaður til sem sérfróður meðdómari og dómkvaddur matsmaður í fjölda dómsmála vegna verðmats, skattamála o.fl. Hersir

var kjörinn í bankaráð í apríl 2016 og er formaður Áhættunefndar.



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 stundaði hún rannsóknir á sviði fjármálahagfræði, með áherslu á fjármálamarkaði. Hún var skipuð í rannsóknarnefnd Alþingis um bankahrunið

árið 2008 og átti sæti í kerfisáhætturáði Danmerkur 2013-2016. Hún var framkvæmdastjóri fjármálastöðugleika hjá Seðlabanka Íslands 2011-2016. 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. Sigríður var kjörin í bankaráð í mars 2017 og er formaður Endurskoðunarnefndar.



Þorvaldur Jacobsen

Þorvaldur Jacobsen er framkvæmdastjóri kerfisstjórnunar-sviðs Landsnets. Hann lauk prófi í rafmagnsverkfræði frá Háskóla Íslands árið 1987 og prófi í tölvunarfræði frá sama skóla árið 1988. Þá lauk hann einnig

meistaragraðu 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.is 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 hálfis árs skeið 2007-2008, var framkvæmdastjóri hjá Skyggni 2009-2011, framkvæmdastjóri UAB Baltic IT Services 2010-2012 (dótturfélags Nýherja í Lit-háen), og loks framkvæmdastjóri rekstrarlausna hjá Nýherja 2011-2012. Þorvaldur var framkvæmdastjóri þróunarsviðs VÍS á árunum 2012-2017 og starfaði hjá Valcon Consulting A/S á sviði rekstrarráðgjafar og breytingastjórnunar 2017-2019. Hann situr í stjórn Sensa ehf., sem er dótturfélag Símans, en áður hefur hann setið í stjórnnum ýmissa félaga, auk félagasamtaka á sínu starfssviði. Þorvaldur var kjörinn varamaður í bankaráð í mars 2018 og aðal- maður í apríl 2019.

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 stjórnnum Framtakssjóðs Íslands slhf., Regins hf., Varðar trygginga hf., Varðar líftryggingar hf. og Mílu ehf. Guðrún var framkvæmdastjóri Nasdaq verðbréfamistöðvar hf. frá árinu 2013 til 2018. Guðrún var kjörin varamaður í bankaráð í mars 2018.

Sigurður Jón Björnsson

Sigurður Jón lauk cand.oecon. prófi af reikningshalds- og fjármálasviði frá Háskóla Íslands árið 1994 og prófi í verðbréfavíðskiptum árið 2009. Að námi loknu starfaði hann sem aðstoðarsölustjóri Íslensk Ameríska

hf. 1995-1997. Þá gegndi hann störfum forstöðumanns fjármálasviðs, staðgengils framkvæmdastjóra og sérfræðings á sviði fjárfestinga hjá Framtaki fjárfestingarbanka hf. 1997- 2003. Hann starfaði sem forstöðumaður hagdeildar Air Atlanta 2003-2006 og var fjármálastjóri og staðgengill framkvæmdastjóra fjármálasviðs Norðuráls 2006-2007. Hann var ráðinn ráðgjafi í fyrirtækjaráðgjöf hjá Capacent árið 2007 og varð síðar eigandi hjá verðbréfafyrirtækinu Capacent fjárfestingarráðgjöf hf. Síðar Centra fyrirtækjaráðgjöf hf. Samhliða ráðgjafastörfum sinnti Sigurður hlutverki regluvarðar verðbréfafyrirtækisins. Hann var framkvæmdastjóri fjármála hjá Íbúðalánasjóði á árunum 2011-2017 og bar m.a. ábyrgð á áhættustýringu sjóðsins árin 2011-2015. Sigurður var stjórnarformaður tæknifyrirtækisins Betware á Íslandi frá stofnun félagsins árið 1998 allt til sölu þess til erlendra aðila árið 2014. Hann hefur einnig átt sæti í stjórnnum félaganna Stoda hf., Íslandsflugs hf., Landsafls hf., IMSI Inc. og SPC Holding AS. Sigurður var kjörinn varamaður í bankaráð í apríl 2019.

Framkvæmdastjórn

Svið bankans eru 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 mál-efnum 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 hún 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 stoðeilda.

Áður vann Lilja Björk hjá ráðgjafarfyrtækinu Marsh & McLennan og vann m.a. verkefni fyrir Ford-bílaframleiðandann, sem sérfræðingur í gerð áætlana og áhættulíkana fyrir váttryggingarsvið og fjárstýringu.

Lilja Björk tók við starfi bankastjóra Landsbankans árið 2017.

Upplýsingatækni

Upplýsingatæknisvið ber ábyrgð á rekstri, öryggi og framþróun stafrænna innviða Landsbankans.



Arinbjörn Ólafsson er framkvæmdastjóri Upplýsingatækni.

Arinbjörn lauk MS-prófi í iðnaðarverkfræði 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 endurúrreikningi gengistryggðra lána. Arinbjörn var forstöðumaður Upplýsingatæknideildar hjá

Landsbankanum frá 2015 til 2017 þegar hann tók við starfi framkvæmdastjóra Upplýsingatækni.

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.

Árni 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 Einstaklingsviðs 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 Einstaklingsviðs.

Helgi lauk embættisprófi í lögfræði frá Háskóla Íslands 1998.

Sama ár hóf hann störf hjá Landsbankanum sem lögfræðingur og síðar lögmaður. Helgi leiddi opnun skrifstofu Intrum og Löghéimtunnar 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 verðbréfavíðskiptum.

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 peningamála-sviði Seðlabanka Íslands. Hrefna tók við starfi framkvæmdastjóra Eignastýringarsviðs Landsbankans, síðar Markaða Landsbankans, árið 2010.

Fjármál

Fjármál er blandað tekju- og stoðsvið, en á sviðinu eru sjö deildir: Fjárstýring, Fjárhagsdeild, Hagfræðideild, Lánaumsjón, Lögfræðideild, Rekstur og Viðskiptaumsjón.



Hreiðar Bjarnason er framkvæmdastjóri Fjármála.

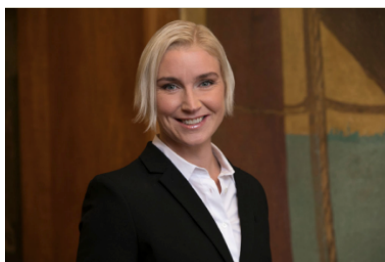
Hreiðar er viðskiptafræðingur frá Háskóla Íslands, með MS-gráðu í fjármálafræðum frá London Business School og hefur lokið prófi í verðbréfavíðskiptum.

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 á 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 árabílinu 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 verðbréfavíðskiptum 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 verðbréfavíðskipti, hafa eftirlit með framkvæmd laganna og takmarka eins og kostur er hlýtingaráhættu bankans. Þá hefur Regluvarsla einnig það hlutverk að annast varnir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka.

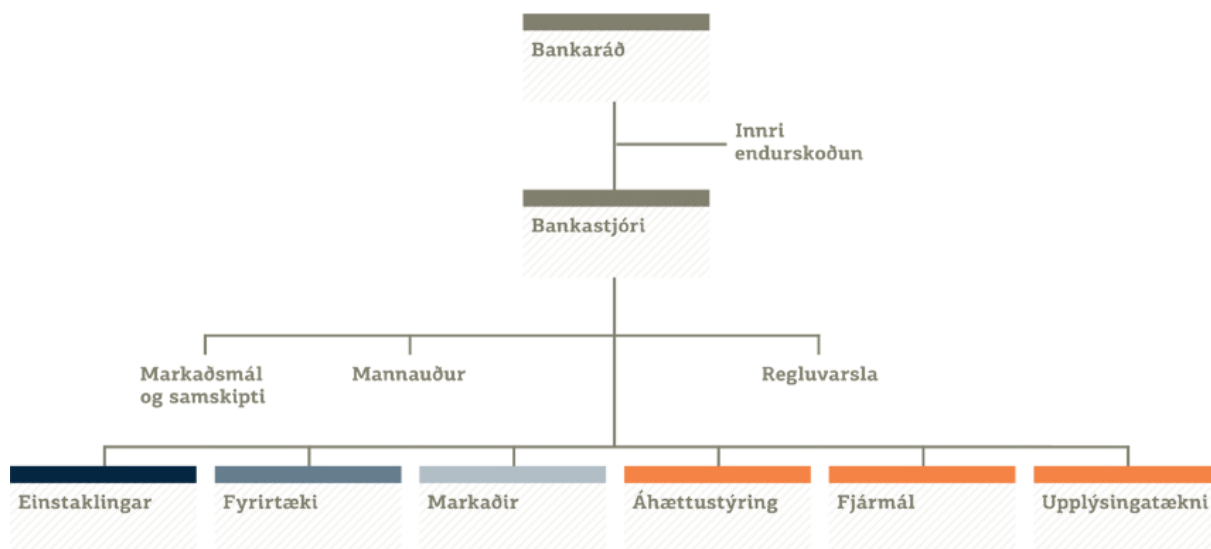


Þórður Örlygsson er regluvörður Landsbankans.

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



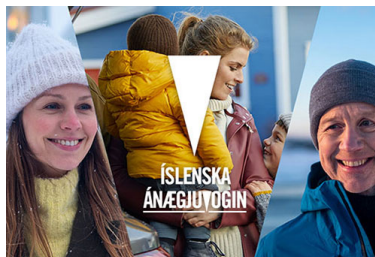
Stefna og stjórnarhættir

Í Landsbankanum er lögð mikil áhersla á að framþróun og nýsköpun í bankaþjónustu haldist í hendur við öflugan og traustan rekstur. Stefna Landsbankans er að viðskiptavinir geti með einföldum hætti sinnt öllum helstu bankaviðskiptum hvar og hvenær sem er.

Árangursrík framþróun og aðhald í rekstri

Undanfarin ár hefur Landsbankinn kynnt fjölda nýjunga í stafrænni þjónustu, bæði fyrir fyrirtæki og einstaklinga. Þessar nýju lausnir hafa hlotið afar góðar viðtökur hjá viðskiptavinum og ánægja viðskiptavina með þjónustu bankans hefur aukist jafnt og þétt. Gerð stafrænna lausna kallar á verulegar fjárfestingar en með því að forgangsraða og gæta aðhalds hefur tekist að halda rekstrarkostnaði bankans í skefjum. Bankinn kemur t.a.m. vel út í erlendum samanburði. Í gögnum sem Evrópska bankaeftirlitsstofnunin (European Banking Authority,

Landsbankinn var efstur í Íslensku ánægjuvuginni 2019 hjá viðskiptavinum í bankaþjónustu.



EBA) birti sl. haust kom fram að Landsbankinn væri með ellefta lægsta kostnaðarhlutfall banka í Evrópu. Í samanburði EBA voru birtar upplýsingar um rekstur og efnahag 131 banka frá 27 löndum á Evrópska efnahagssvæðinu og voru nýjustu gögnin frá 30. júní 2019.

Alhliða fjármálaþjónusta sem mætir þörfum viðskiptavina

Stefna Landsbankans miðar að því að viðskiptavinir finni að með bankanum nái þeir árangri og að bankinn og viðskiptavinir hans njóti gagnkvæms ávinnings; enn

fremur að bankinn bjóði alhliða fjármálaþjónustu sem mætir þörfum viðskiptavina, sé hreyfi-afl og starfi í sátt við samfélagið og umhverfið.

Nýjar áherslur og ný stefna til framtíðar

Árið 2017 voru kynntar nýjar stefnuáherslur þar sem megin-áhersla var lögð á framfarir í stafrænni þróun og þjónustu við viðskiptavini. Stefnuáherslurnar voru í fjórum liðum:

Landsbankinn er leiðandi á vettvangi samfélagsábyrgðar fyrirtækja á Íslandi og leggur áherslu á að innleiða samfélagsábyrgð í kjarnastarfsemi sína.

Kaflir um samfélagsábyrgð



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.

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.

Markviss vinna er nú hafin við gerð stefnu til næstu ára þar sem bankinn mun setja sér ný markmið í takt við breytt verkefni og áskoranir. Áætlað er að þessari vinnu ljúki um mitt árið og að ný stefna verði kynnt í haust.

Leiðandi í bankaðjónustu á Íslandi

Landsbankinn veitir víðtæka bankaðjónustu 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 viðskipta-sambönd 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 kysir í samskiptum við bankann.

Margar nýjungar kynntar til sögunnar á árinu 2019

Á árinu 2019 kynnti Landsbankinn fjölda nýjunga í stafrænni þjónustu við einstaklinga og fyrirtæki. Sérstök áhersla var lögð á stafrænar greiðsluleiðir og sjálfvirkni í umsóknum og afgreiðslu á skammtímalánum fyrir einstaklinga. Apple Pay fékk gríðargóðar viðtökur og notkun á öllum sjálfsafgreiðslulánum bankans fer vaxandi. Þá var app Landsbankans valið app ársins á Íslensku vefverðlauninum.

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

Fullnustueignir í árslok 2019 skiptust í eftirfarandi eignaflokka

Íbúðir	3
Lóðir fyrir íbúðir og atvinnuhúsnæði	28
Sumarhúsalóðir	234
Aðrar fasteignir	1
Jarðir	3
Bílar og tæki	3
Birgðir	1
	273

Sala eigna Landsbankans á árinu 2019

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 fáið fyrir eignirnar.

Eignir til sölu í árslok 2019

Alls voru 273 fullnustueignir bankans til sölu 31. desember 2019. Bókfært verðmæti þeirra var um 727 m.kr. Auk þess voru

þrjár fasteignir, sem áður voru notaðar undir starfsemi bankans, á sölu um áramótin.

Í árslok 2019 voru eignarhlutir í tólf óskráðum félögum í sölu-meðferð. Eignarhlutirnir eru ýmist í eigu Landsbankans eða Hamla fyrirtækja ehf., dóttur-félags bankans. Upplýsingar um eignarhlutina voru m.a. birtar á vef bankans.

Eignir sem voru seldar á árinu 2019*

Á árinu 2019 seldi Landsbankinn 93 fullnustueignir, eina fasteign sem var í eigu bankans og hafði verið notuð undir starfsemi hans, tvær bifreiðar og 67 listmuni.** Heildarsöluverðmæti þessara eigna nam um 843 m.kr.***

Hrein afkoma ríkisins af Landsbankanum nemur 184,1 milljarði 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 Lands-

Eignir sem seldar voru á árinu 2019	Fjöldi	Samtals söliverð
Íbúðir	14	407.300.000
Lóðir	3	62.000.000
Atvinnuhúsnæði	5	223.300.000
Jarðir	1	61.500.000
Sumarhúsalóðir	16	24.310.000
Bátar	6	14.900.000
Annað	69	13.279.000
Bílar og tæki, fullnustueignir	49	35.973.305
Samtals	163	842.562.305

*Verðbréf og aðrir fjármálagermingar sem teknir hafa verið til viðskipta á markaði eru seldir á markaði og telst slík sala fara í sér opið sölufertí. Slík viðskipti eru undanskilin í töfunni hér að ofan.

**Alls eru um 2.300 listmunir í eigu bankans, aðallega málverk en einnig keramikgripir, eftirprentanir, ljósmýndir og fleira. Árið 2009 lét menntamálaráðuneytið gera listfræðilegt mat á listaverkasafni bankans. Lagt var til að verk í flokki I yrðu þjóðareign, verkum í flokki II yrði ekki ráðstafað án samráðs við Listasafn Íslands og verk í flokki III yrðu boðin að láni til menningarstofnana. Önnur verk féllu utan við matið og bankanum var frjálst að ráðstafa þeim án kvæða. Síðan hafa verk sem voru í eigu sparisjóða sem bankinn hefur sameinast bæst við safnið og hefur sambærilegt mat verið lagt á þau. Alls falla um 1.600 verk utan ofangreindra þriggja flokka og einungis verk utan þeirra hafa verið eða verða seld. Söluférmæti verkanna sem voru seld á árinu 2019 var samtals um 2,2 milljónir króna, að teknu tilliti til sölulauna. Salan fór fram í opnu sölufertí (netuppbóð).

***Bankað samþykkti frávik frá opnu sölufertí varðandi sölu einnar fasteignar á árinu 2019. Söluférmæti var um 61,5 milljónir króna.

Afkoma ríkisins af eignarhlut í Landsbankanum	
Stofnframlag	-122.000
Vaxtagreiðslur af stofnframlagi	-76.347
Framreiknuð vaxtaáhrif**	-4.473
Arðgreiðslur	140.530
Hlutdeild í eigin fé	246.428
Hrein afkoma ríkisins	184.138

* Miðað við bókfært eigið fé 31.12.2019

** Framreiknuð vaxtaáhrif vaxtagreiðslna og arðgreiðslna

Allar tölur í milljónum króna

bankans 11. apríl 2013 þegar 18,67% hlutur, sem var í eigu Landskila fyrir hönd slitastjórnar LBI hf., rann til íslenska ríkisins og Landsbankans í samræmi við samkomulag frá desember 2009.

Frá stofnun Landsbankans til og með ársins 2019 hafa arðgreiðslur bankans til ríkisins numið um 140,5 milljörðum króna, eða um 115% af upphaflegu kaupverði. Þegar tekið hefur verið tillit til vaxtakostnaðar ríkisins, arðgreiðslna og upphaflegs kaupverðs, nemur kostnaður ríkisins vegna kaupa á eignarhlut sínum í bankanum 62,3 milljörðum króna, en verðmæti hlutarins* nam um áramót 246,4

milljörðum króna. Hrein afkoma ríkisins samkvæmt þessu er því um 184,1 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 hlut í ofangreindri samantekt. Eignarhlutur ríkisins í Landsbankanum var samtals 99,8% af útistandandi hlutum í árslok 2019.



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.

Lesið stjórnarháttayfirlýsinguna í heild

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 2019 að hún hefði endurnýjað viðurkenningu Landsbankans sem fyrirmyndarfyrirtæki í góðum stjórnarháttum. Það eru Viðskiptaráð Íslands, Samtök atvinnulífsins, Nasdaq OMX Iceland og Rannsóknarmiðstöð um stjórnarhætti við Háskóla Íslands sem standa að viðurkenningunni.

Viðurkenningin byggir á úttekt Deloitte ehf. á stjórnarháttum bankans. Úttektin tekur mið af Leiðbeiningum um góða stjórnarhætti sem eru gefnar út af Viðskiptaráði Íslands, Samtökum atvinnulífsins og Nasdaq OMX Iceland. Rannsóknarmiðstöð um stjórnarhætti við Háskóla Íslands er umsjónaraðili viðurkenningarferlisins.

Landsbankinn hlaut viðurkenninguna fyrst árið 2014 og hefur hlotið hana árlega síðan. Viðurkenningin er fyrst og fremst veitt

til þess að ýta undir umræður og aðgerðir sem efla góða stjórnarhætti.



Réttindi viðskiptavina og meðferð persónuupplýsinga

Landsbankinn virðir réttindi einstaklinga sem þeim eru falin í lögum um persónuvernd í samræmi við stefnu bankans um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga. Einstaklingar geta nýtt sér réttindagátt bankans til að óska eftir aðgangi að eigin persónuupplýsingum sem bankinn notar í starfsemi sinni, óska eftir leiðréttingu eða biðja um að tilteknum persónuupplýsingum um þá verði eytt úr kerfum bankans og fleira.

Á árinu 2019 afgreiddi Landsbankinn 44 beiðnir um aðgang að upplýsingum, 21 beiðni um eyðingu, níu beiðnir um leiðréttingu upplýsinga og eina beiðni um flutning þeirra til annars þjónustuveitanda. Persónuverndarfulltrúa bankans bærust engar kvartanir yfir meðferð persónuupplýsinga viðskiptavina eða annarra á árinu.

Aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka

Í upphafi árs 2019 tóku gildi ný lög um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Á árinu var unnið að breytingu á verklagi og kerfum sem lutu að breyttum lagakröfum sem og aukinni áherslu bankans á að draga enn frekar úr hættu á því að þjónusta bankans verði misnotuð til peningabættis eða fjármögnunar hryðjuverka. Rafrænt eftirlit hefur verið eflt og starfsfólki sem sinnir þessu eftirliti hefur verið fjölgað. Gert hefur verið ítarlegt áhættumat



á viðskiptavinum bankans sem og á starfsemi í heild sinni. Landsbankinn mun á árinu 2020 halda áfram að þróa eftirlitskerfi bankans og gera verklag við viðvarandi eftirlit með samningssamböndum skilvirkara og notendavænna. Gert er ráð fyrir að kostnaður bankans við þennan málaflokk muni áfram aukast samhliða auknum kröfum.

Á árinu 2019 var Ísland sett á lista FATF, alþjóðlegs starfshóps um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka, yfir ríki sem hafa lýst yfir vilja til að

framfylgja aðgerðaráætlun um úrbætur í málaflokknum. Áhrif þessa á starfsemi og þjónustu Landsbankans hafa verið takmörkuð enda lúta úrbótakröfur FATF ekki að starfsemi fjármálafyrirtækja. Þó hafa erlendar milli-færslur í einhverjum tilfellum tekið lengri tíma og þá hafa nokkur fjármálafyrirtæki sem eru í takmörkuðum samskiptum við Landsbankann og í litlum tengslum við Ísland, hafnað greiðslum til og frá fjármálafyrirtækjum á Íslandi.

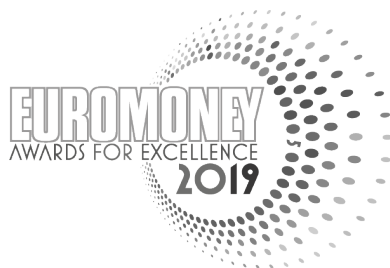
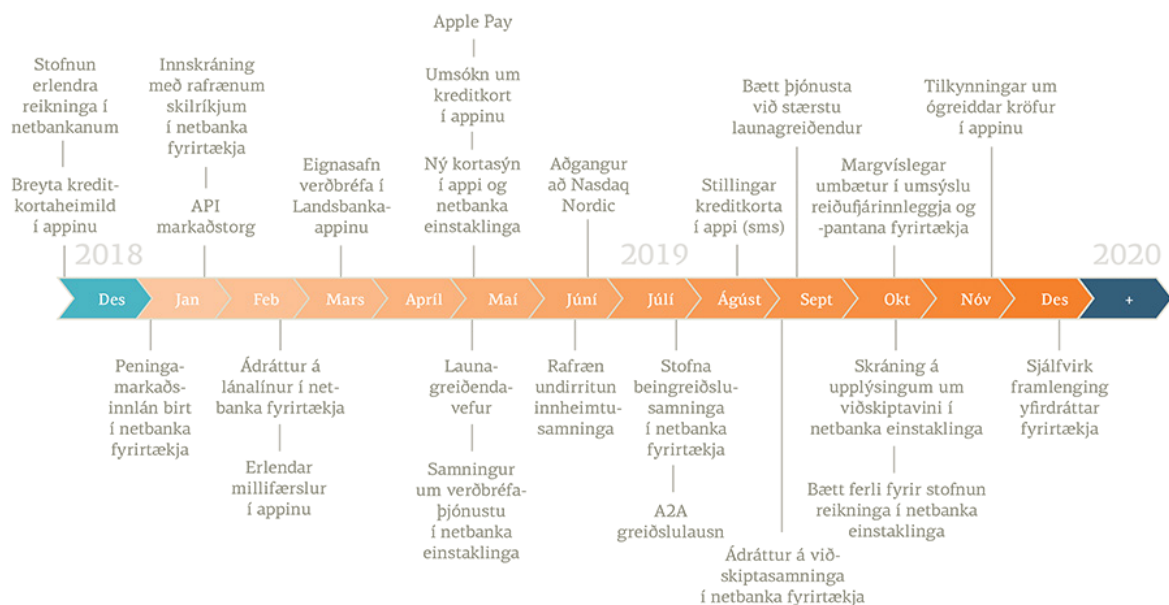
Landsbankinn þinn

Betri bankaviðskipti

Landsbankinn mældist efstur í Íslensku ánægjuvoginni 2019 hjá viðskiptavinum banka. Á árinu 2019 kynnti Landsbankinn fjölda nýjunga í stafrænni þjónustu við einstaklinga og fyrirtæki. Ánægja viðskiptavina er hvatning til að veita enn betri þjónustu og verða betri banki á öllum sviðum.

Á árinu 2019 var sérstök áhersla lögð á stafrænar greiðsluleiðir og sjálfvirkni í umsóknum og afgreiðslu á skammtímalánum fyrir einstaklinga. Apple Pay fékk gríðargóðar viðtökur og vaxandi notkun er á öllum sjálfsafgreiðslulausnum bankans.





Í fremstu röð í stafrænum lausnum

Íslenska ánægjuvugin, þar sem Landsbankinn mældist efstur á bankamarkaði, byggir á könnun sem gerð var seinni hluta árs 2019 og mælir heildaránægju viðskiptavina. Í júlí útnefndi

alþjóðlega fjármálatímaritið Euromoney Landsbankann sem besta bankann á Íslandi. Auk þess að benda á afburða góða stöðu hans meðal íslenskra banka, einkum hvað varðar skilvirkni og arðsemi, nefndi tímaritið áherslu Landsbankans á að bjóða upp á vörur og kerfi sem skipa honum í fremstu röð íslenskra banka þegar kemur að stafrænum lausnum.

Þróun og útgáfa stafrænna lausna í brennidepli

Hjá Landsbankanum hefur þróun og útgáfa stafrænna lausna verið

Viðskiptavinir ánægðir með netbankann

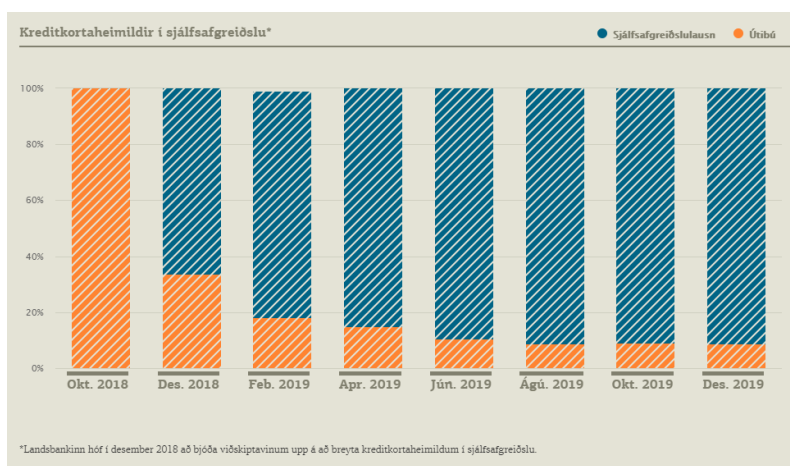
94%

í brennidepli. Mikil og vaxandi notkun er á öllum sjálfsafgreiðslulausnum bankans og mælingar Gallup sýna að viðskiptavinir eru mjög ánægðir

með þjónustuna. Við hönnun stafrænna lausna er áhersla lögð á aðgengi og að fljótlegt sé að framkvæma allar helstu aðgerðir.

Farsímalausnir meira notaðar en netbankinn

Það segir sína sögu um þróun bankaviðskipta að farsímalausnir Landsbankans, þ.e. Landsbanka-appið og l.is, eru töluvert meira notaðar en netbanki einstaklinga. Á næstu árum má búast við að enn fleiri kjósi að nota farsímann til að stunda bankaviðskipti. Frá því að Landsbanka-appið var gefið út árið 2018 hefur það verið mikið uppfært og fjölmörgum nýjum möguleikum bætt við. Appið hefur fengið afar góðar



viðtökur hjá viðskiptavinum og var valið app ársins á Íslensku vefverðlauninum 2019. Netbanki einstaklinga er einnig í sífellt dýrri þróun og í Gallup-könnun sögðust 94% viðskiptavina vera ánægð með netbankann.

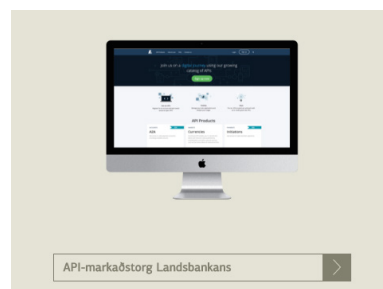
Frá því í febrúar 2019 hafa viðskiptavinir getað notað Landsbanka-appið til að sækja um og stilla yfirdráttarheimild á veltureikningum og breyta úttektarheimild á kreditkortum. Viðskiptavinir geta sömuleiðis sótt um kreditkort í appinu eða í netbankanum og hafið notkun á því samstundis, þ.e. á rafrænni útgáfu þess.

Þessi sjálfsafgreiðsla á lánum byggir á sjálfvirkum lánaramma sem er reiknaður út fyrir alla sem eru með veltureikning hjá bankanum. Lánaramminn er aðgengilegur í Landsbankaappinu og sýnir hver heimild viðskiptavinar er til að taka lán í sjálfsafgreiðslu. Heimildin skiptist á milli kreditkortameildar, yfirdráttarheim-

ildar og annarra skammtímalána. Viðskiptavinir sjá strax hvert svigrúm þeirra er til að afgreiða sig sjálfir. Viðskiptavinir sem óska eftir hærri skammtímalánum en sjálfvirki lánaramminn segir til um geta haft samband við bankann og óskað eftir hærri lántökuheimild.

API-markaðstorg og fyrsta A2A-greiðslulausnin

Í byrjun árs 2019 opnaði Landsbankinn svokallað API-markaðstorg. Opnun markaðstorgsins var mikilvægt skref í átt að opnu bankakerfi (e. open banking) sem



kveðið er á um í nýlegri tilskipun Evrópusambandsins, PSD2. Tilskipunin hefur ekki verið innleidd í lög hérlandis en hún mun fela í sér töluverðar breytingar á því hvernig viðskiptavinir munu geta sinnt sínum bankaviðskiptum í framtíðinni.

Sú tækni sem opið bankaumhverfi byggir á nefnist forritaskil (e. application programming interface, API). Á API-markaðstorgi Landsbankans geta aðilar á fjártæknimarkaði fengið aðgang að upplýsingum úr kerfum bankans sem nota má til að þróa nýjar lausnir í fjármálaþjónustu.

Fyrst í stað voru upplýsingar um gjaldmiðla, vexti og verðskrá aðgengilegar á API-markaðstorginu en í júlí bættist við fyrsta íslenska A2A-greiðslulausnin. Með A2A-greiðslulausn Landsbankans geta fjártæknifyrirtæki gert viðskiptavinum bankans kleift að greiða fjármuni beint út af reikningum sínum, án þess að nota aðrar lausnir bankans, s.s. Landsbankaappið, netbankann eða greiðslukort.

A2A-greiðslulausn Landsbankans er undanfari þeirra greiðslulausna sem PSD2 kveður á um en horft var til tilskipunarinnar við þróun hennar. Landsbankinn var fyrstur banka á Íslandi til að bjóða upp á A2A-greiðslulausn og er eini bankinn hér á landi sem býður upp á þessa lausn. Bankinn ætlar að halda áfram að vera leiðandi í þróun opins bankakerfis.



Framtíð fjártækni er björt í opnu bankakerfi. Með samstarfi banka og fyrirtækja getur fjármálaþjónusta orðið fjölbreyttari og aðgengilegri.

Umræðan: Opið bankakerfi

Stöðluð grunnvirkni gerir íslenskt tækniumhverfi sambærilegt því erlenda

Í desember sammæltust Landsbankinn, Arion banki og Íslandsbanki um tækniforskriftir fyrir fyrirhuguð lög um greiðsluþjónustu sem byggja á PSD2-tilskipun Evrópusambandsins. Þetta er umfangsmikið verkefni sem Landsbankinn stýrir en er unnið undir merkjum Staðlaráðs Íslands, með þátttöku fjármála-fyrirtækja, hugbúnaðarfyrirtækja og annarra hagsmunaaðila. Verkefnið snýst um að ákvarða hvernig íslenskir bankar hagi framsetningu og útfærslu API-vara sem tengjast innleiðingum PSD2

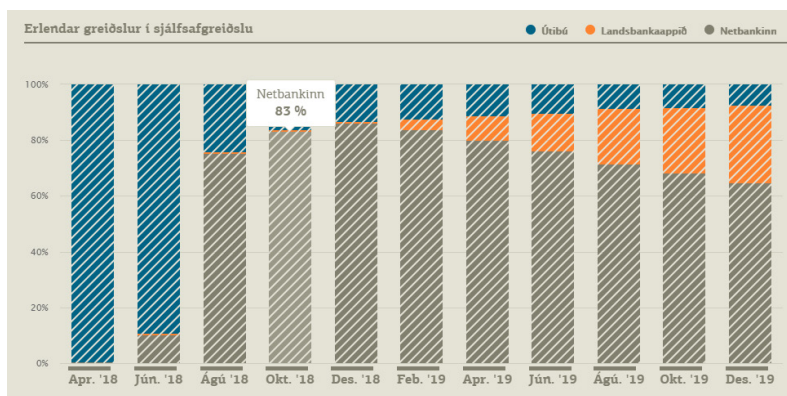
Bankar víða um heim eru að taka miklum breytingum í krafti nýrrar tækni og undir merkjum opins bankakerfis. Með því að tryggja staðlaða grunnvirkni tækniumhverfis bankanna er m.a. verið að ýta undir nýsköpun og samkeppni og gera tækniumhverfið sambærilegt erlendu tækniumhverfi. Þannig geta

innlendir og erlendir bankar og fjártæknifyrirtæki komið inn á íslenska bankamarkaðinn án þess að slíkt krefjist mikillar aðlögunar að séríslensku tækniumhverfi.

Mikil uppbygging á tæknilegum innviðum

Mikil uppbygging hefur átt sér stað á tæknilegum innviðum bankans á undanförnum árum og áhersla verið lögð á gæði, skilvirkni, aðgengi, öryggi og sjálfvirkni í útgáfum og rekstri. API-markaðstorgið sem opnaði á árinu er hluti af þessari uppbyggingu og notkun á API-þjónustum í starfi bankans hefur aukist.

Á árinu var tæknilegt landslag fyrir rekstrarumhverfi hugbúnaðarlausna Landsbankans skilgreint og ákveðið að nýta gámaumhverfi (e. container orchestration platform). Með þessu næst aukin skilvirkni í nýtingu vélbúnaðar, öryggi í rekstri eykst ásamt stöðlun og sjálfvirkni. Þá má keyra þennan hluta hugbúnaðar bankans í skýjalausnum. Ný aðferðafræði við samþættingu og afhendingu gagna hefur verið í innleiðingu hjá bankanum. Hún byggir á svokallaðri sýndarvæðingu gagna sem gerir það m.a. að verkum að auðveldara er að nálgast og hagnýta gögn úr rekstri bankans. Bankinn leggur mikla áherslu á hagnýtingu gagna bæði innan bankans og viðskiptavinum til haga. Bankinn lítur svo á að gögn séu verðmæti og mikilvæg forsenda áhættustjórnunar,



ákvörðunartöku, stefnumótunar og viðskiptaþróunar.

Hluti af því að þróa tæknilega innviði felst í að efla vinnubrögð í samræmi við nýja tækni og breytt verklag. Fjölmargir starfsmenn koma að því starfi og mikið hefur áunnist í að þróa og bæta ferla og vinnureglur í takt við tilmæli og leiðbeiningar um rekstur upplýsingakerfa. Bankinn starfar einnig í samræmi við upplýsingaöryggisstaðalinn ISO27001 og fékk árið 2019 vottun eftir staðlinum.

Erlendar millifærslur í Landsbankaappinu

Frá og með febrúar 2019 hafa viðskiptavinir getað framkvæmt erlendar millifærslur sjálfir í Landsbankaappinu. Í desember 2019 voru rúmlega 90% af öllum erlendum millifærslum einstaklinga framkvæmdar af viðskiptavinum í netlausnum bankans og var hlutfall appsins 30% á móti 70% í netbanka, þar



sem lausnin var kynnt árið 2018. Áður þurftu viðskiptavinir að hringja í Þjónustuver eða koma í

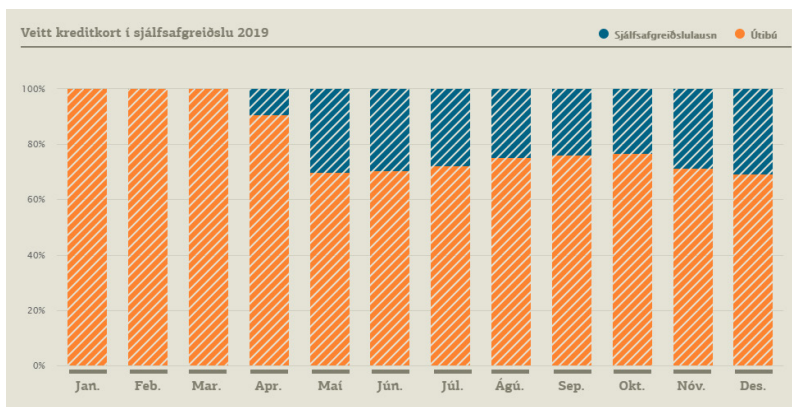
útibú til að framkvæma erlendar greiðslur.

Hægt að stofna kort í Landsbankaappinu

Viðskiptavinum var í mars 2019 gert kleift að stofna kreditkort og plúskort í Landsbankaappinu. Umsóknarferli fyrir ný kreditkort var með þessu einfaldað til muna og vöruframboðið gert skýrara. Strax við stofnun á korti eru kortaupplýsingar gerðar sýnilegar í appinu og því hægt að virkja kortið samstundis í Apple Pay eða í Kortaappi Landsbankans. Því er nánast samstundis hægt að greiða með rafrænni útgáfu af kortinu og engin þörf á að bíða eftir að plastkortið berist í pósti.

Apple Pay

Þann 8. maí 2019 opnaði Apple fyrir notkun á Apple Pay á Íslandi og um leið opnaði Landsbankinn fyrir þennan möguleika gagn-



vart viðskiptavinum bankans. Þar með varð Landsbankinn fyrstur banka á Íslandi til að bjóða upp á greiðslur með öllum gerðum farsíma. Viðtökurnar voru góðar og greinilegt að margir Apple-notendur höfðu beðið óþreyjufullir eftir að geta nýtt sér þennan möguleika. Lausnin er afar þægileg í notkun en hún gerir Apple-notendum kleift að greiða með Apple-tækjum, þ.e. iPhone, iPad, Apple-úri og Apple-tölvu, á sama hátt og með greiðslukorti.

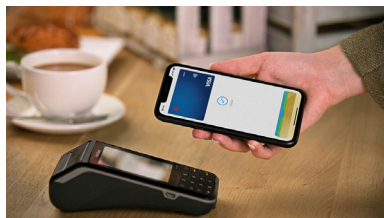
Ákvörðun um að opna fyrir notkun Apple Pay er algjörlega í höndum Apple en töluverðan undirbúning þurfti til að Landsbankinn gæti boðið viðskiptavinum sínum að tengjast greiðslulausninni.

Landsbankinn hafði í margar vikur unnið í töluverðri leynd að því að koma þessari nýju greiðsluleið í loftið en það kom mörgum mjög á óvart, innanlands og utan landsteinana, að Apple skildi hafa opnað á Íslandi á undan löndum eins og Hollandi og Portúgal.

Mikil áhersla var lögð á að geta tengt kortin við Apple Pay beint úr Landsbankaappinu og gera viðskiptavinum þannig sérstaklega auðvelt að tengjast þessari nýju greiðslulausn.

Viðtökur viðskiptavina voru mjög góðar og til að byrja með tengdust um 700 einstaklingar Apple Pay á dag og rúmlega 13 þúsund viðskiptavinir tengdust fyrsta mánuðinn. Árið 2019 voru 42 þúsund tæki tengd.

Á fyrstu tveimur klukkustundum eftir að opnað var fyrir Apple Pay virkjuðu átta viðskiptavinir

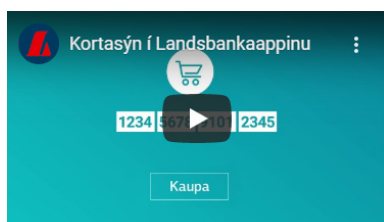


það í símanum sínum hverja einustu mínútu. Notkunin á fyrstu fimm sólarhringunum jafngildir því að einn viðskiptavinur hafi virkjað Apple Pay hverja mínútu, allan sólarhringinn.

Upplýsingar um öll greiðslukort á sama stað

Samhliða opnun á Apple Pay í maí 2019 uppfærði Landsbankinn kortasýn viðskiptavina í appinu. Í appinu var þar með hægt að fá yfirsýn yfir öll kredit- og debetkort á einum stað og allar aðgerðir voru gerðar aðgengilegar. Þar er einnig hægt að slá inn númer á gjafakorti Landsbankans og vista í appinu þannig að staða og hreyfingar gjafakorta verði alltaf aðgengilegar á sama stað.

Í Landsbankaappinu er hægt er að sjá allar kortaupplýsingar hvenær sem er, þ.e. kortanúmer, CVV-öryggisnúmer og gildistíma. Hægt er að afrita kortanúmerið með einföldum hætti og t.d. færa upplýsingarnar yfir í greiðsluform í vefverslunum.



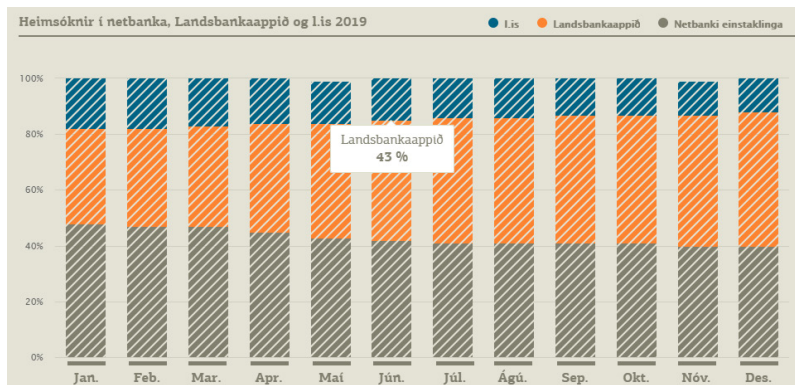
Á sama stað er hægt að stilla og breyta vöktun á greiðslukortunum og fá sendar tilkynningar með SMS-skilaboðum þegar ákveðnar aðgerðir eiga sér stað. Með þessu fá viðskiptavinir betri upplýsingar um notkun og stöðu kortsins.

Hægt að greiða með FitBit og Garmin snjallúrum

Í byrjun nóvember 2019 var viðskiptavinum gert kleift að tengja debet- og kreditkort Landsbankans við snjallúr frá Garmin og Fitbit. Þar með geta viðskiptavinir bankans notað Garmin Pay eða Fitbit Pay til að greiða með snjallúrnum um allan heim í posum sem taka við snertilausum greiðslum. Úrin voru því viðbót við þá möguleika í snertilausum greiðslum sem eru í boði í farsímunum með kortaappinu (Android) og Apple Pay (iPhone/iWatch).

Undirrita samning um verðbréfavíðskipti með rafrænum skilríkjum

Í maí 2019 var gefin út ný lausn sem gerir einstaklingum kleift að undirrita með rafrænum skilríkjum samning um þjónustu á sviði verðbréfavíðskipta í netbankanum og í Landsbankaappinu. Aðgengi að verðbréfavíðskiptum hjá Landsbankanum er því orðið enn betra. Í lok árs voru um 60% nýrra samninga gerðir í gegnum netið og 25% aukning varð í nýjum samningum.



Verðbréf í Landsbankaappinu

Síðan í mars 2019 hafa viðskiptavinir getað skoðað yfirlit yfir eignasafn sitt í Landsbankaappinu. Yfirlitið sýnir á einfaldan hátt markaðsvirði, hagnað/tap, nafnávöxtun, og innleystan og óinnleystan hagnað miðað við tiltekið tímabil. Gögnin eru myndræn og á töfluformi, sýna hlutfallslega skiptingu eigna, fjölda hluta, gengi og sögulega þróun. Gögnin eru einnig sýnd á tímalínu þar sem breyta má framsetningu safnsins og sýna allt frá dagsbreytingum til fimm ára breytinga. Viðskiptavinir geta einnig skoðað hlutabréfmarkaðinn í appinu og sýn á sjóði Landsbréfa verður birt von bráðar.

Sjálfvirkir greiðslumat

Landsbankinn byrjaði að bjóða upp á sjálfvirkir greiðslumat vegna íbúðalána á vef bankans í febrúar 2018. Þessi kostur hefur verið mikið notaður frá upphafi og notkunin hélt áfram að aukast á árinu 2019. Með sjálfvirkum greiðslumati geta viðskiptavinir

áttað sig á greiðslugetu sinni og möguleikum til lántöku á fljótlegan hátt. Í kjölfarið geta þeir sent inn rafræna umsókn um íbúðalán með þeirri lánasamsetningu sem hentar best.

Landsbankinn leggur mikla áherslu á að veita fyrirtækjum framúrskarandi fjármálaþjónustu. Fyrirtæki vilja hafa góðan aðgang að stafrænni bankaþjónustu og því er afar mikilvægt fyrir bankann að geta boðið öflugan og traustan netbanka og hentugar sjálfsafgreiðslulausnir fyrir fyrirtæki. Fjöldi nýjunga í stafrænni þjónustu við fyrirtæki leit dagsins ljós árið 2019.

Yfirlit til fyrirtækja voru bætt með ýmsum hætti, innskráning auðvelduð og ýmiskonar þjónusta

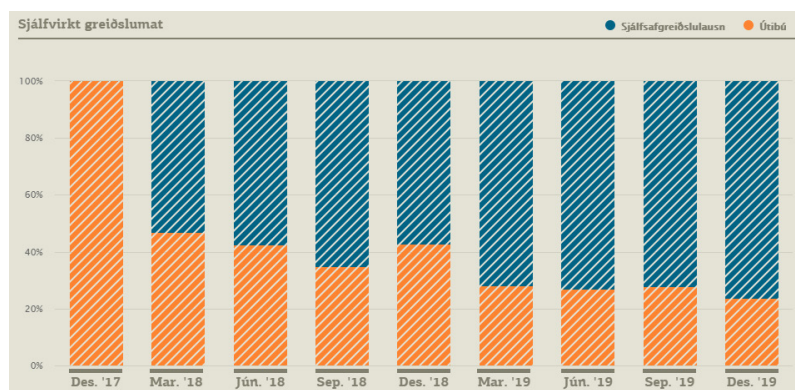
sem áður krafðist heimsóknar í útibú var gerð rafræn.

Í janúar var peningamarkaðsinnlánnum gerð sérstök skil í árs- og mánaðaryfirliti fyrirtækja í netbankanum. Í sama mánuði var viðskiptavinum gert kleift að nota rafræn skilríki til innskráninga í netbankann.

Viðvarandi vöxtur í sjálfsafgreiðslu

Um vorið var byrjað að bjóða upp á fjárvörslureikninga fyrir lögmenn og fasteigna- og skipasala í erlendri mynt. Einnig var viðskiptavinum gert mögulegt að senda bankanum rafrænt undirritaðar umsóknir fyrir innheimtuþjónustu. Viðskiptavinum verður innan tíðar boðið að undirrita fleiri umsóknir með þessari aðferð.

B2B eða „Bank to Business“ er sérstök viðbót við netbanka fyrirtækja, ætluð til gagnaflutnings milli bankans og bókhaldskerfis fyrirtækis. B2B-þjónustan er í stöðugri þróun og er sífellt meira notuð af viðskiptavinum. Frá árinu 2018 gerist meirihluti B2B-

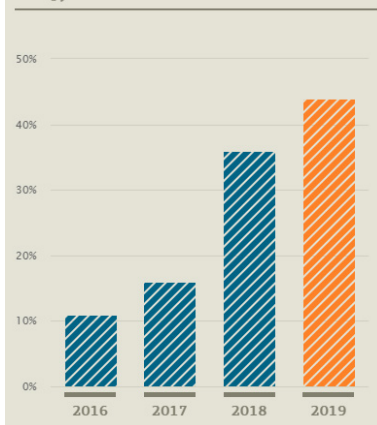




aðgerða með sjálfvirkum hætti í bókhaldskerfum viðskiptavina sem af eigin rammleik framkvæma margvíslegar fyrirspurnir og aðgerðir í kerfum bankans.

Þá var fyrirtækjum gert kleift að stofna beingreiðslusamning fyrir hönd greiðenda sjálfra, svo greiðendur þurfi ekki að gera það sjálfir í sínum netbanka eða útibúi. Einnig fær eigandi skuldfærslureikningsins tilkynningu um stofnun samningsins í netbankanum. Allt er þetta einstakt hérlandis en forsendur fyrir þjónustunni eru þær að greiðandinn sé með bankareikning hjá Landsbankanum.

Uppsöfnuð aukning í aðgerðafjölda fyrirtækja í B2B-þjónustu



Hálfsjálfvirk framlenging á yfirdráttarheimild

Um haustið var boðið upp á hálfsjálfvirka framlengingu á yfirdráttarheimild fyrirtækja. Lausnin leyfir framlengingu á yfirdráttarheimildum sem upp-

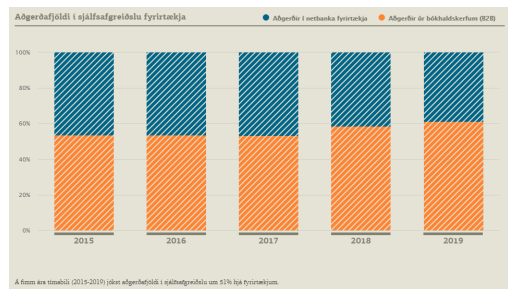
fylla ákveðin skilyrði og er mikilvægt skref í átt að sjálfvirknivæðingu útlánaákvæðana til fyrirtækja.

Þjónusta við stærstu launagreiðendur var sömuleiðis bætt með því að ekki eru lengur stærðartakmarkanir á launagreiðslubunka sem hlaðið er inn í netbanka fyrirtækja.

Þá var fyrirtækjum gert kleift að draga á viðskiptasamninga í netbanka fyrirtækja, þ.e.a.s. lánalínur og framkvæmdalán. Margvíslegar umbætur og fjölbættar tæknibreytingar voru sömuleiðis gerðar á framkvæmd innlagna, úttekt reiðufjár og afstemmingu. Innlegg viðskiptavina skila sér núna sjálfvirk inn á reikninga og viðskiptavinir geta á nýjum vef pantað úttektir og innlagnir, í íslenskum krónum og erlendri mynt.

Netbanki fyrirtækja sérsniðinn að ólíkum þörfum

Viðskiptavinir hafa tekið afar vel í nýjungar netbankans undanfarin ár og sífellt fleiri fyrirtæki stýra netbankaaðgangi á eigin spýtur. Ávinningurinn er margþættur en bæði má stýra aðgerða- og lesheimildum, stýra hverjir sjá



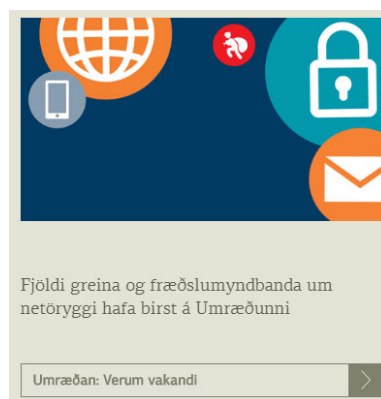
tilteknað aðgerðir, úthluta nýjum lykilorðum og fjölmargt fleira í þeim dúr.

Með því að hagnýta fjölbreytt úrval aðgangsheimilda, eykst aðlögunarhæfni netbankans gagnvart ólíku hlutverki starfsfólks hjá fyrirtækjum.

Mikil áhersla á netöryggismál

Landsbankinn leggur mikla áherslu á netöryggismál og á í margvíslegu samstarfi við samtök og stofnanir sem beita sér á þessu sviði, bæði hérlandis og erlendis. Sérfræðingar bankans taka virkan þátt í umræðu um málaflokkinn og bankinn hélt á árinu 2019 áfram að framleiða aðgengilegt fræðsluefni sem birt er á Umræðunni og dreift á samfélagsmiðlum bankans.

Á árinu 2019 tóku netöryggissérfræðingar bankans þátt í á þriðja tug viðburða um netöryggi, m.a. ráðstefnum og morgunfundum, auk þess sem þeir héldu fræðslufundi í fyrirtækjum. Þá sóttu yfir 200 manns fræðslufund sem bankinn hélt um netöryggismál í byrjun október 2019. Á fundinum var m.a. fjallað um hvernig bera má kennsl á fjársvikatilraunir, hvaða aðferðum fyrirtæki geta beitt til að koma í veg fyrir fjártjón af völdum netsvika og hvernig fjársvikatilraunir hafa þróast undanfarna mánuði.



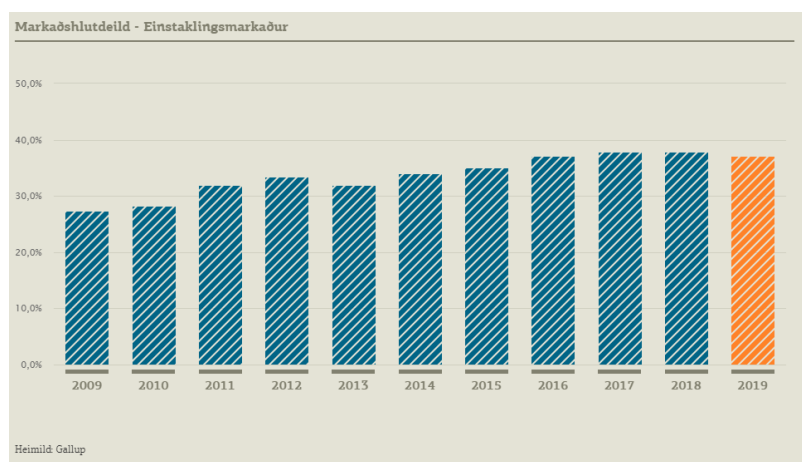
Einstaklingar

Á árinu 2019 veitti Landsbankinn 1.056 fjölskyldum eða einstaklingum lán vegna kaupa á þeirra fyrsta heimili og er markaðshlutdeild bankans í lánum til kaupa á fyrstu fasteign um 38%. Ánægja viðskiptavina með þjónustu bankans hefur aldrei verið meiri.

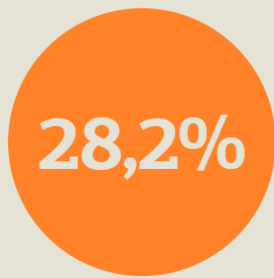
Landsbankinn hefur verið með hæstu markaðshlutdeild á einstaklingsmarkaði sex ár í röð. Kannanir Gallup sýna að á sama tíma hefur traust til bankans og ánægja með þjónustuna aukist jafnt og þétt.

Einfaldari og aðgengilegri fjármálapjónusta

Á árinu 2019 kynnti Landsbankinn fjölda nýjunga í stafrænni þjónustu sem gera bankaviðskipti einstaklinga einfaldari og



Markaðshlutdeild í nýjum íbúðalánum 2019



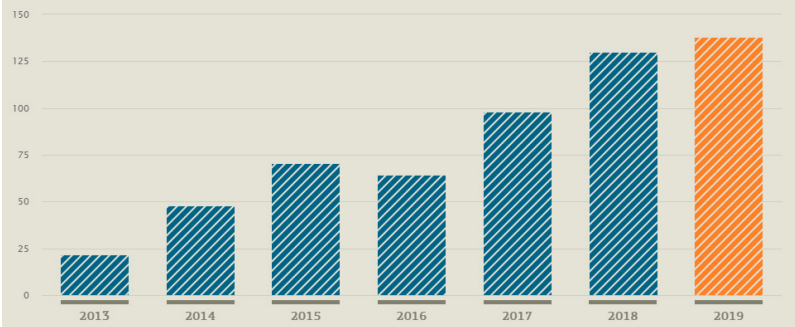
Heimild: Gallup

aðgengilegri. Sérstök áhersla var lögð á stafrænar greiðsluleiðir og sjálfvirkni í umsóknum og afgreiðslu á skammtímalánum fyrir einstaklinga. Nánar er fjallað um nýjungar í stafrænni þjónustu í kaflanum um betri bankaviðskipti.

Íbúðalánamarkaðurinn

Landsbankinn lánaði alls um 138 milljarða króna í ný íbúðalán á árinu 2019, samanborið við 130 milljarða króna árið 2018. Umsvif bankans voru því áfram mikil á íbúðalánamarkaði, þrátt fyrir harða samkeppni. Áfram var töluverð eftirspurn eftir endurfjármögnun en vextir lækkuðu á árinu og margir sóttu sér betri kjör með því að endurfjármagna eldri lán. Landsbankinn leggur áherslu á að bjóða samkeppnishæf kjör á íbúðalánum og veita skjóta og faglega þjónustu við lánveitingar. Sífellt fleiri viðskiptavinir ganga frá greiðslumati á netinu og sækja í

Ný íbúðalán (ma. kr.)



kjölfarið um íbúðalán hjá bankanum.

Vöxtur í óverðtryggðum íbúðalánum hélt áfram á árinu 2019. Árið 2017 var hlutfall óverðtryggðra íbúðalána 26%, sé miðað við heildarfjárhæð, en 61% á árinu 2019. Heildarfjöldi íbúðalána var rúmlega 8.100 á árinu 2019 og markaðshlutdeild bankans í nýjum íbúðalánum var 28,2% samanborið við 26% árið 2018.

Markaðshlutdeild í lánum til fyrstu kaupa var 38%

Landsbankinn lánar fyrir allt að 85% af kaupverði íbúðarhúsnæðis. Lánað er fyrir allt að 70% af kaupverði til allt að 35 ára og einnig er boðið upp á 15% viðbótarlán sem nýtist aðallega þeim sem eru að kaupa sína fyrstu fasteign. Landsbankinn styður fyrstu kaupendur með því að veita 100% afslátt af lántökugjaldi.

Á árinu 2019 lánaði bankinn til 1.056 fjölskyldna eða einstakl-

inga vegna fyrstu kaupa, alls um 30 milljarða króna. Markaðshlutdeild bankans í lánum til kaupa á fyrsta heimili var um 38% á árinu 2019 samkvæmt Gallup og bendir það til verulegs forskots Landsbankans þegar kemur að kaupum á fyrstu eign.

Vaxtabreytingar og herra hlutfall breytilegra vaxta

Vextir Landsbankans lækkuðu á árinu 2019. Í upphafi árs voru lægstu óverðtryggðu vextir

Markaðshlutdeild í útlánum vegna fyrstu kaupa



Heimild: Gallup

íbúðalána 6% en voru í lok árs 5,05%. Heildarlækkun á árinu nemur því 0,95 prósentustigum. Einnig lækkuðu verðtryggðir vextir um 0,35 prósentustig á árinu, úr 3,55% í 3,2%.

Um 79% af öllum nýjum íbúðalánum sem Landsbankinn veitti á árinu voru með breytilegum vöxtum sem er hærra hlutfall en áður.

Söfnun Aukakróna aldrei verið meiri

Aukakrónur, fríðindakerfi Landsbankans, er í mikilli sókn. Aukakrónukorthafar hafa aldrei verið fleiri og söfnun og notkun Aukakróna hefur aldrei verið meiri.

Samtals söfnuðu viðskiptavinir rúmlega 416 milljónum Aukakróna á árinu 2019 og er það í fyrsta sinn sem söfnunarfjárhæð fer yfir 400 milljónir.



Yfir 67.000 viðskiptavinir eiga nú Aukakrónur sem þeir söfnuðu með því að nota kreditkort tengd Aukakrónusöfnun. Yfir 250 fyrirtæki í verslun og þjónustu eru samstarfsaðilar Aukakróna. Aukakrónur safnast á alla innlenda veltu kortsins auk þess sem samstarfsaðilar veita endurgreiðsluafslátt í formi Aukakróna. Í Landsbankaappinu og netbankanum geta viðskiptavinir alltaf séð hvað þeir eiga margar Aukakrónur og skoðað lista yfir samstarfsaðila.

Ánægja með 360° ráðgjöf

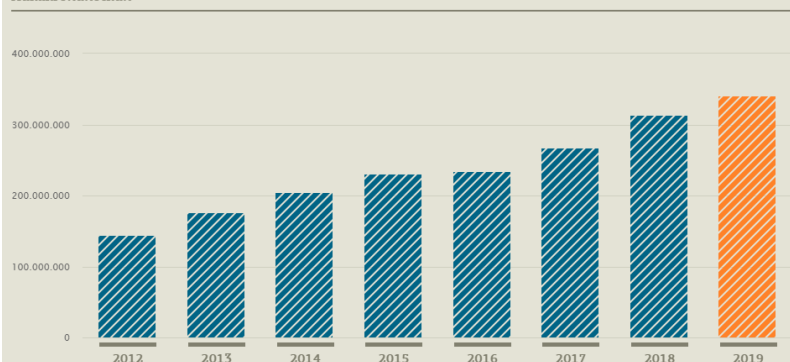
Landsbankinn hefur um árabíl boðið viðskiptavinum sínum alhliða fjármálaráðgjöf án endurgjalds undir heitinu 360° ráðgjöf en markmið hennar er að auka fjárhagslegt öryggi viðskiptavina. 360° ráðgjöf er persónusniðin fjármálaráðgjöf þar sem farið er yfir fjármál einstaklinga eða sambúðaraðila út frá öllum þáttum sem hafa áhrif á fjárhagslegt heilbrigði heimila, s.s. lán, sparnað, lífeyrissparnað og tryggingar.

Skemmtilegustu símtölin fyrir jólin

Vikurnar fyrir jól hringir starfsfólk þjónustuvers í viðskiptavini Landsbankans sem eiga Aukakrónur sem hafa safnast upp og ekki verið nýttar.



Aukakrónunotkun



Ánægja viðskiptavinir með 360° ráðgjöf



Kannanir sýna að þeir viðskiptavinir Landsbankans sem fá 360° ráðgjöf eru ánægðustu viðskiptavinir bankans.

Að lokinni 360° ráðgjöf eru viðskiptavinir spurðir hvernig þeim líkaði þjónustan og hefur ánægja með 360° ráðgjöfina mælst mikil allt frá upphafi. Á árinu 2019 mældist ánægja viðskiptavina að meðaltali 4,7 af 5.

Hægt að bóka tíma í fjármálaráðgjöf

Á árinu 2019 var byrjað að bjóða viðskiptavinum að bóka fund með fjármálaráðgjafa á landsbankinn.is. Með því að panta tíma komast viðskiptavinir hjá bið og um leið fær starfsfólk betri tíma til undirbúnings og getur þar af leiðandi veitt enn betri persónulega ráðgjöf.

Sterk staða á bílalanamarkaði

Mikill samdráttur varð í bílasölu á árinu 2019 eftir metsölu á árunum 2017 og 2018. Samkvæmt upplýsingum frá Samgöngustofu var 11.731 fólksbifreið nýskráð á árinu 2019, sem er um 34,7%

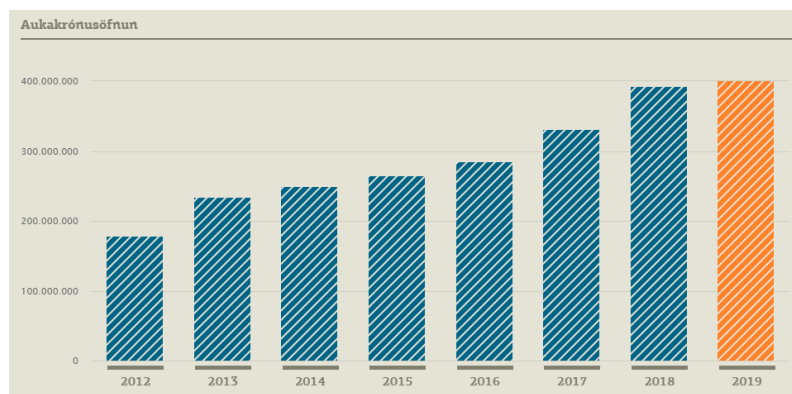


samdráttur frá fyrra ári. Jafnframt dróst nýskráning notaðra fólksbifreiða umtalsvert saman en alls voru rúmlega 1.900 notaðar bifreiðar nýskráðar á Íslandi árið 2019 sem var rúmlega 40% samdráttur miðað við fyrra ár.

Á undanförunum árum hafa heildarútlán vegna bílakaupa aukist í takt við aukna sölu bifreiða. Í samræmi við minni sölu fækkaði nýjum bílalanum Bíla- og tækjafjármögnunar Landsbankans á milli ára. Samdráttur í sölu notaðra bifreiða var þó mun minni sem vóg að hluta til á móti samdrættinum. Heildarfjárhæð nýrra útlána til einstaklinga dróst saman um rúm 25% á milli ára, mun minna en sem nemur

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

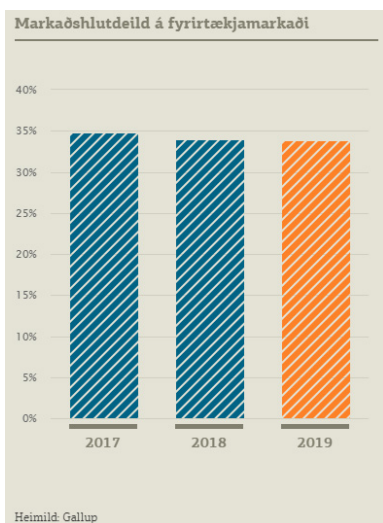
Samdrætti í bílasölu, sem er til marks um sterka stöðu bankans á þessum markaði. Alls lánaði Landsbankinn um 6,2 milljarða króna til einstaklinga á árinu vegna bílakaupa. Um þriðjungur af útlánunum bankans vegna bíla- og tækjafjármögnunar eru lán til einstaklinga en tveir þriðju hlutar lán til fyrirtækja.



Fyrirtæki

Ánægja viðskiptavina með þjónustu Landsbankans við fyrirtæki hefur aldrei mælst meiri. Stefna bankans er að bjóða upp á framúrskarandi persónulega þjónustu og sífellt öflugri tæknilausnir til að tryggja fyrirtækjum af öllum stærðum og gerðum fyrirmyndarþjónustu.

Landsbankinn hélt sterkri stöðu sinni á fyrirtækjamarkaði á árinu. Samkvæmt mælingum Gallup mældist markaðshlutdeild Landsbankans á fyrirtækjamarkaði 33,8% á ársgrundvelli 2019, álíka mikil og á fyrra ári.



Traust staða og vaxandi ánægja með þjónustuna

Á heildina litið var árið 2019 mjög gott á fyrirtækjamarkaði. Eftir mikinn vöxt í þróttmiklu atvinnulífi á undanförunum árum er þó byrjað að bera á auknum slaka í hagkerfinu.

Lánasafn bankans til fyrirtækja stækkaði hóflega á árinu. Hlutdeild Landsbankans í útlánum til fyrirtækja er mest meðal stóru bankanna þriggja, eða 41,7%, sem er 1,1 prósentustigs hækkun frá fyrra ári.*

Árið 2019 þjónaði Landsbankinn alls 24.000 fyrirtækjum og af þeim eru um 14.600 með meginviðskipti sín hjá bankanum. Á liðnu ári var áhersla lögð á að efla vöruframboð til mikilla muna, auka þjónustuna og efla hlut sjálfsafgreiðslulausna.

*Miðað við uppgjör bankanna fyrir fyrstu níu mánuði ársins 2019. Verður uppfært þegar uppgjör allra bankanna liggja fyrir.

Stafrænum lausnum vel tekið

Framtíð bankaþjónustu felst meðal annars í greiðu aðgengi viðskiptavina að öflugum dreifi-leiðum fjármálaþjónustu. Framboð á sjálfsafgreiðslulausnum fyrir fyrirtæki hefur verið aukið og á árinu 2019 voru margar nýjar lausnir kynntar til sögunnar. Nýjungunum var vel tekið og notkun á stafrænum fyrirtækjalausnum bankans hefur aukist jafnt og þétt.

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



Leiðandi í mannvirkjafjármögnun

Landsbankinn hefur um árabíl verið leiðandi í mannvirkjafjármögnun og hefur verið umsvifamikill í fjármögnun nýrra íbúða og hótélbygginga. Mikil eftirspurn hefur verið eftir íbúðarhúsnæði á undanförunum árum og bankinn hefur verið bakhjarl margra verktaka sem standa fyrir byggingu íbúða.

Um síðustu áramót voru stærri verkefni á þessu sviði sem bankinn fjármagnar 130 talsins, á vegum tæplega 100 verktakafyrirtækja. Hótélverkefnin voru þrjú og atvinnuhúsaverkefni fjögur. Verkefni sem sneru að byggingu nýs íbúðarhúsnæðis voru langsamlega fyrirferðarmest en alls voru 123 slík verkefni, sem fjármögnuð eru af Landsbankanum,

yfirstandandi um síðastliðin áramót.

Umrædd verkefni snúa að byggingu á 4.750 íbúðum sem munu flestar koma inn á fasteignamarkað á árunum 2020 og 2021. Af þessum íbúðum eru 936 leiguíbúðir á borð við íbúðir á

stúdentagörðum og almennar leiguíbúðir, í eigu félaga sem ekki eru rekin í hagnaðarskyni. 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.

Styður við uppbyggingu í ferðaþjónustu

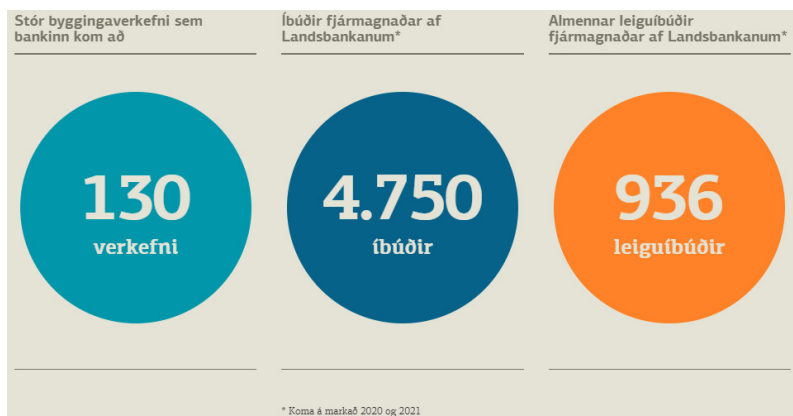
Landsbankinn hefur með ýmsum hætti lagt vexti og viðgangi ferðaþjónustunnar lið á hröðu vaxtarskeiði hennar á síðustu árum. Ferðaþjónustan óx hratt allt til ársins 2018 en nokkur samdráttur hefur orðið í greininni í kjölfar falls WOW air í mars 2019. Þannig fækkaði erlendum ferðamönnum milli árána 2018 og 2019, en engu að síður komu tæplega 2 milljónir ferðamanna til landsins á árinu. Þess er vænst að þeim fari hægt fjölgandi á næstu árum. Ferðaþjónustan er sem fyrr sú atvinnugrein sem aflar mesta gjaldeyrisins og gera má ráð fyrir að svo verði áfram á næstu árum.

Landsbankinn fjármagnar nú byggingu þriggja hótela sem byrjað var á árið 2018, alls með 310 hótélherbergjum. Tvö

Markaðshlutdeild í útlánum til fyrirtækja*

41,7%

*Miðað við uppgjör bankanna fyrir fyrstu níu mánuði ársins 2019. Verður uppfært þegar uppgjör allra bankanna liggja fyrir.



Bakhjarl til sjávar og sveita

Árið 2019 var fremur farsælt ár í sjávarútvegi. Rekstur gekk almennt vel og áfram var fjárfest í nýjum skipum og búnaði. Þessi þróun skapaði tækifæri fyrir Landsbankann með auknum viðskiptum við núverandi viðskiptavinum en jafnframt bættust nýir viðskiptavinir í hópinn, sem var mjög ánægjuleg þróun.

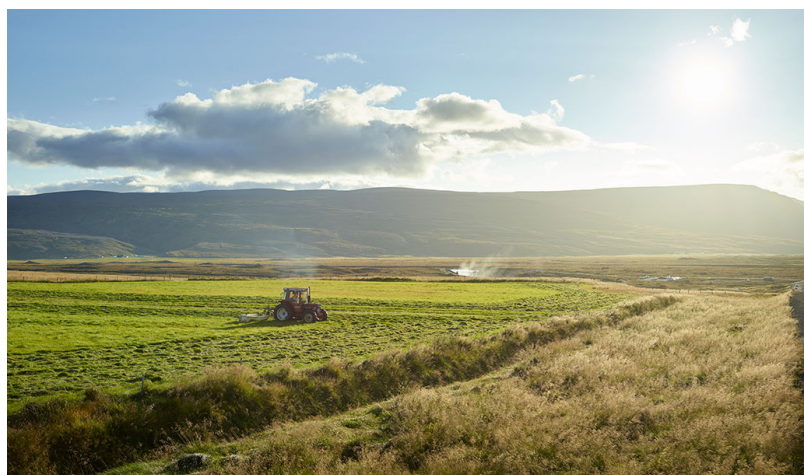
hótelanna verða tekin í notkun á þessu ári og eitt á árinu 2021. Þótt dregið hafi úr fjölgun ferðamanna er nýting hótelherbergja engu að síður mikil hér á landi, sér í lagi yfir sumarmánuðina.

Bankinn hefur verið áhugasamur um að sinna góðum uppbyggingarverkefnum á breiðu sviði innan ferðaþjónustunnar, m.a. í afþreyingu fyrir ferðamenn. Þá hefur ITF I, sem er sérhæfður

ferðaþjónustusjóður í umsjón Landsbréfa hf., dótturfélags bankans, lagt hlutfé í mörg spennandi fyrirtæki í ferðaþjónustu. Þá tekur Landsbankinn þátt í Íslenska ferðaklasanum en bankinn hefur verið þátttakandi í klasasamstarfi í ferðaþjónustu frá upphafi samstarfsins árið 2012.

Markaðshlutdeild Landsbankans í sjávarútvegi 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.

Í kjölfar mikillar uppbyggingar í landbúnaði eru áherslur



næstu ára á hagkvæman rekstur. Búrekstur gengur almennt vel og horfur eru með ágætum. Landsbankinn verður hér eftir sem hingað til sterkur bakhjarl íslensks landbúnaðar.

Leiðandi í þjónustu við verslunar- og þjónustufyrirtæki

Eftir mikla aukningu í viðskiptum við fyrirtæki í verslun og þjónustu á árunum 2017 og 2018 hélt bankinn leiðandi stöðu sinni í þessum atvinnugreinum á árinu 2019. Til verslunar og þjónustu telst fjölbreyttur hópur viðskiptavina á sviði heildsölu, smásölu, flutninga, upplýsingatæki og annarrar þjónustu. Nýir viðskiptavinir bættust í viðskiptavinahóp bankans en einnig var unnið að fjölda spennandi verkefna með núverandi viðskiptavinum með það að markmiði að styðja við vöxt þeirra. Vel dreift lánasafn bankans til fyrirtækja í verslun og þjónustu rennir styrkum stöðum undir út-lánasafn bankans til fyrirtækja.

Mikil þekking á einum stað í Fyrirtækjamiðstöðinni

Í Fyrirtækjamiðstöðinni í Borgartúni 33 geta minni og meðalstór fyrirtæki á höfuðborgarsvæðinu fengið alla þá fjármálaþjónustu sem þau þarfnast. Þar fer einnig fram einfaldari dagleg þjónusta við stórfyrirtæki sem eru í viðskiptum við Landsbankinn. Í Fyrirtækjamiðstöðinni er mikil þekking samankomin á einum stað. Boðleiðir eru stuttar og njóta viðskiptavinir góðs af.



Útlánavöxtur Fyrirtækjamiðstöðvarinnar á árinu 2019 var hóflegur en framan af ári hafði bið eftir niðurstöðum kjarasamninga og fall WOW air talsverð áhrif á eftirspurn eftir lánsfé.

Vel metin samtöl við viðskiptavini

Hvert fyrirtæki sem er í viðskiptum við bankann er með viðskiptastjóra sem er fastur tengiliður þess innan bankans. Viðskiptastjórnir eiga að sjá til þess að aðgengi fyrirtækjanna að allri þjónustu bankans sé sem best og þörfum þess sé mætt eins og kostur er. Kappkostað er að starfsfólk bankans hafi sem besta þekkingu á rekstri þeirra fyrirtækja sem þau eru í tengslum við til að geta brugðist hratt við þegar á þarf að halda.

Á árinu 2017 hóf Landsbankinn að bjóða upp á 360° samtöl fyrirtækja og mæltust þau mjög vel fyrir. Í þeim er farið yfir rekstur fyrirtækjanna, framtíðaráætlanir eigenda og hvernig Landsbankinn geti orðið að liði. Á árinu 2019 var áfram rætt við mikinn

fjölda viðskiptavina og fundu viðskiptastjórnir í Fyrirtækjamiðstöðinni og í útibúum bankans um allt land fyrir mikilli ánægju með þessi samtöl hjá viðskiptavinum.

Samhliða áherslu á gott aðgengi viðskiptavina að fjármálaþjónustu leggur Landsbankinn ríka áherslu á að fylgjast með og greina það umhverfi sem fyrirtækin starfa í og koma slíkum upplýsingum til viðskiptavina. Í þeim tilgangi stóð bankinn á árinu 2019 m.a. fyrir fræðslu fyrir fyrirtæki um netöryggi, ráðstefnu um stöðu ferðaþjónustunnar og málstofu um sölu á íslensku sjávarfangi í erlendum netverslunum á Sjávarútvegsráðstefnunni 2019. Hjá Hagfræðideild Landsbankans á sér stað öflug rannsókn og greining á þróun efnahagsmála sem kynnt er með reglulegri útgáfu, fundum og ráðstefnum. Starfsfólk bankans deilir einnig þessum fróðleik með viðskiptavinum í beinum samtölum.

Nánnar er fjallað um greiningu og útgáfu bankans í kaflanum um útgáfu.

Markaðir

Á árinu 2019 jókst umfang eigna í stýringu hjá samstæðu Landsbankans og tókst að tryggja viðskiptavinum góða ávöxtun. Þjónusta við viðskiptavinum var bætt með ýmsum hætti og voru verðbréfavíðskipti m.a. gerð aðgengilegri.

Umfang eignastýringar Landsbankans hélt áfram að aukast á árinu 2019. Í árslok voru um 475 milljarðar króna í stýringu hjá samstæðunni.

Vönduð og alhliða eignastýringarþjónusta

Landsbankinn býður upp á alhliða eignastýringarþjónustu,

Eignir í stýringu*



*Að meðtöldum lífeyrissparnaði

jafnt fyrir einstaklinga sem eru að byrja að byggja upp eignasafn sem og eigendur stærri eignasafna. Bankinn veitir ráð um val á sparnaðarleiðum og uppbyggingu á eignasafni, allt eftir stöðu og markmiðum hvers og eins. Landsbankinn býður upp á sérsniðna eignastýringu fyrir lögaðila, þ.m.t. fyrirtæki, styrktar-sjóði og lífeyrissjóði.

Mjög góð ávöxtun hjá Íslenska lífeyrissjóðnum

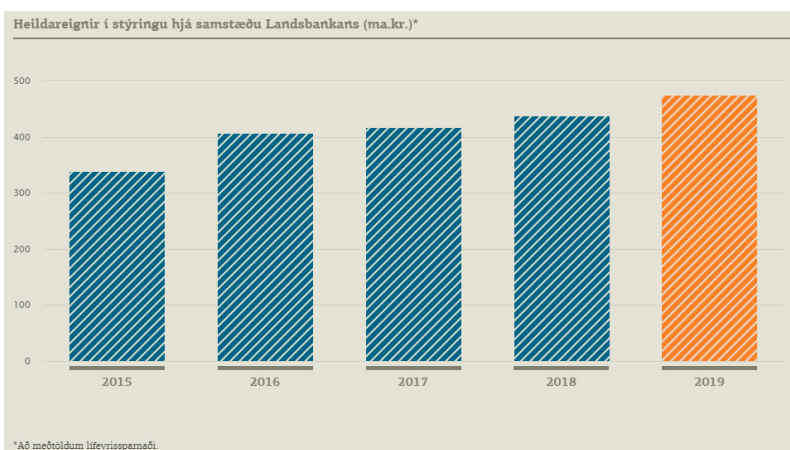
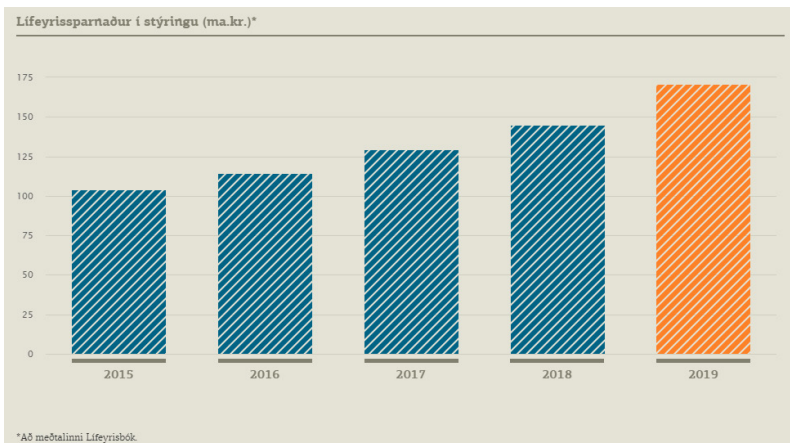
Árið 2019 var einstaklega gott hjá Íslenska lífeyrissjóðnum en sjóðurinn er með rekstrar-samning við Landsbankann sem annast stýringu og daglegan rekstur sjóðsins. Hrein raunávöxtun deilda sjóðsins var á bilinu 4,6-12,5%, samkvæmt óendurskoðuðum niðurstöðum. Hrein raunávöxtun samtryggingardeildar var 10,4%. Meðaltal

Fjölgun virkra sjóðfélaga Íslenska lífeyrissjóðsins árið 2019

11%

hreinnar raunávöxtunar samtryggingardeildar sl. fimm ár var 5,8% og 4,9% sl. tíu ár. Hrein raunávöxtun Líf I, sem er stærsta séreignardeild sjóðsins, var 12,5% á árinu 2019. Meðaltal hreinnar raunávöxtunar í Líf I sl. fimm ár var 5,9% og 5,8% sl. tíu ár.

Vöxtur sjóðsins hefur verið mikill á liðnum árum en hrein eign til greiðslu lífeyris nemur nú um 100 milljörðum króna.



Frá árinu 2015 hefur sjóðurinn tvöfaldast að stærð sem má bæði þakka fjölgun sjóðfélaga og góðri ávöxtun.

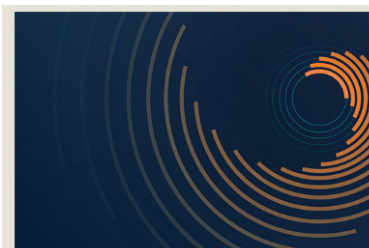
með tilheyrandi kostnaði. Aðild Landsbankans að kauphöllum lækkar kostnað viðskiptavina vegna verðbréfavíðskipta.

Aðgangur að erlendum kauphöllum

Í júní 2019 gerðist Landsbankinn meðlimur í kauphöllum NASDAQ í Stokkhólmi, Kaupmannahöfn og Helsinki og getur átt milli-liðalaus viðskipti með skráð verðbréf á þessum mörkuðum. Þessir markaðir bjóða upp á fjölda fjárfestingartækifæra í ólíkum tegundum verðbréfa og atvinnugreinum. Áður þurfti bankinn að nýta þjónustu annars fjármálafyrirtækis til að eiga viðskipti í þessum kauphöllum

Ábyrgar fjárfestingar á alþjóðlegum vettvangi

Landsbankinn leggur mikla áherslu á að bjóða upp á gott vöruúrval, jafnt á innlendum sem erlendum vettvangi. Landsbréf hf., dótturfélag bankans, býður upp á erlenda verðbréfasjóði og Landsbankinn er auk þess í samstarfi við fjölmörg þekkt erlend sjóðastýringarfyrirtæki. Meðal samstarfsaðila bankans eru UBS, LGT Capital Partners, Alliance-Bernstein, BlackRock, T. Rowe Price Funds og Axa Investment.



Mikilvægt er að huga tímanlega að lífeyrismálum, því lífeyrir hefur mikil áhrif á það svigrúm sem fólk hefur til að njóta lífsins eftir starfslok og veitir sveigjanleika til að hætta fyrir að vinna.

Umræðan: Lífið eftir vinnu

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.

Um mitt ár 2019 undirrituðu Landsbankinn og Landsbréf þjónustusamning um kaup á framkvæmd UFS-mats (e. ESG rating) á útgefendum hlutabréfa og skuldabréfa í stýringu félaganna. Þannig er verið að færa innleiðingu á starfsháttum ábyrga fjárfestinga á næsta stig í takt við þá vegferð sem bankinn og Landsbréf hafa markað sér. UFS stendur fyrir umhverfis- og félagslega þætti og góða stjórnarhætti.

Nánar er fjallað um ábyrgar fjárfestingar í kaflanum um samfélagsábyrgð.

Fyrirtækjaráðgjöf Landsbankans kom að fjölbreyttum verkefnum

Landsbankinn annaðist útboð og skráningu á skuldabréfum fyrir meðal annars Almenna



leigufélagið, Fagfjárfestastjóðinn Landsbréf - BÚS I og Landsbankann í samræmi við útgáfuáætlun. Jafnframt var Fyrirtækjaráðgjöf Landsbankans samstarfsaðili Lánasjóðs sveitarfélaga vegna fyrirhugaðrar útgáfu á grænum skuldabréfum. Landsbankinn var annar umsjónaraðila almenns útboðs Marel á Íslandi, en útboðið var hluti af alþjóðlegu hlutafjárútboði sem haldið var í tengslum við skráningu félagsins í Euronext kauphöllina í Amsterdam. Af öðrum verkefnum má nefna umsjón með söluferli á eldsneytisstöðvum Dæluunar og ráðgjöf fyrir eigendur Bernhard í tengslum við sölu á rekstri Honda umboðsins á Íslandi til Bílaumboðsins Öskju.

Mikilvæg viðskiptavakt

Það er lykilatriðið fyrir innlendan markað að til staðar sé öflug viðskiptavakt með bréf helstu útgefenda. Árið 2019 sinnti Landsbankinn samningsbundinni viðskiptavakt með hlutabréf Arion banka, Eimskips, Heimavalla, Sýnar, Icelandair, Marel, Festi, Origo, Regins, Reita, Símans, Sjóvár, Skeljungs og VÍS. Þá er Landsbankinn aðalmiðlari og viðskiptavaki með skuldabréf útgefin af ríkissjóði, Íbúðalánasjóði, Lánasjóði sveitarfélaga og Reykjavíkurborg. Landsbankinn er einnig viðskiptavaki með sértryggð skuldabréf útgefin af Arion banka og Íslandsbanka.

Gjaldeyrisviðskipti sem uppfylla þarfir viðskiptavina

Gjaldeyrisviðskipti eru mikilvægur hluti af þjónustu Markaða við viðskiptavini. Fyrirtæki hafa nú í auknum mæli verið að nýta sér varnir til að tryggja greiðsluflæði og festa bæði tekjur og gjöld. Landsbankinn er viðskiptavaki með íslensku krónuna á millibankamarkaði og því í góðri stöðu til að uppfylla þarfir viðskiptavina þegar kemur að bæði stundarviðskiptum og áhættuvörnum.

Velta með verðbréf hefur aukist síðustu ár. Markaðir Landsbankans unnu, ásamt Lánasjóði sveitarfélaga, að vottun á umgjörð fyrir útgáfu á grænum skuldabréfum Lánasjóðsins. Markaðir annast einnig sölu skuldabréfanna.

Landsbankinn undirritaði á árinu yfirlýsingu um að bankinn ætli að haga gjaldeyrisviðskiptum sínum í samræmi við FX Global Code sem eru alþjóðlegar reglur um góða framkvæmd gjaldeyrisviðskipta. Reglunum er ætlað að stuðla að trausti, sanngirni og viðeigandi gagnsæi á gjaldeyrismarkaði. Bankinn hefur kynnt sér

reglurnar og viðmiðin sem í þeim felast og hefur gert viðeigandi ráðstafanir til að aðlagja starfsemi sína að þeim.

Kólnandi hagkerfi og betri verðbólguhorfur

Fyrstu níu mánuði ársins mældist hagvöxtur aðeins 0,2% samanborið við 4,8% hagvöxt árið 2018. Kólnun hagkerfisins skýrist einkum af fækkun erlendra ferðamanna um 14,2% á árinu. Hagfræðideild Landsbankans gerir ráð fyrir að verulega hægi á hagvexti á næstu árum eftir kröftugan vöxt síðustu ár. Samkvæmt spá Hagfræðideildar dróst landsframleiðslan lítillega saman árið 2019 í heild og hagvöxtur því neikvæður um u.þ.b. 0,4%. Árið 2020 er reiknað með hóflegum efnahagsbata og að hagvöxtur verði jákvæður um 2% en aukist síðan lítillega árin 2021 og 2022.

Verðbólguhorfurnar bötundu þegar leið á árið og nú er gert ráð fyrir að verðbólga verði í stórum dráttum í samræmi við verðbólguþáttmarkmið næstu þrjú ár, enda gengið út frá því að hagvöxtur verði í takt við langtímaframleiðslugetu þjóðarþúsins.





Í desember 2019 mældist 2,0% verðbólga í samanburði við 3,7% í desember 2018. Verðbólguvæntingar lækkuðu einnig í átt að markmiði á árinu. Verðbólguálag á skuldabréfamarkaði var í lok árs 2019 á bilinu 2,1-2,5% samanborið við 4,4-4,7% í lok árs 2018.

Peningastefnunefnd Seðlabanka Íslands hóf vaxtalækkunarferli með 0,5 prósentustiga lækkun stýrivaxta þann 21. maí 2019, en það var fyrsti fundur nefndarinnar eftir að WOW air fór í greiðslu-stöðvun og endanlega varð útséð um loðnuveiði á árinu. Alls lækkaði nefndin vexti um 1,5 prósentu-stig á árinu og voru meginvextir bankans, vextir á sjö daga bundnum innlánum, 3,0% í lok árs.

Krónan stöðug á árinu 2019

Gengi íslensku krónunnar var nokkuð stöðugt á árinu. Í lok árs 2019 stóð evran í 133,1 krónu samanborið við 137,7 krónur í lok árs 2018. Evran fór hæst í 141,8 krónur um miðjan júlí, en lægst í 132,6 seinni hluta mars. Alls hækkaði verð á evru um 2,0%, Bandaríkjadalur um 4,3% og sterlingspund um 8,3% milli ársloka 2018 og ársloka 2019.

Velta á millibankamarkaði með gjaldeyri var 181 ma.kr. sem er svipað og árið 2018 (187 ma.kr.). Þar af var velta Seðlabanka Íslands 14,4 ma.kr., sem er 8,6% af heildarveltu.

Flókt krónunnar á gjaldeyris-markaði (mælt sem staðalfrávik á breytingu milli daga á árs-grundvelli) nam 6,6% árinu 2019 í samanburði við 8,1% 2018 og 10,4% 2017.

Gott ár á hlutabréfamarkaði

Verulega hægði á hagvexti árið 2019 eftir kröftugan hagvöxt undanfarin ár. Þrátt fyrir fall WOW air og neikvæðan þrýsting á innlent efnahagslíf hækkaði Úrvalsvisitala hlutabréfa, að teknu tilliti til arðgreiðslna (OMXI10GI), um 33,2 % á árinu 2019. Vaxtalækkunarir á árinu ásamt miklum hækkunum á bréfum Marel, sem vega þungt í vísitölunni, hafa stutt við hækkun hennar. Vel heppnuð tvískráning Marel í Euronext kauphöllina í Amsterdam var jákvæð fyrir stærsta skráða fyrirtæki Íslands.

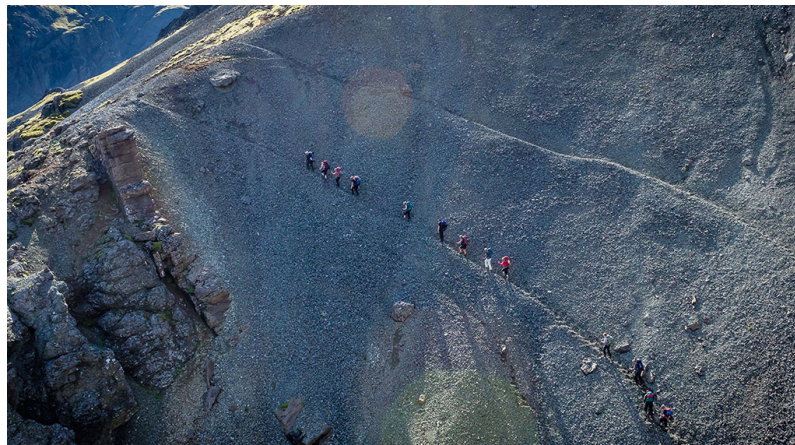
Vísitala allra skráðra félaga á aðallista (OMXIGI) hækkaði um 27,8% á árinu 2019 og ef miðað er við að öll félög hafi sama vægi

nam hækkunin 14,7%. Að teknu tilliti til arðgreiðslna hækkuðu hlutabréf Marel mest, um 68,5%, og hlutabréf Símans næst mest, um 44,6%. Hlutabréf Icelandair lækkuðu mest, um 21,2% og hlutabréf Sýnar lækkuðu um 16,3%.

Erlendir hlutabréfamarkaðir áttu einnig margir gott ár. Heimsvísitala erlendra hlutabréfa (MSCI World Index) hækkaði um 25,2% á árinu, mælt í Bandaríkjadöllum, og S&P 500 vísitalan hækkaði um 28,9%.

Síðastliðið ár litaðist af mikilli óvissu um rekstrarumhverfi flugfélaganna Icelandair og WOW air, fyrst vegna gjaldþrots WOW air og seinna vegna vandræða í kringum Boeing MAX flugvélar Icelandair.

Eitt nýtt félag, Icelandic Seafood International, var skráð á aðal-lista Kauphallarinnar á árinu. Aflétting hafta vorið 2019 hafði jákvæð áhrif á hlutabréfamarkaðinn og íslenski hlutabréfamarkaðurinn færðist upp í flokk vaxtarmarkaða (e. frontier market) í vísitöluskráningu FTSE-Russel um haustið. Vonir standa til að hlutabréfamarkaðurinn komist í flokk vaxtarmarkaða hjá MSCI-vísitölufyrirtækinu á árinu 2020.



Mannauður og samfélag

Mannauður

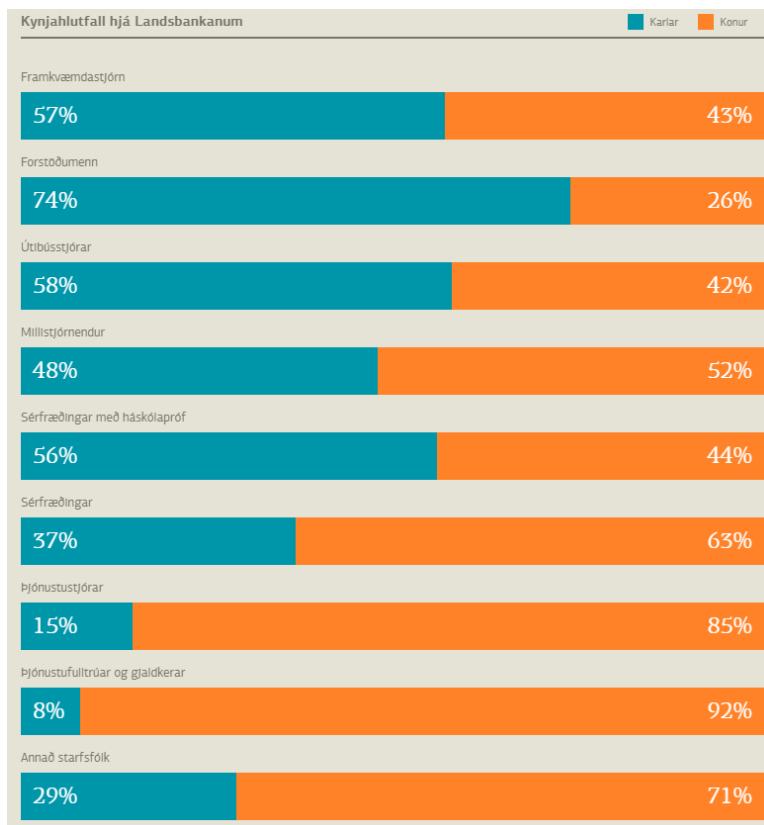
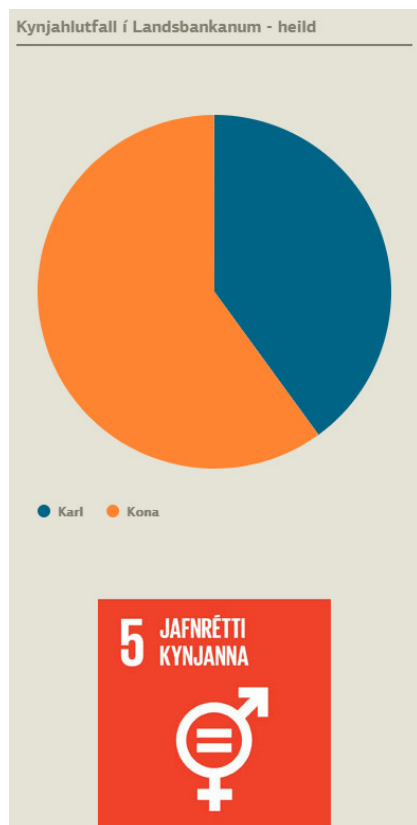
Á árinu 2019 mældist mikil starfsánægja innan bankans. Jafnréttismálin voru efld enn frekar með Jafnréttisvísi Capacent og lögbundin jafnlaunavottun tók gildi. Fræðslustarfið hefur sjaldan verið viðameira en áhersla er lögð á að bjóða upp á starfsumhverfi sem hvetur starfsfólk til að tileinka sér nýja þekkingu og miðla henni.

Í Landsbankanum starfar framúrskarandi starfsfólk með fjölbreyttan bakgrunn. Mannauðs-
stefna bankans leggur áherslu á starfsánægju, gott starfsum-

hverfi og markvissa starfsþróun. Landsbankinn hefur um árabil lagt áherslu á launajafnrétti og jöfn starfstækifæri.

Jafnlaunavottun tekur gildi

Lögbundin jafnlaunavottun Landsbankans tók formlega gildi



Í mars 2019 og hefur bankinn unnið samkvæmt vottuðu jafnlaunakerfi síðan. Reglulega er reiknaður launamunur innan bankans og á árinu 2019 hefur hann verið á bilinu 1.4-1.8%, þar sem karlar eru hærri en konur. Aðhvarfsgreining desemberlauna 2019 leiðir í ljós að launamunur kynjanna er 1,5%.

Samkvæmt lögum um jafnlaunavottun frá 2017 skal vottunin 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 stjórnkerfi sem miðar að því að tryggja að málsmeðferð og ákvarðanir í launamálum byggist á málefnalegum sjónarmiðum og feli ekki í sér kynbundna mismunun.

Áhersla á heimsmarkið 5 um jafnrétti kynjanna

Landsbankinn fylgir markvisst þremur heimsmarkmiðum Sam-einuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun, þar með talið heimsmarkmiði 5 um jafnrétti kynjanna. Áður en bankinn hlaut lögbundna jafnlaunavottun hafði hann í tvígang hlotið gullmerki jafnlaunaúttektar PwC, upphaflega árið 2015 fyrstur banka. Landsbankinn vill tryggja að karlar og konur hljóti jöfn laun fyrir jafn verðmæt störf og hefur það að markmiði að hlutur hvors kyns í framkvæmdastjórn



bankans verði aldrei minni en 40%.

Ráðstefna um jafnréttismál á vinnustöðum

Í nóvember 2019 stóð Landsbankinn að ráðstefnu um jafnréttismál á vinnustöðum ásamt Landsvirkjun og Alcoa Fjarðaáli. Ráðstefnan var haldin á Egilsstöðum og var vel sótt. Rætt var um mikilvægi þess að leggja áherslu á jafnréttismál í atvinnulífinu. Lilja Björk Einarsdóttir, bankastjóri Landsbankans, var með erindi og tók þátt í pallborðsumræðum.

Jafnréttismálin efla með Jafnréttisvísi Capacent

Landsbankinn er aðili að Jafnréttisvísi Capacent sem er víðamikil verkefni þar sem staða jafnréttismála innan bankans var metin með ítarlegri greiningu. Allt starfsfólk bankans kom að

verkefninu en það hófst árið 2018. Við innleiðingu Jafnréttisvísanna voru sett markmið í 6 flokkum til ársins 2022.

Á árinu 2019 var margt gert til að ná þessum markmiðum. Starfsþróunar- og mentonakerfi var komið á fót til styrkja starfsfólk í eigin starfsþróun. Markvisst var skráð hverjir komu fram fyrir hönd bankans í fjölmiðlum og ráðstefnum. Það reyndist gott aðhald og í lok árs var kynjaskiptingun jöfn. Á árinu var innleidd viðbragðsáætlun við einelti, kynbundnu misrétti, kynferðislegri áreitni og ofbeldi (EKKO) og hún kynnt starfsfólki. Við ráðningu starfsfólks hefur verið haldið utan um kynjahlutfall umsækjenda og viðtalsboðun skráð, auk upplýsinga um endanlega ráðningu Enn fremur er unnið að því að upplýsa stjórnendur um ómeðvitaða forðoma og leiðir til þess að draga úr áhrifum þeirra.

Markmið til ársins 2022 unnin með Jafnréttisvísi Capacent

- » Starfsþróunar- og mentorakerfi, að koma á fót úrræðum fyrir starfsfólk til að styrkja eigin starfsþróun.
- » Fyrirmyndir, kynjaskipting þeirra sem koma fram fyrir hönd bankans.
- » Menning. Að ferlar varðandi EKKO verði skýrir og trúverðugir og starfsfólk fái reglulega fræðslu um EKKO.
- » Fræðsla. Viðburðir um jafnréttismál og fræðsluáttak meðal starfsfólks.
- » Ráðningarferli, að vinna að því að útrýma ómeðvituðum fordómum úr ferlinu.
- » Jöfn staða kynja, að ná 40/60 kynjahlutfalli í öllum stjórnunarlögum.

Megináherslur í jafnréttismálum eru:

- » Landsbankinn er vinnustaður þar sem karlar og



Fræðslustarf í tölum	
3.139	Dáttakendur í fræðsluviðburðum hjá Landsbankanum á árinu 2019 voru 3.139 talsins.
166	Boðið var upp á 166 fræðsluviðburð hjá Landsbankanum á árinu 2019.
3	Hver starfsmaður bankans sótti að meðaltali 3 viðburði í fræðsludagskránni.
5	Hver starfsmaður lauk að meðaltali 5 rafrænum námskeiðum.

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 starfsfólk getur samræmt vinnu og einkalíf.

- » Landsbankinn líður ekki einelti, fordóma, kynbundna áreitni, kynferðislega áreitni né kynbundið ofbeldi.

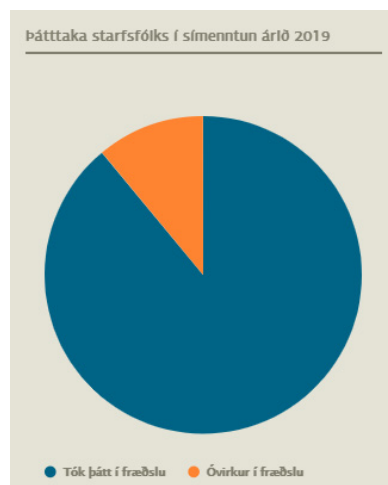
- » Landsbankinn gætir þess að starfsfólk hafi sömu tækifæri til starfsþróunar, náms og fræðslu.

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.

Viðamikil 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. Fræðsludagskráin er afar fjölbreytt og nýtt fræðslukerfi gerir bankanum kleift að bjóða upp á rafræna fræðslu í auknum mæli. Á árinu 2019 var boðið upp á 42 rafræn námskeið og luku 4800 starfsmenn námskeiðunum. Hver starfsmaður lauk að meðaltali um 5 rafrænum námskeiðum.

Á árinu 2019 sótti 89% starfsfólks sér einhverja starfstengda símenntun eða fræðslu á vegum bankans sem ekki telst vera skyldufræðsla.

Nýir færniþættir kynntir með öflugri fræðslu

Landsbankinn leggur áherslu á að starfsfólk eflist og þróist í starfi. Á árinu 2019 var lagt upp með að halda áfram að koma markvisst á framfæri skilaboðum um mikilvægi og ávinning þess að sækja þekkinguna. Sú vinna hófst árið 2018. Starfsfólki stóð til boða náms- og starfsráðgjöf sem veitti því tækifæri til að greina eigin stöðu og stuðla að eigin starfsþróun. Lögð var áhersla á að kafa enn dýpra með

Meginverkefni í fræðslumálum árið 2019:

- » Markviss starfsþróun
- » Rafræn nýliðabjálfun.
- » 21. aldar færni
- » Stafrænt læsi

því að kynna og fræða um þá færniþætti sem æskilegt og eftirsóknarvert er að hafa í breyttu starfsumhverfi nútímans.

Markviss starfsþróun

Á árinu var verkefnið markviss starfsþróun sett á laggirnar í fyrsta sinn þar sem Mannauðsdeild bankans auglýsti eftir upprennandi leiðtogum eða sérfræðingum sem hefðu áhuga á að taka þátt. Alls bárust 45 umsóknir og fengu 18 þátttakendur tækifæri til þátttöku.

Þátttakendur fá m.a. einstaklingstíma í markþjálfun og stuðning við að byggja upp starfsþróunaráætlun. Þau taka þátt í námskeiðum og vinnustofum sem styrkja starfsfólk jafnt í starfi sem og persónulega. Starfsfólk byggir upp færni í þeim þáttum sem falla undir svokallaða 21. aldar færniþætti. Reynslan af

verkefninu er mjög jákvæð og verður áframhald á því.

Nýliðapjálfun

Árið 2019 var nýliðapjálfun færð á rafrænt form. Námslínán inniheldur níu rafræn námskeið sem snúa meðal annars að almennum starfsreglum og siðasáttmála bankans.

Stafrænt læsi

Boðið var upp á fyrirlestraröð á árinu 2019 undir heitinu 21. aldar færni. Þar var fjallað um stafrænt læsi sem er einn af þremur færniþáttum sem falla undir hugtakið 21. aldar færni. Undir stafrænt læsi fellur upplýsingalæsi, miðlalæsi (fjölmiðlar og samfélagsmiðlar) og tæknilæsi. Einstaklingar sem búa yfir þessari færni eiga að geta greint aðalatriði og notað efni á réttan hátt. Fyrirlestrararnir sem voru á dagskrá fjölluðu m.a. um börn og netið, persónuupplýsingar á netinu, falsfréttir og framtíð lýðræðis, og netöryggismál.

Færniþættir 21. aldar		
Náms- og nýsköpunarhæfni	Stafrænt læsi	Styrkleikar í starfi og lífi
Gagnrýnin og lausnamiðuð hugsun	Upplýsingalæsi	Sveigjanleiki og aðlögunarhæfni
Sköpunargleði og nýsköpun	Miðlalæsi	Frumkvæði og sjálfstæði
Samskiptahæfni	Tæknilæsi	Félagsleg og þvermenningarleg samskipti
Samvinnuhæfni		Afkost og áreiðanleiki

EKKO - Forvarnar- og viðbragðsáætlun innleidd

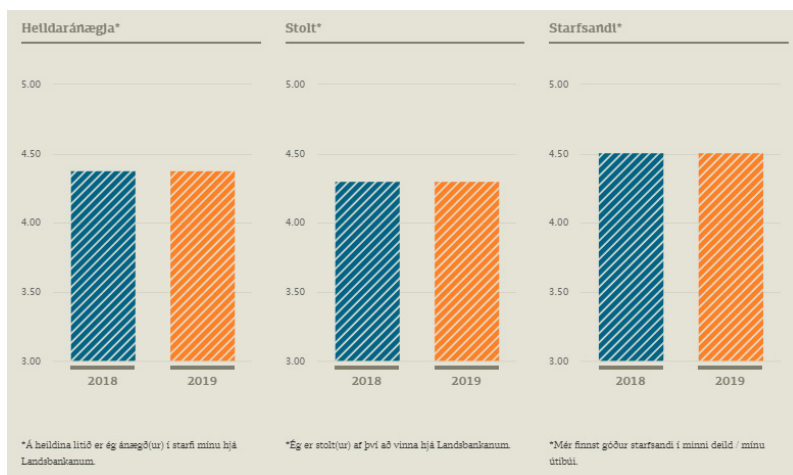
Á árinu 2019 var haldið áfram með innleiðingu á forvarnar- og viðbragðsáætlun við einelti, kynbundinni og kynferðislegri áreitni og ofbeldi (EKKO). Starfsfólk bankans fékk fræðslu um málefnið á vormánuðum en áður höfðu vinnustofur fyrir stjórnendur bankans verið haldnar. Með innleiðingunni er vonast til að auka meðvitund starfsfólks

og tryggja faglega úrvinnslu. Mæling á tíðni atvika (upplifun) og tíðni tilkynninga er hluti af árlegri vinnustaðagreiningu.

Starfsandinn aldrei betri

Á fyrsta fjórðungi á hverju ári framkvæmir Landsbankinn ítarlega vinnustaðagreiningu og aðra umfangsminni á haustin. Sú síðarnefnda kallast Bankapúlsinn og hefur það að markmiði að fylgja eftir þeim umbótamark-





miðum sem sett eru í kjölfar vinnustaðagreiningar. Saman gefa þessar kannanir mikilvægar vísbendingar um líðan og viðhorf starfsfólks til vinnustaðarins. Mælingar ársins 2019 sýna að stolt og starfsánægja innan bankans er mikil og stöðug á milli ára. Það sama má segja um starfsandann, en mælingar sýna að hann er mjög góður. Sérstaklega er ánægulegt að sjá að hann heldur sér frá árinu 2018 en þá hafði hann aldrei mælst hærri.

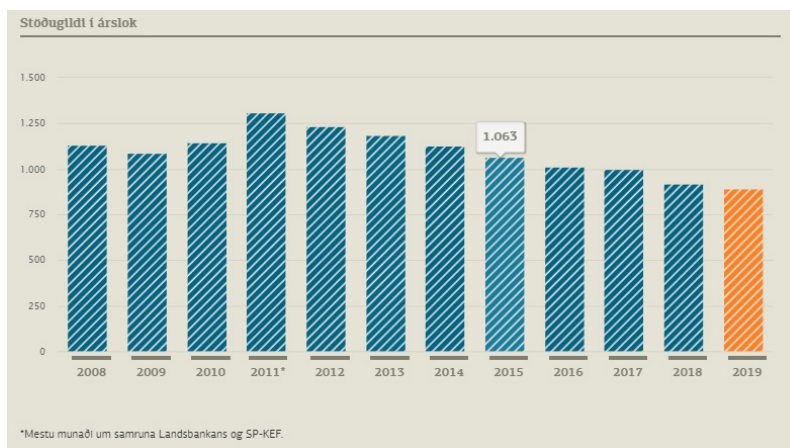
Áhættumat á andlegri og félagslegri heilsu

Ákveðið var að ganga til samstarfs við Auðnast ehf. um fram-

og heilbrigði á vinnustað er að fyrirbyggja og draga úr vanlíðan og heilsutjóni sem starfsfólk getur orðið fyrir við vinnu sína.

Frammistöðusamtöl

Í Landsbankanum er notað frammistöðumatskerfi sem byggir á frammistöðusamtölum milli starfsmanns og yfirmanns. Í frammistöðusamtali setur starfmaður sér markmið og fær skýra endurgjöf frá yfirmanni um það sem vel hefur gengið og það sem betur mætti fara. Miðað er við að starfsfólk fari í þrjú samtöl yfir árið. Það fer þó eftir stjórnendum og eðli starfa hvort samtölin séu þrjú yfir árið eða eitt yfirgrípsmeira samtál árlega.



Samfélagsábyrgð

Landsbankinn var á árinu 2019 í 6. sæti af 376 bönkum í UFS-áhættumati Sustainalytics, byggði upp sérfræðipækkingu á grænum skuldabréfum, hóf þátttöku í þróun loftslagsmælis fyrir fjármálafyrirtæki og skrifaði undir viðmið um ábyrga bankapjónustu.

Landsbankinn tekur samfélagsábyrgð alvarlega og leggur áherslu á að samþætta samfélagsstefnu sína við kjarnastarfsemina.

Framtíðarsýn í samfélagsábyrgð

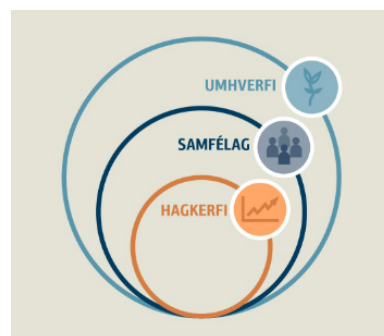
Samfélagsstefna Landsbankans miðar að því að stuðla að sjálfbærni í íslensku samfélagi, vera hreyfiafl og starfa eftir ábyrgum stjórnarháttum við rekstur bankans.

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.

Landsbankinn fylgir 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.

Skrifað undir ný viðmið um ábyrga bankastarfsemi

Í september 2019 skrifaði Lilja Björk Einarsdóttir, bankastjóri Landsbankans, undir ný viðmið um ábyrga bankastarfsemi í höfuðstöðvum Sameinuðu þjóðanna. Landsbankinn var þar í hópi 130 banka víðsvegar að úr heiminum en viðmiðunum er ætlað að tengja fjármálastarfsemi við heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun og Parísarsáttmálann. Viðmiðin voru formlega kynnt við upphaf allsherjarþings Sameinuðu þjóðanna en þetta er viðamesta samstarfsverkefni alþjóðlega bankakerfisins og Sameinuðu þjóðanna hingað til. Viðmiðin voru þróuð af 30 alþjóðlegum bönkum í samvinnu við UNEP FI (United Nations Environment Programme - Finance Initiative)

og byggja á aðgerðaramma um innleiðingu og ábyrgðarskyldu. Með undirskriftinni skuldbinda bankarnir sig til að beita sér þar sem áhrifavald þeirra er mest, þ.e. í gegnum kjarnastarfsemi sína, og vinna markvisst að því að auka jákvæð áhrif og draga úr neikvæðum áhrifum starfseminnar á samfélagið og náttúruna og greina frá því á gagnsæjan hátt. Þetta er í fyrsta sinn sem settar eru fram alþjóðlegar leiðbeiningar um samþættingu sjálfbærni viðmiða á öllum stigum bankastarfsemi.

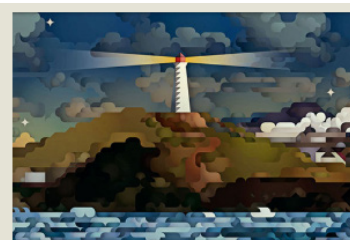
Heimsmarkmiðin hluti af samfélagsstefnu

Landsbankinn ætlar að fylgja heimsmarkmiðum Sameinuðu þjóðanna með markvissum hætti í starfsemi sinni. Lögð verður áhersla á þrjú af markmiðunum: markmið 5 um jafnrétti kynjanna, markmið 8 um góða atvinnu og hagvöxt og markmið 12 um ábyrga neyslu og framleiðslu.

Markmiðin sem bankinn hefur valið tengjast öll starfsemi bankans og því getur vinna bankans að þeim hámarkað jákvæð áhrif hans á umhverfið.

Landsbankinn í 6. sæti af 376 bönkum samkvæmt Sustainalytics

Í október 2019 fékk Landsbankinn UFS-áhættumat frá Sustainalytics sem snýr að samfélagsábyrgð bankans, nánar



Landsbankinn hefur ákveðið að fylgja heimsmarkmiðum Sameinuðu þjóðanna með markvissum hætti í sinni starfsemi.

Heimsmarkmiðin hluti af samfélagsstefnu

tiltekið umhverfis- og félagslegum þáttum og stjórnarháttum, UFS-þáttum (e. environmental, social, governance (ESG)). Landsbankinn fékk mjög góða einkunn og er bankinn í 6. sæti af 376 bönkum sem Sustainalytics hefur mælt í Evrópu. Landsbankinn fékk 17,5 stig á 100 stiga skala sem þýðir að lítil áhætta er talin vera á að bankinn verði fyrir fjárhagslegum áhrifum vegna UFS-þátta.

Krafan um úttekt ytri aðila á UFS-þáttum fyrirtækja hefur aukist undanfarin ár og vilja ýmsir fjárfestar að það liggi fyrir óháð mat þriðja aðila á samfélagsábyrgð bankans. UFS-þættir eru viðmið sem snúa m.a. að því hvernig fyrirtæki gætir að umhverfisáhrifum af starfsemi sinni og hvernig fyrirtæki kemur fram við starfsfólk, birgja, viðskiptavinum og samfélagið sem það starfar í.

Ítarleg samfélagsskýrsla

Samfélagsskýrsla Landsbankans er gefin út á hverju ári og er skrifuð samkvæmt viðmiðum



Global Reporting Initiative (GRI). Skýrslan verður birt á vef bankans eigi síðar en 27. mars. Skýrslan gegnir einnig hlutverki framvinduskýrslu til UN Global Compact.

Skýrslan inniheldur samannburðarhæfar upplýsingar frá ári til árs. Hún er ítarleg og hefur hlotið viðurkenningu sem besta samfélagsskýrslan en viðurkenninguna veita Festa, Stjórnvísir og Viðskiptaráð. Fjallað er um þau verkefni sem bankinn vinnur að sem tengjast samfélagsábyrgð og birtar ítarlegar 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.

Landsbankinn hefur verið aðili að UN Global Compact frá árinu 2006. UN Global Compact er samstarfsverkefni Sameinuðu þjóðanna og atvinnulífsins til að fylgja eftir markmiðum SP og snýst um að hvetja fyrirtæki til að sýna samfélagsábyrgð í verki. Landsbankinn var eitt þeirra fyrirtækja sem stóðu að stofnun Festu, miðstöðvar um samfélagsábyrgð, árið 2011 og IcelandSIF, samtaka um ábyrgar fjárfestingar, árið 2017.

Í Landsbankanum hefur undanfarin ár markvisst verið unnið að innleiðingu á stefnu um ábyrgar



Alþjóðlega eignastýringarfyrirtækið LGT Capital Partners, samstarfsaðili Landsbankans, er leiðandi í ábyrgum fjárfestingum á alþjóðavísu.

Fyrirtæki metin út frá samfélagsábyrgð

fjárfestingar en tilgangurinn er að gera bankanum kleift að samþætta samfélagsábyrgð og fjárfestingarákvarðanir.

Áfram áhersla á ábyrgar fjárfestingar

Stefna Landsbankans um ábyrgar fjárfestingar tekur bæði mið af því vinnulagi sem hefur mótast á undanförnum árum og einnig þeim áskorunum sem framundan eru. Næstu skref bankans í þessum efnum verður að bæta umhverfis- og félagslegum þáttum og stjórnarháttum (UFS-

þáttum) með skipulögðum hætti inn í ferli fjárfestingarákvarðana, hvort sem um óskráð eða skráð félög eða skuldabréf er að ræða.

Í júlí 2019 skrifuðu Reitun ehf., Landsbankinn og Landsbréf undir þjónustusamning um kaup Landsbankans og Landsbréfa á framkvæmd UFS mats (e. ESG rating) á útgefendum hlutabréfa og skuldabréfa í stýringu félaganna. Markmiðið með samningnum er að færa innleiðingu á starfsháttum ábyrga fjárfestinga á næsta stig og halda þannig áfram þeirri vegferð sem bankinn og dótturfélag hans, Landsbréf, hafa markað sér undanfarin ár.

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

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.



Lánasjóður sveitarfélaga hefur fengið vottun á umgjörð félagsins til að gefa út græn skuldabréf.

Græn fjármögnun sveitarfélaga

Alþjóðlega eignastýringar-fyrirtækið LGT Capital Partners, samstarfsaðili Landsbankans, er leiðandi í ábyrgum fjárfestingum á alþjóðavísu.

Sérþekking á grænum skuldabréfum

Á undanförunum misserum hefur bankinn marvisst byggt upp sérfræðiþekkingu á grænum skuldabréfum. Græn skuldabréf eru einn möguleiki til fjármögnunar á umhverfisvænum verk-efnum og hefur áhugi á grænum skuldabréfum aukist jafnt og þétt á undanförunum árum hér á landi samfara stórauðnum áhuga erlendis. Vitundarvakning í loftslags- og umhverfismálum og þrýstingur frá almenningi hafa leitt til þess að ríki, sveitarfélög og einkarekin félög láta sig þessi málefni varða í auknum mæli.

Á árinu 2019 unnu Markaðir Landsbankans með Lánasjóði sveitarfélaga að vottun vegna útgáfu grænna skuldabréfa. Tilgangur fyrirhugaðrar skulda-bréfaútgáfu er að fjármagna verk-efni sveitarfélaga sem stuðla að umhverfisvernd og sporna gegn loftslagsbreytingum.

Landsbankinn vinnur að gerð loftslagsmælis

Árið 2019 gerðist Landsbankinn aðili að alþjóðlega verkefninu PCAF sem miðar að því að búa til loftslagsmæli sem er sérsniðinn að fjármálafyrirtækjum. Loftslagsmælinum er ætlað að gera fjármálafyrirtækjum kleift að mæla og greina frá kolefnislosun í lána- og eignasafni þeirra (scope 3). Verkefnið hófst í Hollandi og hafa PCAF-mælar verið gerðir fyrir fjármálafyrirtæki þar í landi og fyrir banka í Norður-Ameríku. Núna er unnið að því að búa til alþjóðlegan loftslagsmæli til þess að fjármálafyrirtæki um heim allan geti mælt þessa kolefnis-losun á vísindalegan og sam-ræmdan hátt. Landsbankinn er í þróunarhópi PCAF fyrir alþjóð-lega mælinn en gert er ráð fyrir að þróunin muni taka um þrjú ár.



Umhverfismál í rekstri bankans

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. Landsbankinn vinnur nú að því að endurmeta og skerpa markmið sín.

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 2019 lauk innleiðingunni á Norðurlandi.

Markmiðið er að Landsbankinn verði nær eingöngu með flokkaðan úrgang eftir fjögur ár. Landsbankinn vinnur jafnt og þétt að innleiðingu LED-lýsingar í bankanum en raforkunotkun bankans hefur minnkað til muna undanfarin ár. Ítarlega er fjallað um umhverfismál í Samfélagsskýrslu Landsbankans.

Jafnréttismálin í brennidepli

Í mars 2019 hlaut bankinn lögbundna jafnlaunavottun og hefur unnið samkvæmt vottuðu jafnlaunakerfi síðan. Með innleiðingu jafnlaunastaðals hefur Landsbankinn komið sér upp stjórnkerfi sem miðar að því að tryggja að málsmeðferð og ákvarðanir í launamálum byggist á málefnalegum sjónarmiðum og feli ekki í sér kynbundna mismunun. Landsbankinn hefur lengi lagt þunga áherslu á jafnréttismál en fjallað er um þau í mannauðskafla skýrslunnar.

Samstarf og stuðningur

Landsbankinn styður og tekur þátt í fjölbreyttum samfélagsverkefnum sem stuðla að uppbyggingu og framþróun í samfélaginu. Samfélagssjóður bankans gegnir lykilhlutverki í stuðningnum.

Samfélagssjóður

Samfélagssjóður Landsbankans gegnir lykilhlutverki í stuðningi bankans við samfélagið. Árið 2019 voru veittir námsstyrkir að upphæð sex milljónir króna og samfélagsstyrkir að upphæð fimmtán milljónir króna, alls 21 milljón króna. Frá árinu 2011 hafa samtals 350 verkefni fengið samfélagsstyrki úr Samfélags-sjóði Landsbankans og nema styrkirnir samtals 150 milljónum króna.

Lögð er áhersla á að stuðningur við samfélagið sé fjölbreyttur og að hann nýtist mörgum. 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.



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.



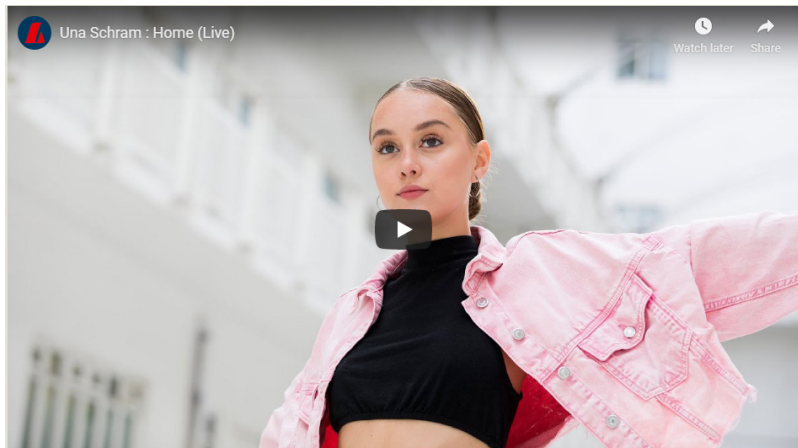
Hinsegin dagar

Landsbankinn styður réttinda-baráttu hinsegin fólks á Íslandi heilshugar og hefur verið stoltur bakhjarl Hinsegin daga í Reykjavík frá upphafi. Hátíðin fagnaði 20 ára afmæli með afmælishá-

tíð og var dagskráin veglegri en nokkru sinni fyrr.

Árið 2017 var samstarfið eft enn frekar með nýjum styrktarpotti – Gleðigöngupottinum. Markmiðið með Gleðigöngupottinum er að styðja einstaklinga og smærri hópa við undirbúning og framkvæmd atriða í gleðigöngu Hinsegin daga og þannig auðvelda þátttöku í Hinsegin dögum.

Nánar um hinsegin daga



Samtökin 78

Samtökin '78 eru samtök hinsegin fólks á Íslandi. Markmið þeirra er að hinsegin fólk verði viðurkennt og sýnilegt og njóti fyllstu réttinda í íslensku samfélagi. Þjónusta samtakanna er víðtæk og bjóða þau meðal annars upp á ráðgjöf og fræðsluerindi. Landsbankinn hefur stutt Samtökin '78 um árabíl.

Nánar um Samtökin 78



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. Undanfarnar ár hefur Landsbankinn hitað upp fyrir hátíðina með því að framleiða ný myndbönd með efnilegu tónlistarfólki. Árið 2019 vann bankinn með Krassasig, Una Schram og Tómasi Welding.

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 Stúdentskjallaranum. Báðir tónleikarnir voru vel sóttir og fengu góðar undirtektir.

Iceland Airwaves vefur Landsbankans



Menningarnótt

Landsbankinn hefur verið virkur þátttakandi í Menningarnótt frá upphafi. Bankinn hefur bæði opnað dyr sínar fyrir gestum og gangandi og verið bakhjarl hátíðarinnar alla tíð. Það hefur verið bankanum kappsmál 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. Styrkum-

sóknir voru 70 talsins árið 2019 og fengu 23 spennandi verkefni styrki.

Nánar um Menningarnæturpott

Aldrei fór ég suður

Landsbankinn er einn af aðalbak-hjörllum rokkhátíðarinnar Aldrei fór ég suður sem haldin er á Ísafirði um hverja páska. Landsbankinn hefur stutt hátíðina 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 árið 2019 og má þar nefna Svölu, Herra Hnetusmjör, Berndsen og Jónas Sig.

Nánar um Aldrei fór ég suður

Skólahreysti

Landsbankinn er aðalbachjarl Skólahreysti og leggur keppninni



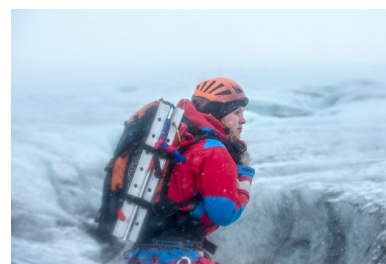
lið af krafti. Markmið Skólahreysti er að hvetja börn til að taka þátt í alhliða íþróttaupplifun sem byggð er á grunnforsendum almennrar íþróttakennslu og þar sem keppendur vinna að mestu leyti með eigin líkama í þrautum. Vinsældir Skólahreysti hafa aukist ár frá ári.

Keppnin var haldin í fimmtánda sinn vorið 2019 með þátttöku 100 grunnskóla af öllu landinu. Auk Landsbankans nýtur Skólahreysti stuðnings mennta- og menningarmálaráðuneytisins, Norrænu ráðherranefndarinnar, Toyota og Íþrótt- og ólympíusambandsins.

Nánar um Skólahreysti

Slysavarnafélagið Landsbjörg

Landsbankinn er einn af aðalstyrktaraðilum Slysavarnafélagsins Landsbjargar. Bankinn vill styðja öflugt slysavarna- og björgunarstarf um allt land. Slysavarnafélagið Landsbjörg eru landssamtök björgunarsveita og slysavarnadeilda á Íslandi og ein stærstu sjálfbóðaliðasamtök á Íslandi. Markmið starfseminnar er



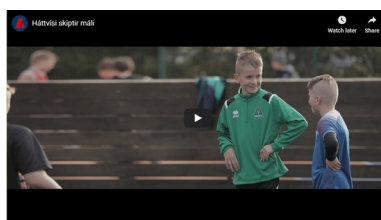
að koma í veg fyrir slys og bjarga mannlífum og verðmætum.

Nánar um Landsbjörgu

Klasasamstarf í ferðapjónustu

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

Nánar um Íslenska ferðaklasann



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 karlalandslíðið tók þátt í undankeppni fyrir EM 2020 á árinu og tryggði sér sæti í umspili keppinnar sem fer fram víðsvegar um Evrópu sumarið 2020.

Í sumar voru fyrst veitt ný verðlaun, háttvísiverðlaun Landsbankans og KSÍ, á yngri flokka mótum um allt land. Með veitingu verðlaunanna viljum við hvetja til háttvísi og heiðarlegrar framkomu hjá leikmönnum og annarra er að mótunum koma.



Gulleggið

Landsbankinn er styrktaraðili Gulleggsins sem er árleg frumkvöðlakeppni á vegum Icelandic Startups. Meginmarkmið keppinnar 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 við allt frá mótun hugmynda til áætlanagerðar og þjálfunar í samskiptum við fjárfesta.

Nánar um Gulleggið



Haskólasjóður Eimskipafélagsins

Níu doktorsnemar við Háskóla Íslands fengu styrk úr Háskólasjóði H/f Eimskipafélags Íslands við úthlutun styrkja úr doktorsjóðum Háskóla Íslands vorið 2019. Sjóðurinn er í umsjá Landsbankans.

Haskólasjóður 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. Fyrsta úthlutun úr sjóðnum í núverandi mynd fór fram árið 2006 og síðan hafa 142 doktorsnemar fengið styrk úr sjóðnum.

Nánar um styrki úr Háskólasjóði Eimskipafélagsins



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.

Nánar um Svanna



Vigdísarstofnun

Á árinu 2019 styrkti Landsbankinn Vigdísarstofnun sem starfækt 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.

Nánar um Vigdísarstofnun

Fjármálafræðsla

Undanfarin ár hefur Landsbankinn boðið upp á fjármálafræðslu



í framhaldsskólum landsins með það að markmiði að stuðla að auknu fjármálalæsi nemenda og gera þá betur í stakk búna til að gera áætlanir til framtíðar. Á árinu 2019 var farið í 48 fræðslu- heimsóknir í 13 skóla víða um land. Alls fengu 1292 nemendur fjármálafræðslu.

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. Alls tóku 90 starfsmenn aðildarfélaga SFF þátt í að kynna Fjármálavit og verkefni þess fyrir um 3.000 nemendum á liðnu ári.

Nánar um Fjármálavit

Friðriksmótið í skák

Friðriksmót Landsbankans – Íslandsmótið í hraðskák – fór fram í desember. Um 80 skákmenn tóku þátt, þar á meðal margir



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

Stuðningur við íþróttir og æskulýðsstarf

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



Íslenski sjávarklasinn

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

Nánar um Íslenska sjávarklasann



Kraftur

Í lok árs styrkti Landsbankinn Kraft og var styrkurinn veittur í nafni 873 fyrirtækja sem höfðu hlotið útnefninguna Framúrskarandi fyrirtæki eftir greiningu Creditinfo. Kraftur er stuðningsfélag fyrir ungt fólk sem greinst hefur með krabbamein og aðstandendur þeirra. Ár hvert greinast um 70 einstaklingar á aldrinum 18-40 ára með krabbamein og veitir Kraftur þeim og aðstandendum þeirra bæði fjárhagslegan og andlegan stuðning.

Nánar um Kraft



Forritarar
framtíðarinnar

Forritarar framtíðarinnar

Sjóðurinn Forritarar framtíðarinnar er samfélagsverkefni sem hefur það hlutverk að efla forritunar- og tækni-menntun í grunn- og framhaldsskólum landsins. Helsta markmið sjóðsins er að forritun verði hluti af námskrá grunn- og framhaldsskóla. Sjóðurinn styrkir skóla svo að þeir geti boðið upp á forritunarkennslu fyrir nemendur, gefur skólum tölvubúnað og veitir ráðgjöf til menntur og þjálfunar kennara í forritunarkennslu. Landsbankinn er einn af bakhjörllum sjóðsins ásamt Reiknistofu bankanna, menntamálaráðuneytinu, CCP, Icelandair og fleirum fyrirtækjum.

Nánar um Forritara framtíðarinnar



FJÁRTÆKNIKLASINN
THE FINTECH CLUSTER

Fjártækniklasinn

Landsbankinn er einn af stofnaðilum Fjártækniklasans ásamt 62 fyrirtækjum, háskólum, samtökum og fleiri aðilum. Tilgangur Fjártækniklasans er að efla nýsköpun í fjármálum og gera viðskipti af öllu tagi auðveldari og betri. Hann er samfélag þeirra sem starfa við fjártækni og vilja stuðla að aukinni verðmæta-sköpun, samkeppni og bættem líf skjörum. 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 ýmis-konar sérverkefnum.

Nánar um Fjártækniklasann

Útgáfa

Á árinu 2019 bættist hlaðvarp Hagfræðideildar, Markaðsumræðan, við viðamikla útgáfuflóru Landsbankans. Á Umræðunni birtist fjölbreytt efni um efnahagsmál og fjármál í víðum skilningi. Meðal umfjöllunarefnis á árinu var staðan í ferðaþjónustu, breytingar í fjármálaþjónustu, ungt fólk og fjármál, græn fjármögnun og netöryggismál.

Umræðan er vefsvæði Landsbankans þar sem birt er fjölbreytt efni um efnahagsmál, fjármál, starfsemi bankans og samfélags-tengd málefni.

Áhugaverð umfjöllun á Umræðunni

Umræðan hefur vaxið að umfangi ár hvert allt frá því að hún fór fyrst í loftið árið 2016. Efnið er sett fram á aðgengilegan hátt og fjallað er um það sem efst er á baugi í fjármálaheiminum og

Íslensku vefverðlaunin



Umræðan hefur verið valin besta efnis- og fréttaveitan á Íslensku vefverðlaununum

málefni tengd breytingum í samfélaginu. Við framsetningu efnis er notast við texta, ljósmyndir, tölulegt efni, fræðandi yfirlits- og kynningarmyndbönd og í hlað-

varpinu eru ýmis mál tekin fyrir.

Á árinu 2019 voru umfjöllunarefni Umræðunnar afar fjölbreytt að vanda. Fjallað var um þróun mála í banka- og fjármálageiranum og m.a. birt grein undir heitinu Hvert stefnir bankaheimurinn? sem fjallar um breytingar í fjármálaþjónustu samfara opnu bankakerfi. Einnig var fjallað um PSD2 í Evrópu, góðar viðtökur við fyrstu A2A-greiðslulausninni og Apple Pay. Einnig var fjallað um hvernig fjármál hafa í síauknum mæli færst yfir í snjallsíma fólks.

Fimm 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.

Hlaðvarp - Hlaðvarp Umræðunnar fór fyrst í loftið 2018 í samvinnu við Stúdentaráð HÍ. Rætt var um húsnæðismál stúdenta, fyrstu kaup og fleira. Hlaðvarp Hagfræðideildar, Markaðsumræðan, bættist í sarpinn árið 2019.

Málefni tengd samfélagsábyrgð voru áberandi. Því tengdu var birt grein um græna fjármögnun sveitarfélaga, fjallað um hvernig fyrirtæki eru metin út frá samfélagsábyrgð og heimsmarkmiðin sem hluta af samfélagsstefnu Landsbankans. Netöryggismálin voru ofarlega á baugi líkt og undanfarin ár en bankinn hefur lagt mikla áherslu á að upplýsa viðskiptavinum og aðra um þennan málaflokk. Fjallað var um

sæmdarkúgun, sem er ein tegund fjárkúgunar, og einnig ókeypislausnir til að gera tölvupóstsendingar öruggari. Útsmógin sálfræðihernaður í netsvikum var einnig til umræðu, sem og fjárfestasvik, sem hafa aukist mjög á árinu.

Farið var yfir góð ráð í tengslum við stofnun og rekstur styrktarsjóða og fjallað um hvernig breytingar á verslun fela í sér tækifæri og áskoranir fyrir íslenskan sjávarútveg. Sum umfjöllunar-efnin á Umræðunni tengjast samfélagslegum málefnum og samstarfsaðilum bankans. Þar á meðal má nefna grein um Iceland Airwaves þar sem litið var um öxl og skoðuð þrjátíu myndbönd sem Landsbankinn hefur framleitt með ungu tónlistarfólki í samstarfi við tónlistarhátíðina. Birt var grein í tengslum við Hinsegin daga þar sem rætt var um Gleðigönguna sem ómissandi fjölskylduhátíð og fjallað um háttvísiverðlaun Landsbankans og KSÍ fyrir yngri flokka í fótbolta. Auk þess var til umfjöllunar að Pólverjum á Íslandi finnst gott að fá bankaþjónustu á móðurmálinu. Fjallað var um hvernig ný tækni hefur áhrif á líf fatlaðra og aðgengismál en við þróun Lansbankaappsins var tekið tillit til aðgengismála allt frá upphafi.

Ítarleg umfjöllun var um ungt fólk og fjármál þar sem rætt var við nokkur ungmenni um sparnað og fengin ráðgjöf frá sérfræðingi Landsbankans. Einnig



var fjallað um ungt fólk og íbúðamarkaðinn með svipuðum hætti.

Sett voru upp umfangsmikil vefsvæði á Umræðunni í tilefni af stærri útgáfum Hagfræðideildar líkt og gert hefur verið undanfarin ár. Ítarleg umfjöllun um ferðaþjónustu var birt í september og Hagspá deildarinnar var birt í október. Á vefsvæðunum er notast við gagnvirk gröf, myndbönd, ljósmyndir og viðtöl við hagsmunaaðila í atvinnulífinu sem styðja með áhugaverðum hætti við texta greininganna. Upptökur og glærur frá ráðstefnum sem haldnar eru í tilefni af útgáfunum eru birtar á sérstökum vefsíðum.

Hagsjá Hagfræðideildar Landsbankans birtist á Umræðunni en það eru reglulegir pistlar um stöðu efnahagsmála, ríkisfjármála, um fasteignamarkaðinn, verðbólguhorfur og fleira. Í Vikubyrjun birtast upplýsingar um stöðuna á mörkuðum, vikan sem leið er gerð upp og sagt er frá því sem framundan er á sviði efnahagsmála, birtingu á hagtölum, uppgjörum o.s.frv.

Umsjónarmenn Markaðsumræðunnar eru Arnar I. Jónsson og Sveinn Þórarinnsson.



Markaðsumræðan, hlaðvarp Hagfræðideildar

Markaðsumræðan er nýtt hlaðvarp á Umræðunni þar sem verðbréfragreinendur í Hagfræðideild Landsbankans koma á framfæri skoðunum sínum og greiningum á félögum á hlutabréfamarkaði og fjalla um áhrif nýjustu vendinga á mörkuðum og í hagkerfinu á félögin. Umfjöllunin er á mannamáli með það að markmiði að auka áhuga og umræðu um hlutabréfamarkaði.

Fyrsti hlaðvarpsþáttur Markaðsumræðunnar fór í loftið í október. Megin áhersla umfjöllunarinnar

Hlaðvarp Umræðunnar

UMRÆÐAN

Í nýju hlaðvarpi Umræðunnar, Markaðsumræðunni, fjalla sérfræðingar í Hagfræðideild Landsbankans um hlutabréfamarkaðinn, viðskiptalíf og efnahagsmál.

Nánar um Markaðsumræðuna

er á verðbréf og þróun markaðarins á Íslandi en einnig er fjallað um hagfræði og hagkerfið með víðari skírskotun til þátta á borð við ferðaþjónustu og fleira. Alls fóru fimm þættir í loftið í haust og var m.a. fjallað um smásölu og stýrivexti, þjóðhagsspá og fasteignamarkaðinn, stöðu og horfur hjá Ícelandair, baráttuna gegn peningabætti, hlutdeildarlán og kaup TM á Lykli.



Hjá Hagfræðideild Landsbankans á sér stað öflug rannsókn og greining á þróun efnahagsmála. Deildin gegnir lykilhlutverki við að móta sýn bankans á þróun og horfur í efnahagslífinu, innanlands og utan. Hagfræðideildin gefur út þjóðhags- og verðbólguþátt, sinnir atvinnuvega- greiningum og öðrum sérhæfðari verkefnum. Einnig annast hún greiningu og verðmat á skráðum félögum á markaði.

Hagfræðideild gaf út 353 greiningar árið 2019

Alls sendi Hagfræðideild frá sér 353 greiningar árið 2019 og stóð að fjölda viðburða og kynningarfunda tengdum efnahagsmálum. Deildin gerði ítarlega úttekt

á stöðu og horfum á íslenskri ferðaþjónustu sem kynnt var á fjölmennri ráðstefnu í Hörpu í október. Hagspá Hagfræðideildar var sömuleiðis kynnt á fjölmennum morgunfundi í Hörpu í nóvember og var Þjóðhagur, ársrit deildarinnar, gefið út á Umræðunni. Um er að ræða ítarlegar greinar um ólíka þætti efnahagslífsins á Íslandi og í heiminum öllum. Yfirskrift fundarins var: „Hagkerfið kemur inn til mjúkrar lendingar“. Auk þess var sérstaklega fjallað um stöðuna á húsnaðismarkaði og Jamie Rush, aðalhogfræðingur Evrópuþingar Bloomberg Economics í London, ræddi um efnahagsleg áhrif popúlisma. Sérfræðingar Hagfræðideildar voru áberandi í fjölmiðlum á árinu, enda reglulega leitað til þeirra með spurningar um efnahagsmál og vitnað í þá og greiningar þeirra í fjölmiðlum.

Útgáfur Hagfræðideildar 2019	
Þjóðhagsgreiningar, skuldabréf og gjaldeyrismarkaður	
Þjóðhagur og sérrit	2
Hagsjá	150
Vikubyrjun	49
Mánaðaryfirlit yfir gjaldeyrismarkað	12
Mánaðaryfirlit sértryggðra skuldabréfa	12
	225
Hlutabréfamarkaður	
Afkomuspár	60
Viðbrögð við afkomu	38
Verðmat fyrirtækja	13
Mánaðaryfirlit hlutabréfa	11
Sérrit	1
Hlaðvarp	5
	128

Fjármál og ársreikningur

Afkomukynning fyrir árið 2019

Rekstrarhagnaður Landsbankans eftir skatta nam 18,2 milljörðum króna á árinu 2019 samanborið við 19,3 milljarða króna á árinu 2018. Arðsemi eigin fjár eftir skatta var 7,5% á árinu 2019, samanborið við 8,2% arðsemi árið 2018. Eiginfjárhlutfall bankans nam 25,8% í árslok 2019 samanborið við 24,9% eiginfjárhlutfall í byrjun ársins.

Vaxtamunur bankans, hlutfall hreinna vaxtatekna af meðalstöðu efnahagsreiknings, lækkaði um 1,1 milljarð króna á milli ára. Á árinu 2019 var vaxtamunurinn 2,4% samanborið við 2,7% árið á undan. Hreinar þjónustutekjur Landsbankans á árinu eru 8,2 milljarðar króna sem er sama fjárhæð og á árinu 2018. Aðrar rekstrartekjur námu 8,5 milljörðum króna samanborið við 3,6 milljarða árið áður. Hækkunin skýrist aðallega af jákvæðum gangvirðisbreytingum óskráðra hlutabréfa. Kostnaðarhlutfall lækkaði milli ára, er 42,6% árið 2019 samanborið við 45,5% árið 2018.

Efnahagsreikningur

Heildareignir bankans námu 1.426 milljörðum króna í árslok 2019 og hækkuðu þær um 8% á árinu.

Helstu breytingar á eignahlið efnahags Landsbankans á árinu



2019 voru þær að útlán til viðskiptavina jukust um 7,1% á milli ára, eða um 75,7 milljarða króna. Útlán til fyrirtækja jukust um 21,4 milljarða króna og útlán til einstaklinga jukust um 54,3 milljarða króna. Markaðsskuldabréfaeign bankans hækkaði um 38,2 milljarða króna á árinu. Útlán og kröfur á lánastofnanir lækkuðu um 23,5 milljarða króna á árinu.

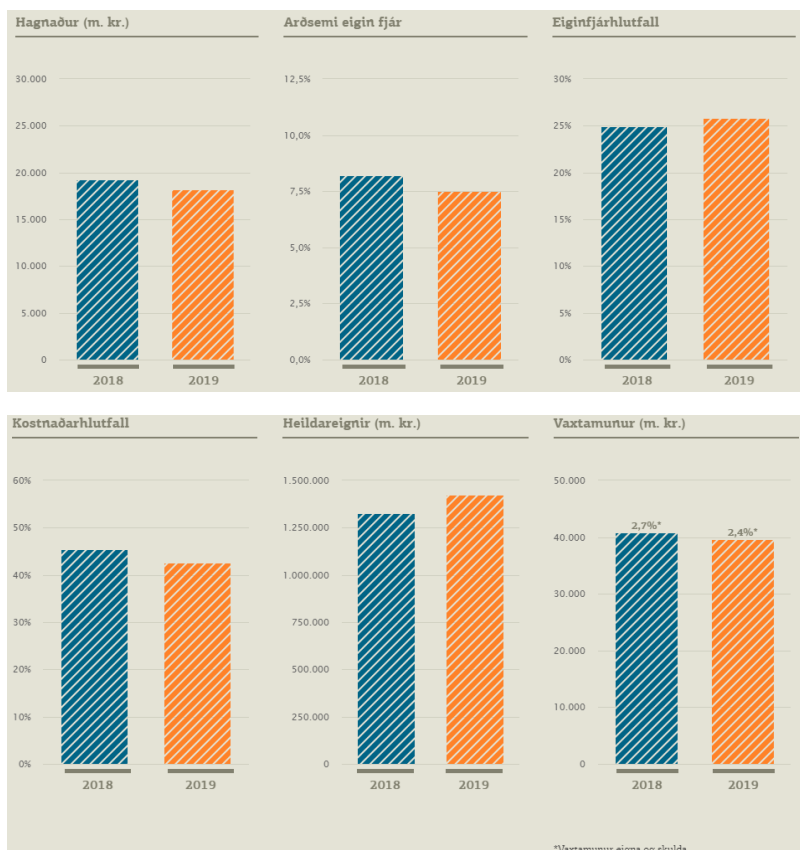
Á skuldahlið voru þær breytingar helstar að innlán viðskiptavina jukust um 2,1% á árinu 2019, eða um 14,8 milljarða króna. Innlán frá fjármála-fyrirtækjum hækkuðu um 13,5 milljarða króna á árinu. Lántaka bankans hækkaði um 58,8 milljarða króna á árinu, eða 18,7%.

Landsbankinn gaf út víkjandi skuldabréf að fjárhæð 5,5 milljarðar króna í desember. Útgáfan er liður í því að auka hagkvæmni í fjármagnsskipan bankans.

Eigið fé bankans var 247,7 milljarðar króna í lok árs 2019 og hækkaði um 8,1 milljarð króna á árinu en á árinu var greiddur arður að fjárhæð 9,9 milljarðar króna vegna rekstrarársins 2018. Hagnaður bankans nam 18,2 milljörðum króna á árinu 2019.

Kennitölur	31.12.2019	31.12.2018
Hagnaður eftir skatta	18.235	19.260
Hreinar rekstrartekjur	51.517	53.910
Hreinar vaxtatekjur	39.670	40.814
Arðsemi eigin fjár fyrir skatta	11,3%	12,8%
Arðsemi eigin fjár eftir skatta	7,5%	8,2%
Eiginfjárlutfall alls	25,8%	24,9%
Vaxtamunur eigna og skulda	2,4%	2,7%
Kostnaðarhlutfall*	42,6%	45,5%
Heildarlausa-fjárþekja	161%	158%
Lausafjárþekja erlendra mynta	769%	534%
Heildareignir	1.426.328	1.326.041
Hlutfall útlána til viðskiptamanna af innlánunum	161,1%	153,6%
Stöðugildi	893	919

* 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 2019 og lausafjárhlutföll bankans vel umfram kröfur eftirlitsaðila. Lausafjáreignir námu tæpum 204 milljörðum króna í lok árs 2019.

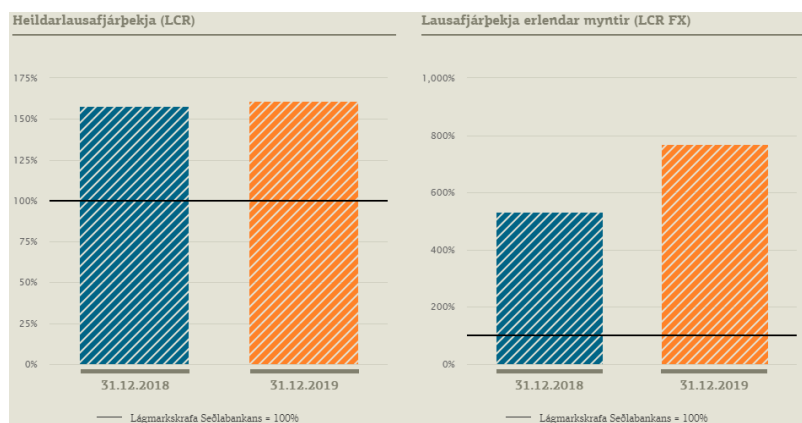
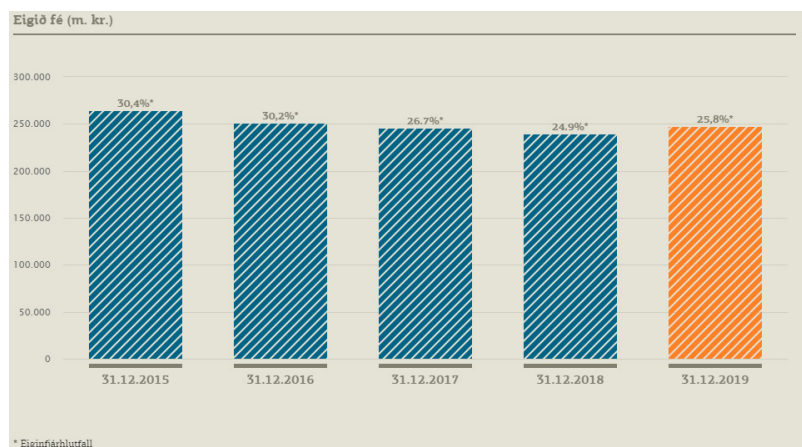
Meginmælikvarði lausafjár-áhættu til skamms tíma er lausafjárþekja (e. liquidity coverage ratio (LCR)) sem mælir hlutfall hágæða lausafjáreigna af hreinu heildarútlæði á næstu 30 dögum miðað við álagsaðstæður.

Heildarlausafjárþekja var 161% í lok árs 2019 en Seðlabankinn gerir kröfu um að hlutfallið sé að lágmarki 100%. Lausafjárþekja erlendra mynta var á sama tíma 769% en Seðlabankinn gerir kröfu um að það hlutfall sé að lágmarki 100%. Lausafjárþekja í íslenskum krónum var 61% í lok árs 2019 en frá og með 1. janúar 2020 gerir Seðlabankinn kröfu um að hlutfallið sé að lágmarki 30%.

Útlán til viðskiptavina námu 1.140 milljörðum króna í lok árs 2019 samanborið við tæpa 1.065 milljarða króna í byrjun ársins og hækkuðu þau um 75,7 milljarða króna á árinu.

Eignir (m. kr.)	31.12.2019	31.12.2018	Breyting 2019	
Sjóður og innstæður í Seðlabanka	69.824	70.854	-1.030	-1%
Markaðsskuldabréf	115.262	77.058	38.204	50%
Hlutabréf	30.019	23.547	6.472	27%
Útlán og kröfur á lánastofnanir	47.929	71.385	-23.456	-33%
Útlán og kröfur á viðskiptavinum	1.140.184	1.064.532	75.652	7%
Aðrar eignir	22.088	17.335	4.753	27%
Eignir í sölumeðferð	1.022	1.330	-308	-23%
Samtals	1.426.328	1.326.041	100.287	8%

Skuldir og eigið fé (m. kr.)	31.12.2019	31.12.2018	Breyting 2019	
Skuldir við lánastofnanir og Seðlabanka	48.062	34.609	13.453	39%
Innlán frá viðskiptavinum	707.813	693.043	14.770	2%
Lántaka	373.168	314.412	58.756	19%
Aðrar skuldir	30.470	31.027	-557	-2%
Víkjandi lántaka	19.081	13.340	5.741	43%
Eigið fé	247.734	239.610	8.124	3%
Samtals	1.426.328	1.326.041	100.287	8%



Útlán jukust bæði til einstaklinga og fyrirtækja. Heildarvanskil fyrirtækja og heimila stóðu í stað á milli ára og voru 0,8% í árslok 2019. Heildareignir bankans hækkuðu um 100,3 milljarða króna á árinu.

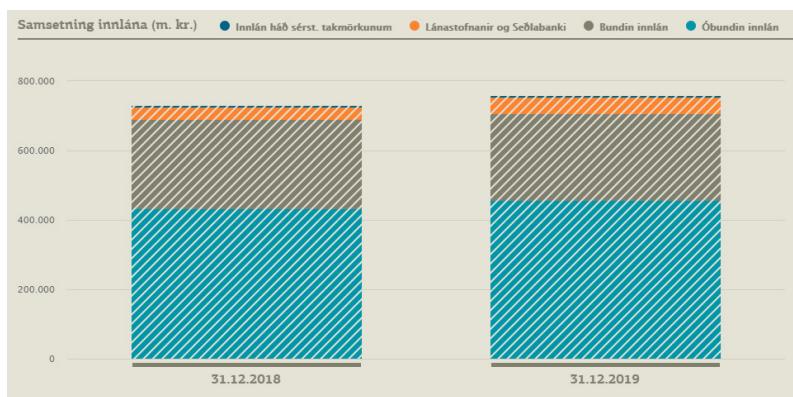
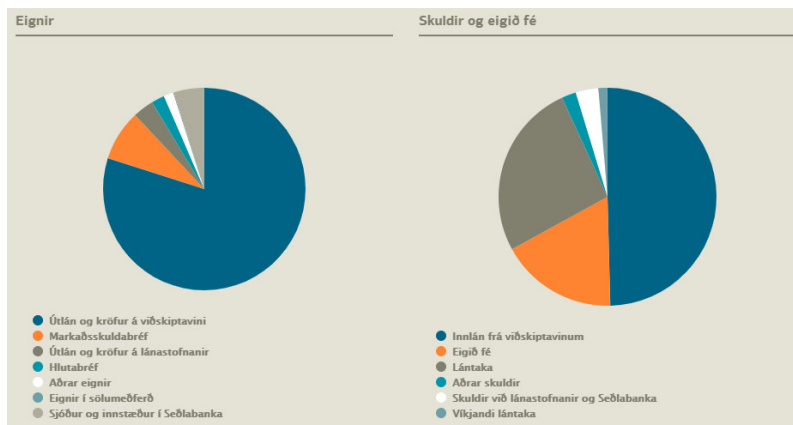
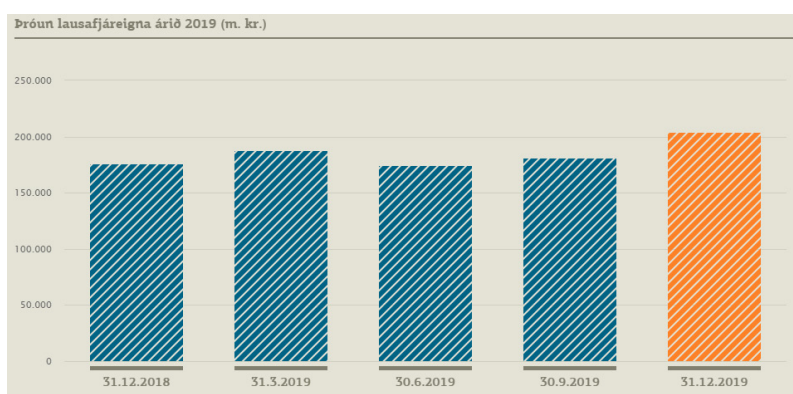
Innlán frá viðskiptavinum jukust um 2% á árinu 2019, eða um 14,8 milljarða króna. Skuldir við lánastofnanir og Seðlabanka hækkuðu um 13,5 milljarða króna á árinu.

Í júlí 2019 staðfesti S&P Global Ratings óbreytta lánshæfiseinkunn Landsbankans BBB+/A-2 en breytti horfum úr stöðugum í neikvæðar.

Landsbankinn gaf út skuldabréf til þriggja ára að fjárhæð 500 milljónir sænskra króna og 1.000 milljónir norskra króna í febrúar. Skuldabréfin bera breytilega vexti og voru seld á kjörum sem jafngilda 175 punkta álagi ofan á millibankavexti í sænskum og norskum krónum. Í maí gaf bankinn út skuldabréf til átján mánaða að fjárhæð 300 milljónir norskra króna með breytilegum

Lausafjárforði (m. kr.)	31.12.2019*	31.12.2018*	Breyting 2019	
Sjóður og innstæður í Seðlabanka	44.235	35.291	8.944	25%
Markaðsskuldabréf og önnur verðbréf veðhæf hjá Seðlabanka	19.665	9.738	9.927	102%
Erlend ríkisskuldabréf með 0% áhættuvog	82.320	49.932	32.388	65%
Hágæða lausafjáreignir	146.220	94.961	51.259	54%
Útlán og kröfur á fjármálafyrirtæki	57.584	81.211	-23.627	-29%
Heildarlausafjárforði	203.804	176.172	27.632	16%

*Lausafjárvirði

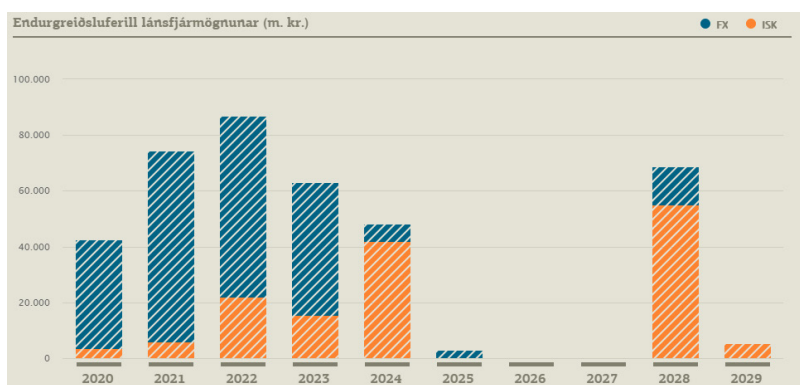
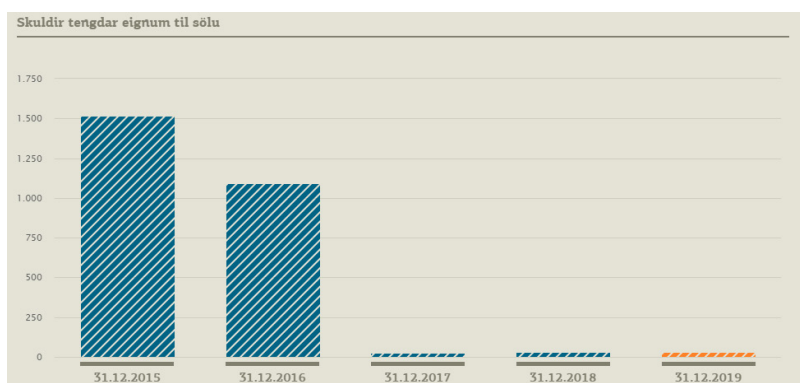
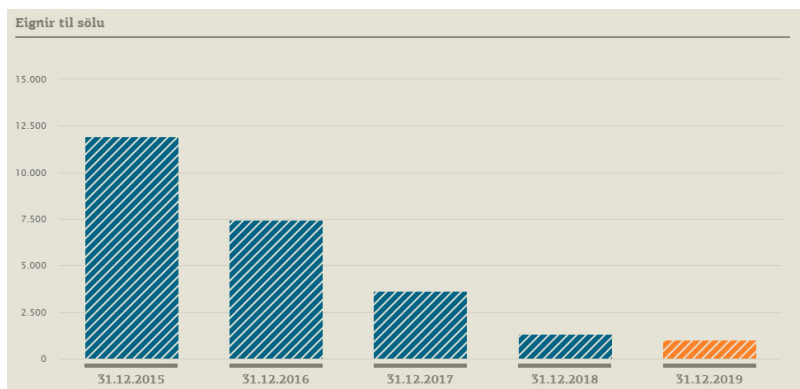


vöxtum sem voru seld á kjörum sem miðast við 83 punkta álag ofan á millibankavexti í norskum krónum. Einnig var áður útgefinn flokkur með átján mánaða líf-tíma stækkaður um 600 milljónir sænskra króna á kjörum sem jafngilda 85 punkta álagi ofan á millibankavexti í sænskum krónum.

Eftirstöðvar skuldabréfaútgáfu að fjárhæð 350 milljónir sænskra króna og 500 milljónir norskra króna voru greiddar upp á gjald-daga þeirra í júní.

Fyrsta víkjandi skuldabréfaútgáfa bankans í íslenskum krónum var gefin út í desember að fjárhæð 5,5 milljarðar króna og seld á ávöxt-unarkröfunni 3,85%. Skulda-bréfin eru verðtryggð til tíu ára en innkallanleg að fimm árum liðnum.

Regluleg útboð sértryggðra skuldabréfa voru haldin á árinu 2019 og voru áður útgefnir flokkar stækkaðir auk þess sem óverðtryggði flokkurinn LBANK CB 19 var greiddur upp á gjald-daga í september.



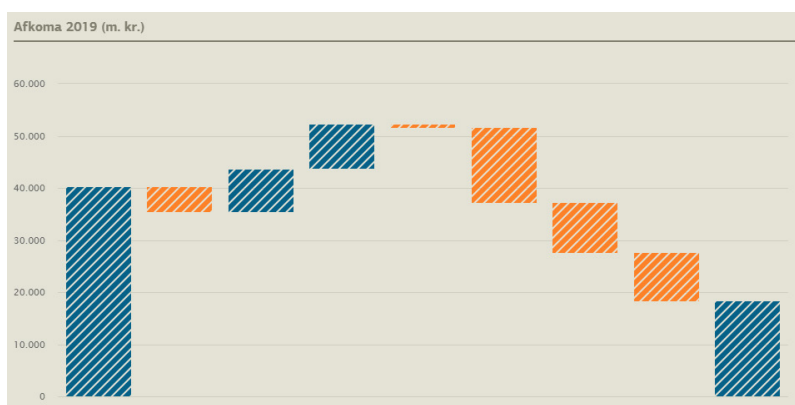
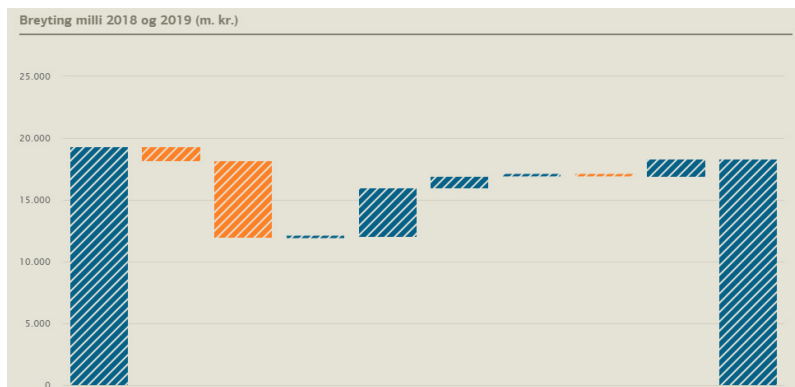
Hreinar vaxtatekjur námu 39,7 milljörðum króna á árinu 2019 samanborið við 40,8 milljarða króna árið 2018. Vaxtamunur eigna og skulda nam 2,4% en var 2,7% árið áður.

Virðisbreytingar útlána og krafna voru neikvæðar um 4,8 milljarða króna samanborið við jákvæða virðisbreytingu upp á 1,4 milljarða króna árið 2018. Hreinar þjónustutekjur Landsbankans á árinu eru 8,2 milljarðar króna sem er sama fjárhæð og á árinu 2018.

Aðrar rekstrartekjur námu 8,5 milljörðum króna á árinu 2019 samanborið við 3,6 milljarða króna árið 2018, sem er aukning um 136% á milli ára. Hækkunin skýrist aðallega af jákvæðum gangvirðisbreytingum óskráðra hlutabréfa.

Rekstrarkostnaður ársins 2019 var 24 milljarðar króna og hækkar um 0,2% frá fyrra ári. Launakostnaður lækkar um 0,9% á milli ára og annar rekstrarkostnaður hækkar um 186 milljónir, eða um 2,0%. Kostnaðarhlutfallið fyrir árið reiknast 42,6%. Kostnaðarhlutfallið sýnir hlutfall rekstrargjalda bankans á móti hreinum rekstrartekjum, að undanskildum virðisbreytingum. Stöðugildum í samstæðu bankans fækkaði um 26 á árinu 2019, úr 919 í 893.

Rekstrarreikningur (m. kr.)	2019	2018	Breyting 2019	
Hreinar vaxtatekjur	39.670	40.814	-1.144	-2,8%
Virðisbreyting	-4.827	1.352	-6.179	-457,0%
Hreinar vaxtatekjur eftir virðisbreytingu	34.843	42.166	-7.323	-17,4%
Hreinar þjónustutekjur	8.219	8.157	62	0,8%
Gjalddeyrisgengismunur	-584	-1.497	913	-61,0%
Aðrar rekstrartekjur	8.455	3.587	4.868	135,7%
Afkoma fyrir rekstrarkostnað	51.517	53.910	-2.393	-4,4%
Laun og launatengd gjöld	14.458	14.589	-131	-0,9%
Önnur rekstrargjöld	9.534	9.348	186	2,0%
Rekstrarkostnaður	23.992	23.937	55	0,2%
Hagnaður fyrir skatta	27.525	29.973	-2.448	-8,2%
Tekju- og bankaskattur	-9.290	-10.713	1.423	-13,3%
Hagnaður ársins	18.235	19.260	-1.025	-5,3%



Fjármögnun

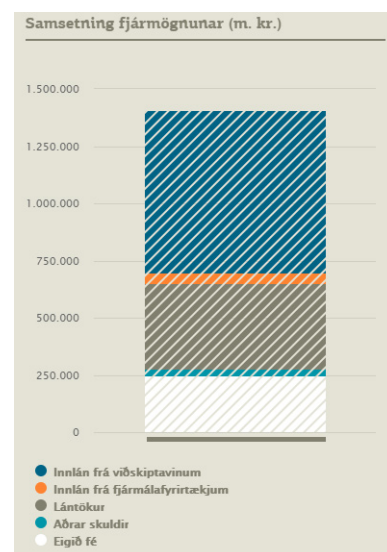
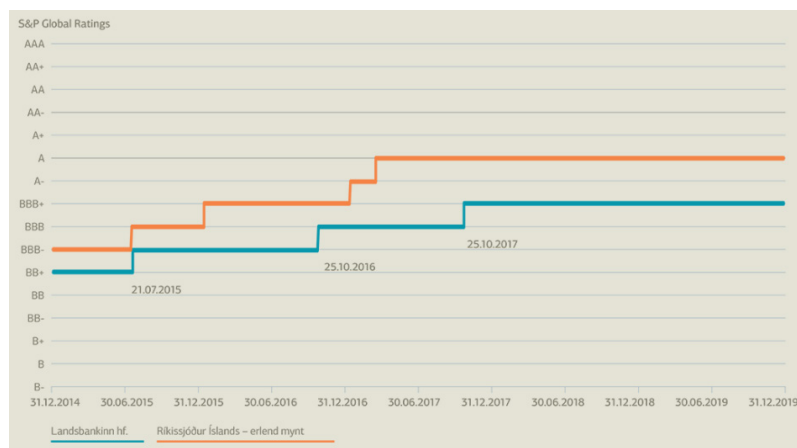
Stærstur hluti fjármögnunar Landsbankans er í formi innlána frá viðskiptavinum sem námu 708 milljörðum króna í árslok 2019. Á árinu gaf bankinn út víkjandi skuldabréf í krónum og var það fyrsta víkjandi útgáfa bankans í íslenskum krónum.

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

Innlán frá viðskiptavinum

Stærstur hluti fjármögnunar Landsbankans er í formi innlána frá viðskiptavinum sem námu 708 milljörðum króna í árslok 2019 og eru að mestu leyti óverðtryggð og óbundin. Innlán

frá viðskiptavinum jukust um 15 milljarða króna á árinu. Verðtryggð innlán námu 121 milljarði í lok árs 2019 og hækkuðu um 7 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 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 síðan.

Í febrúar gaf bankinn út skuldabréf til þriggja ára að fjárhæð 500 milljónir sænskra króna og 1.000 milljónir norskra króna. Í maí gaf bankinn út skuldabréf til átján mánaða að fjárhæð 600 milljónir sænskra króna og 300 milljónir norskra króna.

Í júní voru skuldabréf að fjárhæð 350 milljónir sænskra króna og

500 milljónir norskra króna á gjalddaga. Eftirstöðvar skuldabréfanna voru greiddar upp á gjalddaga.

Í árslok námu erlendar skuldabréfaútgáfur samtals 223 milljörðum króna og jukust um 24 milljarða króna á árinu. Lántökur í erlendri mynt námu 19 milljörðum króna á sama tíma.

Sértryggð skuldabréfaútgáfa

Útgáfurammi bankans fyrir sértryggð skuldabréf er 200 milljarðar króna og var stækkaður úr 120 milljörðum króna á árinu 2019. Útgáfa sértryggðra skuldabréfa undir rammanum er fyrst og fremst ætluð til að fjármagna íbúðalánasafns bankans og til að draga úr fastvaxtaáhættu. Á árinu 2019 voru regluleg útboð á sértryggðum skuldabréfum þar sem áður útgefnir flokkar voru stækkaðir. Óverðtryggð

Eiginfjárlutfall

25,8%

Lánshæfismat Standard & Poor's

Flokkur	Samtals
Langtíma	BBB+
Skammtíma	A-2
Horfur	Neikvæðar
Útgáfudagur	júlí 2019

flokkurinn LBANK CB 19 var á gjalddaga á árinu. Samningar um viðskiptavakt á eftirmarkaði með sértryggð skuldabréf útgefin af bankanum voru endurnýjaðir á árinu. Sértryggðar skuldabréfaútgáfur bankans námu 141 milljarði króna í árslok 2019 og nam

aukningin 34 milljörðum króna á árinu.

Víxlaútgáfa

Þrjú víxlaútboð voru haldin á árinu 2019 með útgáfu undir 50 milljarða króna útgáfuramma bankans fyrir víxla og skuldabréf. Víxlaútgáfa bankans nam 4 milljörðum króna í árslok 2019 samanborið við 3 milljarða króna árið áður.

Víkjandi útgáfa

Í desember gaf bankinn út víkjandi skuldabréf í krónum að fjárhæð 5,5 milljarðar króna undir 50 milljarða króna útgáfuramma bankans fyrir víxla og skuldabréf. Skuldabréfin eru verðtryggð og eru til tíu ára en innkallanleg að fimm árum liðnum. Skuldabréfaútgáfan var fyrsta víkjandi útgáfa bankans í íslenskum krónum.



Hlutfé

Eigið fé bankans nam 248 milljörðum króna í árslok 2019 og hækkaði um 8,1 milljarð króna á árinu. Landsbankinn greiddi út arð að fjárhæð 9,922 milljónir króna til hluthafa á árinu 2019. Eiginfjárlutfall Landsbankans var 25,8% í árslok 2019.

Lánshæfismat

Frá ársbyrjun 2014 hefur láns hæfi Landsbankans verið metið af alþjóðlega lánshæfismatsfyrirtækinu S&P Global Ratings. Í júlí 2019 var horfum lánshæfismats bankans breytt úr stöðugum í neikvæðar og er lánshæfiseinkunn bankans nú BBB+/A-2 með neikvæðum horfum.

Áhættustjórnun

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

Útlánaáhætta var áfram vel innan áhættuvilja bankans á liðnu ári. Bókfært virði útlána til viðskiptavina jókst um 76 milljarða króna árið 2019, mest vegna íbúðalána til einstaklinga, en einnig til fyrirtækja í þjónustu og byggingarstarfsemi. Sjávarútvegur er áfram stærsta einstaka atvinnugreinin í lánasafni bankans. Lausafjárstaða bankans í heild, í erlendum myntum og í einstökum myntum er áfram sterk og umfram lögbundin mörk. Þannig var hlutfall heildarlausa-fjárþekju 161% í árslok og 769% í erlendum myntum. Þá hefur bankinn dregið úr markaðs-áhættu á árinu og er áhættan vel innan áhættuvilja.

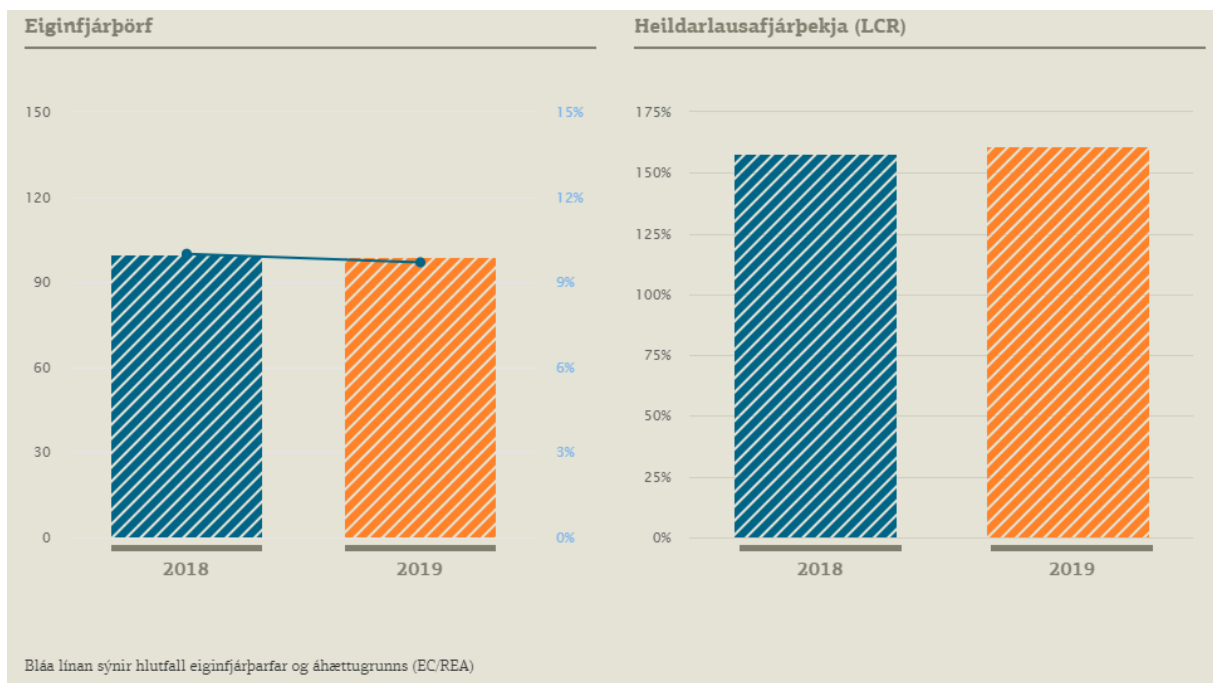
Áhættuþættir í rekstri bankans eru metnir með nokkrum mælistikum eftir eðli þeirra. Þær

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 viðskiptavinum og fjármálafyrirtæki) lækkaði um 1% á árinu í samræmi við jákvæða þróun á gæðum safnsins. Heildareiginfjárþörf minnkaði lítillega á árinu, eða úr 99,6 mö.kr. í 98,2 ma.kr. Gerðar voru breytingar á mati á eiginfjárþörf vegna viðskiptaáhættu á árinu og þá var líkan um geirasambjöppun uppfært. Áhættugrunnur bankans (REA) hækkaði lítillega á árinu og var hlutfall eiginfjárþarfar af

Yfirlit mælinga á áhættuvilja Landsbankans

Áhættuþáttur	Mæling
Útlánaáhætta	Vænt tap
	Meðallíkur á vanefndum
	Tap að gefnum vanefndum
	Geirasambjöppun
Markaðsáhætta	Lántakasambjöppun
	Hlutabréf
	Skuldabréf
	Gjalddeyrir
Lausafjár-áhætta	Vaxta- og verðtryggingaráhætta utan veltubókar
	Verðtryggingaráhætta
	Lausafjárþekja - alls
	Lausafjárþekja - ISK
Rekstraráhætta	Lausafjárþekja - gjaldeyrir
	Umfang rekstrar - Raunbreyting áhættugrunns
Fjármögnunaráhætta	Fjármögnunarþekja - alls
	Fjármögnunarþekja - gjaldeyrir
	Eiginfjárviðmið



áhættugrunni 9,6% um áramót, samanborið við 10,0% í árslok 2018.

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

Umgjörð áhættustjórnunar

Í áhættustjórnun felst greining, mat og stýring á áhættuþáttum í rekstri bankans. Landsbankinn setur sér ítarlegar áhættureglur og skilvirkt innra stjórnskipulag sem tryggir skýra ábyrgð, stjórnun áhættu og eftirfylgni við áhættustjórnun.

Í samræmi við áhættureglur bankans er tekið tillit til allra við-eigandi áhættuþátta í starfsemi, bæði fjárhagslegra og ófjárhagslegra, þ.m.t. útlánaáhættu, markaðsáhættu, lausafjárahættu, samþjöppunaráhættu, rekstraráhættu, viðskiptaáhættu, laga-legrar áhættu, orðsporsáhættu, háttsemisáhættu, hlýtingaráhættu, upplýsingaöryggisáhættu,



gagnaáhhættu og líkanaáhhættu.

Innra stjórnskipulag Landsbankans lýsir nefndaskipulagi og ákvörðunarferli um helstu áhættuþætti, heimildir einstakra aðila til ákvarðanatöku, eftirfylgni og eftirliti bankaráðs, bankastjóra og einstakra nefnda bankans.

Bankaráð hefur samþykkt

áhættuvilja sem er notaður sem stjórnþæki 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 Landsbank-

inn 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 upplýsingatækniáhhættu er áhættumat á mikilvægum eignum tengdum upplýsingatækni. Landsbankinn byggir stefnu sína í upplýsingaöryggismálum á því að tryggja heil-

indi og traust í samskiptum við viðskiptavinum bankans. Bankinn vinnur að því að hámarka öryggi gagna og upplýsingakerfa með tilliti til trúnaðar, réttleika og til-tækileika. Meðal annars er unnið að þessu á grundvelli fylgni við ISO 27001 staðalsins um upplýs-ingaöryggi.

Áhættustjórnun felur í sér ferli þar sem fléttast saman áhættu-vilji bankans og viðskiptaáætlun. Hluti af því ferli er bæði sjálfsmat og áhættumat sem er fylgt eftir við frekari greiningu og stjórnun áhættu. Sömu leiðis tekur stefnu-mótun 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 áhættu-stjórnunar og á að stuðla að því að bankinn starfi í samræmi við áhættustefnu og áhættuvilja. Samtals starfa 64 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 rétta upplýsingagjöf til þeirra

Ítarlegri upplýsingar í áhættuskýrslu

Landsbankinn gefur út áhættu-skýrslu þar sem gerð er ítarleg grein fyrir öllum þáttum áhættu-stjórnunar bankans og þeim aðferðum sem beitt er við mat á áhættu. Skýrslan uppfyllir upplýsingaskyldu samkvæmt þriðju stoð Basel III staðalsins um eiginfjákröfur fjármálafyrir-tækja.

Landsbankinn gaf út áhættu-skýrslu þann 6. febrúar 2020. Skýrslan er á ensku.

Fylgiskjöl ársskýrslu

Ársreikningur PDF	↓	Fjárhagsbók XLS	↓
Stjórnarháttayfirlýsing PDF	↓	Áhættuskýrsla PDF	↓

