

2018



# Ársskýrsla

# Efnisyfirlit

**Helstu atriði ársins** 3

**Ávörp** 7

**Efnahagságrip** 14

**Fjárfest til framtíðar** 18

#1 í stafrænni þjónustu

Stefnan

Ný tækni og stafræn þróun

**Við erum þar sem þú ert** 26

skipulag, viðskiptasvið og stjórnarhættir

Stjórnskipulag

Framkvæmdastjórn

Viðskiptasvið

Stjórnarhættir

**Jákvætt hreyfiafl** 42

heimsmarkmið SP

**Fjármál og fjármögnun** 53

Ársskýrsla þessi er birt með fyrirvara um villur. Komi í ljós innsláttarvillur, misræmi eða aðrar villur áskilur Íslandsbanki sér rétt til að leiðrétta slíkar villur. Ársskýrslan er birt í upplýsingaskýrni og því skal ekki lítið á hana sem ráðgjöf um að ráðast eða ráðast ekki í tiltekna fjárfestingu.





# Helstu atriði ársins

# Svipmynd af Íslandsbanka

## Íslandsbanki veitir einstaklingum, fyrirtækjum og fagfjárfestum alhliða fjármálaþjónustu

Framtíðarsýn Íslandsbanka er að vera **#1 í þjónustu**. Þrjár viðskiptaeyningar vinna þétt saman til að tryggja góð sambönd við viðskiptavinum bankans, ásamt því að einfalda vöruframboð og sýna samfélagslega ábyrgð.

## Viðurkenningar



Íslandsbanki mældist efstur í Íslensku ánægjuvögin hjá viðskiptavinum í bankaþjónustu, **sjötta árið í röð**



## Lykiltölur samstæðu 2018

Arðsemi* (ROE)	<b>8,0%</b>
Kostnaðarhlutfall	<b>66,3%</b>
Eiginfjárhlutfall	<b>22,2%</b>
Eignir	<b>1.130 ma. kr.</b>

## Starfsmenn bankans

	<b>Starfsfólk</b> <b>834</b> <small>Heildarfjöldi stöðugilda móðurfélags í lok árs</small>
	<b>Starfsánægja</b> <b>91%</b> <small>á meðal starfsfólks Íslandsbanka</small>
	<b>5 fræðslufundir</b> <b>á starfsmann</b>

## Markaðshlutdeild

	<b>32%</b> einstaklingar
	<b>37%</b> lítil og meðalstór fyrirtæki
	<b>33%</b> stór fyrirtæki og fagfjárfestar

## Dreifileiðir

	<b>54</b> hraðbankar
	<b>14</b> útibú
	<b>81.500</b> app notendur
	<b>112.000</b> notendur netbanka

## Lánshæfismat

**S&P Global Ratings**  
**BBB+/A-2**  
Stöðugar horfur

## Einstaklingar



Persónuleg bankaþjónusta  
Heildstæð fjármálaþjónusta til viðskiptavina í gegnum stafrænar leiðir og framsækið útibúanet.

## Viðskiptabanki



Lítill og meðalstór fyrirtæki  
Alhliða fjármálaþjónusta til lítilla og meðalstórra fyrirtækja í útibúum bankans og í gegnum Ergo, fjármögnunarþjónustu Íslandsbanka.

## Fyrirtæki og fjárfestar



Stærri fyrirtæki og fagfjárfestar  
Alhliða fjármála- og fjárfestingarbankaþjónusta til fjárfesta og stærri fyrirtækja. Meðal annars lánveitingar, verðbréfa- og gjaldeyrisviðskipti, fyrirtækjaráðgjöf, einkabankaþjónusta og viðskipti með fjármálagerninga.

\*Hagnaður af reglulegri starfsemi sem hlutfall af CET1 16% eigin fé, leiðréttur fyrir áhættulausum vöxtum á umfram eigin fé. Hagnaður af reglulegri starfsemi er skilgreindur sem hagnaður að undanskildum einskiptiskostnaði, til dæmis bankaskatti og virðisbreytingu fjáreigna.

# Árið 2018

Smellið á táknið til að lesa nánar

## 1F

Janúar

Bankinn gefur út **300 milljóna evru skuldabréf á 75 punkta álagi yfir millibankavöxtum í evrum** til 6 ára en með innköllunarheimild eftir 5 ár



Febrúar



Íslandssjóðir kynnr **uppbyggingarfélagið 105 Miðborg** sem mun reisa, í samstarfi við fjárfesta, nýtt 42.000 fermetra viðskipta- og íbúða-hverfi á Kirkjusandi á næstu árum



Út kemur **appið Georg og klukkan** sem er þriðja appið sem Íslandsbanki gefur út undir merkinu *Georg og félagar*

Mars

Aðalfundur bankans samþykkir að greiða **13 milljarða króna** í arð til hluthafa



**Tryggingarsjóður innstæðueigenda og fjárfesta** semur við Íslandsbanka um eignastýringu



## 2F

Apríl

Samstarf hafið við nýsköpunarfyrirtæki um þróun á **fram tíðar fjártæknilausnum fyrir viðskiptavinum**



Bankinn fær **endurnýjun viðurkenningar um góða stjórnarhætti** frá Rannsóknarmiðstöð um stjórnarhætti



Íslandsbanki gefur út skuldabréf að fjárhæð **1.000 milljónir sænskra króna**



Íslandsbanki hefur umsjón með **sölufæri á Jarðborunum**



Mái



**Fyrsta skóflustungan** tekin að nýju viðskipta- og íbúðahverfi á Kirkjusandi í Reykjavík

Júní

Íslandsbanki er umsjónaraðili **190 milljóna evra sambankaláns til HB Granda**



## 3F

Júlí

Alþjóðlega fjármálatimarítið **Euromoney velur Íslandsbanka besta bankann á Íslandi**



Alþjóðlega lánsþæfismatsfyrirtækið S&P Global Ratings **staðfestir lánsþæfismat bankans í BBB+/A-2** með stöðugum horfum



Íslandsbanki styrkir **alþjóðlegt hjálparstarf** Rauða krossins



Ágúst

Yfir **157 milljónir safnast til góðra málefna** í Reykjavíkumaraþoni Íslandsbanka. **Þátttakendur í hlaupinu eru um 14.000** og aldrei hafa fleiri tekið þátt í 10km og 3km hlaupum



Íslandsbanki gefur út **víkjandi skuldabréf að fjárhæð 500 milljónir sænskra króna** til 10 ára með innköllunarheimild eftir 5 ár

September

**Nýtt grunnkerfi fyrir innlán og greiðslumiðlun** tekið í notkun. Um að ræða eitt stærsta hugbúnaðarverkefni sem ráðist hefur verið í hér á landi og mun gera bankann betur í stakk búinn til að takast á við breytt samkeppnisumhverfi



## 4F

Október

Opnað fyrir **öruggt og auðkennanlegt netspjall** á vef bankans



Opinn fundur á Hótel Nordica um **fjármál við starfslok og eru 310 gestir á fundinum**



Nóvember

Ný stafræn lausn kynnt þar sem hægt er að **greiða fyrir vörur og þjónustu í öllum posum með símanum**



Íslandsbanki í **samstarfi við stærsta fjártækni-setur** heims



Íslandsbanki fjárfestir í **Meniga fyrir 410 milljónir króna**



Íslandssjóðir stofna **grænan skuldabréfa sjóð** sem fjárfestir í skuldabréfum sem ætlað er að hafa jákvæð áhrif á umhverfi okkar og samfélag



Desember

Hvítbók um **fram tíð íslenska fjármálakerfisins** kemur út þar sem mælt er með sölu ríkisins á Íslandsbanka



Starfsfólk Íslandsbanka fer til Afríku til **aðstoða við upplýsingatækniverkefni** á vegum Rauða krossins



Íslandsbanki **mælist efstur í íslensku ánægjuvöginni** hjá viðskiptavinum í bankþjónustu sjötta árið í röð



# Fjölbreytt fræðsla og útgáfustarfsemi

Að venju var fræðslustarf bankans afar umfangsmikið á árinu og mættu tæplega 5.300 gestir á 96 fundi og erindi um hin ýmsu málefni. Meðal annars sóttu um 200 gestir umræðufund um jafnréttismál og yfir 300 gestir fræðslufund um fjármál við starfslok. Auk þjóðhagsspár voru vandaðar skýrslur gefnar út um ferðapjónustu, sjávarútveg, sveitarfélög, íbúðamarkaðinn, heimsmeistaramótið í knattspyrnu og lítil og meðalstór fyrirtæki.



96 fræðslufundir og erindi

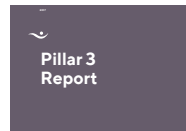
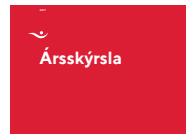


Tæplega 5.300 gestir



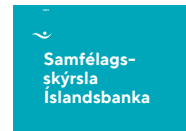
70 myndbönd birt á samfélagsmiðlum og 140.000 áhorf

Skýrslur bankans 2018 - smellið á myndir til að opna skýrslur



Febrúar

Ársskýrsla, ársreikningur, áhættuskýrsla og samfélagskýrsla



Apríl

Skýrsla um íslenska ferðapjónustu



Júni

Skýrsla um fjármál heimsmeistaramótsins í knattspyrnu



Júni

Skýrsla um íslensk sveitarfélög



September

Skýrsla um efnahagsleg áhrif lítilla og meðalstórra fyrirtækja



September

Þjóðhagsspá



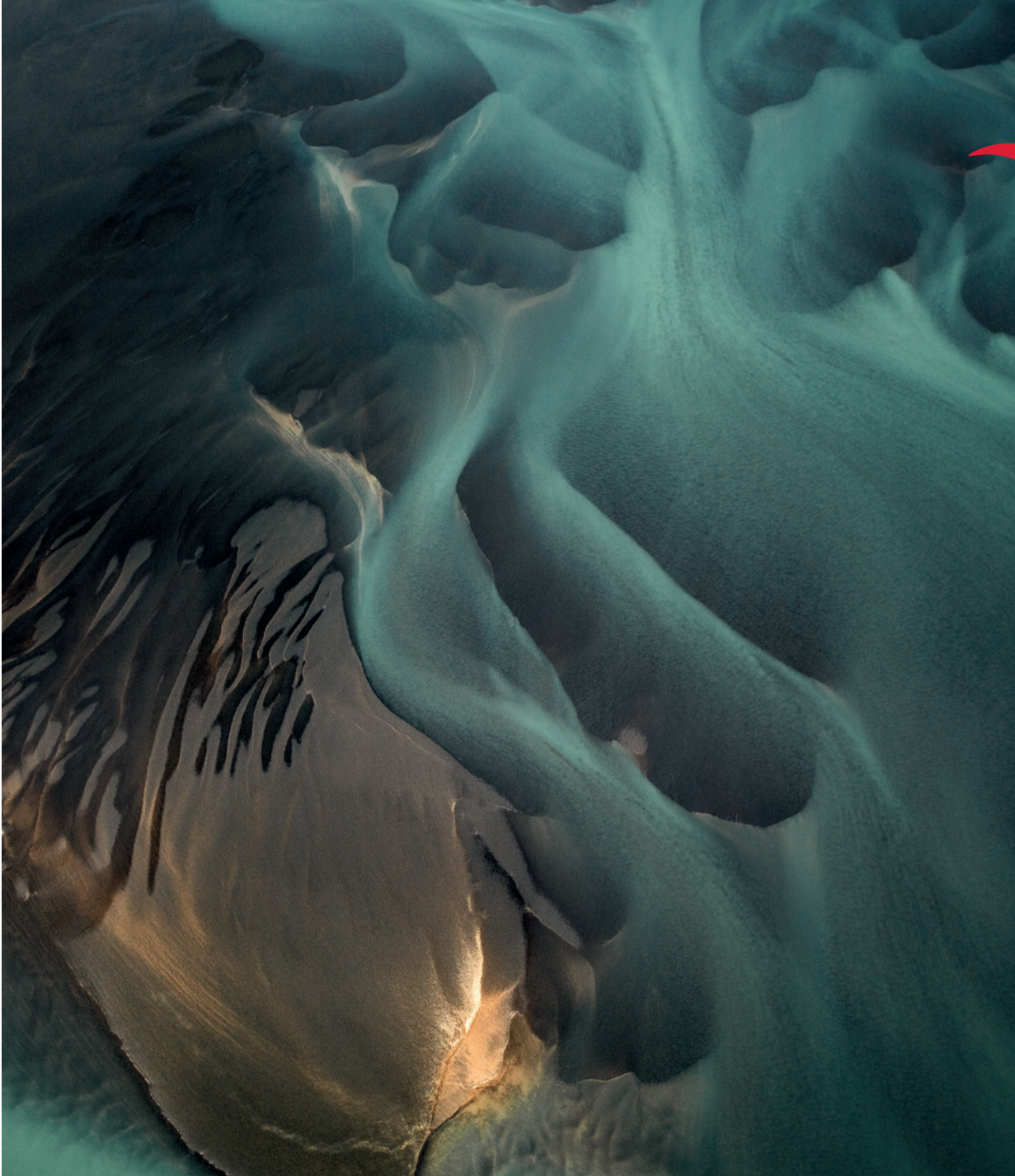
Október

Skýrsla um íslenska íbúðamarkaðinn



Desember

Skýrsla um íslenskan sjávarútveg.



**Ávörp**



# Ávarp stjórnarformanns

Árið 2018 var ár mikilla breytinga og þróunar hjá Íslandsbanka. Það hefur sjaldan sést eins vel og á liðnu ári hversu hratt fjármálakerfið er að breytast með tilkomu nýrrar tækni og tók bankinn virkan þátt í þeirri vegferð. Efnahagslífið hefur hægt á sér eftir mikinn vöxt undanfarinna ára og gera má ráð fyrir frekari samþjöppun og hagræðingu í lykiltvinnugreinum þjóðarinnar. Ný hvítbók ríkisstjórnar um framtíðarsýn fyrir fjármálakerfið var birt í lok árs og verður spennandi að sjá útkomuna úr þeirri vinnu. Íslandsbanki er leiðandi fyrirtæki á Íslandi með tilliti til samfélagslegrar ábyrgðar og faglegra stjórnarháttanna og mun bankinn áfram byggja á traustu starfsfólki sínu á komandi árum til að veita viðskiptavinum sínum enn betri þjónustu.

## Breytt bankakerfi með stafrænni þróun

Hröð tækniþróun er að breyta starfsemi hefðbundinna banka og mun tilkoma fjártæknifyrirtækja á fjármálamörkuðum auka samkeppnina sem er jákvætt fyrir neytendur. Íslandsbanki er vel í stakk búinn til að takast á við þessar breytingar í rekstarumhverfi sínu. Bankinn náði t.a.m. mikilvægum áfanga á haustmánuðum 2018 þegar nýtt grunnkerfi var tekið í notkun sem er stærsta tækniverkefni bankans til þessa. Blásið var til stafrænnar sóknar á árinu og margar nýjar viðskiptalausnir þróaðar en sífellt fleiri viðskiptavinir kjósa að sinna bankaviðskiptum sínum sjálfir í gegnum stafrænar dreifileiðir bankans í stað heimsóknna í útibú.

## Tími tiltektar í efnahagslífinu

Hagvöxtur á árinu 2018 var allmyndarlegur þrátt fyrir að tímabil ævintýralegs uppgangs í ferðaþjónustu hafi runnið sitt skeið árið áður. Í ár er gert er ráð fyrir hægari hagvexti vegna samdráttar í atvinnuvegafjárfestingu og hóflegs vaxtar í einkaneyslu. Jafnframt vex þjónustuútflutningur nú hægar en hann hefur gert undanfarin ár. Það má því búast við að þessir drifkraftar hagvaxtar síðustu ára muni taki sér hlé á árinu en í kjölfarið er búist við að vöxturinn glæðist að nýju árið 2020.

Miklar breytingar hafa átt sér stað í stærstu atvinnugreinum landsins og samþjöppun hefur átt sér stað í bæði ferðaþjónustu og sjávarútvegi. Í skýrslu sem unnin var fyrir Íslandsbanka á liðnu ári kom fram að lítil og meðalstór fyrirtæki knýja áfram hagvöxt í





landinu. Þau eru betur í stakk búin fyrir hvers konar áföll og hafa byggt upp heilbrigðan rekstur sem er verulega ánægjulegt. Það er því kjörið tækifæri fyrir fyrirtæki landsins að nýta nýtt ár til að endurskipuleggja reksturinn, hagræða og undirbúa sig vel áður en vöxturinn tekur vonandi við sér aftur.

### Áskoranir fjármálakerfisins

Í lok ársins kom út hvítbók ríkisstjórnarinnar um framtíðarsýn fyrir fjármálakerfið. Þar koma fram góðar athugasemdir og hugmyndir um það sem betur megi fara í íslensku fjármálakerfi. Um nokkurt skeið hefur verið til umfjöllunar að selja Íslandsbanka og styður hvítbókin við þær hugmyndir. Bankinn hefur lengst af verið í einkaeigu og einkennist menning bankans af því. Ljóst er að bankinn er tilbúinn til sölu eftir hagræðingu og fjárfestingu í grunnstoðum undanfarinna ára. Miðað við þær tölur sem fram hafa komið má ætla að söluandvirði Íslandsbanka geti samsvarað fjórum til fimm nýjum háskólasjúkrahúsum. Það er því ljóst að það væri til mikils að vinna fyrir íslenska skattgreiðendur að sala á Íslandsbanka fari vel fram og væri erlent eignarhald eða skráning á erlendan og nnlendan markað æskilegt. Það er hinsvegar í höndum eigandans, íslenska ríkisins, að ákveða slíkt en afar mikilvægt er að sölufærið verði traust, sanngjarnt og gagnsætt.

**„Ennþá eru skattar á íslensk fjármálafyrirtæki margfalt hærrí en í nágrennalöndunum. Slíkt er bagalegt í umhverfi þar sem lífeyrissjóðir og fjártæknifyrirtæki hafa bæst í hóp samkeppnisaðila án þess að greiða samsvarandi gjöld til ríkisins.“**

Hvítbókin fjallar einnig um skilvirkni fjármálamarkaða og mikilvægi þess að þrýsta á um rekstrarhagræðingu sem geti skilað sér í betri kjörum til neytenda. Íslandsbanki vinnur að því að lækka kostnað í rekstrinum til að ná því markmiði. En á sama hátt er það ábyrgðarhlutur hins opinbera að gæta þess að skattar og gjöld á fjármálafyrirtæki séu ekki of íþyngjandi þannig að það veiki samkeppnisstöðu bankans. Ennþá eru skattar á íslensk fjármálafyrirtæki margfalt hærrí en í nágrennalöndunum. Slíkt er bagalegt í umhverfi þar sem lífeyrissjóðir og fjártæknifyrirtæki hafa bæst í hóp samkeppnisaðila án þess að greiða samsvarandi gjöld til ríkisins. Samkeppni er af hinu góða en þá er nauðsynlegt að allir aðilar sitji við sama borð og búi við sömu skilyrði.

### Ábyrgur þátttakandi í samfélaginu

Íslandsbanki gerðist á árinu hluti af samtökum sem nefnast *Nordic CEOs for a Sustainable Future* en þar eru samankomin nokkur af stærstu fyrirtækjum Norðurlanda. Markmiðið er að vinna að heimsmarkmiðum Sameinuðu þjóðanna í samvinnu við stjórnvöld. Íslandsbanki hefur lagt mikinn þunga í samfélagsábyrgð enda mikilvægt að stór fyrirtæki sýni gott fordæmi og séu jákvæð hreyfiöfl í samfélaginu. Ábyrg viðskipti hafa áhrif á samkeppnishæfni fyrirtækja til framtíðar og bankar leika þar stórt hlutverk við fjárfestingar og við að fjármagna ábyrg verkefni. Jafnréttismál hafa lengi verið ofarlega á blaði og hefur bankinn verið leiðandi í jafnréttisumræðunni og árlega haldið fundi um jafnréttismál. Bankinn hefur einnig verið virkur í umhverfismálum og tók m.a. þátt í að stofna Votlendissjóðinn sem mun hafa mikil áhrif á loftslagsmál til framtíðar auk þess sem dótturfélag bankans, Íslandssjóðir, stofnaði fyrsta innlenda græna skuldabréfasjóðinn í lok árs 2018.

### Faglegir stjórnarhættir

Íslandsbanki hefur lagt áherslu á að viðhalda stjórnarháttum sem samræmast bestu framkvæmd á sviði stjórnarháttanna. Starfsfólki og stjórn bankans er umhugað um að vinna eftir gildum bankans og vera

jákvæð, fagleg og framsýn. Stefna um góða stjórnarhætti hefur verið innleidd en liður í því er að bæta ákvarðanatöku og auka traust hagsmunaaðila til bankans. Íslandsbanki hlaut fyrst viðurkenningu sem fyrirmyndarfyrirtæki í góðum stjórnarháttum í mars 2014 frá Rannsóknarmiðstöð um stjórnarhætti við Viðskiptafræðistofnun Háskóla Íslands. Viðurkenningin var veitt í kjölfar ítarlegrar skoðunar á starfsháttum stjórnar, undirnefndum stjórnar og stjórnenda bankans. Viðurkenningin var endurnýjuð árin 2015, 2016, 2017 og 2018.

### Stjórnarhættir

#### Pakkir til starfsfólks

Starfsfólk Íslandsbanka hefur unnið frábært starf á undanförunum árum – oft við erfiðar aðstæður. Full ástæða er því til að þakka starfsfólki og stjórnendum sem áfram munu gera sitt besta til að styrkja starfsemi bankans og afla honum trausts. Það eru spennandi tímar framundan á bankamarkaði sem tekur sífellt örari breytingum. Ég treysti vel þessum kraftmikla hópi til að leiða okkur inn í nýja tíma.





# Ávarp bankastjóra

Íslandsbanki mældist efstur í Íslensku ánægjuvuginni hjá viðskiptavinum í bankaþjónustu, sjötta árið í röð. Við kynntum fjölmargar stafrænar lausnir til leiks á árinu og studdum við áframhaldandi vöxt í þjóðfélaginu með m.a. virkri lánastarfsemi til einstaklinga og fyrirtækja, öflugri fyrirtækjaráðgjöf og gjaldeyrismiðlun. Við stofnuðum fyrsta græna skuldabréfasjóðinn á Íslandi. Afkoma bankans og Íslandssjóða var sterk á árinu og skilaði samstæðan hagnaði upp á 10,6 ma. kr. Fjármögnun bankans gekk vel og er lausafjárstaðan sterk í bæði íslenskum krónum og erlendum gjaldmiðlum og áhætta bankans er áfram hófleg. Undanfarin ár höfum við einblint á að nútímavæða bankann og byggja upp ábyrga viðskipta- og áhættumenningu. Við ætlum að halda þeirri vegferð áfram á nýju ári m.a. með því að ráðast í stefnumótun sem mun skila sér í enn betri banka til hagsbóta fyrir samfélagið allt. Við fögnum útgáfu nýrrar hvítbókar um framtíðarsýn fyrir fjármálakerfið sem kom út í lok 2018 sem staðfestir hve miklar umbætur hafa átt sér stað í íslensku bankakerfi á undanförunum árum. Hvítbókin bendir einnig á þunga skattbyrði íslensks bankakerfis sem hefur fyrst og fremst bitnað á íslenskum neytendum og vonumst við til að sjá breytingar hvað þetta varðar.

## Stafræn þróun í fyrirrúmi

Stafræn þróun var áberandi í starfsemi Íslandsbanka árið 2018 og kynntum við fjölmargar nýjungar á því sviði. Opnað var fyrir samstarf við fjártæknifyrirtæki og við lukum stærsta tækniverkefni bankans frá stofnun þegar ný grunnkerfi voru tekin í notkun á haustmánuðum. Á grundvelli þessa hlökkum við til að hraða enn frekar þróun vandaðra stafrænna lausna og bjóða upp á nýjungar sem auka þægindi í bankaviðskiptum og bættu þjónustu fyrir viðskiptavinum okkar.

## Efst í Íslensku ánægjuvuginni

Við erum afar ánægð með að sjötta árið í röð mælumst við efst í Íslensku ánægjuvuginni á íslenskum bankamarkaði. Hátt þjónustustig er án efa stór hluti ástæðunnar og við leggjum áherslu á að notendaupplifun verði sem best í þeirri hugbúnaðarþróun sem framundan er. Við höfum lagt kapp á að bjóða upp á vandaðar lausnir sem geta nýst viðskiptavinum hvar og hvenær sem er. Stór hluti viðskiptavina okkar á samskipti við bankann með rafrænum hætti og fjöldi þeirra eykst stöðugt. Sem dæmi má nefna

að notendafjöldi Íslandsbankaappsins jókst um 27% á árinu og að nú fara um 95% greiðslumata vegna húsnæðislána fram á vefnum.

### Fjármögnun og þjónusta við fyrirtæki

Við beindum kastljósinu meðal annars að litlum og meðalstórum fyrirtækjum á árinu. Við gáfum í fyrsta skipti út vandaða skýrslu um stöðu og rekstrarumhverfi slíkra fyrirtækja og fylgdum henni eftir með metnaðarfullu fræðslustarfi. Í skýrslunni kom fram að lítil og meðalstór fyrirtæki keyra áfram hagvöxt á Íslandi og því er mikilvægt að hlúa vel að þeim en þjónusta Íslandsbanka við þennan mikilvæga hluta atvinnulífsins hefur mælst hæst á meðal samkeppnisaðila í viðhorfsmælingum sem við erum afar sátt með. Staða okkar er einnig sterk í viðskiptum við stór fyrirtæki og fagfjárfesta og höfum við markað okkur stöðu sem leiðandi aðili í sambankalánnum en meðal slíkra verkefna á árinu var stærsta sambankalán í sögu íslensks sjávarútvegs. Við leggjum áherslu á ábyrga þátttöku í fjármögnun verkefna og hefur vandvirkni og traust samband við viðskiptavinum skilað okkur og viðskiptavinum okkar góðum árangri. Fyrirtækjaráðgjöf bankans átti frábært ár og lauk 40 verkefnum á árinu og jafnframt var árið mjög farsælt í gjaldeyrismiðlun bankans.



Fyrsti hrávörusjóður Íslands var stofnaður af dótturfélagi okkar Íslandssjóðum á árinu auk þess sem fyrsti græni skuldabréfasjóður landsins var boðinn fagfjárfestum. Við erum afar stolt af því að taka með þeim hætti virkan þátt í að byggja hér upp markað með græn skuldabréf sem tengjast sjálfbærum og samfélagslega ábyrgum verkefnum.

**„Við erum afar ánægð með að sjötta árið í röð mælumst við efst í Íslensku ánægjuvuginni á íslenskum bankamarkaði. Hátt þjónustustig er án efa stór hluti ástæðunnar og við leggjum áherslu á að notendaupplifun verði sem best í þeirri hugbúnaðarþróun sem framundan er.“**

### **Rekstur bankans og Íslandssjóða sterkur og fjármögnun fjölbreytt**

Íslandsbanki og Íslandssjóðir skiluðu sterkri afkomu á árinu en erfiður rekstur dótturfélaga, sem bankinn setti nýlega í söluférlu, hafði neikvæð áhrif á uppgjör

samstæðunnar. Hagnaður samstæðunnar á árinu 2018 nam 10,6 milljörðum íslenskra króna sem samsvarar 8,0% arðsemi eigin fjár auk þess sem arðsemi eigin fjár af reglulegri starfsemi var 6,1% sem er í takti við væntingar. Fjármögnun bankans var vel heppnuð á árinu og er lausafjárstaðan mjög sterk í bæði íslenskum krónum og erlendum gjaldmiðlum. Áhættustýring bankans var öflug á árinu og stendur hlutfall lána með laskað lánshæfi í 1,7% sem telst mjög gott í alþjóðlegum samanburði.

### **Þátttakandi í samfélaginu**

Sem fyrr leggjum við ríka áherslu á vandaða fræðslu og umræðu. Það er einkar ánægjulegt að á þeim tímum sem ungt fólk leitar æ sjaldnar í útibú skuli ítrekað vera fullt út úr dyrum á fræðslufundum okkar og námskeiðum varðandi sparnað, fjárfestingar og íbúðakaup. Fræðsla okkar varðandi starfslok hefur aldrei verið umfangsmeiri en í fyrra en þá mættu um 1.600 gestir á 34 fundi og fræðsla okkar fyrir flóttafólk mæltist vel fyrir. Fjöldinn allur af umræðuþáttum vakti verðskuldaða athygli á vefnum sem og afar vel sóttur fundur okkar um jafnréttismál, sem er sá fjórði í röðinni um atvinnuþátttöku og -tækifæri kvenna.

### **Stefna í takt við breytta tíma**

Í lok árs gaf ríkisstjórnin út hvítbók um framtíðarsýn fyrir fjármálakerfið og er margt áhugavert sem þar kemur fram. Mikið af tillögum starfshópsins er í takt við þá vinnu sem er þegar hafin hjá bankanum enda sameiginlegur vilji allra að byggja upp traust fjármálakerfi. Samkvæmt könnunum mælist traust ennþá lágt til fjármálakerfisins enda tekur langan tíma að byggja upp traust eftir bankahrunið 2008 og það mætti í raun segja að það taki heila kynslóð. Ljóst er þó að bankinn hefur breyst mikið á undanförunum tíu árum með ábyrgari viðskiptamenningu og auknu regluverki. Bankinn mun halda áfram að breytast hratt og mun verða til í allt annarri mynd, en við þekkjum hann í dag, innan nokkurra ára. Það er okkar hlutverk að þróa starfsemina í takt við nýja tíma á sama tíma og við byggjum upp traust með ábyrgum viðskiptum. Við tókum þá ákvörðun að nota fyrri hluta ársins 2019 til að fara í stefnumótun fyrir bankann. Við gerum það með væntingar viðskiptavina okkar í huga og erum þess fullviss að þetta skili okkur enn betri starfsemi sem sé í góðum takti við samfélagið. Mun áherslan því vera mikil á sjálfbærni og ábyrgan rekstur. Við hlökkum til að starfa áfram í góðum samskiptum við okkar viðskiptavini, eigendur og aðra hagsmunaaðila og horfum björtum augum á spennandi tíma framundan.



# Efnahagságrip

# Efnahagságrip

Núverandi hagsveifla hefur reynst lífseigari á Íslandi en margir töldu. Árin 2013–2017 var hagvöxtur að jafnaði 4,4% ár hvert. Uppgangur ferðaþjónustunnar á hér drjúgan hluta að máli ásamt fleiri hagfelldum þáttum sem ýtt hafa undir myndarlegan vöxt einkaneyslu og fjárfestingar. Hraður hagvöxtur hefur ekki haft í för með sér stóraukna skuldsetningu eða verulegt efnahagslegt ójafnvægi, öfugt við mörg fyrri vaxtarskeið á Íslandi.

Hagvöxtur var allmyndarlegur á árinu 2018 þótt nokkuð hafi hægt á vextinum á seinni helmingi ársins. Skýrðist hagvöxturinn ekki síst af nokkuð hröðum vexti einkaneyslu og verulegri aukningu á íbúðafjárfestingu ásamt hagstæðu framlagi utanríkisviðskipta til vaxtar. Á árinu í heild er útlit fyrir að hagvöxtur hafi numið 3,7%.

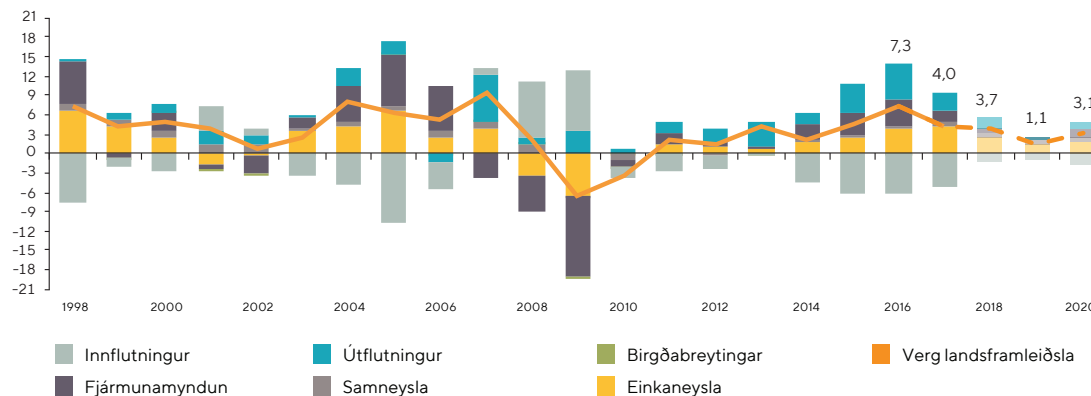
## Utanríkisviðskipti áfram hagstæð

Aukinn þjónustuútlutningur vegna tilkomu ferðaþjónustu sem helsta

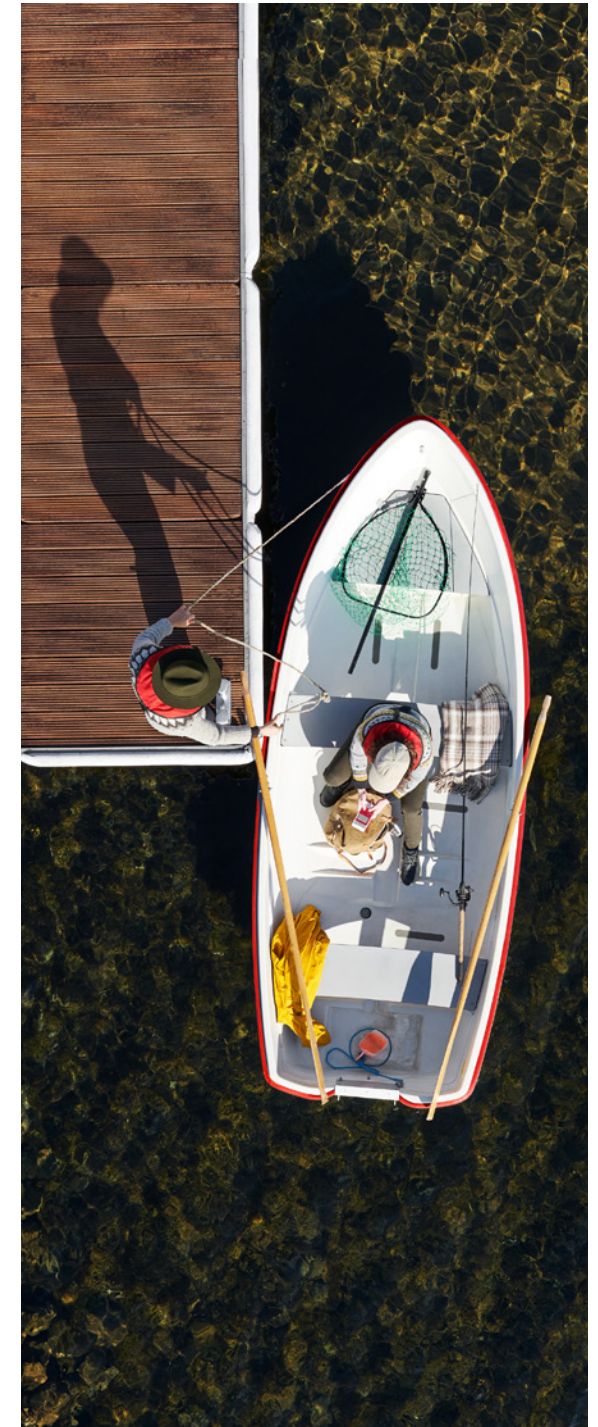
útlutningsatvinnuvegar Íslands hefur verið ein helsta driffjöðrin í auknum útlutningstekjum undanfarin ár. Enn er vöxtur í ferðaþjónustu þótt verulega hafi hægt á vextinum frá því hann var hvað hraðastur árin 2015–2016 þegar fjölgun ferðamanna milli ára nam 39%. Á árinu 2018 fjölgaði erlendum ferðamönnum sem heimsóttu Ísland um 5,5% frá árinu áður.

Viðskiptajöfnuður hefur aldrei á lýðveldis-tímanum verið hagstæðari en undanfarin

Verg landsframleiðsla og framlag undirliða  
Magnbreyting frá fyrra ári (%)



Heimild Hagstofa Íslands og Greining ÍSB

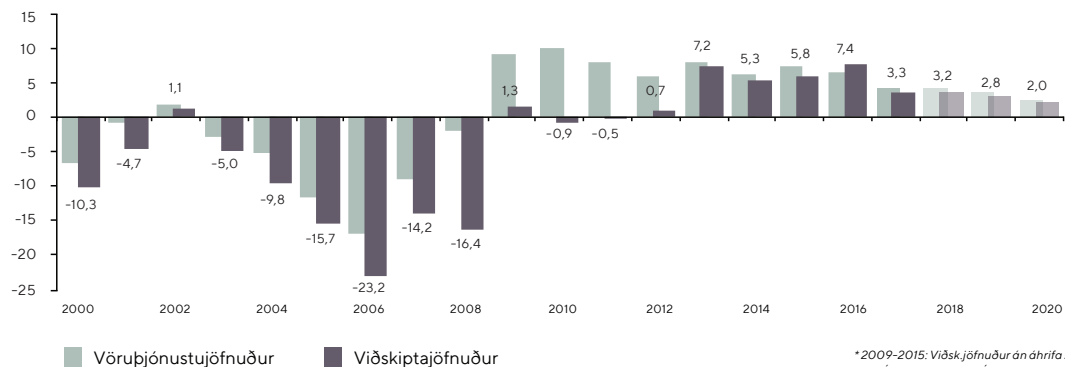


ár. Yfirstandandi áratugur sker sig úr hvað varðar viðvarandi viðskiptaafgang á sama tíma og hagvöxtur hefur verið myndarlegur og raungengi krónu farið hækkandi. Árið 2018 var engin undantekning hvað þetta varðar og lítur út fyrir að viðskiptaafgangur hafi numið ríflega 3% af VLF. Góðar líkur eru á að samspil þessara stærða verði áfram hagfelldara en raunin var undanfarna áratugi. Viðskiptaafgangur síðustu ára er ein af helstu ástæðunum fyrir batnandi erlendri stöðu íslenska þjóðarbúsins, en í septemberlok 2018 námu erlendar eignir umfram skuldbindingar ríflega 13% af VLF.

### Gengislækkun krónu styður við viðskiptaafgang

Gengi krónu lækkaði um nærri 7% á seinasta þriðjungi ársins 2018 eftir tímabil nokkuð

Viðskiptajöfnuður  
% af VLF

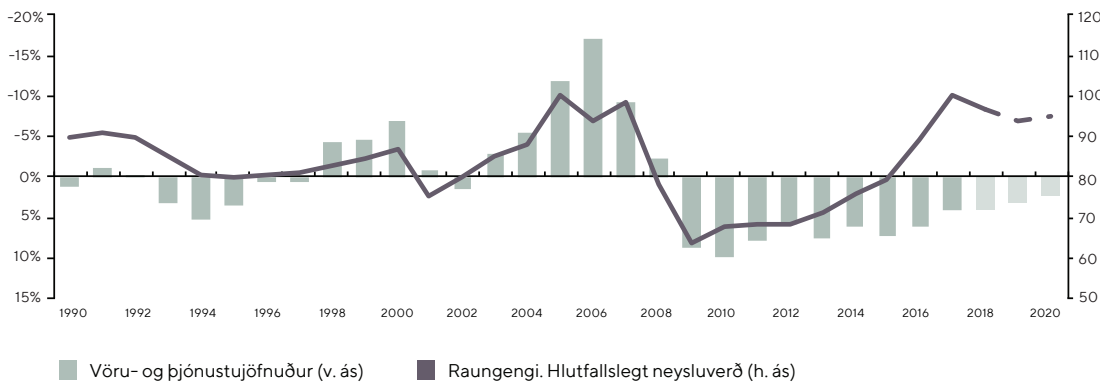


\* 2009-2015: Viðskjjöfnuður án áhrifa slitabúa  
Heimild: Seðlabanki Íslands, Hagstofa Íslands og Greining ÍSB

stöðugar krónu næstu 12 mánuði á undan. Þessi gengishreyfing var jákvæð fyrir ytra jafnvægi hagkerfisins og til þess fallin að minnka hættu á óhagstæðum utanríkisviðskiptum næsta kastið. Það eru þó horfur á að raungengi krónu verði áfram fremur hátt. Hrein eignastaða

hagkerfisins er betri en hún hefur verið áratugum saman. Seðlabankinn hefur úr myndarlegum gjaldeyrisforða að spila til að afstýra gengishruni vegna tímabundins fjármagnsflóttu. Einnig eru horfur á áframhaldandi viðskiptaafgangi á komandi misserum.

Utanríkisviðskipti og raungengi  
Hlutfall af VLF og vísitala



Heimild Hagstofa Íslands og Greining ÍSB

Stoðir hagkerfisins eru í flestum skilningi traustar og horfur eru um ágætan vöxt til lengri tíma litið. Því er líklegt að alþjóðlegir fjárfestar muni áfram hafa áhuga á að fjárfesta á Íslandi. Innflæði vegna fjárfestinga, ásamt viðskiptaafgangi, vegur líklega upp útfæði vegna erlendra fjárfestinga lífeyrissjóða og annarra innlendra fjárfesta.



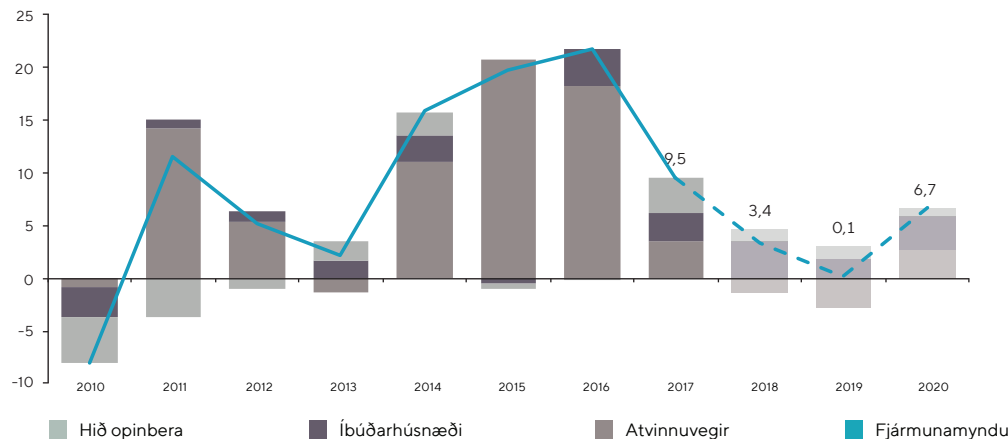
### 2019 verður ár aðlögunar

Útlit er fyrir hægán hagvöxt á árinu 2019. Helstu drifkraftar vaxtar undanfarinna missera munu allir verða í einhvers konar hvíldarstöðu á árinu. Einkaneysluvöxtur verður hægur miðað við undanfarin ár, vöxtur þjónustuútlutnings mjög lítill og samdráttur verður í fjárfestingu atvinnuvega frá fyrra ári samkvæmt spá okkar, sem hljóðar upp á 1,1% hagvöxt á yfirstandandi ári.

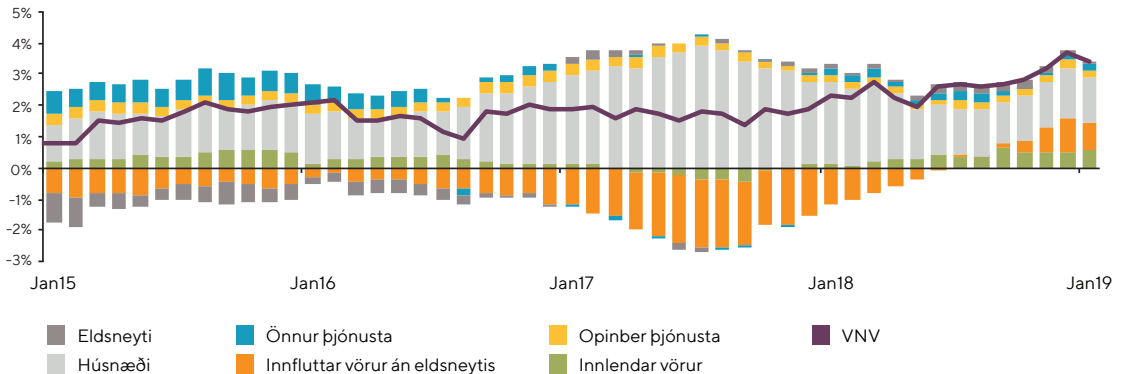
Í heild eru horfur á að fjárfesting muni standa í stað á árinu 2019 þar sem áframhaldandi samdráttur atvinnuvegafjárfestingar vegur upp vöxt í annarri fjárfestingu. Hins vegar munu allir helstu undirflokkar vaxa árið 2020 og skila í heild 6,7% vexti fjárfestingar það ár.

Horfur eru á að fjárfesting í íbúðarhúsnæði

Fjárfesting, raunbreyting og framlag helstu undirliða (%)



Verðbólga neysluverðs eftir eðli og uppruna (%)



Heimild Hagstofa Íslands

muni aukast um 9% á yfirstandandi ári. Framboð af nýjum íbúðum heldur því áfram að vaxa. Það, ásamt hægari vexti eftirspurnar vegna minni fólksfjölgunar, hóflegri kaupmáttarvaxtar og óhagstæðari kjara á lánsfé, mun líklega verða til þess að hægja á hækkingu íbúðaverðs frá því sem verið hefur. Útlit er fyrir að íbúðaverð muni að jafnaði

hækka um ríflega 5% á árinu 2019 frá síðasta ári.

Verðbólga verður væntanlega nokkuð fyrir ofan verðbólgu markmið Seðlabankans að jafnaði á árinu. Útlit er fyrir að verðbólgan nái hámarki í 3,8% á þriðja ársfjórðungi, en taki að hjaðna í kjölfarið og mælist 3,3% í árslok. Hægari hækkingu íbúðaverðs og stöðugt gengi krónu eru helstu skýringar á hjaðnandi verðbólgu þegar frá líður, en hækkingu á launum og öðrum innlendum kostnaði skýrir áframhaldandi verðbólguþrýsting að stórum hluta.

Horfur eru á að vöxtur glæðist að nýju á árinu 2020 og reynist þá 3,1%. Þar kemur við sögu líflegri vöxtur einkaneyslu, endurkoma vaxtar í atvinnuvegafjárfestingu og áframhaldandi vöxtur annarrar fjárfestingar sem og vöru- og þjónustuútlutnings.



# Fjárfest til framtíðar

#1 í stafrænni  
þjónustu

# Stefnan

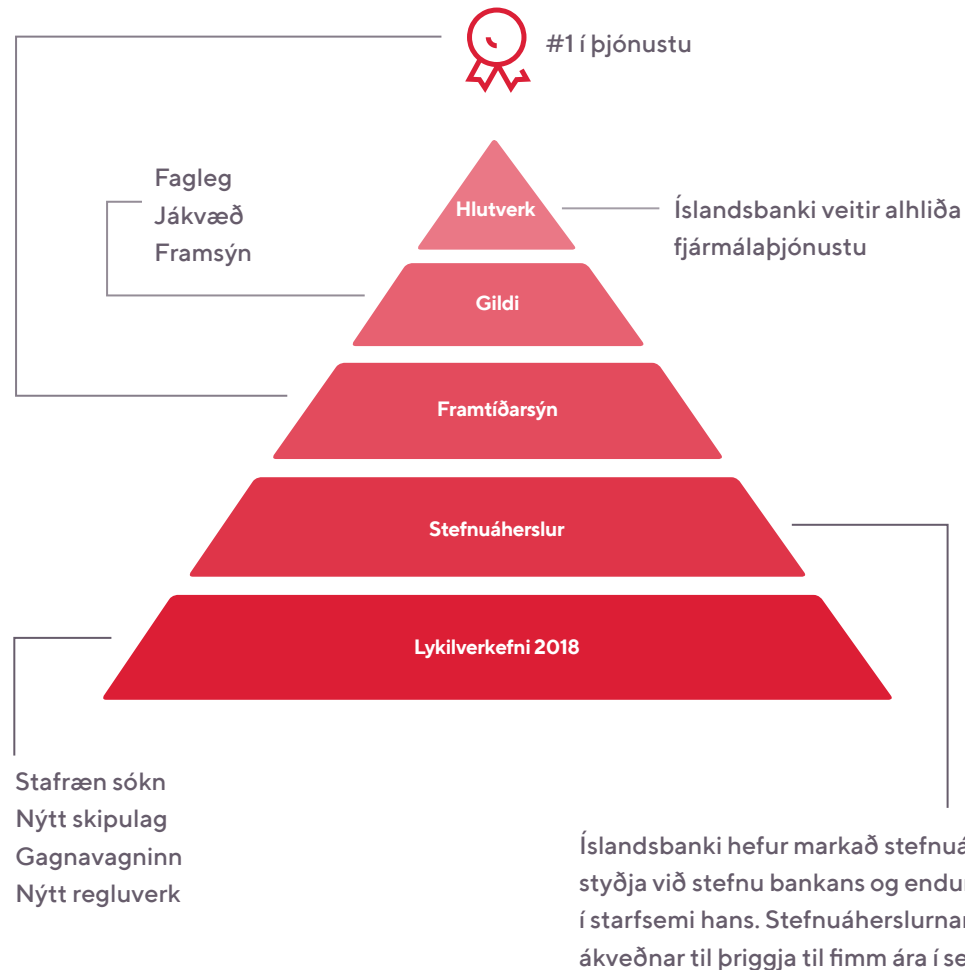
Frá stofnun hefur stjórn og starfsfólk Íslandsbanka ásamt viðskiptavinum tekið virkan þátt í að móta stefnu Íslandsbanka á árlegum stefnufundum. Fyrsti stefnufundurinn var haldinn í janúar 2009 og hefur þessa fundanna verið tengt áherslum bankans hverju sinni. Útkoman er skýr stefna Íslandsbanka sem byggir á stöðugu alhliða viðskiptamódeli og framtíðarsýn bankans um að vera #1 í þjónustu.

Þróun á stefnu bankans má skipta í fjögur tímabil



## Stefnupíramídi Íslandsbanka

Stefnupíramídirinn rammur inn stefnu bankans og samanstendur af fimm þrepum þar sem hvert þrep styður hvert annað. Þrepin eru hlutverk, gildi og framtíðarsýn, stefnuáherslur og lykilverkefni ársins. Efstu þrjú þrepin, hlutverk, gildi og framtíðarsýn, breytast sjaldan en neðstu tvö, stefnuáherslur og lykilverkefni, eru endurskoðuð oft.



## Stefnuáherslur

**Stefnuáherslur eru endurskoðaðar reglulega til að aðlaga þær að breytingum í starfsumhverfi bankans og þörfum viðskiptavina hverju sinni.**

Markmið bankans er að hafa jákvæð áhrif á samfélagið með þátttöku í fjölbreyttum verkefnum, faglegu og uppbyggilegu vinnuumhverfi fyrir starfsfólk þar sem jafnréttismál eru í fyrirrúmi og heilbrigðum rekstri sem byggir á góðum viðskiptaháttum eru lykilatriði í starfsemi bankans.

Með framtíðarsýnina **#1 í þjónustu** að leiðarljósi leggur bankinn áherslu á að efla viðskiptatengsl við núverandi viðskiptavini, auka verðmætasköpun og mæta þörfum viðskiptavina með aðgengi að þjónustu bankans eftir þeirri dreifileið sem þeim hentar best.

**Stöðugar umbætur í rekstri og uppbygging á tækniumhverfi tryggja að bankinn sé tæknilega í stakk búinn til þess að takast á við breyttan bankaheim þar sem áhersla er á sveigjanleika, aukið vægi stafrænna dreifileiða og notkun gervigreindar í þjónustu.**

# Ný tækni og stafræn þróun

Íslandsbanki hefur alltaf kappkostað að veita framúrskarandi þjónustu og hefur unnið til margvíslegra verðlauna þegar kemur að ánægju viðskiptavina. Sögulega hefur þessi þjónusta fyrst og fremst byggt á persónulegu og nánu sambandi við viðskiptavini. Það er krefjandi að ná fram sömu hughrifum hjá viðskiptavinum í nýju og breyttu stafrænu bankaumhverfi. En með brennandi áhuga fyrir að leysa úr vandamálum viðskiptavina, hugrekki til að „hugsa út fyrir kassann“ og aukinnar áherslu á notendavænt viðmót, þá stefnir Íslandsbanki ótrauður á að vera leiðandi í stafrænni þjónustu á íslenskum fjármálamarkaði.



**Flestir áhrifavaldar sem skrifa um framtíð banka nefna útskiptingu gamla grunnkerfa sem eina mikilvægustu forsendu þess að geta keppt í nýjum stafrænum heimi.** Þetta var ein meginforsenda þess að á árunum 2015-2018 innleiddi bankinn ný grunnkerfi innlána og greiðslumiðlunar í samvinnu við RB og erlenda framleiðandann Sopra Banking. Þetta risavaxna tækniverkefni kallaði á uppskurð á tækniumhverfi bankans og yfirfærslu í þjónustumiðaða högun (service-oriented architecture). Verkefninu lauk á haustmánuðum 2018 og var innleiðingin mjög vel heppnuð og án teljandi vandkvæða. Með þessari breytingu er bankinn margfalt betur í stakk búinn til að mæta kröfum um nýjar vörur og þjónustu og að bregðast hraðar við í síbreytilegu samkeppnisumhverfi.



## #1 í stafrænni þjónustu

„Framúrskarandi stafræn þjónusta byggir á því að skilja þarfir viðskiptavina út frá væntingum þeirra, hanna réttu lausnirnar í gegnum prófanir og byggja á traustum gögnum og grunnkerfum. Síðast en ekki síst, þá skiptir öllu máli að vera með frábært starfsfólk og samstarfsaðila sem hafa jákvætt viðhorf gagnvart breyttu viðskiptalíkani bankans og sem sjá tækifæri í stað ógnana. Við hjá Íslandsbanka teljum okkur svo sannarlega vera á réttri leið hvað þetta varðar enda náði bankinn stórum stafrænum áföngum á árinu 2018 og við horfum björtum augum fram á breyttan og tæknivæddan bankaheim.“

Sigríður Olgeirsdóttir  
Framkvæmdastjóri Reksturs og upplýsingatækni

# Lausnir hannaðar fyrir viðskiptavinum

Framtíð í vöruþróun og fyrirmyndar stafrænni þjónustu kallar á skilvirkara þróunarferli sem tekur mið af þörfum viðskiptavina.

Til að mæta mikilli óvissu við þróun stafrænna vara, þá hefur þróun verið að færast frá sköpun fullmótaðrar vöru yfir í það að þróa vörur með lágmarksvirkni á styttri tíma sem minnkar áhættu ef viðskiptavinurinn er óánægður. Til að tryggja að bankinn velji rétta stefnu í þessum efnunum er lögð rík áhersla á notendaprófanir á öllum stigum þróunarferlisins með þarfir viðskiptavinarins í forgrunni. Leitast er við að setja fram frumlegar lausnir á þörfum viðskiptavina í formi frumgerða eins snemma og mögulegt er í allri nýsköpun. Þessar prófanir eru órjúfanlegur hluti hönnunarspretta bankans og gefa rými til að „hugsa út fyrir kassann“ í vöruþróun án þess þó að stofna til mikils kostnaðar.

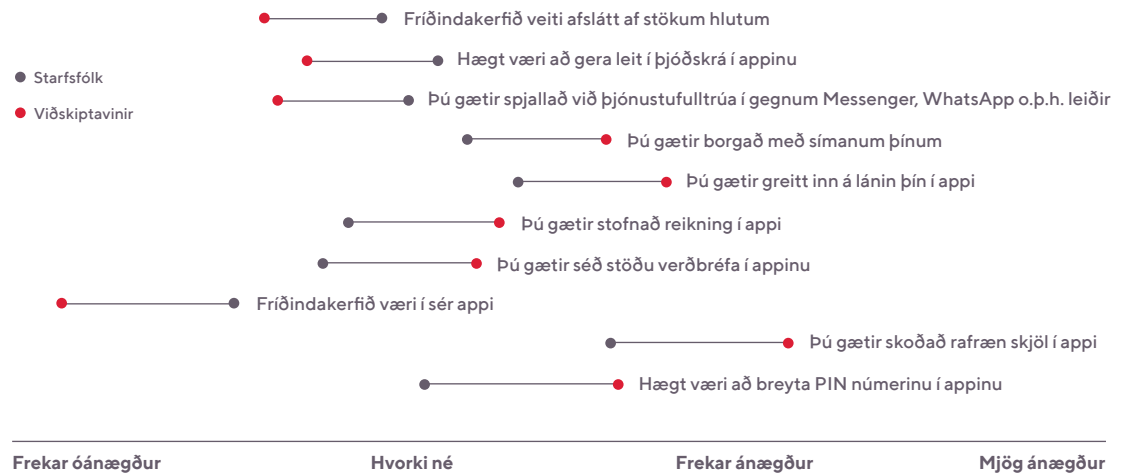
Sem þjónustuleiðtogi á markaði er Íslandsbanka mikið í mun um að skilja hvað viðskiptavinir ætlast til - gilda önnur lögmál um ráðgjöf í appi en í persónulegum samskiptum? Nýleg rannsókn á vegum bankans sýnir t.a.m. greinilegan mun á viðhorfi viðskiptavina og starfsmanna bankans til stafrænna dreifileiða bankans.

Stafræn vöruþróun og sköpun lausna innan bankans byggir sífellt meira á gögnum. Líkt og margir aðrir, þá telur Bankinn að gögn séu olía 21. aldarinnar, í þeim er gífurlegt virði sem nýta má í betri þjónustu og nýjar stafrænar lausnir sem eiga sér ekki hliðstæðu á íslenskum markaði.

**Líkt og með olíu þarf einnig að vinna og hreinsa gögn. Slík hreinsun felst m.a. í því að færa gögn á staðlað form sem auðveldar bæði greiningu og gagnavinnslu.**

Þá er einnig vert að minnast á mikla framþróun reikniritra á sviði reiknigreindar (machine learning) og sér bankinn mörg tækifæri í tengslum við notkun á slíkum reikniritum. Slík tækifæri eru meðal annars fólgin í sjálfvirkri textagreiningu, sjálfvirkri eignastýringu, greiningu á því hvaða vörur henta viðskiptavinum, skilvirkari uppgötvun svika og þannig mætti lengi telja. Sterk áhersla er á að öll gögn séu unnin með öruggum hætti og að allar vinnslur uppfylli kröfur um persónuvernd.

Væntingar viðskiptavina og starfsfólks Íslandsbanka um þjónustu í stafrænum dreifileiðum bankans



# Samstarf og samvinna

## Opinn banki

### Breyttur heimur, nýjar áskoranir og nýtt viðskiptalíkan.

Innan tíðar má reikna með að mörg fyrirtæki muni keppa á fjármálamarkaði um sambandið við viðskiptavininn með sérhæfðum fjármálalausnum. Bankar verða þá að einhverju leyti í heildsöluhlutverki og munu áfram tryggja öryggi í viðskiptum og að uppfylla kröfur eftirlitsaðila um fjármálastarfsemi. Íslandsbanki tók fyrstu skrefin á árinu í þá átt að gera ytri aðilum kleift að tengjast sínum bankaþjónustum. Utanaðkomandi kröfur kalla á aðgengi að bankareikningum og greiðslum en markmið bankans er að opna á frekara aðgengi í viðskiptalegum tilgangi, bæði með því að uppfylla lágmarkskröfur um aðgengi að þjónustum en einnig í þeim viðskiptalega tilgangi að auka aðgengi að vöruframboði sínu. Í ljósi þess að Íslandsbanki vill vera leiðandi í að veita framúrskarandi stafræna þjónustu, þá ætlar bankinn í samvinnu við önnur og smærri fjártæknifyrirtæki einnig að þróa notendalausnir og er Kass dæmi um það.



**Á árinu 2018 bauð bankinn til sín fjölmörgum ytri aðilum sem hafa áhuga á því að nýta sér þjónustur í samstarfi við bankann. Í þessum samtölum hefur skýrt komið fram áhugi á samvinnu og hefur stefna bankans mótast í kjölfar þessara samtala.**



## Hakkapön

**Til að styrkja undirstöður samvinnu býður bankinn starfsfólki og samstarfsaðilum að leysa ímyndunaraflið úr læðingi á svokölluðum hakkapön viðburðum.**

Á árinu hélt bankinn til að mynda hakkapön í Úkraínu þar sem starfsfólk bankans og erlendir ráðgjafar unnu í fjölbjóðlegum teymum að fjártæknilausnum framtíðarinnar.

Viðburðir af þessu tagi eru mikilvæg tækifæri til þess að þétta samvinnu og leyfa tæknifólki að spreyta sig óhindrað á viðskiptalegum áskorunum.

## Fjártækni-setur

**Á fyrri hluta ársins útbjó bankinn, í samstarfi við útskriftarnemendur við Háskólann í Reykjavík, nýjan vef: starfslok.is.**

Þar geta Íslendingar skoðað áætlaðar tekjur sínar ár fyrir ár eftir starfslok, byggt á upplýsingum um lífeyrisgreiðslur og annan sparnað. Í framhaldi af verkefninu og í ljósi breyttra áherslna í bankanum þá stofnaði hann Fjártækni-setrið með HR sem er vettvangur fyrir nemendur til að geta sérhæft sig bæði í viðskipta- og tölvunarfræði. Aðkoma Íslandsbanka að setrinu felst m.a. í fræðslu í gegnum þátttöku á málstofum sem og tækifærum fyrir nemendur að vinna að verkefnum í samstarfi við bankann. Nemendur hafa sýnt verkefnunum mikinn áhuga og sér bankinn mikil tækifæri í því að nýta bæði tækniþekkinguna en ekki síður sýnina á heiminn sem hefur ekki litast af setu innan fjármálastofnunar. Þannig opnar bankinn augun fyrir nýjum lausnum á áskoranir fortíðar og framtíðar.



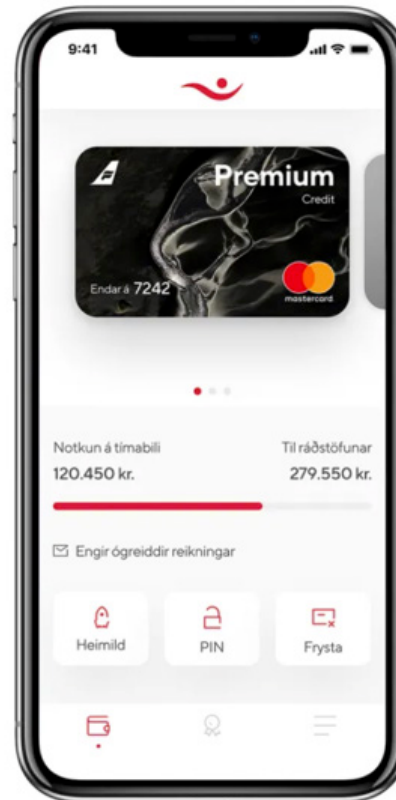
# Stórir stafrænir áfangar á árinu

## Greiðsludreifingar

**Íslandsbanki er eini banki Evrópu sem býður viðskiptavinum sínum að dreifa stökum greiðslum eða hópa nokkrum greiðslum saman, nefna þær og dreifa.**

Hugmynd þessi kviknaði í hönnunarspretti en greiðsludreifingar voru ein af fyrstu vörunum sem fór í gegnum nýtt vörubrúnaferli stafrænna lausna. Í því ferli kom saman þverfaglegur hópur einstaklinga sem vann að lausn vandamála viðskiptavina tengdum greiðslujöfnun.

Lausnin hefur vakið mikla lukku hjá viðskiptavinum bankans og fara nú um helmingur allra greiðsludreifinga bankans í gegnum þessa leið, þrátt fyrir að skammur tími sé frá því hún fór í loftið. Lausninni hefur einnig verið sýndur áhugi erlendis frá, sem er mikil viðurkenning fyrir þróunarteymi bankans.



## Snertilaugar greiðslur

**Í nóvember á síðasta ári hóf Íslandsbanki að bjóða Android notendum upp á snertilaugar greiðslur með símanum.** Lausnin hefur fengið mikið lof þegar kemur að upplifun notenda, bæði við uppsetningu og yfirsýn og er einföld í notkun. Því til stuðnings þarf aðeins fjóra smelli og enga útfyllingu upplýsinga til þess að setja upp nýtt kort fyrir snertilaugar greiðslur hjá Íslandsbanka. Bankinn náði sannarlega að nýta smæð sína við framleiðslu lausnarinnar. Verkefnið var klárað á aðeins sex mánuðum sem telst afar gott í samanburði við uppsetningu á sambærilegri lausn hjá öðrum norrænum bönkum. Viðtökurnar hafa farið fram úr væntingum en notendum Kortaappsins fjölgaði um 50% á tveimur mánuðum í kjölfar útgáfu snertilausra greiðslna.

**Kortaappið**



**Við erum þar  
sem þú ert**  
skipulag, viðskiptasvið  
og stjórnarhættir

# Stjórnskipulag

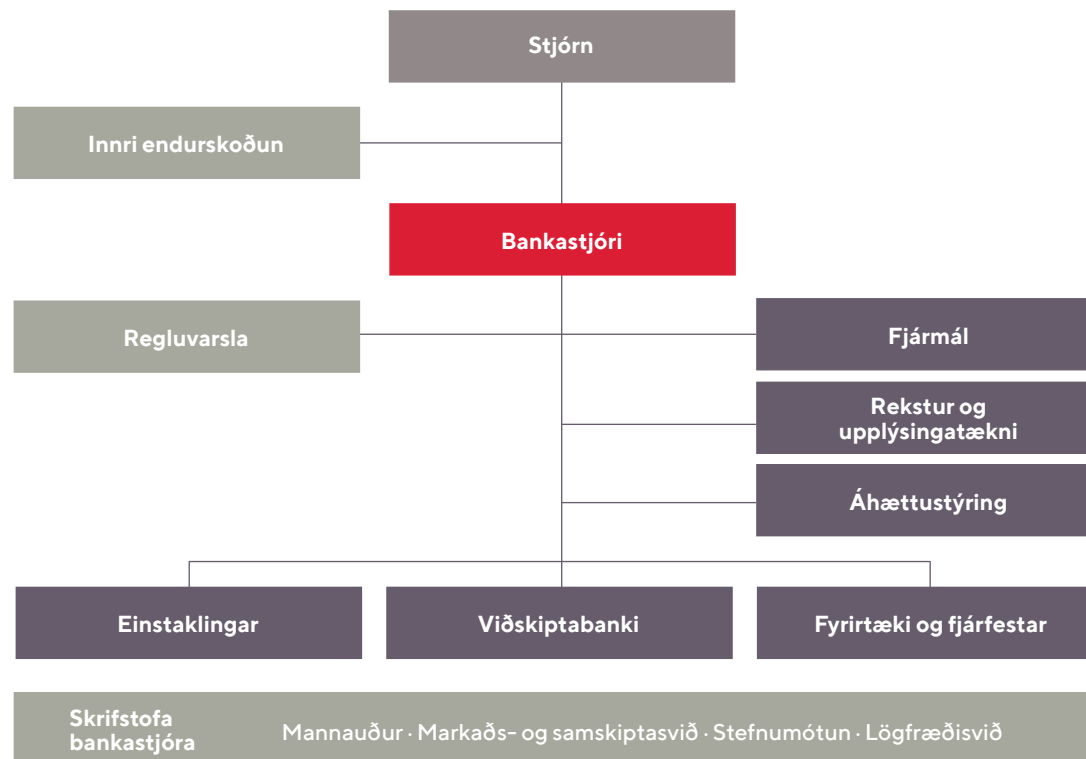
Stjórnun og yfirráð yfir Íslandsbanka skiptast á milli hluthafa, stjórnar og bankastjóra í samræmi við samþykktir bankans, önnur tilmæli stjórnarinnar og viðeigandi lög og reglur.

## Samþykktir Íslandsbanka

Samþykktir Íslandsbanka kveða m.a. á um tilgang bankans, hlutafé, hluthafafundi, kosningu stjórnar og skyldur hennar, sem og hvernig megi breyta samþykktum bankans.

**Samþykktir Íslandsbanka**

Skipurit



## Eignarhald bankans

Frá janúar 2016 hefur bankinn verið að fullu í eigu íslenska ríkisins, beint og í gegnum ISB Holding, sem er jafnframt í eigu íslenska ríkisins. Bankasýsla ríkisins fer með eignarhlut ríkisins í samræmi við lög um Bankasýslu ríkisins nr. 88/2009

**Íslandssjóðir**

# Bankastjóri og ráðgefandi nefndir

Bankastjóri ber ábyrgð á að rekstur og starfsemi bankans sé, á hverjum tíma, í samræmi við samþykktir bankans, samþykktu stefnu, fyrirmæli stjórnar og viðeigandi lög. Bankastjóri ræður framkvæmdastjóra yfir starfssvið bankans og skipar nefndarmenn í ráðgefandi nefndir bankastjóra

Framkvæmdastjórn og áhættustefnunefnd teljast til stefnumótunarnefnda og taka lykilákvæðanir er varða innleiðingu á þeirri stefnu sem mörkuð er af stjórn. Í þeim eiga sæti allir framkvæmdastjórar bankans auk annarra stjórnenda sem skipaðir eru af bankastjóra.

**Framkvæmdastjórn** skal hafa yfirsýn og samhæfa lykilþætti í starfsemi Íslandsbanka og fer með ákvörðunarvald í þeim málefnum bankans sem bankastjóri felur henni í samræmi við stefnu, markmið og áhættuvilja stjórnar. Í framkvæmdastjórn bankans sitja sjö einstaklingar, að bankastjóra meðtöldum.

**Áhættustefnunefnd** tekur lykilákvæðanir er varða innleiðingu á umgjörð áhættustýringar og innra eftirlits og hefur eftirlit með því að áhættusnið bankans sé innan ramma yfirlýsingar stjórnar um áhættuvilja.

Viðskiptanefndir bankans taka afstöðu til einstakra viðskipta- eða rekstrarerinda í samræmi við stefnu, reglur og önnur mörk sem samþykkt hafa verið af stjórn, framkvæmdastjórn eða áhættustefnunefnd. Viðskiptanefndir bankans eru **yfirlánanefnd, efnahagsnefnd, fjárfestingarráð og rekstrar- og öryggisnefnd.**

Ráðgefandi nefndir bankastjóra



# Framkvæmdastjórn



## Nánar um framkvæmdastjórn



**Birna Einarsdóttir**  
Bankastjóri Íslandsbanka  
frá október 2008



**Ásmundur Tryggvason**  
Tók við sem framkvæmdastjóri  
Fyrirtækja og fjárfesta í janúar 2019  
þegar Vilhelm Már Þorsteinsson lét  
af störfum



**Guðmundur Kristinn Birgisson**  
Framkvæmdastjóri Áhættustýringar  
frá október 2018



**Jón Guðni Ómarsson**  
Framkvæmdastjóri Fjármála  
frá október 2011



**Sigríður Hrefna Hrafnkelsdóttir**  
Framkvæmdastjóri Einstaklinga  
frá maí 2017



**Sigríður Olgeirsdóttir**  
Framkvæmdastjóri Reksturs og  
upplýsingatækni frá september 2010



**Una Steinsdóttir**  
Framkvæmdastjóri Viðskiptabanka  
frá maí 2017

# Einstaklingar

Einstaklingsvið veitir viðskiptavinum alhliða fjármálaþjónustu með sérstaka áherslu á stafrænar dreifileiðir. Markaðshlutdeild Íslandsbanka á einstaklingsmarkaði er sterk og endurspeglast það meðal annars í mælingum. Bankinn endurbætti húsnæðislánþjónustu sína sem byggir á stafrænum stoðum en það verkefni var eitt af fjölmörgum stafrænum nýjungum sem bankinn kynnti viðskiptavinum sínum á árinu. Íslandsbanki kynnti síðastliðið vor að hann væri opinn fyrir samstarfi við fjártæknifyrirtæki. Það er ný hugsun á íslenskum bankamarkaði að takmarka ekki vöruframboð við þekkta viðskiptavini eða þróun og samstarf við eigin lausnir.



## Persónuleg bankþjónusta



"Við erum þakklát fyrir það traust og frábæru viðtökur sem viðskiptavinir Íslandsbanka hafa sýnt nýjum stafrænum lausnum á árinu. Það er sérlega gaman að fylgjast með hve margir velja að hafa stafræna bankþjónustu sem hluta af sínu daglega lífi í gegnum Íslandsbanka vefinn og öppin. Samtal okkar við viðskiptavini hefur orðið virkara og fjölmargir viðskiptavinir

koma nú að þróun nýrra stafrænna lausna. Íslandsbanki mun halda áfram að þróa nýjar þjónustuleiðir á netinu og í gegnum öppin sín sem munu auðvelda viðskiptavinum okkar að sinna daglegri bankþjónustu hvar og hvenær sem er. Við mælumst efst í Íslensku ánægjuvöginni á íslenskum bankamarkaði og er það okkar markmið að svo verði áfram."



Sigríður Hrefna Hrafnkelsdóttir  
Framkvæmdastjóri Einstaklinga

✓ Heimsóknunum í útibú **fækkaði um 10%** á milli ára

📁 **60%** aukning á fjölda greiddra reikninga í appinu

⬆️ **31%** aukning á millifærslum í appinu

📱 **1 af 3** viðskiptavinum hefur opnað appið síðustu **30 daga**



Þóknunatekjur  
**4,6 ma.kr.**

~37% af hreinum þóknunatekjum samstæðu

## Skipulag

**Einstaklingar veita heildstæða og persónulega fjármálaþjónustu til viðskiptavina í gegnum stafrænar leiðir og framsækið útibúanet**

### Útlán

Býður upp á fjölbreytt lánaúrval fyrir viðskiptavinum, allt frá yfirdráttarlánum til húsnæðislána með sérstaka áherslu á að styðja við þá sem kaupa sína fyrstu fasteign. Nú er mögulegt að bóka tíma í húsnæðislánaráðgjöf á heimsíðu bankans.

 **95%** greiðslumata fer fram rafrænt

### Sparnaður og tryggingar

Býður upp á reglulegan sparnað og sérsniðnar sparnaðarleiðir sem henta ólíkum þörfum viðskiptavina, þ.m.t. verðbréfa- og fjárfestingarsjóði og fasteignatengdar tryggingarvörur.

**Reglulegur sparnaður**

### Stafrænar lausnir

Á árinu 2018 átti Íslandsbanki samskipti við viðskiptavinum sína yfir 20 milljón sinnum og var meirihluti þeirra í gegnum stafrænar lausnir.

### Greiðslulausnir

Býður upp á einfaldar og skilvirkar greiðslulausnir sem eru í fremstu röð á greiðslumarkaði. Á árinu 2018 var vörumerkið Kreditkort lagt niður og allir viðskiptavinir færðir undir Íslandsbanka. Eftir breytinguna er Íslandsbanki leiðandi á íslenskum kreditkortamarkaði með 40% markaðshlutdeild. Samhliða þessari breytingu fékk Kreditkort appið nafnið Íslandsbanki Kort.

 **45%** greiðsludreifinga framkvæmdar í Kort appinu

 **50%** heimildabreytinga framkvæmdar í Kort appinu

### Þjónustuver

Aðstoðar viðskiptavinum við að framkvæma ýmis viðskipti og býður upp á fasteignalána ráðgjöf í gegnum síma, tölvupóst og öruggt netspjall en um helmingur viðskiptavina velur að auðkenna sig á netspjallinu.

 **81.000** hafa hlaðið niður appinu

 **40%** samþykktra umsókna um yfirdrátt koma í gegnum appið

## Betri þjónusta í gegnum stafrænar þjónustuleiðir

**Þróun stafrænna lausna hefur gert viðskiptavinum Íslandsbanka kleift að sinna daglegum bankaviðskiptum sínum á einfaldan máta, hvar og hvenær sem er.** Við þróun á stafrænum lausnum hefur bankinn haft það markmið að mæta viðskiptavinum sínum á tímamótum, eins og við kaup á húsnæði, þá geta viðskiptavinir nú nýtt stafrænar leiðir og bókað sér tíma í ráðgjöf þegar þeim hentar. Rauntímastöður á kreditkortum veita betri yfirsýn yfir fjármál hvers og eins. Lausnum eins og greiðsludreifingum og hækkun/lækkun heimilda hefur verið mjög vel tekið og nú eru um helmingur greiðsludreifinga gerður í appi. Íslandsbanki mun á árinu 2019 halda áfram að þróa stafrænar lausnir fyrir viðskiptavinum sínum og hefur bankinn kynnt lausn sem býður viðskiptavinum velkomna í viðskipti á örfáum mínútum.



# Viðskiptabanki

Viðskiptabanki veitir litlum og meðalstórum fyrirtækjum alhliða fjármálaþjónustu í dreifstýrðu og skilvirku útibúaneti, auk þess sem Ergo, fjármögnunarþjónusta bankans er hluti af sviðinu. Bankinn þjónar vaxandi hópi lítilla og meðalstórra fyrirtækja á Íslandi í þeirra nærumhverfi og hefur byggt upp traust viðskiptasambönd. Hvert útibú hefur á að skipa starfsfólki með yfirgripsmikla sérþekkingu og reynslu. Íslandsbanki er þar af leiðandi í góðri stöðu til að bjóða viðskiptavinum sínum góða þjónustu sem er í samræmi við stefnu bankans um að vera #1 í þjónustu.



Starfsfólk

**131**

Heildarfjöldi stöðugilda í lok árs



Sterk markaðshlutdeild

**37%** lítil og meðalstór fyrirtæki

## Lítill og meðalstór fyrirtæki

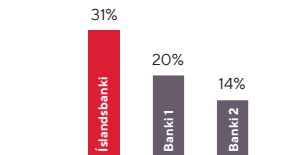
„Það er ánægjulegt að enn eitt árið er fyrirtækjaþjónusta bæði í útibúum og hjá Ergo að mælast sú hæsta í Fyrirtækjavagni Gallup. Við erum afgerandi þegar kemur að þjónustu og ráðgjöf, mælumst með hæstu meðmælavísitöluna (NPS) og erum með skýra forystu þegar spurt er um hver sé í fararbroddi á fyrirtækjamarkaði. Það er ljóst að þessi vitnisburður er að skila Íslandsbanka hæstu markaðshlutdeild á markaði.“

Efnahagsumhverfið var áfram hagstætt á árinu og hefur einkennst af miklum þrótti sem m.a. endurspeglast í eftirspurn útlána og mikillar nýliðunar á fyrirtækjamarkaði. Á árinu vann Reykjavík Economics áhugaverða skýrslu fyrir Íslandsbanka með yfirskriftinni **Keyrir þú áfram hagvöxt** um efnahagslegt mikilvægi lítilla og meðalstórra fyrirtækja.“



Una Steinsdóttir  
Framkvæmdastjóri Viðskiptabanka

Hvaða banka eða sparisjóð telur þú almennt vera í fararbroddi á markaðnum í dag?  
Gallup könnun



Árlega heimsækjum við **3.000** lítil og meðalstór fyrirtæki



Viðskiptabanki þjónustar **55% framúrskarandi** fyrirtækja



**98%** aðgerða framkvæmdar í netbanka



**34%** markaðshlutdeild í fjármögnun á seldum vinnuvélum



## Skipulag

### Hagkvæm staðsetning útibúa og Ergo fjármögnun

#### Útibú

Íslandsbanki rekur 14 útibú, fimm á höfuðborgarsvæðinu og níu víðsvegar um landið. Útibúin eru með sveigjanlega hönnun og bjóða upp á nýja tækni og skilvirka ráðgjöf sem skilar sér í betri þjónustu við viðskiptavini. Útibúum hefur verið breytt í öflugar ráðgjafamiðstöðvar en á sama tíma hefur þróun átt sér stað í sjálfsafgreiðslulausnum sem skilar sér í betra aðgengi að þjónustu og tímasparnaði fyrir viðskiptavini.



Um **40% heildarútlána** eru á landsbyggðinni

#### Fyrirtækjafræðsla

Íslandsbanki stendur fyrir fræðslufundum um málefni lítilla og meðalstórra fyrirtækja í útibúum bankans um land allt. Þar gefst einstakt tækifæri til að fræðast um og ræða hagnýta hluti er varða rekstur og rekstrarumhverfi fyrirtækja á Íslandi. Mikil ánægja hefur verið með vel sóttu fundi.

#### Keyrir þú áfram hagvöxt?

*Skýrsla unnin af Reykjavík Economics fyrir Íslandsbanka*

#### Ergo

Ergo sérhæfir sig í fjármögnun atvinnutækja og atvinnuhúsnæðis fyrir rekstraraðila og fjármögnun bíla og ferðavagna fyrir einstaklinga. Ergo hefur yfir 30 ára reynslu á eignaleigumarkaði og býr yfir mikilli þekkingu á þessum markaði. Ergo kappkostar að aðgreina sig frá keppinautum með því að veita góða og skjóta þjónustu með þarfir viðskiptavina í fyrirrúmi og fær Ergo hæstu einkunn í þjónustu meðal fjármögnunarfyrirtækja samkvæmt fyrirtækjakönnun Gallup.



Mesta **ánægja með þjónustu** meðal fjármögnunarfyrirtækja

## Mikilvægi lítilla og meðalstórra fyrirtækja í íslensku efnahagslífi

Lítill og meðalstór fyrirtæki eru burðarásinn í íslensku atvinnulífi. Þau hafa vaxið á síðastliðnum árum og efnahagur þeirra batnað. Lítill og meðalstór fyrirtæki tryggja efnahagslegan og félagslegan stöðugleika og eru mikilvæg þegar kemur að fjárfestingu, nýjungum og uppfinningum og hefur þeim fjölgað í öllum landshlutum síðastliðin átta ár. Eftirspurn nýrra útlána hefur verið umfram hagvöxt undanfarin tvö ár og er aukning mest í verslun, þjónustu og iðnaði. Samkeppni fer vaxandi og nýjar leiðir í fjármögnun sem byggja á stafrænum lausnum hafa komið inn á markaðinn. En það hafa einnig verið blikur á lofti sem þarf að gefa góðan gaum, vöxtur í ferðaþjónustu er minni en áður og bílasala dregst saman á milli ára. En augljós merki eru um minni skuldsetningu sem og aukna arðsemi og því ljóst að fyrirtæki eru betur í stakk búin að takast á við minni eða stærri efnahagssveiflur í framtíðinni.



# Fyrirtæki og fjárfestar

Fyrirtæki og fjárfestar bjóða alhliða fjármála- og fjárfestingabankþjónustu til stærri fyrirtækja, lífeyrissjóða, sveitarfélaga, verðbréfasjóða, fjárfesta og efnameiri einstaklinga. Sviðið hefur á að skipa sérfræðingum með áratuga reynslu af fjármálastarfsemi, svo sem verðbréfa- og gjaldeyrisviðskiptum, fjárfestingarráðgjöf, fyrirtækjaráðgjöf og lánveitingum. Mikil áhersla er lögð á að þekkja viðskiptavinum og býr starfsfólk sviðsins yfir sérþekkingu í helstu geirum atvinnulífsins. Íslandsbanki hefur mótað sér skýra stefnu varðandi lánveitingar utan Íslands og heyrir hún undir Fyrirtæki og fjárfesta. Einna helst er horft til sjávarútvegs í Norður Atlantshafi.

Starfsfólk  
**70**

Heildarfjöldi stöðugilda í lok árs



Sterk markaðshlutdeild  
**33%** stór fyrirtæki og fagfjárfestar

## Stærri fyrirtæki og fagfjárfestar



„Á árinu 2018 nýttum við styrkleika okkar í nýju skipulagi þar sem öll þjónusta við stór fyrirtæki og fjárfesta er á sama sviði. Með aukinni samvinnu erum við enn betur í stakk búin til að takast á við flókin og viðamikil verkefni með viðskiptavinum eins og við höfum sýnt í fjölmörgum verkefnum

á síðasta ári og aðgreining okkar á markaðnum er skýr. Íslandsbanki veitir bestu þjónustu til fyrirtækja samkvæmt niðurstöðu nýrrar könnunar meðal 300 stærstu fyrirtækja landsins og er jafnframt sá banki sem talinn er faglegastur. Af því erum við afar stolt.“

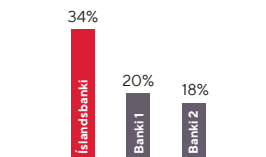


Ásmundur Tryggvason  
Frákvæmdastjóri Fyrirtækja og fjárfesta  
tók við í janúar 2019

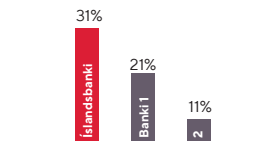


Íslandsbanki og Vanguard, eitt stærsta eignastýringarfyrirtæki í heimi, fögnuðu **20 ára samstarfsafmæli** á árinu

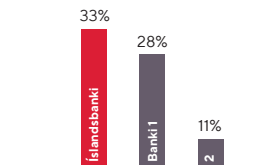
Hvaða banki er í fararbroddi á markaði?  
300 stærstu



Hvaða banki býr yfir mestri fagmennsku þegar á heildina er litið?  
300 stærstu



Hvaða banki stendur sig best í þjónustu við fyrirtæki?  
300 stærstu



## Skipulag

### Fjármála- og fjárfestingabankþjónusta til stærri fyrirtækja og fjárfesta

#### Fyrirtæki

Fyrirtæki skiptist í þrjár einingar – **verslun og þjónustu, mannvirki og innviði og sjávarútveg og erlenda lánastarfsemi**. Einingarnar stýra viðskiptasamböndum við stærri fyrirtæki og eru ábyrg fyrir allri þjónustu bankans til þessara viðskiptavina.

#### Miðlun og afleiðuborð

Miðlun samanstendur af bæði hluta- og skuldabréfamiðlun auk gjaldeyrisviðskipta og afleiðuviðskipta, svo sem framvirkra samninga og skiptasamninga á bæði innlendum og erlendum hlutabréfa- og skuldabréfamörkuðum.

### Stærsta sambankalán í sögu íslensks sjávarútvegs

Íslandsbanki var umsjónaraðili 190 milljóna evra sambankaláns til HB Granda í því skyni að fjármagna nýjan frystitogara og endurfjármagna eldri lán félagsins. Þetta er stærsta sambankalán í sögu íslensks sjávarútvegs. Árangur verkefnisins sýndi fram á skilvirkni innan Fyrirtækja- og fjárfestasviðs, sem var eitt af markmiðum skipulagsbreytinganna sem tóku gildi á síðasta ári, sem og að stytta boðleiðir, auka samvinnu þvert á starfseiningar sviðsins og koma þannig betur til móts við þarfir viðskiptavina.

### Umsjónaraðili yfirtökutilboðs Útgerðarfélag Reykjavíkur (ÚR) til HB Granda

Fyrirtækjaráðgjöf Íslandsbanka var umsjónaraðili yfirtökutilboðs ÚR til hluthafa HB Granda í kjölfar kaupa ÚR hf. á hlutabréfum í félaginu í maí 2018 en gjaldeyris- og verðbréfamiðlun bankans komu einnig að verkefninu.

#### Fyrirtækjaráðgjöf

Fyrirtækjaráðgjöf aðstoðar fyrirtæki og einstaklinga við kaup og sölu á fyrirtækjum, yfirtökum og samruna og aðrar eignarhaldstengdar breytingar auk þess að veita ráðgjöf í tengslum við útboð og töku verðbréfa til viðskipta. Íslandsbanki er viðurkenndur ráðgjafi á *First North* og aðstoðar félög við skráningarferlið.

#### Eignastýring

Eignastýring skiptist í **einkabanka og fagfjárfesta**. Einkabankaþjónusta Íslandsbanka býður upp á eignastýringu og ráðgjöf fyrir eignameiri einstaklinga, fjárfestingafélög, sjóði og góðgerðarfélög. Fagfjárfestar stýra viðskiptasamböndum við stærri fjárfesta og eru ábyrg fyrir allri þjónustu bankans til þessara viðskiptavina.

## Sterk staða gagnvart stórum fyrirtækjum og fjárfestum

Fyrirtæki og fjárfestar náðu góðum árangri árið 2018 og tóku þátt í mörgum stórum og viðamiklum verkefnum með viðskiptavinum. Góður vöxtur var í lánasafninu og námu ný útlán 82 milljörðum króna sem voru vel dreifð til mismunandi atvinnugreina. Íslandsbanki hefur markað sér stöðu sem leiðandi aðili í sambankalánnum en bankinn leiddi fjögur stór sambankalán á Íslandi á árinu. Fyrirtækjaráðgjöfin átti afar farsælt ár og lauk 40 verkefnum á árinu, annaðist meðal annars yfirtökutilboð í HB Granda fyrir hönd ÚR, sá um sölu á öllu hlutafé FAST-1 til fasteignafélagsins Regins og hafði í samvinnu við verðbréfamiðlun bankans umsjón með vel heppnuðum skuldabréfaútgáfum að andvirði tæplega 20 milljarða króna en í hópi útgefenda voru Eik fasteignafélag, Byggðastofnun, Rarik, HS Veitur og Garðabær. Gjaldyrismiðlun átti einnig mjög gott ár, bankinn styrkti stöðu sína í hlutabréfamiðlun auk þess sem eignir í stýringu og eignir í vörslu jukust á árinu.



# Íslandssjóðir hf.

Íslandssjóðir hf. er elsta eignastýringarfyrirtæki landsins, stofnað árið 1994 og er dótturfélag Íslandsbanka. Félagið stýrir 23 verðbréfa- og fjárfestingasjóðum ásamt því að þjónusta fagfjárfestasjóði og fjárfestingarfélag sem fjárfesta í óskráðum hlutabréfum og fasteignum. Íslandssjóðir stýra eignum sem nema um 250 milljörðum króna og yfir 10.000 sparifjáreigendur og fjárfestar velja að ávaxta eignir sínar í sjóðum félagsins. Íslandssjóðir hafa auk þess sérhæft sig í fasteignaverkefnum og framtakssjóðum og rekur félagið nú tvo sjóði í hvorum eignaflokki.



Starfsfólk

**21**

Heildarfjöldi stöðugilda í lok árs



Sterk markaðshlutdeild

**31,5%**

(án erlendra sjóða)

## Verðbréfa- og fjárfestingasjóðir og sérhæfðar fjárfestingar

„Íslandssjóðir hafa vaxið og dafnað þrátt fyrir harða samkeppni og krefjandi aðstæður á innlendum verðbréfamarkaði undanfarin ár. Þar ræður mestu reynslumikið og öflugt starfsfólk sem veitir faglega eignastýringarþjónustu. Þessi vöxtur hefur skilað sér í aukinni sérþekkingu starfsfólks sem hefur gert okkur kleift að þróa

nýja og spennandi fjárfestingarkosti, bæði fyrir almenna sparifjáreigendur og fagfjárfesta. Sem dæmi má nefna nýjan grænan skuldabréfasjóð Íslandssjóða, 105 Miðborg sem nú reisir nýtt hverfi á Kirkjusandi og Hrávörusjóðinn sem fjárfestir á alþjóðlegum hrávörumörkuðum“.



Kjartan Smári Höskuldsson  
Framkvæmdastjóri Íslandssjóða hf.



**Óbundið lausafjár safn**  
– kaup og sala án kostnaðar



**Besta ávöxtun** allra sértryggðra skuldabréfasjóða 2018



**3 fasteignasjóðir**  
**2 framtakssjóðir**  
**10 skuldabréfasjóðir**  
**9 blandaðir sjóðir**  
**4 hlutabréfasjóðir**



**Helstu verkefni á árinu**

105 Miðborg	FAST-1
Akur	FAST-3
Eldey TLH	Alpha

## Skipulag

**Innan Íslandssjóða starfa þrjár viðskipta-einingar og einnig er öflug áhættustýring starfrækt innan félagsins, auk viðskipta-próunar, lögmanns og framkvæmdastjóra**

### Sjóðastýring

Sjóðstjórar Íslandssjóða stýra sjóðum sem fjárfesta í skuldabréfum, hlutabréfum og öðrum fjármálagerningum. Sjóðir eru hagkvæm og góð leið fyrir sparifjáreigendur sem vilja ávaxta sitt fé í safni verðbréfa og dreifa þannig áhættu.

### Eignastýring

Öflugt eignastýringarteymi Íslandssjóða stýrir eignum fyrir hönd þeirra viðskiptavina sem gert hafa eignastýringarsamning

við Íslandsbanka, hvort sem um ræðir einstaklinga, opinbera aðila eða fagfjárfesta.

### Íslandssjóðir

### Sérhæfðar fjárfestingar

Íslandssjóðir hafa frá árinu 2012 byggt upp mikla reynslu á sviði fasteignafjárfestinga og fasteignapróunar auk framtaksfjárfestinga. Í teyminu starfa sjö reyndir sérfræðingar sem stýra fagfjárfestasjóðum og fjárfestingum í gegn um sérhæfð fjárfestingarfélög. Auk þess er innan Íslandssjóða starfræktur sérhæfður fagfjárfestasjóður sem fjárfestir í hrávörum, auk fagfjárfestasjóðsins Alpha sem stundar stöðutöku á innlendum hlutabréfamarkaði.

### Ábyrgar fjárfestingar

Íslandssjóðir undirritaði samstarfssamning við *Principles for Responsible Investment* (PRI) í desember 2017. PRI eru sjálfstæð samtök um ábyrgar fjárfestingar sem njóta stuðnings tveggja aðildarfélaganna Sameinuðu þjóðanna, *United Nations Environment Programme Finance Initiative* og *United Nations Global Compact*. Íslandssjóðir er einn af stofnaðilum IcelandSIF, samtaka um ábyrgar fjárfestingar á Íslandi, sem voru stofnuð í nóvember 2018. Tilgangur samtakanna er að stuðla að aukinni þekkingu og umræðu um aðferðafræði sjálfbærra og ábyrga fjárfestinga.

Principles for Responsible Investment

IcelandSIF

## IS Græn skuldabréf

Íslandssjóðir stofnaði á árinu sjóðinn IS Græn skuldabréf sem fjárfestir í skuldabréfum sem ætlað er að hafa jákvæð áhrif á umhverfi okkar og samfélag, til dæmis með fjármögnun verkefna sem draga úr áhrifum loftslagsbreytinga. Sjóðurinn tók þátt í útboði Reykjavíkurborgar á fyrstu grænu íslensku skuldabréfum gefnum út í íslenskum krónum.

## Hrávörusjóður

Íslandssjóðir stofnaði á árinu fyrsta hrávörusjóðinn (fagfjárfestasjóður) á innlendum fjármálamarkaði.



# Stjórnarhættir

Stjórn Íslandsbanka hefur einsett sér að vera framúrskarandi í góðum stjórnarháttum og að stjórnarhættir bankans samræmist því regluverki sem um starfsemina gildir, alþjóðlega viðurkenndum viðmiðum og bestu framkvæmd á sviði stjórnarháttanna.

## Leiðbeiningar um stjórnarhætti fyrirtækja

Stjórnarhættir Íslandsbanka eru í samræmi við viðurkenndar leiðbeiningar um stjórnarhætti fyrirtækja. Á hverju ári gerir Íslandsbanki úttekt á því hvort viðurkenndum leiðbeiningum um stjórnarhætti sé fylgt og hvort stjórnarhættir bankans á hverjum tíma séu í samræmi við þær leiðbeiningar.

Gerð er nánari grein fyrir stjórnarháttum bankans í stjórnarháttayfirlýsingu.

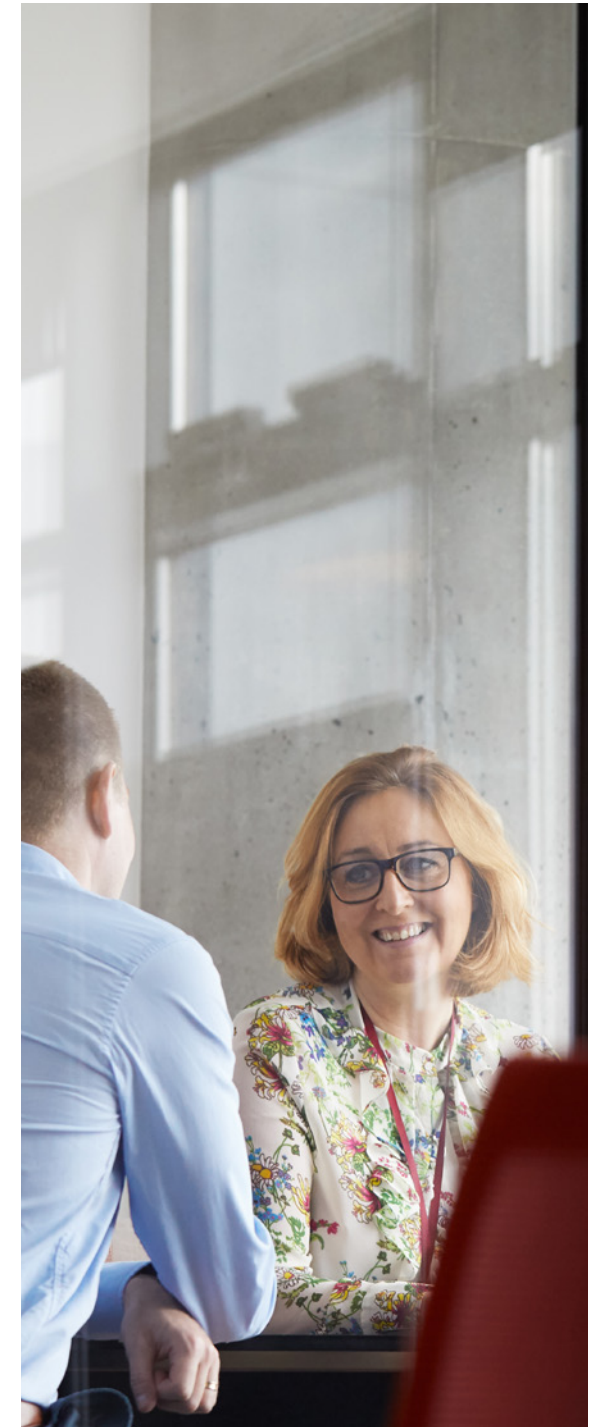
**Stjórnarháttayfirlýsing**

## Fyrirmyndarfyrirtæki í góðum stjórnarháttum

Íslandsbanki hlaut fyrst viðurkenningu sem fyrirmyndarfyrirtæki í góðum stjórnarháttum í mars 2014 frá Rannsóknarmiðstöð um stjórnarhætti við Viðskiptafræðistofnun Háskóla Íslands. Viðurkenningin var endurnýjuð 2015, 2016, 2017 og 2018.

## Stefna í góðum stjórnarháttum og ákvarðanatökulykill

Íslandsbanki hefur sett sér stefnu um góða stjórnarhætti og ákvarðanatökulykil, sem kortleggur skilyrði fyrir öllum meiriháttar ákvörðunum innan bankans. Lykilinn er liður í að bæta ákvarðanatöku og auka þar með traust hagsmunaaðila til bankans. Ákvarðanatökulykillinn setur ákveðin skilyrði og mælir fyrir um tiltekið ferli fyrir töku meiriháttar ákvarðana.



# Góðir stjórnarhættir í stöðugri þróun

Stjórn bankans hefur samþykkt stefnu um góða stjórnarhætti sem felur í sér skuldbindingu bankans að hlíta viðeigandi reglum um stjórnarhætti sem í gildi eru á hverjum tíma. Stjórnarhættir bankans eru þannig í stöðugri þróun.

## Samkeppnisréttaráætlun

Stjórn Íslandsbanka samþykkti á árinu samkeppnisréttaráætlun fyrir bankann og dótturfélög hans. Það er stefna bankans að ástunda virka samkeppni á þeim mörkuðum sem hann starfar og starfsemin samrýmist þeim skyldum sem leiða af samkeppnislögum á hverjum tíma.

### Samkeppnisréttaráætlun

## Almenn eigendastefna Íslandsbanka

Markmið stefnunnar er að skýra áherslu og viðmið bankans um stjórnarhætti sem eiganda í félögum og stuðla þannig að gegnsæi í fjárfestingum og góðum stjórnarháttum félaga og þróun þeirra. Stefnan tekur til dótturfélaga bankans, hvort sem það er í hliðarstarfsemi eða eignarhlutir bankans í ótengdri starfsemi.

### Almenn eigendastefna Íslandsbanka

## Stefna um hæfi stjórnar, bankastjóra og lykilstarfsfólks

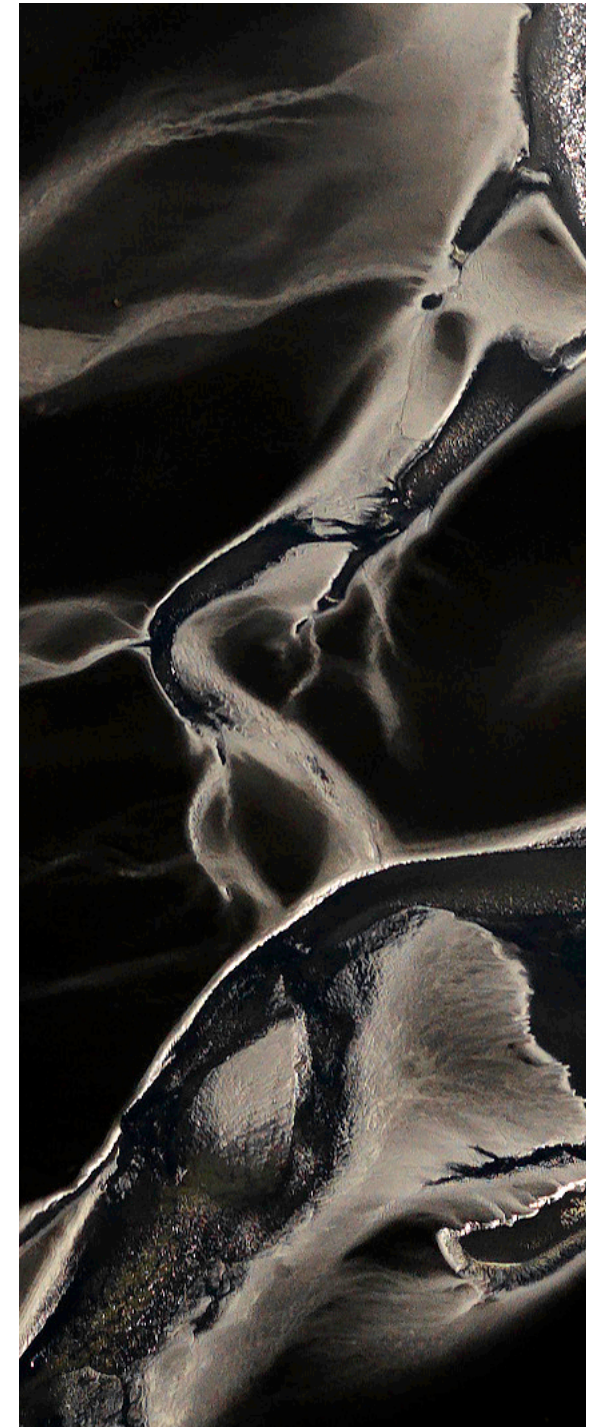
Markmið stefnunnar er að stjórn, bankastjóri og lykilstarfsfólk bankans uppfylli á hverjum tíma viðeigandi hæfiskilyrði og umgjörð um skipun og/eða ráðning þeirra sé í samræmi við viðeigandi kröfur innra og ytra regluverks sem um starfsemi bankans gildir.

### Stefna um hæfi stjórnar, bankastjóra og lykilstarfsfólks

## Stefna Íslandsbanka um sölu eigna

Stefnan gildir um sölu eigna bankans, þar á meðal fullnustueigna. Markmið stefnunnar er að stuðla að gegnsæi, hlutlægni, jafnræði og hagkvæmni í ákvarðanatöku bankans um sölu eigna og efla þannig traust fjárfesta til bankans og sýna ráðvendni gagnvart hagaðilum.

### Stefna Íslandsbanka um sölu eigna



# Stjórn bankans og undirnefndir stjórnar

Stjórn Íslandsbanka hefur eftirlit með starfsemi bankans og að hún sé í samræmi við lög og reglur sem um starfsemi hans gilda, góða viðskipta- og stjórnarhætti og þær reglur sem stjórn hefur sett um starfsemi bankans.

## Stjórn Íslandsbanka

Í stjórn bankans sitja sjö einstaklingar, og tveir varamenn, sem kosnir eru á hverjum aðalfundi til eins árs í senn. Nánar er kveðið á um störf stjórnar í starfsreglum stjórnar sem uppfærðar voru í ágúst 2018.

### Starfsreglur stjórnar

## Undirnefndir stjórnar

Til þess að styðja við þróun, innleiðingu og eftirlit með viðfangsefnum stjórnar sem krefjast aukinnar sérþekkingar eða athygli skipar stjórn sérstakar undirnefndir stjórnar sem starfa samkvæmt erindisbréfi frá stjórn.

### Nefndirnar eru þrjár og eru allar skipaðar stjórnarmönnum

- Endurskoðunarnefnd
- Stjórnarháttá-, starfskjara- og mannauðsnefnd
- Áhættunefnd stjórnar

### Undirnefndir stjórnar





# Stjórn bankans



## Nánar um stjórn bankans



**Friðrik Sophusson**  
Formaður stjórnar frá janúar 2010



**Anna Þórðardóttir**  
Stjórnarseta síðan apríl 2016



**Auður Finnbogadóttir**  
Stjórnarseta síðan apríl 2016



**Árni Stefánsson**  
Stjórnarseta síðan apríl 2016



**Hallgrímur Snorrason**  
Stjórnarseta síðan apríl 2016



**Heiðrún Jónsdóttir**  
Stjórnarseta síðan apríl 2016



**Helga Valfells**  
Stjórnarseta síðan apríl 2013



# Jákvætt hreyfiafl

heimsmarkmið SP

# Áherslur í samfélagsábyrgð

Ein af stefnuáherslum Íslandsbanka er samfélagsábyrgð og hefur bankinn haft að leiðarljósi í öllum verkefnum að vera jákvætt hreyfiafl í samfélaginu. Samfélagsstefna bankans byggir á fimm meginstoðum: **viðskiptum, fræðslu, umhverfi, vinnustað og samfélagi**. Íslandsbanki hefur frá árinu 2009 fylgt meginreglum Sameinuðu þjóðanna *UN Global Compact* um samfélagslega ábyrgð fyrirtækja og skuldbindur bankinn sig til þess að vinna að tíu grundvallarviðmiðum er varða samfélagslega ábyrgð. Ennfremur styður bankinn við **17 heimsmarkmið** Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun.

Samfélagsleg ábyrgð Íslandsbanka

UN Global Compact

Heimsmarkmið SP

## 10 grundvallarviðmið SP um samfélagslega ábyrgð fyrirtækja sem Íslandsbanki hefur skuldbundið sig til að starfa eftir



### Mannréttindi

#### Viðmið 1

Fyrirtæki styðja og virða vernd alþjóðlegra mannréttinda.

#### Viðmið 2

Fyrirtæki fullvissa sig um að þau gerist ekki meðsek um mannréttindabrot.



### Vinumarkaður

#### Viðmið 3

Fyrirtæki styðja við félagafrelsi og viðurkenna í raun rétt til kjarasamninga.

#### Viðmið 4

Fyrirtæki tryggja afnám allrar nauðungar- og þrælkunarvinnu.

#### Viðmið 5

Virkt afnám allrar barnavinnu er tryggt.

#### Viðmið 6

Fyrirtæki styðja afnám misréttis til vinnu og starfsvals.



### Umhverfismál

#### Viðmið 7

Fyrirtæki sýni varúð í umhverfismálum.

#### Viðmið 8

Fyrirtæki hafi frumkvæði að því að hvetja til aukinnar ábyrgðar gagnvart umhverfinu.

#### Viðmið 9

fyrirtæki hvetji til þróunar og nýtingar á umhverfissvænni tækni.



### Gegn spillingu

#### Viðmið 10

Fyrirtæki vinni gegn hvers kyns spillingu, þar með talið kúgun og mútum.

## Viðskipti

# Sjálfbærni og ábyrgð í viðskiptum

Íslandsbanki hefur á árinu lagt mikla áherslu á ábyrgar fjárfestingar en það er nálgun sem miðar að því að taka tillit til umhverfisþátta, félagslegra þátta og stjórnarháttar þegar fjárfest er í fyrirtækjum til þess að hafa betri stjórn á áhættu og hafa sjálfbæra langtíma hugsun að leiðarljósi. Einnig var tekið stórt skref á árinu með stofnun á fyrsta innlenda græna skuldabréfasjóðnum.

## Ábyrgar lánveitingar

Íslandsbanki leggur mikla áherslu á ábyrgar lánveitingar og sýnir ábyrgð í verki með því að vanda til ákvarðana er varða lánveitingar og með því að veita viðskiptavinum haldgóða ráðgjöf við lántöku. Eitt af mikilvægum verkefnum Íslandsbanka á árinu hefur verið að uppfæra verklag um ábyrgar lánveitingar til þess að gera vinnuna markvissari.

Íslandsbanki leitast við að styðja við þá sem nýta vistvæna orku og virða náttúru- og umhverfisáhrif í starfsemi sinni sem er í samræmi við samfélagsstefnu bankans.

## Ábyrg innkaup

Íslandsbanki er stór kaupandi þjónustu og vara og gætir áhrifa hans því víða. Bankinn leitast við að skilja kröfur og óskir hagsmunaaðila til að móta nýjar lausnir til hagsbóta fyrir umhverfi, samfélag og efnahag. Unnið hefur verið náið með birgjum með það fyrir augum að bæta starf beggja aðila, draga úr umhverfisáhrifum og efla nærsamfélag. Aukin áhersla var lögð á samræmingu og yfirsýn yfir innkaup, rafræna undirritun samninga og sýnileika deildarinnar innan bankans.

Með því að öll innkaup fari fram í gegnum miðlæga einingu verður til sterkari grundvöllur fyrir viðskiptasambandi við þjónustaaðila bankans og birgja. Yfirsýn eykst sem leiðir til upplýstari ákvörðunartöku, eykur skilvirkni og hraða og leiðir af sér lægri kostnað fyrir bankann. Að auki verður auðveldara að fylgjast með og fylgja eftir stefnu bankans í samfélagsábyrgð.

## Græn skuldabréf

Íslandssjóðir hf., dótturfélag Íslandsbanka, stofnaði á árinu sjóðinn IS Græn skuldabréf sem fjárfestir í skuldabréfum sem ætlað er að hafa jákvæð áhrif á umhverfi og samfélag, til dæmis með fjármögnun verkefna sem draga úr áhrifum loftslagsbreytinga. Nasdaq Iceland hefur sett á stofn lista fyrir sjálfbær skuldabréf og munu IS Græn skuldabréf taka virkan þátt í að byggja upp þennan nýja markað. Sjóðurinn er nú þegar vel fjármagnaður og er góður valkostur fyrir sparifjáreigendur sem leggja áherslu á umhverfis- og samfélagsmál án þess að slaka á kröfum um góða langtíma ávöxtun.



Endurnýjanleg orka



Grænar samgöngur



Skilvirk orkunotkun



Ábyrg endurvinnsla

## Fræðsla

# Öflugt kynningar- og fræðslustarf

Fræðslustarf Íslandsbanka hefur sjaldan verið umfangsmeira en á síðasta ári.

Haldnir voru 96 fræðslufundir og erindi fyrir tæplega 5.300 gesti og um 9.000 áhorfendur á vefnum. Þetta er í takt við eitt af markmiðum Íslandsbanka sem er að auka þekkingu á fjármálum með því að bjóða upp á aðgengilega og áhugaverða fræðslu um fjármál og efnahagsmál.

## Fræðsluerindi

Meðal þess sem boðið var upp á voru erindi um fjármál við starfslok, fjármálanámskeið fyrir flóttafólk, fræðslufundir um íbúðakaup og sparnað á íslensku og ensku auk skemmtilegra erinda um fjármál Disney, heimsmeistaramótið í knattspyrnu og fleira. Auk þess voru haldnir fundir um íslensku krónuna, jafnréttismál, ferðaþjónustu, erlendar fjárfestingar og rekstur lítilla og meðalstórra fyrirtækja.

## Hlaðvarp

Nýr hlaðvarpsþáttur hóf göngu sína á árinu og reglulegar örskýringar á samfélagsmiðlum þar sem fjallað var um verðbólgu, virðisaukaskatt, viðskiptajöfnuð, ferðaþjónustu og fleira. Hátt í 70 myndbönd voru birt á samfélagsmiðlum Íslandsbanka og náðu áhorf tæplega 140.000.



**70** myndbönd birt á samfélagsmiðlum og **140.000** áhorf



**Hlaðvarpsþáttur** hóf göngu sína



**9.000** áhorfendur á vef



## Umhverfið

# Jákvæð umhverfisáhrif

Íslandsbanki hefur á undanförunum árum stigið mjög ákveðin skref í því að hafa jákvæð áhrif á umhverfið. Loftslagsmálin hafa verið tekin föstum tókum hjá bankanum og skrifaði Íslandsbanki árið 2015 undir samning við Festu, miðstöð um samfélagsábyrgð fyrirtækja, um aðgerðir í loftslagsmálum. Það er í samræmi við 13. markmið heimsmarkmiðanna um að auka viðbragðsáætlanir og forvarnir við vá af völdum loftslagsbreytinga og náttúruhamfara alls staðar í heiminum.

### Bílaekstur

Bílum hefur fækkað um níu frá árinu 2017 en bankinn rekur nú 27 bíla, 5 rafbíla, 6 bensínbíla, 6 tvinnbílar og 10 díselbíla. Eldsneytisnotkunin á síðasta ári var samtals 26.263 lítrar á móti 34.644 lítrum árið 2017.

### Stafrænar áherslur

Stafrænar áherslur hafa leitt af sér lækkun á kostnaði vegna innanhúss prentunar úr 58,5 milljónum króna árið 2014 í tæpar 18,5 milljónir árið 2018. Markmiðið er að Íslandsbanki verði pappírslaus banki og beiti sér jafnframt fyrir því að þjónustuaðilar og birgjar sendi reikninga sína rafrænt en ekki með bréfpósti.

Íslandsbanki gefur að stórum hluta út stafrænt markaðsefni sem sent er til viðskiptavina í tölvupósti í stað markpósta sem áður fóru í bréfpósti. Bréfum frá

bankanum til viðskiptavina hefur fækkað umtalsvert eða um 50% á milli árána 2010-2018.

### Stöðvun á gróðurhúsalofttegundum

Íslandsbanki ákvað á árinu að semja við Votlendissjóðinn um stöðvun á 200 tonnum gróðurhúsalofttegunda í takt við 15. markmið heimsmarkmiða Sameinuðu þjóðanna. Markmið þess er að vernda og endurheimta vistkerfi á landi og stuðla að sjálfbærri nýtingu þeirra, vinna að sjálfbærri stjórn skóga, berjast gegn eyðimerkurmyndun, stöðva jarðvegseyðingu, endurheimta landgæði og sporna við hnignun líffræðilegrar fjölbreytni. Verkefnið felur í sér að fyrirtæki sem vilja styðja við bakið á Votlendissjóðnum geta annars vegar, í samstarfi við sjóðinn, tekið í fóstur ákveðin skilgreind framræst eða röskuð landsvæði, eins og t.d. mýri eða votlendi í tilteknum





dal, og endurheimt þau á sínum hraða. Hins vegar geta þau greitt fjárframlag til Votlendissjóðsins.

### Orkunotkun á niðurleið

Orkunotkun hefur dregist saman frá árinu 2013. Samanlagður mismunur á milli áætlunar 2017 og áætlunar 2018 má sjá í eftirfarandi töflu en sé miðað við það hefur rafmagnskostnaður lækkað um 38% og notkun á köldu vatni um 55%. Aftur á móti hefur notkun á heitu vatni aukist um 25%.

Taka ber tillit til þess að starfsstöðvar hafa ekki alltaf verið þær sömu á milli ára og er því ekki alltaf mögulegt að bera saman tölur á milli ára og á milli starfsstöðva.

 Kaldvatnsnotkun **minnkaði um 55%** á milli ára

 Rafmagnskostnaður **lækkaði um 38%** á milli ára

### Flokkun og endurvinnsla

Starfsfólk Íslandsbanka flokkar almennt sorp, grófan úrgang, litað timbur, málma, lífrænan úrgang, bylgjupappa og fleira. Bæði er skipt við Íslenska gámafélagið og Gámapjónustuna eftir starfsstöðvum. Flokkunartölur er ekki alltaf einfalt að bera saman en niðurstaðan er eigi að síður sú að bankinn sækir í sig veðrið í þessum málaflokki.

Endurvinnsluhlutfall þess hráefnis sem skilaði sér til Gámapjónustunnar á árinu 2018 var 69% sem eru verulega góðar fréttir en urðunarhlutfallið hefur minnkað úr 86% frá árinu 2014 í 31% á árinu 2018.

Orkunotkun Íslandsbanka

	2018	2017	Mismunur	%
Rafmagn	1.244.146	2.015.975	-771.829	-38,0%
Heitt vatn	52.787	42.252	10.535	25,0%
Kalt vatn	19.981	44.666	-24.685	-55,0%

Vinnustaður

# Jafnréttismál í forgrunni

Íslandsbanki hefur unnið mjög öflugt starf í jafnréttismálum og tók starfsfólk og stjórnendur virkan þátt í jafnréttisumræðu á árinu. Bankinn hefur haldið fundi um jafnrétti árlega sem samtals yfir 2.000 manns hafa sótt. Á árinu var fjallað um þróun kvenna og karla í ólíkum atvinnugreinum

**UN Women og UN Global Compact**

Íslandsbanki hefur skrifað undir Jafnréttis-sáttmála *UN Women* og *UN Global Compact*. Jafnréttisstefna er hluti af mannauðsstefnu bankans. Íslandsbanki fékk árin 2015–2016 Gullmerki jafnlaunavottunar PwC. Bankinn lauk í lok árs 2018 Jafnlaunavottun (ÍST 85:2012) sem lögfest var í júní 2017 um jafna stöðu og jafnan rétt kvenna og karla. Lögin ná til fyrirtækja og stofnana þar sem starfa 25 starfsmenn eða fleiri.

Markvissar aðgerðir sem stuðla að kynjajafnrétti hafa reynst árangursríkar og birtast þær í hlutfalli hjá stjórnendum bankans. Íslandsbanki stefnir að því að



hafa sem jafnast hlutfall kynja á sviðum, deildum, nefndum, ráðum og stjórnurum sem og í stjórnendastöðum. Stjórnendur hafa sett sér þau markmið að vinna í því að styrkja enn frekar stöðu kvenna með því að gera framkvæmdaáætlun með tímasettum mælikvörðum.

**Íslandsbanki og FKA**

Íslandsbanki hefur verið styrktaraðili Félags kvenna í atvinnulífinu (FKA) frá árinu 2010. Markmið samningsins er að stuðla að því

að efla félagið og leggja áherslu á að miðla fjármálatengdri þekkingu og reynslu til félagskvenna í formi samvinnuverkefna, viðburða og fræðslu. Nýlega hleypti FKA af stokkunum verkefni sem nefnist Jafnvægisvogin í samstarfi við velferðar-ráðuneytið og fyrirtækin Sjóvá, Deloitte, Pipar/TWBA og Morgunblaðið. Markmið Jafnvægisvogarinnar er að kynjahlutfall í framkvæmdastjórn fyrirtækja verði orðið 40/60 árið 2027. Íslandsbanki hefur þegar náð þeim markmiðum en ætlar að taka þátt í starfinu sem framundan er.

Hlutfall kvenna sem stjórnendur bankans

	Samtals	Karlar	Konur	Karlar	Konur
Deildarstjórar	25	13	12	52,0%	48,0%
Viðskiptastjórar	18	7	11	38,9%	61,1%
Forstöðumenn	47	27	20	57,4%	42,6%
Útibústjórar	13	9	4	69,2%	30,8%
Framkvæmdastjórn	7	3	4	42,9%	57,1%



## Samfélagið

# Hjálparhönd til góðra málefna

Íslandsbanki leggur metnað sinn í að hafa jákvæð áhrif á samfélagið með stuðningi við góð málefni. Verkefni njóta ýmist fjárstuðnings eða starfsfólk bankans réttir **hjálparhönd** með vinnuframlagi til góðra málefna. Íslandsbanki býður starfsfólki sínu að leggja sitt af mörkum til góðgerðarmála. Starfsfólk bankans getur varið einum vinnudegi á ári í þágu góðs málefnis og velur sér sjálft það málefni sem það vill veita liðsinni. Um er að ræða sjálfboðaliðastörf fyrir góðgerðarfélög en yfir 400 starfsmenn veittu hjálparhönd árið 2018.

## Vetrarhátíð

Sem hluti af hjálparhandarverkefninu hélt Íslandsbanki í annað sinn vetrarhátíð fyrir hælisleitendur og mættu yfir 100 manns í bankann. Starfsfólk undirbýr hátíðina, pakkar inn gjöfum og eldar mat. Kvöldið var mjög vel heppnað og það er óhætt að segja að hjálparhandarhópurinn hafi verið jafn þakklátur og börnin sem borðuðu vel af góðum mat, fengu pakka og hittu íslensku jólasveinana.



Af starfsfólki bankans lögðu  
**400 til einn vinnudag í þágu góðs málefnis**

## Reykjavíkumaraþon

Í ár söfnuðu hlauparar 157 milljónum króna til 175 góðgerðafélaga sem er nýtt met og 33% hærra upphæð en safnaðist í fyrra en þá söfnuðust 118 milljónir. Heildarupphæð áheita sem safnast hafa í tengslum við Reykjavíkumaraþon Íslandsbanka frá því áheitasöfnun hófst árið 2006 er nú komin í rúmlega 820 milljónir króna. Þátttakendur í hlaupinu voru um 14.000 í ár og hafa aldrei eins margir tekið þátt í 10 km og 3 km hlaupi.

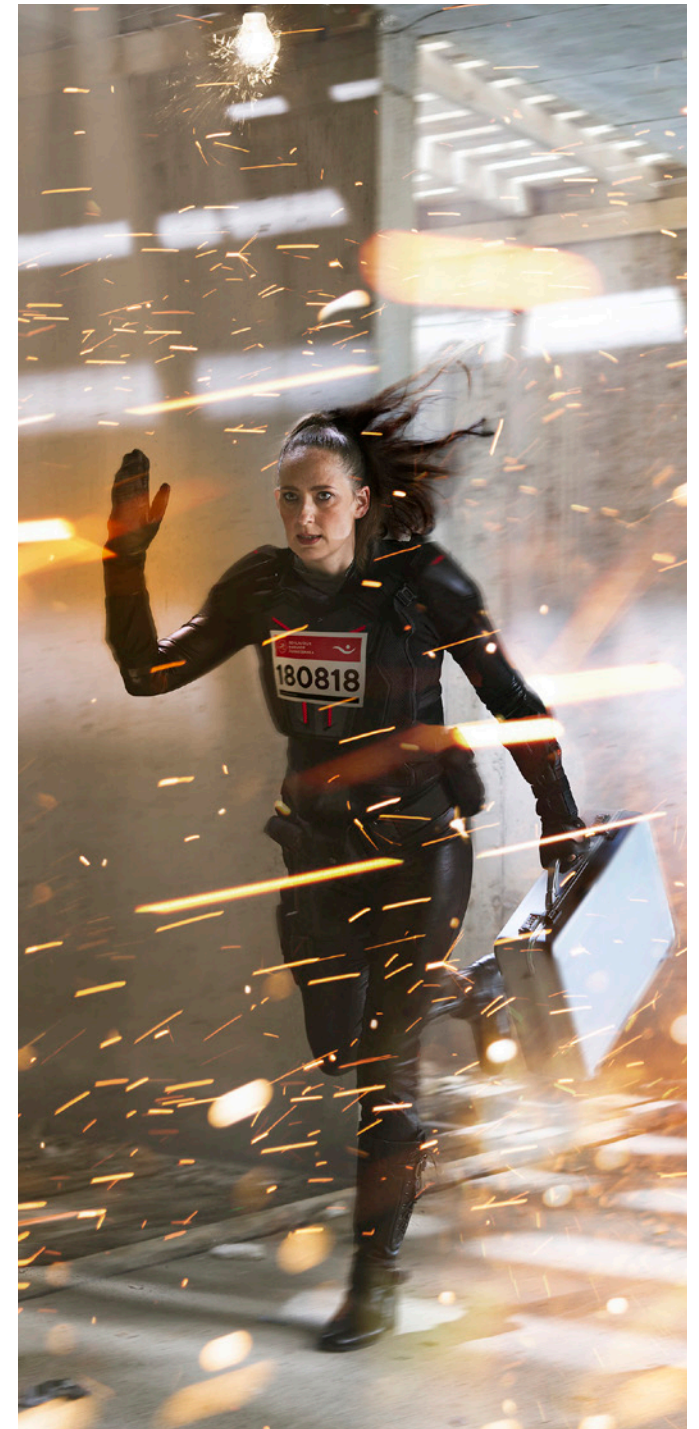


Hlauparar söfnuðu **157 milljónum** króna



Hlaupið var til styrktar **175 góðgerðarfélögum**

Góðgerðarfélög





### Hjálparstarf Rauða krossins

Íslandsbanki styrkir alþjóðlegt hjálparstarf Rauða krossins með stuðningi við verkefnið **Brúun hins stafræna bils**. Með verkefninu leggur Íslandsbanki sitt af mörkum til þess að útrýma fátækt í heiminum samanber heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna númer 1.

Verkefni Íslandsbanka og Rauða krossins felst í að Rauði krossinn vinnur með landsfélögum Rauða krossins og Rauða hálfmánans í yfir tíu Afríkuríkjum við að bæta þekkingu og búnað í upplýsingatækni og efla getu félaganna til að nýta hana við hjálparstarf sitt. Íslandsbanki styrkir verkefnið bæði með því að senda starfsfólk sem hefur þekkingu og þjálfun í upplýsingatækni til að sinna verkefnum sendifulltrúa auk þess að styrkja verkefnið með fjármagni. Einnig hefur Íslandsbanki sent sendifulltrúa í fjármálaúttektir til að ganga úr skugga um að þeim fjármunum sem Rauði krossinn á Íslandi hefur safnað hafi verið ráðstafað eins og til var ætlast í Afríku.

Starfsfólk Íslandsbanka hefur nú þegar farið í nokkrar sendifulltrúaferðir til landsfélaga Rauða krossins í Malaví, Búrúndí, Kenía, Tansaníu, Líberíu, Sambíu, Sómalílands og Úganda

### Sameinaðir kraftar í klasa

Hugmyndafræði klasasamstarfs gengur út á að sameina krafta ólíkra aðila á skipulögðum samstarfsvettvangi og nýta aflið sem þannig skapast sem drifkraft í nýsköpun og þróun. Íslandsbanki er bakhjarl **Íslenska sjávarklasans** sem starfrækir klasasamstarf rúmlega 60 hafsækinna fyrirtækja. Bankinn hefur einnig tekið þátt í uppbyggingu á **Íslenska jarðhitaklasanum** en kjarni hans er samstarf fjölmargra fyrirtækja sem byggir á þörfum greinarinnar.

Íslandsbanki er jafnframt einn af stofnaðilum **Íslenska ferðaklasans** sem er verkefnadrifið samstarf ólíkra fyrirtækja í ferðaþjónustu. Á árinu 2017 tók Íslandsbanki forystu í verkefninu **ábyrg ferðaþjónusta** ásamt Festu – miðstöðvar um samfélagsábyrgð – og Íslenska ferðaklasanum ásamt öðrum. Bankinn er lánveitandi til ferðaþjónustunnar og vill hafa áhrif á að Ísland verði að ákjósanlegum áfangastað í framtíðinni með sjálfbærni að leiðarljósi. Í anda 9. heimsmarkmiðs Sameinuðu þjóðanna um nýsköpun og uppbyggingu er bankinn tryggur samstarfsfélagi.

Festa

# Norrænt samstarf um heimsmarkmið SP

Íslandsbanki gerðist aðili að *Nordic CEOs for a Sustainable Future* á síðasta ári en það eru samtök stórra fyrirtækja á Norðurlöndunum sem munu vinna sameiginlega að heimsmarkmiðum Sameinuðu þjóðanna. Í hópnum eru m.a. forsvarsmenn Equinor, Hydro, GSMA, Íslandsbanka, Nokia, SAS, Swedbank, Telenor Group, Telia Company, Vestas og Yara.



## Jafnrétti er mikilvægt

„Við erum stolt af því að vinna með þessum hópi að heimsmarkmiðum Sameinuðu þjóðanna og nýta slagkraft fyrirtækja á Norðurlöndunum sem standa framarlega í heiminum þegar kemur að samfélagsábyrgð. Við í Íslandsbanka höfum um langt skeið lagt mikla áherslu á jafnréttismál, innan sem utan bankans, sem er heimsmarkmið númer fimm. Við finnum að það er horft mikið til árangursins sem náðst hefur á Íslandi í jafnréttismálum og við munum halda þeirri umræðu áfram á lofti.“

**Birna Einarsdóttir**  
bankastjóri Íslandsbanka  
við setningu Nordic CEOs for a Sustainable Future

# Íslandsbanki er stoltur stuðningsaðli að heimsmarkmiðum SP

## Viðskipti

8 GÓÐ ATVINNA OG HAGVÖXTUR



- Fyrirtækjfræðsla
- Ábyrgar lánveitingar
- Ábyrg ferðapjónusta

## Fræðsla

4 MENNTUN FYRIR ALLA



- Styrkir til náms
- Fræðsla til viðskiptavina

## Umhverfi

7 SJÁLFBÆR ORKA



- Ábyrgar lánveitingar
- Ábyrgar fjárfestingar
- Ákveðið hlutfall af lánabók tengt sjálfbærri orku

11 SJÁLFBÆRAR BORGIR OG SAMFÉLÐ



- Ábyrgar fjárfestingar
- Ábyrgar lánveitingar
- Grænn skuldabréfasjóður

12 ÁBYRG NEYSLA OG FRAMLÆIÐSLA



- Kaup á vöru á þjónustu í samræmi við Global compact skilyrði
- Endurvinnsla í bankanum
- Pappírslaus banki

13 AÐGERNIR Í LOFTSLAGSMÁLUM



- Votlendissjóður
- Endurvinnsla
- Rafmagnsbílar

14 LÍFT VATNI



- Draga úr plasti
- Ábyrgar veiðar

## Vinnustaður og jafnrétti

5 JAFNRÉTTI KYNJANNA



- Jöfn hlutföll innan bankans
- Mentor verkefnið
- Fundir um jafnréttismál
- Jafnlaunavottun

## Samfélag

1 ENGIN FÁTÆKT



- Hjálparhönd í Afríku
- Koma til móts við viðskiptavinum í greiðsluferðileikum

2 EKKERT HUNGUR



- Hjálparhönd í Afríku
- Samstarf mótuneytis við Samhjálp

3 HEILSA OG VELLÍÐAN



- Reykjavíkurmaraþon
- Meistaramánuður

9 NÝSKÖPUN OG UPPBYGGING



- Startup Tourism
- Frumkvöðlasjóður
- Samstarf við Lattice 80
- Fjártækni-setur í samstarfi við HR



# Fjármál og fjármögnun

# Fjármál og fjármögnun

Íslandsbanki hélt áfram að fjárfesta í nýrri tækni á árinu og lauk farsælli innleiðingu á nýjum grunnkerfum bankans auk þess að kynna ýmsar nýjar stafrænar lausnir fyrir viðskiptavinum. Rekstur bankans og Íslandssjóða gekk ágætlega á árinu og var góður vöxtur í þóknana- og vaxtatekjum auk þess sem lánasafnið jókst um 12% en lakari afkoma hjá öðrum dótturfélögum dró úr hagnaði samstæðunnar. Efnahagur bankans er áfram traustur og áhættu vel stýrt og er lausafjárstaðan afar sterk í bæði íslenskum krónum og erlendum gjaldmiðlum.

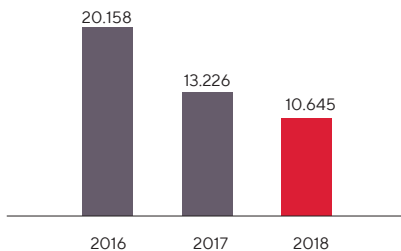
## Heildartekjur hækka lítillega miðað við fyrra ár

Heildartekjur á árinu 2018 námu 45 ma. kr. sem er 1,8% hækkun á milli ára. Hreinar vaxtatekjur voru 32 ma. kr. sem er hækkun um 6,5% á milli ára og er tilkomið vegna vaxtar á lánasafninu. Vaxtamunur var 2,9% sem er sambærilegt við fyrra tímabil. Þess er vænst að vaxtamunur haldist rétt undir 3,0% til skamms og meðallangs tíma. Hreinar þóknatekjur voru 12,2 ma. kr. í samanburði við 13,8 ma. kr. fyrir sama tímabil í fyrra

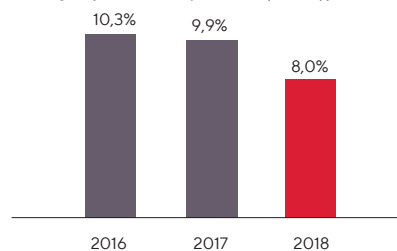
og má að mestu rekja lækkunina til lægri þóknatekna hjá tveimur dótturfélögum bankans en þóknatekjur móðurfélags og Íslandssjóða hækkuðu hinsvegar um 6% á milli ára.

Tekjur af grunnstarfsemi (hreinar vaxta- og þóknatekjur) mynda um 98% af heildarrekstrartekjum fyrir árið 2018. Bankinn leggur áfram ríka áherslu á að viðhalda sterkum grunntekjum og stöðugu tekjustreymi til lengri tíma.

Hagnaður eftir skatta (ma.kr.)



Arðsemi af reglulegri starfsemi (m.v. 16% eiginfjárlutfall þáttar 1 (CET1))\*



## Farsæl skuldabréfa-útgáfa á árinu

“Það var afar ánægjulegt að sjá hversu vel fjármögnun bankans gekk á árinu þrátt fyrir fremur erfiða tíð á erlendum skuldabréfamörkuðum. Bankinn gaf út tvær velheppnaðar skuldabréfaútgáfur á fyrsta ársfjórðungi 2018, eina í evrum og aðra í sænskum krónum. Bankinn var auk þess virkur yfir sumarið í að gefa út skuldabréf í sænskum krónum þrátt fyrir að kjör færur heldur versnandi á erlendum mörkuðum. Útgáfu á árinu lauk með annarri vikjandi skuldabréfaútgáfu bankans í sænskum krónum og nam heildarútgáfa bankans um 4 milljörðum sænskra króna. Á innlendum markaði hélt bankinn áfram að vera leiðandi í útgáfu sértryggðra skuldabréfa og nam útgáfan 24 milljörðum íslenskra króna á árinu 2018. Íslandsbanki stefnir að því að viðhalda góðum tengslum við fjárfesta og vera virkur í útgáfu á innlendum og erlendum skuldabréfamörkuðum.”

Jón Guðni Ómarsson  
Fjármálastjóri

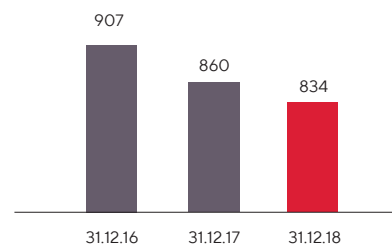


Tap á hreinum fjármunatekjum var 962 m.kr. samanborið við tap upp á 715 m.kr. árið 2017 og má að mestu rekja til taps af fjáreignum og fjárskuldum tilskildum á gangvirði í gegnum rekstur sem nam 720 m.kr. Aðrar rekstrartekjur námu 1,8 ma. kr. á árinu 2018 samanborið við 628 m.kr. á árinu 2017 og eru tilkomnar vegna sölu dótturfélags sem stundaði fasteignapróun.

Stjórnunarkostnaður jókst um 682 m.kr. frá fyrra ári sem samsvarar 2,5% hækkun og stafar einkum af samningsbundnum launahækkunum og kostnaði við innleiðingu á nýju grunnkerfi.

Á árinu 2018 var meðalfjöldi starfsfólks í fullu starfi í móðurfélagi 873 (2017: 915) og 1.076 (2017: 1.098) í samstæðu. Fjöldi starfsfólks í móðurfélagi í lok árs, fyrir utan árstíðabundið starfsfólk, var 834 (2017: 860) og 1.075 hjá samstæðunni (2017: 1.042) fyrir samsvarandi tímabil.

Fjöldi starfsfólks í móðurfélagi



Kostnaðarhlutfall í lok árs var 66,3% samanborið við 62,5% á sama tíma ársins 2017, sem er yfir 55% langtímamarkmiði bankans. Bankaskattur og einkisliðir eru undanskilin við útreikning kostnaðarhlutfalls. Kostnaðarhlutfall móðurfélags var 60,4% á tímabilinu.

Hagnaður af aflagðri starfsemi eftir skatta var 912 m.kr. árið 2018 samanborið við 2,6 ma. kr. 2017. Hagnaðinn má rekja til sölu eigna og tekna af fullnustueignum.

### Jákvæð virðisbreyting útlána

Hrein virðisbreyting útlána skilaði 1,6 ma. kr. hagnaði á árinu 2018 sem er sambærilegt við árið 2017 en hagnaðurinn í ár skýrist að mestu vegna afléttingar á skuldbindingu bankans vegna erlendra myntlána.

### Skattar og gjöld hafa áfram mikil áhrif á hagnað og arðgreiðslugetu

Tekjuskattur fyrir 2018 var 4,7 ma. kr. samanborið við 4,2 ma. kr. árið 2017. Virkur tekjuskattur var 32,7% samanborið við 28,0% árið 2017, hækkun á virkum tekjuskatti skýrist aðallega af hækkun á ófrádráttarþærum kostnaði og gjöldum sem eru undanþegin sköttum. Bankaskatturinn var 3,3 ma. kr. árið 2018 samanborið við 2,9 ma. kr. árið 2017. Bankaskatturinn jókst verulega árið

2013 vegna hækkunar sem þá var kynnt sem tímabundin ráðstöfun en samkvæmt langtímaáætlunum ríkisins er áformað að lækka skattinn smám saman úr 0,376% í 0,145% fram til 2023. Bankinn greiðir sérstakan 6% fjársýsluskatt á hagnað umfram 1 ma. kr. ásamt því að greiða framlög í Tryggingarsjóð innstæðueigenda og fjárfesta, til Fjármálaeftirlitsins og til umboðsmanns skuldara. Framlag í Tryggingarsjóð innstæðueigenda og fjárfesta á árinu 2018 nam 1,2 ma. kr., lítillega hærra en á fyrra ári. Heildarskattar og gjöld voru 10,6 ma. kr. á árinu 2018 samanborið við 9,5 ma. kr. árið 2017.

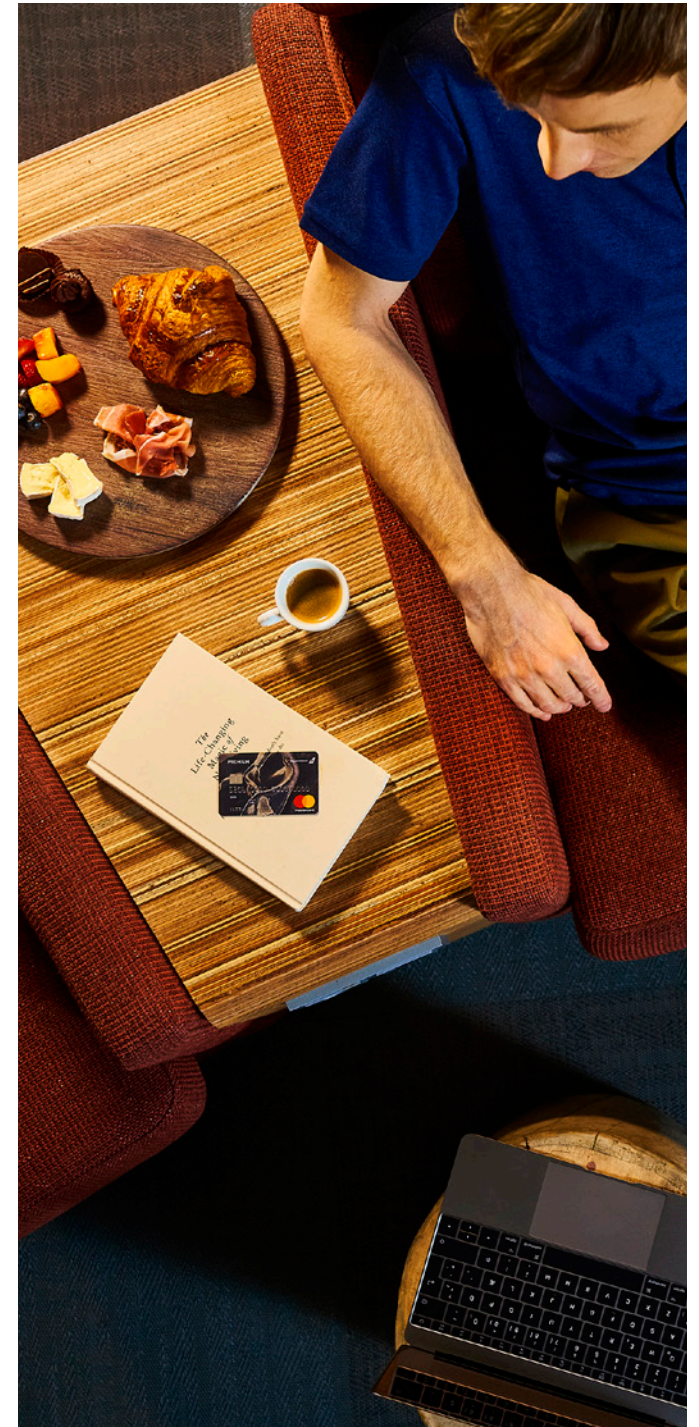
### **Enginn sameiginlegur alþjóðlegur mælikvarði varðandi lán með laskað lánshæfi eftir innleiðingu IFRS 9**

Í kjölfar innleiðingar á alþjóðlega reikningskilastaðlinum IFRS 9, hefur ekki náðst sameiginlegur skilningur á milli banka um hvernig eigi að skilgreina mælikvarða fyrir gæði útlánasafns. Það er því krefjandi að bera saman lánabók bankans við aðrar lánastofnanir og greina sögulega þróun þar sem mælikvarðar sem mismunandi bankar birta eru oftast en ekki ósamanburðarhæfir. Evrópska bankaeftirlitsstofnunin (EBA) hefur skilgreint mælikvarða sem er hlutfall lána

með laskað lánshæfi af vergu bókfærðu virði heildarlánabókar. Hér merkir laskað lánshæfi að annaðhvort er lántaki með lán í yfir 90 daga vanskilum eða að það er mat bankans að ólíklegt sé að lántaki muni standa í skilum. Í lok 2018 stóð þetta hlutfall hjá Íslandsbanka í 1,7% samanborið við 3,4% vegið meðaltal hjá evrópskum bönkum (miðað við lok september 2018). Ef eingöngu er miðað við útlán til viðskiptavina var hlutfallið 2,0% í lok árs 2018, miðað við vergt bókfært virði lána en 1,6% miðað við hreint bókfært virði.

### **Hagnaður tímabilsins í takt við væntingar bankans**

Hagnaður eftir skatta var 10,6 ma. kr. (2017: 13,2 ma. kr.) og arðsemi eigin fjár á árinu var 6,1% á ársgrundvelli (2017: 7,5%) og var það í takt við væntingar bankans. Hagnaður af reglulegri starfsemi var 12,0 ma. kr. (2017: 13,8 ma. kr.) og arðsemi eigin fjár af reglulegri starfsemi miðað við 16% eiginfjárlutfall þáttar 1 (CET1) var 8,0% á ársgrundvelli samanborið við 9,9% árið 2017. Hagnaður af reglulegri starfsemi dróst saman um 1,8 ma. kr. einkum vegna lægri afkomu í rekstri tveggja dótturfélaga bankans og neikvæðra fjármagnsliða.





## Efnahagsreikningur

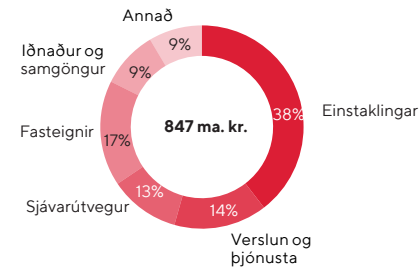
### Eignir – áframhaldandi stöðugur vöxtur útlána til viðskiptavina og stærri efnahagsreikningur

Efnahagsreikningur bankans stækkaði um 9,1% á árinu og nam 1.130 ma. kr. í lok árs 2018. Útlán til viðskiptavina jukust um 12,1% eða 91,4 ma. kr. á árinu 2018. Útlánaaukningin var þvert á lánaeiningar bankans en mest til stærri fyrirtækja. Húsnæðislán jukust um 23,5 ma. kr. á árinu 2018. Ný útlán voru 239 ma. kr. á tímabilinu samanborið við 199 ma. kr. á sama tíma í fyrra sem er 20% hækkun. Útlán til ferðaþjónustu hafa lækkað sem hlutfall af vel dreifðu heildarlánasafni frá árslokum 2017 og standa núna í 12% (2017: 13%).

Útlán eru almennt með traust veð og eru fasteignir ennþá mikilvægasta tegund trygginga bankans auk skipa. Vegið meðaltal veðsetningarhlutfalls (LTV) húsnæðislánasafns bankans var 61% í lok árs 2018 samanborið við 63% í lok árs 2017.

Lækkunin á veðsetningarhlutfallinu má að mestu rekja til hækkunar á fasteignarmati sem jók við markaðsvirði fasteigna um 12,8%.

Lán til viðskiptavina (eftir atvinnugreinum 31.12.2018)

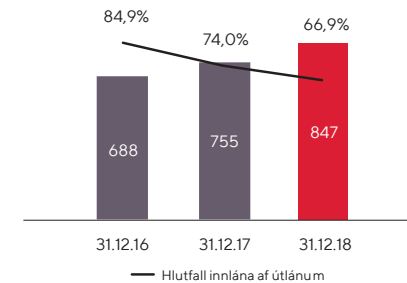


### Skuldir – fjölbreytt innlend og erlend fjármögnun

Heildarskuldir voru 954 ma. kr. sem er 11,6% hækkun frá áramótum. Bankinn viðhélt sterki lausafjástöðu og voru lausafjárhlutföll vel umfram kröfur eftirlitsaðila og innri viðmiða. Í lok árs 2018 var lausafjárhlutfall (LCR) bankans 172% fyrir samstæðuna, 153% fyrir móðurfélagið í öllum gjaldmiðlum og 111% í íslenskum krónum fyrir samstæðuna. Hlutfall stöðugrar fjármögnunar (NSFR) var 114% í öllum gjaldmiðlum, 149% fyrir samstæðuna í erlendum gjaldmiðlum og 151% fyrir móðurfélagið í erlendum gjaldmiðlum.

Innlán frá viðskiptavinum jukust um 2,1% á árinu í 579 ma. kr. Innlán eru stærsti fjármögnunarliður bankans og er vel fylgst með samþjöppunaráhættu. Hlutfall innlána viðskiptavina gagnvart útlánunum

Lán til viðskiptavina (ma.kr.)



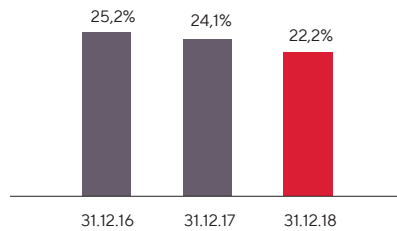
til viðskiptavina lækkaði í 68,4% í lok árs samanborið við 75,1% í lok árs 2017.

Kvaðabundnar eignir bankans (asset encumbrance) var 18% í lok árs (2017:15,2%).

Skuldabréfaútgáfa bankans var áfram farsæl á árinu með útgáfu á innlendum víxlum og sértrygðum skuldabréfum og erlendum skuldabréfaútgáfum. Útgáfunum er ætlað að draga úr áhættu með því að auka fjölbreytni fjármögnunar. Útgáfa sértryggðra skuldabréfa nam 24 ma. kr. á árinu sem var í takti við útgáfuáætlun bankans og er bankinn áfram stærsti útgefandinn á sértrygðum skuldabréfum á Íslandi.

Í janúar 2018 gaf Íslandsbanki út skuldabréf að fjárhæð 300 milljónir evra (um 38 ma. kr.) til 6 ára með innköllunarheimild af hálfu útgefanda eftir 5 ár (6NC5). Bréfið ber 1,125% fasta vexti sem jafngildir 75 punkta

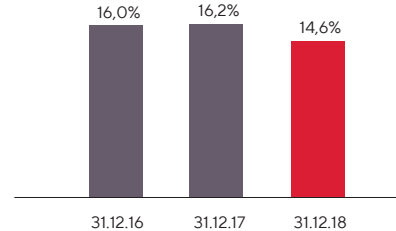
Eiginfjárlutfall (%)



álagi yfir millibankavöxtum í evrum. Fjórföld eftirspurn var eftir útgáfunni sem nam 1.255 milljónum evra frá 121 fjárfesti. Skuldabréfin voru seld til fjölbreytts hóps fjárfesta, m.a. frá Bretlandi, meginlandi Evrópu, Norðurlöndunum og Asíu. Viðskiptin mörkuðu tímamót í rekstri Íslandsbanka en um er að ræða lengstu skuldabréfaútgáfu og bestu kjör erlendis sem íslensk fjármála- stofnun hefur gefið út frá árinu 2008. Bankinn gaf einnig út fleiri skuldabréf á árinu að andvirði 1.700 milljónum sænskra króna.

Í ágúst 2018 gaf Íslandsbanki út víkjandi skuldabréf að fjárhæð 500 milljónir sænskra króna til 10 ára með innköllunarheimild af hálfu útgefanda eftir 5 ár (10NC5). Skuldabréfið, sem er víkjandi og telur til eiginfjárpáttar 2 (Tier 2), ber fljótandi vexti 250 punkta ofan á þriggja mánaða millibankavexti í sænskum krónum. Þetta var önnur víkjandi skuldabréfaútgáfa Íslandsbanka en í nóvember 2017 gaf

Vogunarlutfall (%)



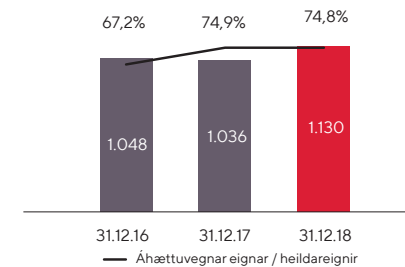
bankinn út víkjandi skuldabréf að fjárhæð 750 milljónir sænskra króna sem var fyrsta víkjandi skuldabréfaútgáfa sem íslensk fjármálastofnun selur á erlendum markaði frá árinu 2008.

### Eigið fé

Heildar eigið fé bankans nam 176 ma. kr. í lok árs 2018 samanborið við 181 ma. kr. í árslok 2017, þar af er hlutdeild minnihluta 2,3 ma. kr. Stjórn bankans samþykkti á aðalfundi í mars 2018 að greiða 13 ma. kr. af hagnaði ársins 2017 í arð til hluthafa. Nafnvirði hlutabréfa bankans var 10 ma. kr. í lok árs 2018 og hlutafé var 65 ma. kr.

Eiginfjárlutfall bankans var 22,2% í lok árs 2018 samanborið við 24,1% í lok árs 2017, sem er umfram innri markmið bankans og kröfur eftirlitsaðila. Eiginfjárlutfall þáttar 1 (Tier 1) var 20,3% í lok árs samanborið við 22,6% í lok árs 2017.

Áhættuvegnað eignir á móti heildareignum (ma.kr.)



Fyrir ári síðan kynnti bankinn í fyrsta sinn til sögunnar nýtt langtíma eiginfjármarkmið. Þetta markmið byggir á innra matsferli fyrir eiginfjárpörf (ICAAP) og könnunar- og matsferli (SREP) Fjármálaeftirlitsins (FME). Það gerir ráð fyrir að bankinn viðhaldi eigin fé sem nemur SREP kröfunni að viðbættum stjórnendaauka. Þetta er gert til að tryggja það að skammtímaflökt valdi því ekki að hlutfallið fari niður fyrir kröfur regluverksins. Eiginfjármarkmiðið styður við stefnu bankans og gerir ráð fyrir breytingum eða óvissu í rekstrarumhverfinu. Það getur breyst með tímanum og endurspeglar breytingar í áhættustýringu, stefnu bankans og ytra umhverfi. Í ljósi breytinga á eiginfjárkröfu og efnahagsumhverfi ákvað bankinn í september 2018 að aðlaga stjórnendaaukann úr 0,5-1,5% í 0,5-2,0%. Fjármálaeftirlitið lækkaði í október heildarkröfu um eiginfjárgrunn úr 19,8% í 18,8% fyrir Íslandsbanka sem er til marks um að heldur hafi dregið úr markaðsáhættu bankans.



Í maí 2018 tilkynnti Fjármálaeftirlitið að sveiflujöfnunarauki yrði hækkaður um 0,5% í 1,75% og myndi sú hækking taka gildi frá og með maí 2019. Í janúar 2019 tilkynnti FME jafnframt um 0,25% hækkingu á sveiflujöfnunaraukanum frá og með febrúar 2020. Íslandsbanki notar staðalaðferð til að meta áhættuvegnar eignir sem námu 845,9 ma. kr. í lok árs 2018, eða 74,8% af heildareignum, sem er sambærilegt við fyrra ár. Vogunarhlutfall í lok desember 2018 var 14,6%, samanborið við 16,2% í lok árs 2017 sem telst hóflegt.

Stjórn bankans leggur til að 5,3 ma. kr. af hagnaði ársins 2018 verði greiddir í arð til hluthafa. Greiðslan samsvarar um 50% af hagnaði ársins 2018 og er í línu við langtímastefnu bankans um 40-50% arðgreiðsluhlutfall.

Stjórn bankans má kalla til sérstaks hluthafafundar síðar á árinu þar sem tillaga um greiðslu arðs af hagnaði fyrri rekstrarára kann að vera lögð fram.

## Lánshæfismat

### Íslandsbanki segir skilið við Fitch en heldur áfram með S&P

Íslandsbanki hefur verið eini íslenski bankinn með lánshæfismat frá tveimur alþjóðlegum lánshæfismatsfyrirtækjum, Fitch Ratings og S&P Global Ratings.

Í janúar 2019 sagði bankinn upp samningi við Fitch Ratings af hagkvæmissjónarmiðum en Fitch hafði í nóvember 2018 staðfest lánshæfismat Íslandsbanka í BBB/F3 með stöðugum horfum.

Í október 2017 hækkaði S&P lánshæfismat Íslandsbanka í BBB+/A-2 með stöðugum horfum og staðfesti matið í júlí 2018.

