



Háttsemissstefna

Landsbankinn starfar í samræmi við lög og góða viðskiptahætti, með hagsmuni viðskiptavina, eigenda og samfélagsins í heild að leiðarljósi.

Háttsemi starfsfólks bankans endurspeglar gildi og tilgang Landsbankans – að vera traustur banki fyrir farsæla framtíð.

1. Tilgangur og markmið

Þessi stefna lýsir hvernig Landsbankinn stuðlar að því að háttsemi starfsfólks bankans samræmist lögum og reglum, leiði ekki til ósanngjammrar niðurstöðu fyrir viðskiptavini eða grafi undan trausti á fjármálamarkaði.

Markmið stefnunnar er draga úr háttsems- og hlítingaráhættu með því að uppfylla þær kröfur og væntingar sem eru gerðar til bankans og fyrirbyggja fjárhagsleg og ófjárhagsleg tjón sem óviðeigandi háttsemi getur haft í för með sér.

2. Gildissvið

Þessi stefna gildir um Landsbankann.

3. Skilgreiningar

Landsbankinn notast við skilgreiningar Operational Riskdata eXchange Association (ORX) fyrir rekstraráhættu, sbr. stefna vegna rekstraráhættu. Þeir undirþættir rekstraráhættu sem fjallað er um í þessari stefnu eru:

Háttsemsáhætta:	Misbrestur á að starfa í samræmi við hagsmuni viðskiptavina, sanngjarna viðskiptahætti og starfsreglur.
Hlítingaráhætta:	Misbrestur á að uppfylla skyldur samkvæmt lögum og reglum.

4. Stjórnun háttsems- og hlítingaráhættu

Bankinn beitir áhættumiðaðri nálgun til að draga úr háttsems- og hlítingaráhættu og metur reglulega þær áhættur sem hafa verið greindar og skilvirkni þeirra aðferða sem notast er við til að verjast slíkum áhættum.

Í Landsbankanum er skilningur á því að mistök geta átt sér stað en ekki er liðið að lög eða reglur séu brotin af ásetningi eða ítrekað. Þá er háttsemi ekki liðin ef hún skaðar viðskiptavini, stríðir gegn virkri samkeppni eða ógnar trausti á fjármálamarkaði.

Bankinn leggur áherslu á fyrirbyggjandi aðgerðir en hefur jafnframt skilvirkt verklag til að meðhöndla þekktar áhættur og bregðast rétt við ef frávik eiga sér stað.

Eftirfarandi þættir eru metnir mikilvægastir til að draga úr háttsems- og hlítingaráhættu:

4.1. Áhættumenning

Landsbankinn styður við góða áhættumenningu með því að leggja áherslu á að stjórnendur séu góðar fyrirmyndir sem sýni í verki jákvætt viðhorf gagnvart lögum og reglum og gagnvart stjórnvöldum. Stjórnendum ber að hvetja starfsfólk til að viðhalda og auka þekkingu sína og láta vita um það sem betur má fara. Í leiðbeiningum til starfsfólks er lögð áhersla á að hver og einn starfsmaður beri ábyrgð á eigin háttsemi og hugi að orðspori Landsbankans.

4.2. Innra regluverk, fræðsla og ráðgjöf

Landsbankinn sér til þess að starfsfólk hafi greiðan aðgang að upplýsingum, fræðslu og ráðgjöf um gildandi kröfur hverju sinni. Bankinn sér einnig til þess að starfsfólk hafi tilskilin réttindi og búi yfir viðeigandi sérfræðikunnáttu.

Breytingar á gildandi kröfum eru vaktaðar og nauðsynlegar breytingar innleiddar tímanlega og með skilvirkum hætti.

4.3. Innra eftirlit

Innra eftirlit er órjúfanlegur hluti af starfseminni. Bankinn hefur sérstaka stefnu um innra eftirlit sem útlistar nánar markmið innra eftirlits og verkaskiptingu.

4.4. Tilkynningar um frávik og grunsemdir

Í Landsbankanum er lögð áhersla á að starfsfólk upplifi að það sé óhætt að láta vita þegar mistök eiga sér stað svo unnt sé að draga úr tjóni sem þeim kann að fylgja og minnka líkur á að slík mistök endurtaki sig.

Starfsfólk er hvatt til að láta strax vita um mistök, frávik eða grun um lögbrot eða aðra óviðeigandi háttsemi. Ábendingar um grun um lögbrot eða óviðeigandi háttsemi má leggja fram nafn laust og starfsfólki er tryggð vernd uppljóstrara í samræmi við lög.

4.5. Samskipti við stjórnvöld

Samskipti við stjórnvöld eiga að einkennast af virðingu. Bankinn leggur áherslu á fagleg og uppbyggileg samskipti og að brugðist sé tímanlega við erindum með réttum upplýsingum.

5. Áherslur Landsbankans í einstökum málaflokkum

Eftirfarandi eru áherslur bankans varðandi góða viðskiptahætti, samkeppnismál, skattamál og persónuvernd, en fjallað er um aðgerðir gegn fjármunabrotum og meðferð hagsmunaárekstra í sérstökum stefnum.

5.1. Áherslur varðandi góða viðskiptahætti

Landsbankinn virðir grundvallarréttindi einstaklinga. Lögð er áhersla á sanngirni og tillitssemi í samskiptum við viðskiptavini og aðra haghafa. Þess er gætt að veita fullnægjandi og viðeigandi upplýsingar og að ráðgjöf taki mið af hagsmunum og þörfum viðkomandi viðskiptavinar.

Við vörubrúun er þess gætt að vörur og þjónustur þjóni þörfum viðskiptavina, uppfylli viðeigandi lagakröfur og auki ekki hættu á hagsmunaárekstrum eða fjármunabrotum.

Kvartanir viðskiptavina eiga að hljóta skjóta, skilvirka og sanngjarna meðferð. Kvörtunum er svarað á skýran hátt eins fljótt og unnt er og eigi síðar en fjórum vikum eftir að þær berast. Ef kvörtun viðskiptavinar er ekki að fullu tekin til greina veitum við skriflegan rökstuðning ásamt upplýsingum um málskot og önnur réttarúrræði

5.2. Áherslur í samkeppnismálum

Landsbankinn starfar á öllum helstu mörkuðum fyrir fjármálaþjónustu hér á landi og það er stefna bankans að starfsemin sé ætíð og í hvívetna í samræmi við samkeppnislög og í samræmi við gildandi sáttir við Samkeppniseftirlitið. Jafnframt er lögð áhersla á mikilvægi þess að öll starfsemi bankans, hvort sem hún snýr að stefnumótun, áætlanagerð, ákvarðanatöku eða eftirfylgni, taki mið af markmiði samkeppnislaga og stuðli þannig að hagsbótum fyrir viðskiptavini, efnahagslíf og samfélag til skemmri og lengri tíma lítið.

Bankinn er meðvitaður um nauðsyn þess að gæta varfærni í hvers kyns samskiptum við keppinauta, hvort sem slík samskipti eru bein eða í gegnum önnur fyrirtæki eða hagsmunasamtök. Stærð Landsbankans á íslenskum fjármálamarkaði og hlutdeild hans á einstökum vöru- og þjónustumörkuðum eykur mikilvægi þess að gæta ávallt að ákvæðum samkeppnislaga.

5.3. Áherslur í skattamálum

Bankinn leggur áherslu á að haga skattamálum sínum á ábyrgan hátt og í samræmi við lög. Viðskiptavinum er ekki boðið upp á skattaráðgjöf.

5.4. Áherslur varðandi persónuvernd

Vinnsla persónuupplýsinga hjá bankanum fer fram í samræmi við grundvallarsjónarmið um persónuvernd. Í allri starfsemi bankans er leitast við að veita fullnægjandi fræðslu um vinnslu persónuupplýsinga og tryggja að slík vinnsla sé ávallt í samræmi við meginreglur og heimildir persónuverndarlaga. Jafnframt er lögð áhersla á að persónuupplýsingar séu réttar og áreiðanlegar og að viðeigandi öryggis sé gætt í meðferð þeirra.

6. Ábyrgð og skipulag

Bankaráð ber ábyrgð á starfsemi bankans og stjórnháttum og að til staðar sé virkt kerfi innra eftirlits. Það er á ábyrgð bankastjóra að sjá til þess að þessi stefna sé virt og innleidd með viðeigandi reglum og verklagi.

Stjórnendur bankans bera ábyrgð á að starfsemi þeirra eininga samræmist þessari stefnu. Stjórnendur leiða með góðu fordæmi, eru á varðbergi fyrir áhættum í rekstrinum og grípa til viðeigandi ráðstafana til að bregðast við frávikum og greindum veikleikum. Stjórnendur bera ábyrgð á að starfsfólk þeirra sé hæft til að sinna störfum sínum og þekki þær kröfur og áhættur sem fylgir starfinu.

Starfsfólk ber ábyrgð á eigin hæfi og háttsemi og ber að tilkynna um mistök og grunsemdir.

Regluvörður ber ábyrgð á annars stigs eftirliti með þessari stefnu. Persónuverndarfulltrúi fylgist með að farið sé að áherslum bankans í persónuverndarmálum. Regluvörður og persónuverndarfulltrúi veita bankaráði, áhættunefnd og framkvæmdastjórn reglulega upplýsingar um störf sín samkvæmt þessari stefnu, að lágmarki árlega. Bankaráð tekur afstöðu til athugasemda og fylgir eftir að gripið sé til ráðstafana, eftir því sem tilefni er til.

7. Innleiðing og endurskoðun

Bankastjóra er falið að setja og viðhalda eftirfarandi reglum, með aðkomu viðeigandi fastanefnda, þessari stefnu til fyllingar:

- Háttemisreglur,
- Verklag fyrir samskipti við stjórnvöld,
- Verklag um innra regluverk,
- Verklag um meðferð kvartana,
- Leiðbeiningar um samkeppnismál,
- Persónuverndaryfirlýsing,
- Reglur um vernd uppljóstrara.

Bankaráð endurskoðar þessa stefnu að lágmarki á tveggja ára fresti eða oftari ef tilefni er til.

Þessi stefna er birt á heimasíðu Landsbankans.