



Ferðapjónusta

Atvinnugreinaviðmið

1. Umfang og tilgangur

Atvinnugreinaviðmið Íslandsbanka (e. *Sector guidelines*) eru verkfæri sem hafa það að markmiði að veita fyrirtækjum betri innsýn inn í áhættur og tækifæri innan mismunandi atvinnu-greina þegar kemur að sjálfbærni.

Tilgangur skjalsins er að stuðla að og kynna sjálfbærni fyrir þeim fyrirtækjum sem eiga viðskipti við Íslandsbanka og veita þeim leiðsögn. Þá er það einnig markmið að skjalið styðji við sjálfbærni áhættumat og útskýri hvar bankinn telur atvinnugreinar vera útsettar fyrir áhættum sem snúa að sjálfbærni og til hvaða úrræða fyrirtæki geta gripið til að verjast og stýra þeim áhættum.

Atvinnugreinaviðmiðin eru samansafn af viðmiðum og ráðleggingum sem bankinn leggur til að viðskiptavinir vinni að. Eiga þau við um fyrirtæki á öllum stigum virðiskeðjunnar.

Bankinn er meðvitaður um að fyrirtæki eru á ólíkum stað í umbreytingu í átt að sjálfbærni og eðlilegt er að tekið sé mið af stærð og aldri fyrirtækja. Því geta mismunandi ráðleggingar átt við hverju sinni. Íslandsbanki hvetur fyrirtæki í viðskiptum við bankann til að vinna ekki markvisst gegn þeim viðmiðum sem hér eru lögð fram.

2. Sjálfbærni og áhrif UFS þátta á ferðapjónustu

Ferðapjónusta er ein stærsta atvinnugreinin á Íslandi. Í stefnuramma ferðapjónustu til ársins 2030 setur Ísland sér markmið um að vera leiðandi í sjálfbærri þróun í ferðapjónustu. Svo að ferðapjónusta geti verið sjálfbær þarf að huga að ýmsum umhverfisþáttum, félagslegum þáttum og stjórnarháttum. Ferðapjónusta er fjölbætt atvinnugrein sem lýtur t.a.m. að ferðamáta, gistiþjónustu, fjölbreyttri afþreyingu og veitingaþjónustu. Því eru mismunandi áhættur til staðar sem þarf að stýra rétt. Í ljósi fjölbreytni ferðapjónustunnar eru settar fram almennar ráðleggingar um stýringu áhættu í ferðapjónustunni sem heild en svo er frekari ráðleggingum skipt í tvo flokka. Annars vegar stýring á áhættu tengdum bílaleigum, afþreyingu og samgöngum og hins vegar stýring á áhættu tengdum ferðaskrifstofum, gisti- og veitingaþjónustu.

3. Áhætta

Raunlæg áhætta snýr að þeirri áhættu sem stafar beint af loftslagsbreytingum. Sem dæmi um raunlægar áhættur má nefna aukna tíðni ofsaveðra, og hækkandi sjávarmál, snjóflóð ásamt bráðnun jökla

sem og aurskriður. Afleiðingar geta verið röskun a samgöngum en náttúruhamfarir geta einnig haft ýmis neikvæð langtímaáhrif m.a. á innviði landsins og náttúruperlur landsins sem er helsta aðdráttarafi erlendra ferðamanna til landsins.

Umbreytingaráhætta skapast við það að breyta hratt lögum, reglum, skattlagningu, neysluhegðun og viðskiptalíkani til að ná kolefnishlutleysi og aukinni sjálfbærni. Eru slíkar aðgerðir viðbragð við raunlægum áhættum og geta þar að auki falið í sér auk orðsporsáhættu og breyttra markaðsaðstæðna Til dæmis má nefna hertar reglur og álagsstýringu fyrir áfangastaði sem veldur skerðingu á þjónustu. Þá er einnig mikilvægt að huga að orkuskiptum, orkunýtingu og áskorunum tengdum samgöngum til Íslands og um landið. Ísland er eyja og því fylgir mikil kolefnislosun ferðalögum til landsins. Slíkt getur verið fælandi fyrir ferðamenn og því þurfa fyrirtæki sem bjóða upp á hvers konar ferðamáta að aðlaga sig að kröfunni um minni kolefnislosun.

3.1 Almennar ráðleggingar um stýringu áhættu í ferðapjónustu

- Greina hvar starfsemi er útsett fyrir sjálfbærniáhættu.
- Marka sér og vinna eftir umhverfis,- samfélags eða sjálfbærnistefnu.
- Innleiða viðeigandi markmið, aðgerðaáætlanir og staðla.
- Starfa samkvæmt vottuðu gæðakerfi sé þess kostur.
- Stuðla að endurvinnslu og endurnýtingu.
- Vera með ferla til staðar og/eða samtök til þess að ganga úr skugga um að virðiskeðja styðji við sjálfbærni.
- Fræða starfsfólk og gesti um samfélagsábyrgð og sjálfbærni.
- Koma í veg fyrir mismunun og sýna fram á jafnréttisvottorð eða staðfestingu, eftir því sem lög segja til um hverju sinni.
- Virða réttindi starfsfólks ásamt rétti til kjarasamninga og félagafrelsis.
- Sé notast við þjónustu starfsmannaleiga er mikilvægt að gengið sé úr skugga um að réttindi starfsfólks séu virkt.
- Hafa ferla sem samræmast vinnulöggjöf og reglum um vinnuvernd ásamt því að tryggja að starfsfólk fái viðeigandi þjálfun og fræðslu til að tryggja öryggi ferðamanna.

- Tryggja öruggt starfsumhverfi, aðbúnað á vinnustað og móta viðbragðsáætlun við vinnuslysum.
- Upplýsa um ófjárhagslegar upplýsingar sem viðeigandi eru hverju sinni samkvæmt viðurkenndum stöðlum t.d. GRI (Global Reporting Initiative).

3.2 Ráðleggingar um stýringu áhættu fyrir bílaleigur, afþreyingu og samgöngur

- Leitast við að draga úr kolefnisspori í samræmi við markmið stjórnvalda Íslands um kolefnishlutleysi fyrir 2040.
- Takmarka notkun á jarðefnaeldsneyti með því að lágmarka akstur og lausagang véla sem ganga fyrir jarðefnaeldsneyti.
- Reyna að innleiða orkuskipti eftir bestu getu.
- Leitast við að kolefnisjafna þann útblástur sem ekki er enn hægt að forðast t.a.m. með kaupum á vottuðum kolefniseiningum.

3.3 Ráðleggingar um stýringu áhættu fyrir ferðaskrifstofur og gisti- og veitingaþjónustur

- Stuðla að umhverfisvænum starfsháttum í þjónustu og rekstri.
- Huga að flokkun úrgangs í starfsemi og þjónustu.

- Stuðla að því að nýta afurðir og þjónustu nærliggjandi svæða.
- Samstarf við birgja um ábyrg innkaup og vinna að því að nýta hráefni eins vel og hægt er.

4. Viðeigandi staðlar og vottanir

4.1 Í sjálfbærum fjármálaramma Íslandsbanka eru eftirfarandi staðlar og vottanir samþykktar:

- [Svansvottun](#)
- [Fair Trade](#)
- [EU Ecolabel](#)
- [Rainforest Alliance](#)
- [Umhverfisvæn ökutæki](#)

4.2 Aðrar vottanir og staðlar sem stuðla að sjálfbærni

- ISO alþjóðlegir staðlar t.d. 9001 og 14001
- [Vakinn gæðavottun – gisting](#)
- [Vakinn gæðavottun – ferðapjónusta önnur en gisting](#)
- [Vakinn umhverfisvottun – brons, silfur eða gull](#)
- [Earth check](#)
- [Green Key](#)
- [GRI – Global Reporting Initiative](#)