

2020



# Árs- og sjálfbærniskýrsla

Hreyfiafl til góðra verka





# Efnisyfirlit

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| <b>1 Svipmynd af Íslandsbanka</b>            | 3  |
| Þetta er Íslandsbanki                        |    |
| Viðburðaríkt ár á eftirminnilegum tímum      |    |
| Viðbrögð við COVID-19                        |    |
| <b>2 Ávörp</b>                               | 7  |
| <b>3 Hreyfiafl til góðra verka</b>           | 15 |
| Stefna Íslandsbanka                          |    |
| Mannauðurinn okkar                           |    |
| <b>4 Með samvinnu erum við #1 í þjónustu</b> | 23 |
| Einstaklingar                                |    |
| Viðskiptabanki                               |    |
| Fyrirtæki og fjárfestar                      |    |
| Íslandssjóðir                                |    |
| <b>5 Stafræn tengsl í hverju skrefi</b>      | 32 |
| <b>6 Sjálfbær Íslandsbanki</b>               | 36 |
| <b>7 Stjórnskipulag</b>                      | 54 |
| <b>8 Efnahagságrip</b>                       | 60 |
| <b>9 Fjármál og fjármögnun</b>               | 64 |

Árs- og sjálfbærniskýrsla þessi var samin á íslensku, sé munur á íslensku útgáfu og ensku þýðingu þá gildir íslenska útgáfan. Skýrslan er birt með fyrirvara um villur. Komi í ljós innsláttarvillur, misræmi eða aðrar villur áskilur Íslandsbanki sér rétt til að leiðrétta slíkar villur. Skýrslan er birt í upplýsingaskyni og því skal ekki lítið á hana sem ráðgjöf um að ráðast eða ráðast ekki í tiltekna fjárfestingu.





Árs- og sjálfbæriskýrsla 2020

# 1 Svipmynd af Íslandsbanka

# Þetta er Íslandsbanki



Saman erum við hreyfiafl til góðra verka

## Framtíðarsýn og gildi

Framtíðarsýn  
Íslandsbanka  
er að vera  
**#1 í þjónustu**



Eldmóður



Fagmennska



Samvinna

## Bankinn

**745**  
heildarfjöldi  
stöðugilda  
Íslandsbanka í  
lok árs

**12**  
útbú



## Markaðshlutdeild<sup>1</sup>

**32%**  
Einstaklingar

**35%**  
Viðskiptabanki

**35%**  
Fyrirtæki og fjárfestar

## Stafræn þróun

**31 milljón heimsóknna** í  
netbanka og app á árinu

Fyrsta lausn bankans  
í **opnum bankaheimi**  
gefin út

**Áframhaldandi vöxtur**  
í nýjum lánum og  
endurfjármögnun í  
gegnum sjálfvirka ferla  
bankans

## Lykiltölur 2020

|                           |              |                            |                      |
|---------------------------|--------------|----------------------------|----------------------|
| Arðsemi (ROE)             | <b>3,7%</b>  | Lausafjárþekjuhlutfall     | <b>196%</b>          |
|                           |              | Samtæða, allir gjaldmiðlar |                      |
| Kostnaðarhlutfall         | <b>54,3%</b> | Fjármögnunarhlutfall       | <b>123%</b>          |
|                           |              | Samtæða, allir gjaldmiðlar |                      |
| Eiginfjárlutfall          | <b>23,0%</b> | Vogunarhlutfall            | <b>13,6%</b>         |
| Eiginfjárlutfall þáttar 1 | <b>20,1%</b> | Heildareignir              | <b>1.344 ma. kr.</b> |

## Lánshæfi og vottanir

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



JAFNLAUNAVOTTUN  
2018 - 2021



FYRIRMYNDARFYRIRTEKI  
Í STJÓRNARHÁTTUM

## Sjálfbærni

**54% minna CO<sub>2</sub>**  
kolefnisspor  
samanborið við 2019<sup>2</sup>

**13.000 gestir horfðu**  
á 23 rafræna fræðslu-  
fundi

**Fyrsti íslenski bankinn**  
til að birta sjálfbæran  
fjármálaramma



# Viðburðaríkt ár á eftirminnilegum tímum

Smelltu á táknin fyrir nánari upplýsingar

## 1F

### JANÚAR

Fyrsta þjóðhagsspá ársins birt og kynnt fyrir viðskiptavinum



Íslandsbanki **fyrstur með nýja stafræna dreifileið fyrir einstaklinga og lögaðila** til að hefja viðskipti með fjármálagerninga, þ.m.t. verðbréfavíðskipti

### FEBRÚAR

Ergo verður **fjármögnunaraðili Tesla** á Íslandi



Viðskiptavinir geta sótt um húsnæðislán og endurfjármögnun þeirra með **rafrænum hætti** á vef bankans.

### MARS



Brugðist er hratt við og **gripið til margvíslegra ráðstafana** vegna yfirvofandi COVID-19 heimsfaraldurs í þeim tilgangi að tryggja þjónustu við viðskiptavini og minnka líkur á smiti meðal starfsmanna og viðskiptavina

Íslandsbanki lýkur við sölu á **Cintamani**



Bankinn hefur notkun nýrrar lausnar sem býður viðskiptavinum að skrifa undir með rafrænum hætti.



Íslandsbanki leiddi sölu á **75% hlut Icelandair Group** í Icelandair hótélum

Öllum **útibúum bankans er lokað** tímabundið vegna COVID-19 en áhersla lögð á þjónustuver og stafrænar þjónustuleiðir. Jafnframt er lögð sérstök áhersla á **þjónustu við eldri borgara**.

## 2F

### APRÍL



Vegna umræðu um íbúðalán og heimild til úttektar séreignarsparnaðar er boðið upp á sérstaka **veffundi þar sem spurningum áhorfenda er svarað í beinni útsendingu**, 3.350 manns sækja fundina tvo og tugir spurninga berast

### MAÍ

Skrifað undir samkomulag við Seðlabanka Íslands um **veitingu stuðnings- og viðbótarlána** til fyrirtækja

Íslandsbanki **fjárfestir** í Payday

**Þjóðhagsspá Greiningar** Íslandsbanka er gefin út og tekur hún mið af COVID-19 heimsfaraldrinum

### JÚNÍ

Frumkvöðlasjóður Íslandsbanka afhendir **30 milljónir króna í frumkvöðlastyrki** til þrettán verkefna

Kynnt er tilraunaverkefni þar sem starfsfólk bankans **vinnur heima einn dag í viku**

Ergo kynnir **sérkjör** við fjármögnun vistvænna fararskjóta

## 3F

### JÚLÍ

Samtök norræna forstjóra kynna meginreglur, skuldbindingar og tillögur til Norrænu ráðherra-nefndarinnar í sameiginlegu átaki þeirra til að **flýta fyrir sjálfbærniáðgerðum** í loftslagsmálum, jafnréttismálum og fjölbreytileika

**Spjallmennið Fróði** litur dagsins ljós og svarar viðskiptavinum allan sólarhringinn

**Lokið er við sölu** á greiðslu-miðlunarfyrirtækinu Borgun

### ÁGÚST

Íslandsbanki hlýtur viðurkenningu sem **fyrirmyndar-fyrirtæki í góðum stjórnaðháttum**, sjöunda árið í röð



Yfir **72 milljónir króna** safnast til góðra málefna í áheitasöfnun Reykjavíkurmaraþons sem þó var ekki hlaupið vegna COVID-19

### SEPTEMBER

Vel heppnuðu **hlutafjárútbóði Icelandair Group** lýkur. Íslandsbanki er einn umsjónaraðila útboðsins og hefur veitt ráðgjöf við fjárhagslega endurskipulagningu félagsins á árinu

Íslandsbanki hlýtur **Íslensku þekkingarverðlaunin 2020** sem veitt eru því fyrirtæki sem að mati dómnefndar hefur skarað fram úr á sviði sjálfbærrar þróunar

Íslandsbanki og Íslandssjóðir skrifa undir **viljayfirlýsingu um fjárfestingar** í þágu sjálfbærrar uppbyggingar

## 4F

### OKTÓBER

Íslandsbanki er fyrstur íslenskra banka til þess að **birta heildstæðan sjálfbæran fjármálaramma**

### NÓVEMBER

Íslandsbanki gefur út **sjálfbær skuldabréf**, fyrstur íslenskra banka, fyrir 300 milljónir evra

Frumkvöðlasjóður Íslandsbanka afhendir **30,5 milljónir króna í frumkvöðlastyrki** til fjórtán verkefna

Íslandsbanki gerist aðili að **alþjóðlegu samstarfsverkefni fjármálafyrirtækja um þróun og notkun á loftslagsmæli** fyrir lána- og eignasafn bankans

Viðskiptavinir Íslandsbanka fá aðgang að **þremur grænum fjárfestingasjóðum** í samstarfi við Storebrand Asset Managment

Íslandsbanki gefur út **fyrstu grænu skuldabréfaútgáfu** íslensks banka

### DESEMBER



Sérstök **fyrirtækjaútgáfa Íslandsbankaappsins fer í loftið**. Með appinu geta rekstraraðilar sinnt daglegum bankaviðskiptum fyrirtækja sinna rétt eins og heimilisfjármálum.

# Viðbrögð við COVID-19

Árið 2020 hefur verið litað af ýmsum áskorunum tengdum COVID-19 heimsfaraldrinum og það reyndi svo sannarlega á bankann að vera jákvætt hreyfiafl í íslensku samfélagi. Bankinn setti öryggi og heilsu starfsmanna og viðskiptavina á oddinn og samhent átak tryggði að þjónusturof væri lágmarkað þrátt fyrir varfærni.

Sem viðbrögð við COVID-19 heimsfaraldrinum voru fjölmörg úrræði kynnt til leiks fyrir einstaklinga og fyrirtæki, svo sem frystingar lána og sérstök stuðnings- og viðbótarlán. Þá tók forgangsöröðun stafrænnar þróunar mið að því að lágmarka þörf fyrir heimsóknir í útibú en hratt og vel gekk að kynna til leiks nýjungar svo sem rafrænar undirritanir,

stafræna húsnæðislánaferla og spjallmenni í þjónustuveri svo fátt eitt sé nefnt.

Sveigjanleiki og eldmóður starfsmanna bankans í bland við sterkan tæknilegan aðbúnað tryggði að vel gekk að skipta yfir í heimavinnu án þess að breytingin kæmi niður á afköstum.

**Viðbrögðin við COVID-19 heimsfaraldrinum endurspeglar vilja bankans til að vera til staðar fyrir viðskiptavinum, einnig þegar á móti blæs. Bankinn vill vera til fyrirmyndar í íslensku atvinnulífi og taka virkan þátt í samfélaginu sem við búum í. Á komandi misserum vonast bankinn til að geta lagt sitt af mörkum til að tryggja íslensku efnahagslífi góða viðspyrnu þegar birta fer á ný en þannig stuðlum við að sjálfbærni í sinni víðustu mynd.**





Árs- og sjálfbærniskýrsla 2020

# 2 Ávörp





Hallgrímur Snorrason

## Ávarp stjórnarformanns

Árið 2020 verður vafalaust lengi í minnum haft. Snemma árs gerði COVID-19 faraldurinn vart við sig og strax í marsmánuði fór afleiðinga hans að gæta um nær alla heimsbyggð. Áhrifanna gætti helst hér á landi þegar eftirspurn eftir alþjóðaflugi snarminnkaði samhliða því sem hvert ríkið á fætur öðru setti á ýmsar ferðahömlur. Ferðamannaiðnaðurinn í heiminum lagðist af á örfáum dögum og íslenska hagkerfið fann fljótt fyrir þeim afleiðingum. Aðrar sóttvarnaraðgerðir og fjöldatakmörkanir settu svip sinn á hagkerfið og raunar á allt þjóðlífið.

Öflug gjaldeyrisstaða ríkissjóðs og skynsöm hagstjórn síðustu ára vó þó á móti þeim samdrætti sem blasti við hagkerfinu. Með ýmsum úrræðum tókst að takmarka stigvaxandi atvinnuleysi og verja hagkerfið í heild sinni fyrir stórum áföllum. Mörg fyrirtæki höfðu svigrúm til að bregðast við samdrætti, heimilin í landinu gátu sýnt viðnám og eins og fram kom í nýútkominni Þjóðhagsspá Íslandsbanka má ætla að viðspyrnan verði kröftug á næstu árum.

### Öflugt atvinnulíf með sterkum innviðum

COVID-19 faraldurinn hefur valdið miklum efnahagslegum skaða, einkum í ferðaþjónustu

og tengdum greinum. Það er þó mikilvægt að hafa í huga að ólíklegt er að sá skaði verði langvarandi. Við búum yfir öflugu atvinnulífi og mikilli þekkingu í sterkum greinum á borð við orkuiðnað, sjávarútveg og tækniframleiðslu svo dæmi séu nefnd.

Ferðaþjónustan hefur alla burði til að taka fljótt við sér þegar ferðalög milli landa aukast á ný. Íslensk náttúra verður til staðar að faraldrinum loknum og á undanförunum árum hefur átt sér stað gífurleg uppbygging á innviðum ferðaþjónustunnar; hótélum, veitingastöðum, afþreyingarfyrirtækjum, tengslanetum erlendis



og þannig mætti áfram telja. Allt er þetta enn til staðar og mun skapa gjaldeyristekjur til lengri tíma. Hið sama á við um sjávarafurðir landsins, stóriðju og íslenskt hugvit. Áherslan á nýsköpun og frumkvöðlastarf hefur sjaldan verið meiri en nú og sú áhersla mun skila sér í uppbyggingu nýrra fyrirtækja og atvinnugreina, nýjum störfum og nýjum tekjuskapandi verkefnum. Fjölbreytnin í atvinnulífinu fer vaxandi og allar líkur eru á að hún aukist enn frekar á næstu árum.

### Einfaldari og betri þjónusta

En áhrif faraldursins hafa ekki öll verið slæm. Faraldurinn flýtti að hluta til fyrir þróun sem þegar var hafin með rafrænum samskiptum, og tækniframfarir og hagnýting nýrrar tækni hefur orðið örari en margan hefði grunað. Sú þróun hefur jafnframt áhrif á fjármálaþjónustu, einfaldar samskipti og afgreiðslu mála og er til þess fallin að bæta þjónustu bankans enn frekar með aukinni sjálfvirkni og einfaldari ferlum.

Með hnitmiðaðri og einfaldari þjónustu styrkir bankinn sig í samkeppni við fjártæknifyrirtæki og aðra nýja aðila á fjármálamarkaði. Á þetta reyndi þegar bregðast þurfti með fjölbreyttum hætti við COVID-19 faraldrinum. Ljóst er að bankinn hefur styrkt stöðu sína sem skilvirk, alhliða fjármálafyrirtæki.

Viðbrögð bankans við faraldrinum hafa breytt hegðun viðskiptavina hans á þann hátt að nú

**Faraldurinn flýtti að hluta til fyrir þróun sem þegar var hafin með rafrænum samskiptum, og tækniframfarir og hagnýting nýrrar tækni hefur orðið örari en margan hefði grunað.**

finnst þeim mun sjálfsgaðara að sinna helstu bankaviðskiptum í síma og tölvu en að koma í bankann til að fá nánari ráðgjöf eða aðstoð. Þessi þróun var þegar hafin en ljóst er að faraldurinn hefur flýtt henni svo um munar. Þetta er mjög jákvætt og gefur bankanum og starfsfólki hans færi á að veita viðskiptavinum enn betri og persónulegri þjónustu við meiri háttar ákvarðanir.

### Nauðsynleg lækkun bankaskatts

Lækkun bankaskattsins var samþykkt á Alþingi árið 2019. Skatturinn var þá 0,376% af bókfærðu virði skulda viðskiptabanka og til stóð að lækka hann í 0,145% í þremur áföngum á árunum 2021 til 2024. Í kjölfar COVID-19 faraldursins var lækkuninni flýtt og var hlutfallið komið niður í 0,145% í lok ársins.

Lengi hefur verið beðið eftir þessari lækkun sem skilar aukinni hagræðingu og betri rekstri. Skatturinn er þó enn hár eða um fimmfalt hærri

en í nágrannaríkjum okkar. Skatturinn leggst á útlán bankanna og skekkir því samkeppni á markaði gagnvart fjármálafyrirtækjum og lífeyrissjóðum sem veita lán en eru undanþegin skattinum. Bankaskattur er því í raun skattur á lántöku heimila og fyrirtækja í landinu. Í ljósi aðstæðna hefði mátt ganga enn lengra í lækkan skattsins í þeim tilgangi að örva hagkerfið og gera því kleift að veita öflugri viðspyrnu.

Bankaskattur og önnur gjöld sem eru hærri hér á landi en í löndunum í kringum okkur minnka líkurnar á því að laða að erlenda fjárfestingu. Það á ekki síst við um mögulega sölu Íslandsbanka á næstu árum. Í litlu hagkerfi á alþjóðavísu og með sjálfstæðan gjaldmiðil er ekki þörf á sköttum og gjöldum sem að lokum verða til þess að skekkja samkeppnishæfni Íslands.

Í lok síðasta árs lagði Bankasýsla ríkisins fram tillögu til fjármála- og efnahagsráðherra um að hefja sölumeðferð á eignarhlutum ríkisins í Íslandsbanka og í lok janúar á þessu ári ákvað ráðherra að hefja sölumeðferð í samræmi við þá tillögu. Það er því ljóst að það er viðburðaríkt ár í vændum hjá bankanum við undirbúning á því ferli.

### Sjálfbærni tvinnuð inn í starfsemi bankans

Á árinu náði bankinn miklum árangri í innleiðingu á sjálfbærnistefnu sinni sem samþykkt var í lok árs 2019. Aukin áhersla

á sjálfbærni rímar vel við arðsemismarkmið og önnur fjárhagsleg markmið bankans, en hefur fyrst og fremst styrkt bæði rekstur og stöðu bankans í samfélaginu. Sem dæmi um þá áfanga sem við erum stolt af má nefna birtingu og beitingu sjálfbærs fjármálaramma og vel heppnaðar útgáfur sjálfbærra og grænna skuldabréfa í kjölfarið. Þá setti bankinn sér metnaðarfull sjálfbærnimarkmið sem varða bæði útvíkkun á sjálfbæru vöruúrvali og kolefnishlutleysi í rekstri. Við viljum vera fyrirmynd þegar kemur að sjálfbærni í okkar eigin rekstri auk þess að vera hreyfiafl til góðra verka í samfélaginu.

### Lokaorð

Friðrik Sophusson lét af störfum sem stjórnarformaður Íslandsbanka á árinu 2020 eftir að hafa gegnt því starfi í áratug. Ég vil þakka honum sérstaklega fyrir allt það góða starf sem hann hefur unnið fyrir bankann í tíð sinni sem stjórnarformaður, oft við krefjandi verkefni og aðstæður. Þau Auður Finnbogadóttir, Tómas Már Sigurðsson og Flóki Halldórsson viku einnig úr stjórn á árinu og er þeim þakkað fyrir þeirra framlag. Frosti Ólafsson, Guðrún Þorgeirsdóttir og Herdís Gunnarsdóttir tóku sæti í stjórn bankans og vil

ég þakka þeim ásamt öðrum stjórnarmönnum, þeim Önnu Þórðardóttur, Árna Stefánssyni og Heiðrúnu Jónsdóttur, fyrir gott samstarf á árinu.

Á COVID-árinu 2020 hefur mikið mætt á stjórnendum og starfsfólki bankans sem lengst af hafa sinnt störfum sínum við óvenjulegar og oft krefjandi aðstæður og kallað hafa á sértæk viðbrögð og vinnuframlag. Ég vil að lokum færa stjórnendum og starfsfólki bankans sérstakar þakkir fyrir mikil og góð störf þeirra á þessu erfiða ári. Með hinu góða starfsfólki sínu getur Íslandsbanki horft björtum augum til framtíðar.







Birna Einarsdóttir

## Ávarp bankastjóra

Það er óhætt að segja að árið 2020 verði eftirminnilegt fyrir margar sakir. Heimsfaraldurinn, COVID-19, litaði daglegt líf okkar með heilsuáhrifum og tilheyrandi samkomutakmörkunum. Áhrif á efnahags- og atvinnulíf munu skýrast smám saman en ljóst er að fyrirtæki og einstaklingar hafa staðið frammi fyrir stórum áskorunum á árinu.

Áhrif á rekstur bankans er þar engin undantekning en áherslur okkar tóku miklum breytingum með tilkomu heimsfaraldursins. En fátt er svo með öllu illt að ekki boði nokkuð gott. Við lögðum enn meira kapp á að auka upplýsingaflæði til viðskiptavina og starfsfólks sem er lykilatriði á tímum sem þessum. Til að vernda báða hópa þurftum við að takmarka heimsóknir í útibú að miklu leyti og biðja nær allt starfsfólk að vinna heima. Þetta flýtti enn frekar fyrir þeirri þróun sem hefur átt sér stað á undanförunum árum og fleiri viðskiptavinir nýttu sér stafrænar lausnir fyrir öll helstu viðskipti. Með kennslu og reglubundnum skilaboðum fjölgaði virkum notendum í Íslandsbankaappinu og nýjum viðskiptavinum sem hefja viðskipti stafrænt hefur fjölgað um 40% milli ára.

Áskorunin samhliða þessum breytingum var að veita einnig persónulega þjónustu við stærri ákvarðanir en framtíðarsýn bankans er að veita bestu bankaþjónustuna. Meðal þess sem við vildum leggja sérstaka áherslu á var að hlúa vel að eldri borgurum og þeim sem ekki geta nýtt sér stafræna þjónustu. Við settum í loftið nýtt símanúmer fyrir þann hóp og okkur berast þúsundir símtala í hverjum mánuði með tilheyrandi ánægju viðskiptavina. Þjónusta er okkar hjartans mál og þegar við horfum til baka kemur það vonandi í ljós að okkur tókst að styðja vel við bakið á okkar viðskiptavinum.

### Stafrænt stökk

Árið var vel nýtt við þróun á nýjum lausnum og nýtt vörumiðað skipulag Upplýsingatækisviðs spilaði þar mikilvægt hlutverk. Segja má að heimsfaraldurinn hafi flýtt fyrir rafrænum undir-

ritunum sem einfaldaði samskipti við viðskiptavinini til muna. Einnig var kynnt til leiks nýtt spjallmenni, Fróði, sem er fyrsta spjallmenni sinnar tegundar hér á landi. Fróði afgreiðir rúmlega helming allra fyrirspurna sjálfur á hvaða tíma sólahringsins sem er. Viðskiptavinir sem hafa kosið samtöl við ráðgjafa hafa fengið beint samband en mælingar sýna að viðskiptavinir eru mjög ánægðir með afgreiðslu og svör Fróða.

Mikil þróun átti sér stað í stafrænum lausnum á fyrirtækjahliðinni en nýtt app fyrir fyrirtæki leit dagsins ljós og fyrirtæki geta komið í viðskipti með stafrænum hætti á örfáum mínútum. Þetta mun einfalda bankaviðskipti fyrirtækja verulega og það er ánægjulegt að bæta þjónustustigið við þau.

### Stuðningur á erfiðum tímum

Í byrjun árs 2019 var farið í stefnuvinnu og hlutverk bankans skilgreint sem hreyfiafl til góðra verka. Þetta hefur átt vel við á tímum sem þessum þar sem er mikilvægt að bankar aðstoði sína viðskiptavinini við að komast í gegnum erfitt tímabil. Samkvæmt þjóðhagsspá bankans er horft með jákvæðum augum til efnahagsbata þegar bólefni er í auglýsingu og gerum við ráð fyrir að viðspyrnan verði kröftug á nýju ári ef áfram heldur sem horfir.

Á árinu veittum við nokkur hundruð stuðnings- og viðbótarstuðningslán með ríkisábyrgð og unnið var að frystingum með fyrirtækjum

**Um leið og við höfum stutt við bakið á fyrirtækjunum okkar í þeirra áskorunum hefur einnig verið mikill kraftur í nýjum útlánum.**

og einstaklingum eins og þörf var á. Staða fyrirtækja áður en heimsfaraldurinn skall á var almennt sterk sem skipti miklu máli og skuldavandi því ekki áskorunin heldur lausafjárskortur vegna tímabundins áfalls.

Íslandsbanki vann náð með Ícelandair að fjárhagslegri endurskipulagningu og sá fyrirtækjaráðgjöf bankans meðal annars um hlutfjárútboð félagsins. Verkefnið var ekki aðeins mikilvægt fyrir Ícelandair og Íslandsbanka heldur er mikilvægt að tryggja flugsamgöngur til og frá landinu með öflugum hætti og að félagið verði tilbúið til að tryggja öfluga viðspyrnu.

### Sameinuð þjónusta fyrirtækjamiðstöðvar

Þjónusta við lítil og meðalstór fyrirtæki á höfuðborgarsvæðinu var á árinu sameinuð í eina fyrirtækjamiðstöð í Norðurturni, höfuðstöðvum Íslandsbanka. Markmið sameiningarinnar var að auka slagkraft og skilvirkni og bjóða öfluga þjónustu. Það er

okkar trú að hægt sé að bjóða persónulega og góða þjónustu þar sem viðskiptavinurinn er. Fyrirtækjamiðstöð á Akureyri var einnig sett á laggirnar fyrir allt Norður- og Austurland.

Íslandsbanki hefur verið leiðandi á markaði lítilla og meðalstórra fyrirtækja með mestu markaðshlutdeildina og hefur árleg þjónustukönnun bankans meðal þessara fyrirtækja aldrei komið jafn vel út og í ár. Við viljum halda áfram á þessari vegferð og þjónusta fyrirtæki með persónulegri en einnig öflugri stafrænni þjónustu.

Um leið og við höfum stutt við bakið á fyrirtækjunum okkar í þeirra áskorunum hefur einnig verið mikill kraftur í nýjum útlánum. Bílamarkaðurinn tók sérstaklega við sér, bæði í nýjum og notuðum bílum, og íslensk verslun hefur á mörgum sviðum notið góðs af því að velta landsmanna er meiri innanlands en áður þó vöntun sé mikil á heimsóknum ferðamanna. Það var ánægjulegt að sjá þá miklu aukningu sem varð í grænum bílalánunum hjá Ergo þar sem viðskiptavinir eru að fjármagna vistvænar bifreiðar. Ergo var einnig fyrst á markaði til að fjármagna rafmagnshjól og hleðslustöðvar fyrir vistvænar bifreiðar. Þetta er í takt við sjálfbærnistefnu okkar og markmið okkar um að auka hlutdeild slíkrar fjármögnunar í lánasafni okkar.

### Öflug fjárfestingabankastarfsemi

Fyrirtæki og fjárfestar eiga öflugt ár að baki





með vel heppnuðu útboði Ícelandair en metár var hjá fyrirtækjaráðgjöf bankans. Bankinn var einnig leiðandi í gjaldeyrismiðlun og átti mestu viðskiptin í kauphöllinni á árinu.

Íslandssjóðir, dótturfyrirtæki bankans, náði þeim árangri á árinu að sjóðir í stýringu eru orðnir 200 milljarðar króna að stærð og er félagið með 35% markaðshlutdeild, sem gerir Íslandssjóði að stærsta aðilanum á innlendum sjóðamarkaði. Vegur þar þýngst Lausafjársefn Íslandssjóða sem er stærsti sjóðurinn á íslenskum markaði með um 60 milljarða og nýtur mikilla vinsælda hjá þeim sem vilja ávaxta lausafé sem er vissulega krefjandi í því vaxtaumhverfi sem búum við núna.

Aukning hefur verið í græna skuldabréfa-sjóðnum sem fjárfestir í skuldabréfum þar sem fjármögnuð eru sjálfbær verkefni sem hafa jákvæð áhrif á umhverfi og samfélag. Viðskiptavinir fá sérstaka áhrifaskýrslu sem sýnir hvað sparnaðurinn dregur úr mikilli losun á kolefni. Til gamans má geta að ein milljón sem fjárfest er í sjóðnum sparar á einu ári losun á kolefni sem nemur sjö flugferðum til London, fram og til baka.

### Tryggja áframhaldandi kolefnishlutleysi í rekstri

Í lok síðasta árs samþykkti stjórn bankans sjálfbærnistefnu sem er í samræmi við áherslur þeirrar stefnu sem var mótuð í upphafi árs 2019 fyrir bankann. Í samráði við starfsfólk

bankans var ákveðið að vinna að fjórum heimsmarkmiðum SP; loftslagsmálum, jafnrétti, fræðslu og nýsköpun. Hafa verkefnin snúið að því að bankinn sé hreyfiafl til góðra verka en ekki síður fyrirmynd þegar kemur að sjálfbærni í samfélaginu.

Eitt stærsta verkefni ársins var að móta ramma utan um sjálfbær lán í eignasafninu en bankinn var fyrstur íslenskra banka til þess. Ramminn nær til verkefna í umhverfismálum, sjálfbærra verkefna í sjávarútvegi og verkefna sem styðja við félagslega uppbyggingu. Stefnt er að því að auka enn frekar vægi þessara verkefna í lánasafni bankans. Við erum afar stolt af þessari vinnu sem mun skipta miklu máli í sjálfbærnivægferð bankans.

Bankinn hefur einnig gerst aðili að alþjóðlegu samstarfsverkefni fjármálafyrirtækja um þróun og notkun á loftslagsmæli fyrir lána- og eignasafn bankans. Þá er stefnt að því að draga úr kolefnisspori tengdu rekstri bankans um 50% frá 2019 til 2024. Bankinn hefur frá árinu 2019 tryggt kolefnishlutleysi rekstrar með því að jafna þann hluta sem ekki hefur náðst að minnka með mótvægisáðgerðum.

Við erum einnig afar stolt af því að hafa á árinu lokið við stærstu sjálfbæru skuldabréfaútgáfu íslensks félags frá upphafi þar sem áhugi fjárfesta var mikill, eftirspurn margföld og fjármögnunarkjörin hagstæð. Fjármögnunin verður að fullu nýtt í sjálfbær

**Eitt stærsta verkefni ársins var að móta ramma utan um sjálfbær lán í eignasafninu en bankinn var fyrstur íslenskra banka til þess.**

Lán og fjárfestingar og hefur bankinn nú þegar ráðstafað um 25 milljörðum króna til sjálfbærra verkefna. Samanlagt komu þessi verkefni í veg fyrir losun sem samsvarar 5.800 tonnum af kolefni á árinu 2020.

Síðast en ekki síst vil ég þakka viðskiptavinum okkar fyrir góð samtöl er varða þessi mál á árinu. Við kynntum siðareglur birgja þar sem við opnuðum á samtal um jafnréttis- og umhverfismál við okkar stærstu birgja. Það er ljóst samkvæmt þeim samtölum að það stefna allir í sömu átt sem mun skila okkur fjölbreyttara og enn öflugra atvinnulífi.

### Krefjandi rekstrarár

Líkt og ég hef komið inn á var rekstur Íslandsbanka á árinu ekki með hefðbundnu sniði í ljósi aðstæðna og urðu margir okkar viðskiptavina fyrir tímabundnu tekjufalli. Bankinn tók þátt í almennu samkomulagi lánveitenda á Íslandi um að veita þeim viðskiptavinum greiðsluhlé og nýttu um 1500 heimili og 650 fyrirtæki sér þessa leið. Þrátt fyrir

erfiða stöðu víða í íslensku efnahagslífi var árið 2020 sterkt ár fyrir bankann. Heildarkostnaður lækkaði um 13,6% og á sama tíma var vöxtur bæði í inn- og útlánum eða um 9,9% og 11,9% en mikil eftirspurn var eftir húsnæðislánum á árinu. Hagnaður samstæðunnar fyrir árið var 6,8 milljarðar króna, sem samsvarar 3,7% arðsemi eigin fjár á ársgrundvelli og er undir langtímaarðsemismarkmiði bankans. Óvissa tengd COVID-19 endurspeglast í mikilli neikvæðri virðisbreytingu á fyrri hluta ársins, en afkoman var mun betri á seinni helmingnum og var arðsemi 7,6% á fjórða ársfjórðungi. Lausa- og eiginfjárlutföll styrktust enn frekar á árinu og eru vel yfir innri markmiðum og kröfum eftirlitsaðila.

Styrkur bankans sem alhliða banki með þjónustu í fyrirrúmi sýndi sig á árinu og skilar sér í sterkri fjárhagsstöðu bankans. Baráttunni við COVID-19 er ekki lokið en bankinn leggur áherslu á að vera til staðar fyrir viðskiptavinum í gegnum tímabil óvissu með það að markmiði að ná góðri viðspyrnu þegar yfir lýkur.

### Eldmóður og samvinna einkennandi

Gildi okkar í Íslandsbanka eru eldmóður, samvinna og fagmennska. Þessi orð hafa svo sannarlega verið höfð að leiðarljósi allt þetta ár og óhætt að segja að þessi orð einkenni Íslandsbankahópinn. Starfsfólk hefur tekið þessum miklu breytingum sem hafa átt sér stað með jákvæðni og auðmýkt. Áður en starfsfólk fór heim að vinna vegna COVID-19 höfðum við

gert tilraunir í þá átt til að draga úr kolefnisspori bankans. Starfsfólk mun því áfram vinna með sveigjanlegum hætti að hluta til í fjarvinnu en við sáum það í mælingum í ár að starfsánægja hefur aldrei mælst hærri sem skiptir okkur gríðarlega miklu máli. Mig langar að þakka starfsfólki fyrir að halda áfram af fullum krafti í aðstæðum sem eiga sér svo sannarlega enga hliðstæðu.

Ég hlakka mikið til nýja ársins þar sem við horfum fram á veginn með viðskiptavinum okkar og starfsfólki.





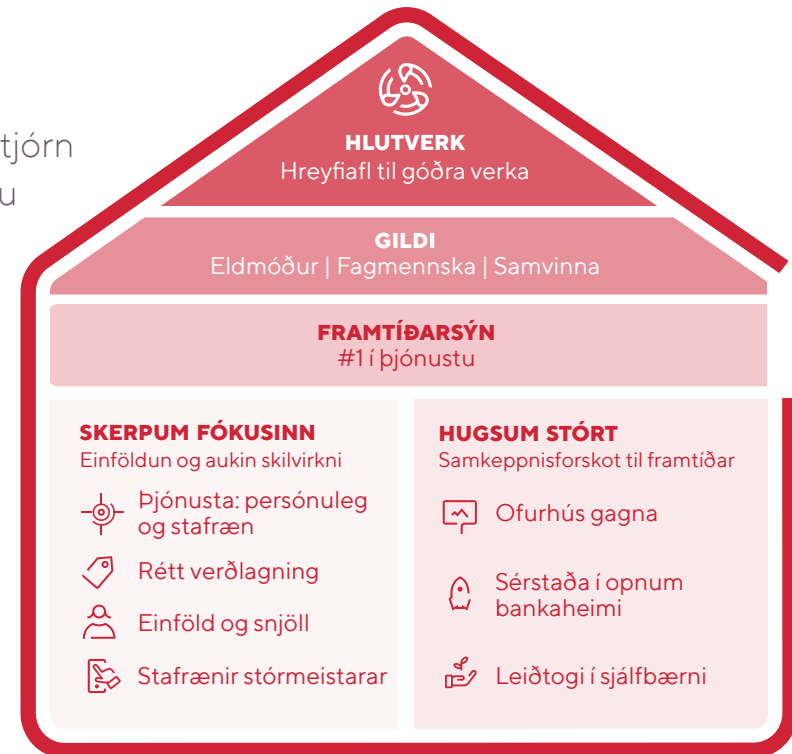
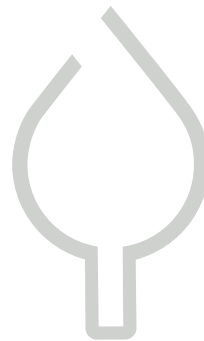
Árs- og sjálfbærniskýrsla 2020

## 3 Hreyfiafl til góðra verka

# Stefna Íslandsbanka

Bankinn starfar í dag eftir stefnu sem samþykkt var af stjórn í upphafi árs 2019 í kjölfar viðtækrar vinnu með aðkomu viðskiptavina, starfsmanna og annarra hagaðila.

Samkvæmt stefnunni er tilgangur Íslandsbanka að vera hreyfiafl til góðra verka og framtíðarsýnin er að veita viðskiptavinum ávallt bestu bankaþjónustuna. Til þess að styðja við þann árangur sem bankinn ætlar sér með nýrri stefnu voru jafnframt skilgreindar sjö stefnuáherslur til fimm ára sem skiptast í tvo flokka: Annars vegar að skerpa fókusinn og ná fram einföldun og aukinni skilvirkni og hins vegar að hugsa stórt og þannig tryggja samkeppnisforskot til framtíðar.



## Hreyfiafl síðan 1875

Íslandsbanki á sér langa sögu sem nær aftur til ársins 1875. Á upphafsárunum átti bankinn meðal annars þátt í að efla sjávarútveg og var lyftistöng fyrir íslenskt atvinnu- og efnahagslíf. Bankinn hefur því frá upphafi verið hreyfiafl í samfélaginu. Frá árinu 2014 hefur sjálfbærni verið ein af stefnuáherslum bankans en það skref sem tekið var í stefnumótunarvinnunni árið 2019 setti sjálfbærni og jákvæð samfélags-

áhrif í enn meiri fókus sem helsta tilgang bankans. Áhersla á sjálfbærni er í okkar huga ekki bara einskær góðmennska heldur líka tækifæri til aðgreiningar, mikilvæg fyrir stýringu áhættu og hefur jákvæð áhrif á langtíma arðsemi.

Á árinu 2020 hefur mikið vatn runnið til sjávar hvað varðar samþættingu sjálfbærni inn

í almenna starfsemi bankans og hefur vegferðin hlotið mikla viðurkenningu og vakið verðskuldaða athygli. Sem dæmi má nefna að Íslandsbanki hlaut Íslensku þekkingarverðlaunin 2020 fyrir framúrskarandi árangur á sviði sjálfbærrar þróunar.



Skerpum fókusinn

# Einföldun og aukin skilvirkni

Á árinu fór fram mikil vinna tengd þeim markmiðum að auka skilvirkni og skerpa fókusinn og endurspeglast það til að mynda í lækkun kostnaðarhlutfalls.



## Þjónusta: persónuleg og stafræn

Undanfarin ár hefur mikil breyting orðið á því hvernig viðskiptavinir sækja sér bankaþjónustu. Stafrænar lausnir hafa sífellt orðið vinsælli á meðan heimsóknum í útibú hefur farið fækkandi. Heimsóknum í útibú fækkaði um tæplega helming frá árinu 2014 til 2019 en 72% ef skoðuð er breytingin fram til ársins 2020. COVID-19 heimsfaraldurinn leiddi til enn hraðari breytinga en fyrirséð var í upphafi árs og þó að aðstæður hafi verið mjög óvenjulegar er viðbúið að áhrif breytinganna muni að mörgu leyti verða varanleg.

Ljóst er að stafrænar lausnir munu halda áfram að ná fótfestu en það sem verður ekki stafrænt verður enn mikilvægara. Við erum ákveðin í að vera áfram #1 í þjónustu og erum sannfærð um að galdurinn verður að tryggja þjónustu sem er í senn persónuleg og stafræn.



## Rétt verðlagning

Vel skilgreind umgjörð verðlagningar hefur leitt til aukinnar skilvirkni í verðlagningu. Skýr framsetning verðupplýsinga í kerfum fyrir mismunandi tegundir viðskiptavina hefur ennfremur flýtt fyrir ferlum við vaxtabreytingar, vörupróun og afgreiðslu lánamála. Sérstök áhersla hefur verið lögð á að nýta gögn enn betur við gerð líkana tengd verðlagningu og við mælingar tengdum eftirfylgni við arðsemismarkmið bankans. Skýr stefna eiginfjárstýringar og verðlagningar í takti við markmið bankans og árangursrík innleiðing hennar styður við rétta ákvarðanatöku í verðlagningu þannig að bankinn bjóði upp á réttar vörur á réttu verði.



## Einföld og snjöll

Á árinu var áframhaldandi áhersla á einföldun og aukna skilvirkni. Sífellt fleiri teymi eru farin að tileinka sér aðferðafræði stöðugra umbóta (e. lean) auk þess sem lykilferlar bankans hafa verið endurbættir. Þá hefur innleiðing þjarka (e. robotics) miðað vel en dæmi um sjálfvirknivæðingu má finna í bæði húsnæðislánaþjónustu og greiðsluþjónustu.

Á árinu var einnig tekið stórt skref þar sem flest öll bakvinnsluverkefni bankans sameinuðust á einn stað og ber þessi nýja öfluga eining heitið viðskiptaumsjón. Með þessu næst aukið hagræði þar sem sambærileg verkefni verða á sama stað með tilheyrandi slagkrafti og hagræðingu.



## Stafrænir stórmeistarar

Á árinu var vörumiðað fyrirkomulag við stafræna þróun fest í sessi. Markmiðið er að geta brugðist hraðar við þörfum viðskiptavina auk þess að tryggja skilvirka og góða samvinnu milli viðskiptaeininga og upplýsingatækni. Vöruteymi eru leidd af vörustjórum sem koma úr viðskiptaeiningum en viðskiptaeiningarnar setja markmið og stefnu vöruteyma og taka þátt í þróun á vörum.

Þar sem stefnumótun, hönnun, þróun og rekstur hvernar vöru er hluti af sama teymi felur fyrirkomulagið í sér einfaldar samskipti, bætir gæði vörunnar og gerir þær sjálfbærari í rekstri.





Hugsum stórt

## Samkeppnisforskot til framtíðar

Stefnuáherslur bankans sem snúa að samkeppnisforskoti til framtíðar eru þrjár: ofurhús gagna, sérstaða í opnum bankaheimi og leiðtogi í sjálfbærni. Mikil og góð vinna fór fram á árinu á öllum þessum vígstöðvum sem gera bankann betur í stakk búinn til þess að styðja við fjölbreyttar þarfir viðskiptavina.



### Ofurhús gagna

Snemma á árinu var stofnað öflugt vöruteymi sem styður við málaflokkinn. Tæknistefna bankans var einnig snemma á árinu uppfærð með skerptar áherslur á gögn og hagnýtingu þeirra. Aukin áhersla hefur verið lögð á að gögn séu nýtt á snjallan hátt til að þjónusta viðskiptavinum og tryggja að afgreiðsla sé sjálfvirk alla leið. Í því felst að virkja þau verðmæti sem liggja í gögnum til að skilja þarfir viðskiptavina og bjóða sérsniðna þjónustu, vörur og verð. Spjallmennið Fróði er annað gott dæmi um hagnýtingu gagna en Fróði bætir sífellt við sig þekkingu byggt á þeim spurningum sem hann fær frá viðskiptavinum.



### Sérstaða í opnum bankaheimi

Í upphafi ársins þá opnuðum við þróunargátt (e. developer portal) fyrir samstafaðila í opnum bankaheimi að tengjast inn til bankans. Fyrstu opnu vefþjónustur (e. open API) eru því nú þegar aðgengilegar samstarfsaðilum. Á árinu 2020 samþykktu stjórn og framkvæmdarstjórn hnitmiðaða stefna um sérstöðu í opnum bankaheimi. Í stefnunni felst að bankinn mun fyrst um sinn einbeita sér að tækifærum sem tengjast útlánum bankans. Þar ætlar bankinn að skoða tækifæri til samstarfs umfram þær kröfur sem eru settar fram í annarri tilskipun Evrópusambandsins um greiðsluþjónustu (PSD2).



### Leiðtogi í sjálfbærni

Sjálfbær fjármálarammi var kynntur á árinu og í kjölfarið lauk bankinn við sjálfbæra og græna fjármögnun byggt á rammanum. Þá var bætt við sjálfbært vöruframboð á árinu bæði fleiri sjálfbærir fjárfestingakostir auk þess sem fyrstu sjálfbæru fyrirtækjalánin sem falla undir sjálfbæra rammann voru samþykkt. Sjálfbærniefnd hóf störf á árinu og ferlar og stjórnskipulag sjálfbærnimálefna styrkt til muna enda metnaður bankans að vera leiðtogi í sjálfbærni en það endurspeglast í metnaðarfullum sjálfbærnimarkmiðum.



Sterk saman

# Mannauðurinn okkar

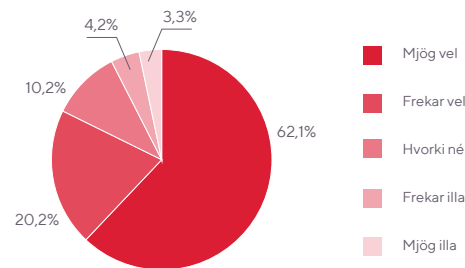
Íslandsbanki leggur ríka áherslu á að skapa gott starfsumhverfi þar sem eldmóður, fagmennska og samvinna er höfð að leiðarljósi. Fólkið okkar er stærsta auðlind bankans og við viljum að öllum líði vel í vinnu og fái tækifæri til að þroskast í starfi.

## Vinnuumhverfið og fjarvinna

Hröð tækniþróun undanfarinna ára hefur aukið möguleika á fjölbreyttari vinnuaðstöðu en hingað til hefur þekkst og er verkefnaðið vinnuaðstaða hjá Íslandsbanka frábært dæmi um slíka þróun. Íslandsbanki hefur jafnframt verið leiðandi í mótun stefnu og innleiðingu á fjarvinnu starfsmanna. Tilraunaverkefni og undirbúningur fjarvinnu hófst í upphafi árs og var bankinn því kominn vel af stað með allan undirbúning, fræðslu og skipulagningu áður en starfsfólk hóf að vinna heima í marsmánuði vegna COVID-19 heimsfaraldursins. Þetta auðveldaði þessa skjótu breytingu og tókst því starfsfólki og stjórnendum einkar vel að takast á við þessar aðstæður sem sköpuðust.

Lagðar voru kannanir fyrir starfsfólk í þriggja á síðastliðnu ári sem sýndu skýrt að aðlögunarhæfni, geta og áhugi starfsmanna til aukinnar fjarvinnu er til staðar, félagsleg tengsl teyma héldust ágætlega og geta stjórnenda til að stýra teymum í slíkum aðstæðum var mikil. Jafnframt sýndu kannanir að starfsmenn sjá bankann sem hreyfiafl til góðra verka í

Hvernig list þér á að sinna starfi þínu áfram að hluta til í fjarvinnu (t.d. 1x í viku)



samfélaginu, sem er í takt við stefnu bankans, og vilja leggja sitt á þær vogarskálar. Fjarvinna veitir starfsfólki tækifæri á að leggja sín lóð á vogarskálar sjálfbærni, til dæmis með minni akstri til og frá vinnu og þar með minni kolefnislosun.

Vinnutímastytting tók gildi á árinu. Hún er framkvæmd sem hálfur vinnudagur mánaðarlega á tímabilinu 1. september til 31. maí. Innleiðing vinnutímastyttingar gekk vel og styður vel við heilsu og vellíðan starfsfólks sem er ein af lykiláherslum bankans.



## Mikil aðlögunarhæfni starfsmanna

„Árið 2020 fer í sögubækurnar fyrir margra hluta sakir og ekki síst fyrir þau áhrif sem heimsfaraldur COVID-19 hafði á atvinnulífið í heild. Viðbrögð í kjölfar heimsfaraldursins settu Íslandsbanka óvænt í þá stöðu að meirihluti starfsmanna þurfti að vinna heima og er lærdómurinn af þeirri breytingu ómetanlegur. Þetta gerðist nánast eins og hendi væri veifað en sökum þess hve framúrskarandi fólk starfar hjá bankanum og hversu vant starfsfólkið er sveigjanlegri vinnuaðstöðu gekk þessi tilfærsla vonum framar. Aðlögunarhæfni starfsfólks var aðdáunarverð, þrautseigjan mikil og samvinnan eitthvað sem við getum öll verið stolt af. Við þéttum raðirnar á þessu erfiða ári og komum tvífeld til baka.“

Hafsteinn Bragason  
Mannauðsstjóri

## Fjarvinna og líðan

Kannanir sem lagðar voru fyrir á árinu sýndu góðan árangur af fjarvinnu með skýrum hætti. Þær könnuðu m.a. almenna líðan starfsfólks, starfsánægju, kvíða og hvernig gengi að vinna í fjarvinnu. Niðurstöðurnar voru ánægjulegar og mældist til að mynda starfsánægjan há í öllum könnunum á tímabilinu og ekki mælt hærri um árábil, almenn líðan var betri en búist var við, helgun starfsmanna var mikil og gekk fjarvinna vonum framár.

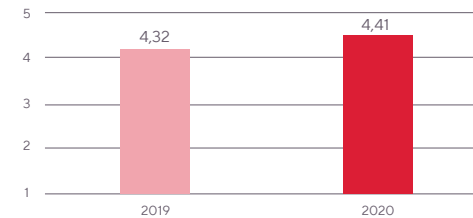
## Félagsleg markmið

Þó að loftslagsmálin séu fyrirferðamest í sjálfbærni umræðunni í dag er engu að síður mikilvægt að bankinn setji sér skýr markmið í félagslegum þáttum, s.s. jafnrétti og fjölbreytileika. Sterk áhersla á þennan málaflokk skilar sér í betri rekstri, minni áhættu og bættri menningu innan bankans.

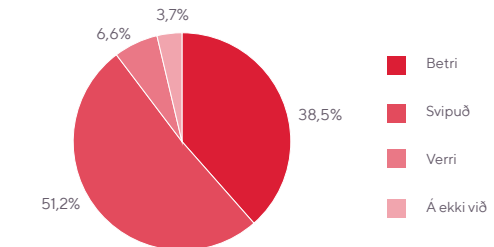
Íslandsbanki stefnir að því að hafa sem jafnast hlutfall kynja á sviðum, deildum, nefndum, ráðum og stjórnnum sem og í stjórnendastöðum. Auk þess stefnir bankinn á að auka hlutfall kvenna í fjárfestingabankastarfssemi og upplýsingatækni og hlutfall karla í framlínu-störfum.

Eins og áður hlaut bankinn jafnlaunavottun og fékk faggilta vottun á Jafnlaunastaðlinum ÍST 85:2012 fyrir árið 2020.

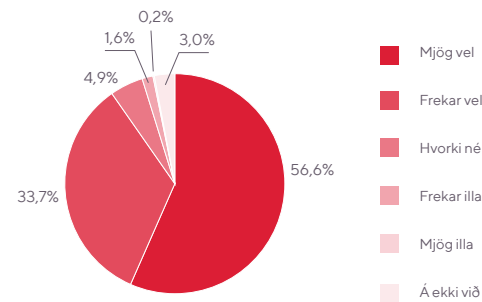
Á heildina litið er ég ánægð/ur í starfi mínu hjá Íslandsbanka



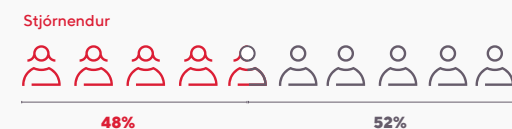
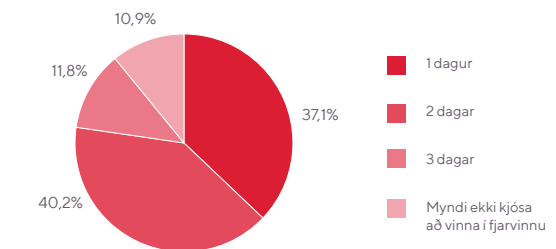
Telur þú að afköst þín í fjarvinnu séu betri, svipuð eða verri en þegar þú sinnir vinnu þinni á vinnustaðnum?



Á heildina litið hvernig gekk að vinna heima?



Ef fjarvinna væri í boði til frambúðar hversu marga daga myndir þú kjósa að vinna í fjarvinnu á viku?





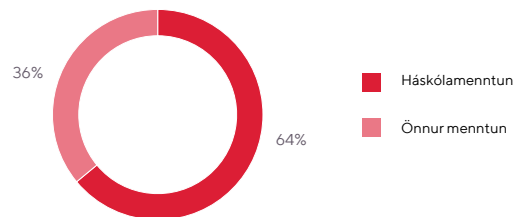
## Fræðsla og þjálfun

Í nútíma þekkingarfyrtækjum er nauðsynlegt að viðhalda og auka þekkingu starfsfólks. Bankinn býður upp á yfir 200 námskeið og fræðslufundi á hverju ári. Starfsmenn bankans kenna á stærstum hluta þeirra og miðla þannig þekkingu á milli sviða. Fræðslan er mjög fjölbreytt en starfsmönnum ber skylda til að sækja ákveðin námskeið starfs síns vegna, t.d. námskeið sem snúa að öryggismálum, regluvörslu eða leiðtogaþjálfun fyrir stjórnendur. Þar að auki býður bankinn upp á fjölda annarra námskeiða sem snúa að persónulegri styrkingu og aðstoð við að þróast í starfi. Þar má nefna námskeið í tíma- og verkefnastjórnun, andlegri og líkamlegri heilsu og ýmis konar starfstengdri færni starfsmanna. Stjórnendur á öllum stjórnunarstigum eru studdir með skipulagðri leiðtogaþjálfun. Unnið

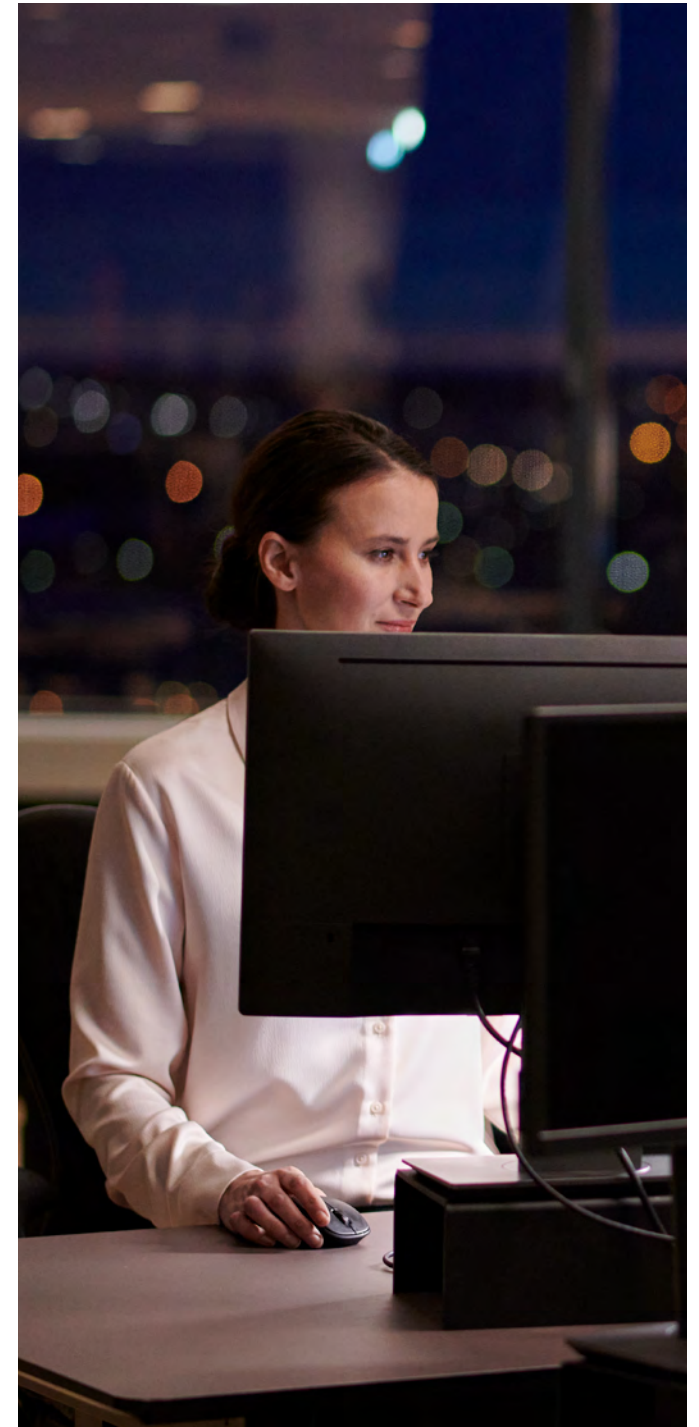
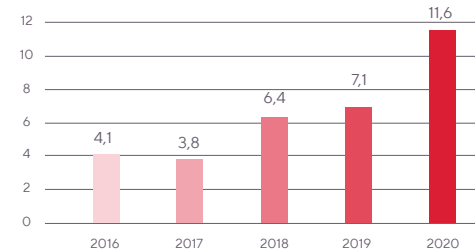
er markvisst eftir hæfnisþáttum stjórnenda Íslandsbanka sem skilgreina hegðun sem er líkleg til að skila árangri í stjórnun. Leiðtogaþjálfunin hefur að markmiði að styrkja stjórnendur í þessum þáttum og hjálpa þeim að ná tökum á leiðtogahlutverki sínu.

Fræðslustarfið er skipulagt með því markmiði að vera fastmótað en á sama tíma mjög sveigjanlegt. Gildi þeirrar aðferðafræði kom berlega í ljós á árinu 2020 þar sem þurfti að færa alla fræðslu og þjálfun í rafrænt form frá mars og til loka árs. Aukin áhersla á rafræna fræðslu á árinu skilaði sér í fjölbreyttari námskeiðum, meðalfjölda námskeiða á hvern starfsmann og fjölbreytileika þeirra valmöguleika sem í boði eru, bæði fyrir stjórnendur og starfsmenn.

Menntun



Meðalfjöldi námskeiða á hvern starfsmann



# Jákvæð áhrif fjarvinnu

Fyrirkomulag þar sem starfsfólk Íslandsbanka mun að jafnaði vinna heima einn dag í viku hefur verið fest í sessi en slíkt mun fela í sér bætta starfsánægju, minna kolefnisspor bankans og auk þess mun það hafa jákvæð rekstraráhrif í för með sér.



## Aukinn sveigjanleiki og ánægja starfsfólks

Sú þróun sem hefur átt sér stað undanfarin ár í sveigjanleika vinnu og vinnuaðstöðu mun halda áfram og má ætla að starfsmenn framtíðarinnar muni í ríkari mæli gera kröfu um að geta unnið heima að hluta til. Nauðsynlegt er að svara því kalli og vera samkeppnishæf að þessu leyti í augum núverandi og framtíðar starfsmanna.



## Sjálfbærnisjónarmið

Áhrif þess að starfsfólk vinni heima einn dag í viku hefur hátt vægi til lækkunar á kolefnisspori bankans og er lykilskref í að ná markmiði um að draga úr kolefnisspori tengdu rekstri. Það að um fimmtungur starfsfólk bankans mæti ekki á starfsstöð hvern dag er mikilvægt framlag til þess að minnka umferð á höfuðborgarsvæðinu með tilheyrandi jákvæðum umhverfisáhrifum. Vonast bankinn til að fleiri fyrirtæki, stofnanir og jafnvel skólar fylgi í kjölfarið.



## Jákvæð rekstraráhrif

Breytingin hefur í för með sér sparnað og næst fram rekstrarhagræði við minni notkun á hita, rafmagni, bílastæðum, matarinnkaupum og fleiru samhliða því að starfsfólk vinni heima einn dag í viku.



Árs- og sjálfbærniskýrsla 2020

# 4 Með samvinnu erum við #1 í þjónustu



# Einstaklingar

## Markaðshlutdeild

**32%**

einstaklingar

**31%**

innlán

Einstaklingssvið veitir viðskiptavinum alhliða fjármálaþjónustu með sérstaka áherslu á stafrænar dreifileiðir.

Góð þjónusta við viðskiptavinum hvort heldur sem er með persónulegri ráðgjöf eða með góðu aðgengi að stafrænum lausnum tryggir ánægju viðskiptavina. Í dag geta einstaklingar í viðskiptum við Íslandsbanka sinnt sínum bankaviðskiptum á þeim tíma dags sem þeim hentar. Dreifileiðir á borð við app, netbanka, hraðbanka og netspjall eru opin allan sólarhringinn. Ráðgjafaver og útibú bankans eru aðgengileg á hefðbundnum opunartíma líkt og venja hefur verið þó

COVID-19 heimsfaraldurinn hafi á árinu 2020 haft umtalsverð áhrif á opunartíma útibúa. Á nýliðnu ári hafa fjölmörg skref verið stigin til að gera bankapjónustu enn aðgengilegri og einfaldar lausnir á borð við forgangslínur í síma fyrir eldri borgara og lántakendur húsnæðislána hlotið afar góðar viðtökur. Það sama má segja um nýjungar í stafrænum lausnum sem gera bankapjónustu enn aðgengilegri og einfaldari fyrir viðskiptavinum sem vilja þjónusta sig sjálfir.



Fyrsti banki á Íslandi til að bjóða **Fróða, spjallmenni** sem er til staðar allan sólarhringinn



**47% aukning** í nýjum viðskiptavinum sem hefja viðskipti stafrænt í gegnum **Velkomin í hópin** lausnina



87 þúsund app notendur sem er **12% aukning** milli ára



Símtöl í **símalínu eldri borgara** hafa **aukist um 75%** frá því í byrjun árs 2020



**23% markaðshlutdeild í húsnæðis-lánnum** og bankinn aldrei fjármagnað jafnmörg heimili í landinu



## Persónuleg stafræn bankapjónusta

„Árið 2020 hefur að mörgu leyti verið ansi áhuga-vert og hefur heimsfaraldurinn COVID-19 haft umtalsverð áhrif hvað varðar hraðar umbreytingar og innleiðingar á lausnum er tengjast daglegri bankapjónustu. Aðgengi að útibúum bankans hefur stóran hluta ársins verið takmarkað vegna samkomutakmarkana en á sama tíma hefur aðgengi viðskiptavina að persónulegri þjónustu verið aukið. Forgangslínur í síma voru

kynntar viðskiptavinum við fyrstu lokun útibúa í vor og hefur sú þjónusta mælst afar vel. Farsæl innleiðing á spjallmenninu Fróða hefur reynst bankanum heillaspur í auknum fjölda fyrirspurna frá viðskiptavinum í leit að upplýsingum. Fjöldi nýrra snjallra lausna voru auk þess kynntar á árinu og hefur þar mestu munað um sjálfvirkan feril endurfjármögnunar húsnæðislána, nýja stafræna lausn í verðbréfavíðskiptum sem og þjónustur

til þægindaauka í appi og netbanka eins og innáborganir á lán, upplýsingaþjónustur o.fl. Við tökum fagnandi á móti nýju ári og ætlum að halda áfram að mæta þörfum viðskiptavina okkar með góðri persónubundinni þjónustu.“

**Sigríður Hrefna Hrafnkelsdóttir**  
Framkvæmdastjóri Einstaklinga

## Skipulag

### Útlán

Bjóða upp á fjölbreytt lánaúrval fyrir viðskiptavinum, allt frá yfirdráttarlánum til húsnæðislána og greiðslumat er að fullu stafrænt og sjálfvirk. Einnig er mögulegt að fá lán allt að tveimur milljónum króna afgreitt á örfáum mínútum í appi Íslandsbanka

### Sparnaður

Býður upp á sparnaðarleiðir sem henta ólíkum þörfum viðskiptavina, þ.m.t. séreignasparnað og sjóði. Nú geta viðskiptavinir stofnað sparnaðarreikninga í appinu, sniðna að þeirra sparnaðarþörfum, meðal annars nýjan stafrænan reikning. Þá geta viðskiptavinir nú stofnað vörslureikning í gegnum appið og hafið kaup í sjóðum og verðbréfum.

### Greiðslulausnir

Bjóða upp á einfaldar og skilvirkar greiðslulausnir sem eru í fremstu röð á greiðslumarkaði. Viðskiptavinir Íslandsbanka geta nú sótt alla þjónustu sem tengist kortum í gegnum stafrænar dreifileiðir sem gerir þjónustuna að einföldum og sjálfsögðum hluta af daglegu lífi. Íslandsbanki var fyrsti bankinn til að bjóða upp á greiðslur í gegnum Apple og Android síma, og snjallúr eins og Garmin og Fitbit.

### Aðrar þjónustur

Ráðgjafaver sinnir beiðnum viðskiptavina í síma, tölvupósti eða í gegnum netspjall. Fróði er spjallmenni sem búið er að forrita til þess að aðstoða og leiðbeina einstaklingum með bankaþjónustu þar sem biðtíminn er enginn. Húsnæðislánaþjónusta þjónar viðskiptavinum vegna húsnæðislána í útibúum, í gegnum síma og eftir rafrænum leiðum bankans.



### Húsnæðislánaþjónusta

Á árinu hefur ásókn í húsnæðislán náð sögulegu hámarki og var gífurleg aukning í umsóknarfjölda fyrir aukalán fyrir fyrstu kaupendur, ný húsnæðislán og endurfjármögnun. Í því eftirspurnarumhverfi kom stafræn lausn fyrir sjálfvirk greiðslumat bankanum einstaklega vel. Greiðslumatsferlið, þar sem svar berst á nokkrum mínútum, er að fullu stafrænt og hefur aukning í umsóknum verið um 70% milli ára. Umsóknin er að fullu sjálfvirk allt frá því að viðskiptavinur velur sér fasteign, stillir upp lán og sendir inn umsókn. Með þessum breytingum hefur bankinn aukið þjónustu sína við viðskiptavinum sem kjósa í auknum mæli að afgreiða sig sjálfir með því að styttu biðtíma og auka upplýsingaflæði. Til að styðja við viðskiptavinum í endurfjármögnun setti bankinn upp sérsímalínu til að svara fyrirspurnum um lán og stöðu umsókna.

### Ráðgjafaver og spjallmenni

Fróði er spjallmenni sem búið er að forrita til þess að aðstoða og leiðbeina einstaklingum með bankaþjónustu. Helsti kosturinn við Fróða er sá að biðtíminn eftir því að spjalla við hann er enginn og hann er við allan sólarhringinn. Hann getur ekki framkvæmt fjárhagslegar aðgerðir, enn sem komið er, en getur áframsent spjallið til ráðgjafa ef þess er þörf. Fróði er ný þjónusta og því má búast við því að hann sé ekki með öll svör á reiðum höndum en með tíð og tíma verða svör hans betri þar sem hann er sífellt að læra. Í dag hefur Fróði afgreitt nærri 20 þúsund netspjöll og hafa 90% af þeim verið leyst. Fróði afgreiðir 49% af samtölunum alfarið sjálfur.

# Viðskiptabanki

## Markaðshlutdeild

**42%**

höfuðborgarsvæðið

**35%**

landið allt

Viðskiptabanki veitir litlum og meðalstórum fyrirtækjum um land allt alhliða fjármálaþjónustu auk þess sem Ergo, fjármögnunarþjónusta bankans, er hluti af sviðinu.

Viðskiptabanki þjónar vaxandi hópi lítilla og meðalstórra fyrirtækja á Íslandi í þeirra nærumhverfi og hefur byggt upp traust viðskiptasambönd. Með það að leiðarljósi að vera #1 í þjónustu hefur sviðið á að skipa starfsfólki með yfirgripsmikla sérþekkingu og reynslu.

Samhliða persónulegri þjónustu höfum við stóraukið aðgengi að stafrænum lausnum. Við bjóðum nú fyrirtæki velkomin í app Íslandsbanka þar sem hægt er sinna helstu

bankaviðskiptum og einnig er hægt að stofna til nýrra viðskipta í gegnum heimasíðu bankans. Viðskiptabanki hefur endurtekið mælst með hæstu einkunn í þjónustukönnunum meðal samkeppnisaðila.

Á árinu höfum við lagt áherslu á að vera til staðar fyrir viðskiptavinum okkar, höfum átt mörg þúsund samtöl og lagt áherslu á persónuleg samskipti eins og hægt er á þessum fordæma-lausu tímum.



Þjónustum **50% framúrskarandi fyrirtækja**



Höfum aðstoðað rúmlega **700 fyrirtæki á árinu í COVID-19 tengdum úrræðum** og veitt um **400 stuðningslán**



Veittir voru styrkir til **27 nýsköpunarverkefna** úr Frumkvöðlasjóði Íslandsbanka á árinu, alls 60,5 milljónir króna



**30%** bílálána og bílasamninga vegna nýskráðra bifreiða voru **græn fjármögnun**



**44% hlutdeild** í fjármögnun á nýjum seldum vinnuvélum



Bjóðum **fyrirtæki velkomin** í app Íslandsbanka

## Tryggjum styrkar stoðir fyrir kröftuga viðspyrnu

„Árið 2020 einkenndist af áskorunum í íslensku efnahagslífi. Í upphafi COVID-19 heimsfaraldurs vorum við staðráðin í að vera til staðar, styðja og vinna að lausnum með viðskiptavinum okkar og undirbúa kröftuga viðspyrnu þegar hjól atvinnulífsins taka aftur að snúast með eðlilegri takti. Nýting úrræða hefur að miklu leyti verið einangruð við ferðaþjónustuna og tengdar atvinnugreinar. Utan þess hefur verið ágætur gangur í nýjum útlánum tengt almennri fjárfestingu atvinnulífsins, s.s. í verslun og

þjónustu, byggingariðnaði og aukning í útlánunum á bílalanamarkaði. Kappkostað hefur verið við að bjóða góða og persónulega þjónustu þrátt fyrir lokaðar dyr útibúa um tíma. Þar munaði mikið um rafræna þjónustu og ljóst að COVID-19 flýtti þeirri framþróun umtalsvert. Á árinu gerðum við skipulagsbreytingar á þjónustu til lítilla og meðalstórra fyrirtækja m.a. með stofnun fyrirtækjamiðstöðvar í Norðurtorni, þar sem öll fyrirtækjaþjónusta höfuðborgarsvæðisins var sameinuð á einn stað. Það er trú okkar að sú

breyting skili sér í enn betri þjónustu og auknum slagkrafti. Í takt við stefnu Íslandsbanka um sjálfbærni tókum við okkar fyrstu skref á þeirri vegferð með því að bjóða upp á græna fjármögnun hjá Ergo. Við stefnum markvisst að því að auka grænt vöruframboð og hlutdeild grænna verkefna í lánasafni okkar og vera þannig hreyfiafl til góðra verka í íslensku atvinnulífi.“

Una Steinsdóttir

Framkvæmdastjóri Viðskiptabanka





## Skipulag

### Fyrirtækjamiðstöðvar og útibú

Íslandsbanki rekur 12 útibú, þrjú á höfuðborgarsvæðinu og níu víðsvegar um landið. Í útibúum er boðið upp á sjálfsafgreiðslulausnir jafnt sem persónulega ráðgjöf sem skilar sér í betra aðgengi og þjónustu við viðskiptavinum. Á árinu var þjónusta til fyrirtækja eflað í formi fyrirtækjamiðstöðva í höfuðstöðvum bankans í Kópavogi fyrir höfuðborgarsvæðið og á Akureyri fyrir Norður- og Austurland.

### Stafrænar lausnir

Fyrirtæki eru nú velkomin í app Íslandsbanka. Öll fyrirtæki sem hafa aðgang að fyrirtækjabanka geta nú skráð sig í appið en einnig er hægt að stofna til viðskipta í gegnum vef okkar. Þessi þjónusta mun stóruka stafræna þjónustu við fyrirtæki og miklar væntingar eru bundnar við framtíð þessara dreifileiða.

Í þjónustu við fyrirtækin með hagsmuni viðskiptavina að leiðarljósi. Á árinu hófum við samstarf við fjártæknifyrirtækið Payday sem býður upp á fjármálalausnir fyrir lítil fyrirtæki.

### Ergo

Ergo er hluti af Viðskiptabanka og sérhæfir sig í fjármögnun atvinnutækja og atvinnuhúsnæðis fyrir rekstraraðila og fjármögnun bíla og ferðavagna fyrir einstaklinga. Með yfir 35 ára reynslu á eignaleigumarkaði kappkostar Ergo við að aðgreina sig frá keppinautum með því að veita góða og skjóta þjónustu með þarfir viðskiptavina í fyrirrími.



### Ertu með eitthvað grænt í gangi?

Stórt skref í sjálfbærnivægferð okkar var tekið á á árinu þegar við kynntum til sögunnar vöruna græna fjármögnun. Þannig er viðskiptavinum gert kleift að fjármagna kaup á umhverfisvænni bifreið, rafmagnshjóli eða hleðslustöð á hagstæðari kjörum. Með grænni fjármögnun leggjum við, ásamt viðskiptavinum, okkar af mörkum í baráttunni um loftlagsmál og erum þannig hreyfiafl til góðra verka.

Hátæknifyrirtækið Tesla kom inn á íslenskan markað á árinu og varð Ergo fyrir valinu sem opinber samstarfsaðili Tesla á Íslandi. Mikil ánægja hefur verið með samstarfið og þetta tækifæri til að tengja okkur við aðila sem hefur skarað fram úr með því að byggja á hugmyndafræði um sjálfbærni og vistvænan lífsstíl.

### Fyrirtækjamiðstöð

Á árinu var þjónusta við lítil og meðalstór fyrirtæki á höfuðborgarsvæðinu sameinuð í eina fyrirtækjamiðstöð í Norðurtorni, höfuðstöðvum Íslandsbanka. Á sama tíma var ráðgjafabáttur fyrirtækjapjónustunnar í síma stórefldur í miðstöðinni og er markmið með þessum breytingum að veita enn betri þjónustu, auka slagkraft og skilvirkni. Fyrirtækjamiðstöð fyrir allt Norður- og Austurland var einnig sett á laggirnar í sömu breytingum.

Þetta nýja skipulag hefur þegar sannað sig í þeim krefjandi verkefnum sem við unnum að með viðskiptavinum okkar á árinu.

# Fyrirtæki og fjárfestar

## Markaðshlutdeild

### 35%

stór fyrirtæki  
og fagfjárfestar

Fyrirtæki og fjárfestar bjóða alhliða fjármála- og fjárfestinga-bankþjónustu 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 þarfir viðskiptavina og býr starfsfólk sviðsins yfir sérþekkingu á öllum 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 sviðsins hefur mikla reynslu af flóknum og umfangsmiklum verkefnum og hefur teymið á síðustu árum leitt mörg af stærri umbreytingarverkefnum í íslensku atvinnulífi. Áhersla er lögð á stuttar boðleiðir og samvinnu þvert á starfseiningar sviðsins til að koma sem best til móts við þarfir viðskiptavina okkar.



**#1 í fyrirtækjaráðgjöf** sem lauk 30 verkefnum á árinu



Aukning eigna í stýringu hjá einkabankþjónustu um **3,3 milljarða króna**



**Mestu viðskiptin** í kauphöllinni. Af heildarviðskiptum þvert á eignaflokka var Íslandsbanki með **18,7% hlutdeild** og mesta veltu með **skráð skuldabréf 19%**



Ný útlán **72 milljarðar króna**



## Áskoranir og árangur

„Viðburðaríkt og krefjandi ár er að baki þar sem COVID-19 heimsfaraldurinn setti svip sinn á okkar starfsemi og flestra okkar viðskiptavina. Traust og sterkt viðskiptasamband er aldrei mikilvægara en þegar erfiðleikar steðja að. Við lögðum því mikla áherslu á að vinna þétt með þeim viðskiptavinum okkar sem þurftu á lausnum og svigrúmi að halda til að komast í gegnum þær einstæðu aðstæður sem sköpuðust á árinu.

Fyrirtæki og fjárfestar leggja metnað sinn í að veita framúrskarandi þjónustu og var því ánægjulegt að sjá hversu mörgum árangursríkum verkefnum var lokið á árinu hvort sem var í fyrirtækjaráðgjöf, á mörkuðum, eignastýringu eða lánveitingum. Einnig fór mikill kraftur í að vinna með ríkinu að því að tryggja miðlun þeirra úrræða sem ríkið býður fyrirtækjunum í landinu til að takast á við

faraldurinn. Stór skref voru stigin á sviði sjálfbærni, m.a. sala á fyrstu sjálfbæru skuldabréfaútgáfum bankans og uppsetning á sjálfbærum fjármögn-unarramma bankans sem skapaði grunn að sjálfbærum lánveitingum.“

Ásmundur Tryggvason  
Framkvæmdastjóri Fyrirtækja og fjárfesta

## Skipulag

### Fyrirtæki

Stýra viðskiptasamböndum við stærri fyrirtæki og stofnanir. Einingin er ábyrg fyrir allri þjónustu bankans við þessa viðskiptavini og þjónustar allar greinar íslensks atvinnulífs með sérþekkingu á sjávarútvegi, mannvirkjum og ferðaþjónustu.

### Fyrirtækjaráðgjöf

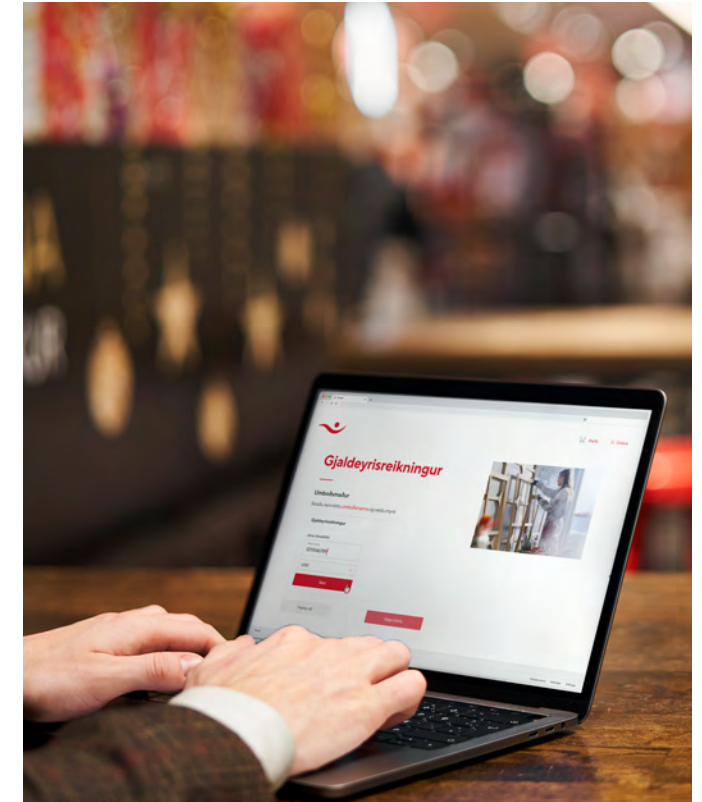
Aðstoðar fyrirtæki og einstaklinga við kaup og sölu á fyrirtækjum, samruna félaga og aðrar eignarhaldstengdar breytingar. Veitir auk þess ráðgjöf í tengslum við skráningar félaga á verðbréfamarkað, hefur umsjón með hluta-fjárútboðum, gerð lýsinga og töku verðbréfa til viðskipta í kauphöll. Fyrirtækjaráðgjöf aðstoðar einnig fyrirtæki við að afla lánsfjármögnunar hvort sem er í formi bankafjármögnunar eða með útgáfu og sölu skuldabréfa til fjárfesta.

### Miðlun og afleiðuborð

Miðlun samanstendur af bæði hlutabréfa- og skuldabréfamiðlun auk gjaldeyris- og afleiðuviðskipta, svo sem framvirkra samninga með gjaldeyri, vaxtaskiptasamninga og framvirkra samninga á hlutabréfa- og skuldabréfamörkuðum.

### Eignastýring

Samanstendur af tveimur einingum – einkabanka og fagfjárfestum. Einka-bankaþjónusta Íslandsbanka býður upp á eignastýringu og ráðgjöf fyrir efnameiri einstaklinga, fjárfestingafélög, sjóði og góðgerðafélög. Fagfjárfestar stýra viðskipta-samböndum við stærri fjárfesta og eru ábyrgir fyrir allri þjónustu bankans við þessa viðskiptavini.



### Icelandair

Icelandair Group fór ekki varhluta af áhrifum COVID-19 heimsfaraldursins á ferðaþjónustu. Samningar við haghafa stóðu yfir frá mars 2020 og lauk með vel heppnuðu 23 milljarða króna almennu hlutafjárútboði í september.

Íslandsbanki kom að verkefninu bæði sem lánveitandi félagsins og sem ráðgjafi í ferlinu auk þess að hafa umsjón með útboðinu. Margar einingar innan bankans lögðust á eitt við að skila vel unnu verki með framúrskarandi árangri.

### Hagkvæm fjármagnsskipan

Fyrirtæki og fjárfestar bjóða heildstætt vöruframboð og vinna með fyrirtækjum að hagkvæmri fjármagnsskipan þeirra, hvort heldur sem er með veitingu bankalána, útgáfu markaðsskuldabréfa eða blöndu af hvoru tveggja. Mikil umsvif voru á skuldabréfamarkaði á árinu og hafði bankinn m.a. umsjón með útgáfu og sölu á 11 milljarða króna skuldabréfaútgáfum fyrir Eik fasteignafélag og 4 milljarða króna skuldabréfaútgáfu fyrir Regin fasteignafélag, auk lánveitingar til Regins sem fellur að grænni fjármálaumgjörð bæði Regins og Íslandsbanka.



# Íslandssjóðir

## Markaðshlutdeild

# 35%

á innlendum  
sjóðamarkaði

Íslandssjóðir hf. er elsta eignastýringarfyrirtæki landsins, stofnað árið 1994 og er dótturfélag Íslandsbanka.

Félagið stýrir 22 verðbréfa- og fjárfestingarsjóðum, sex sérhæfðum sjóðum og þjónustar auk þess fjárfestingarfélög sem fjárfesta í óskráðum hlutabréfum og fasteignum. Íslandssjóðir stýra eignum sem nema um 350 milljörðum króna en yfir 11.000 sparifjáreigendur og fjárfestar ávaxta eignir sínar í sjóðum félagsins.

Íslandssjóðir hafa um árabíl verið leiðandi í rekstri skuldabréfasjóða á Íslandi. Íslandssjóðir

hafa auk þess sérhæft sig í fasteignaverkefnum og reka nú meðal annars sérhæfða sjóðinn 105 Miðborg sem stjórnar uppbyggingu á nýju borgarhverfi á Kirkjusandi. Íslandssjóðir fylgja aðferðum ábyrgra fjárfestinga í allri eignastýringu og stofnuðu á árinu 2018 eina græna skuldabréfasjóð landsins. Íslandssjóðir hafa árlega frá árinu 2013 hlotið viðurkenningu sem fyrirmyndarfyrirtæki í góðum stjórnarháttum. Viðurkenningin er nú veitt af Stjórnvísí.

## Allir verðbréfa- og fjárfestingarsjóðir Íslandssjóða skiluðu jákvæðri ávöxtun

Hlutabréfasjóðir í virkri stýringu Íslandssjóða skiluðu ávöxtun umfram Úrvalsvisitölu kauphallar Íslands á árinu

### IS Hlutabréfasjóður

Árleg nafnávöxtun m.v. 31.12.2020

|      |       |
|------|-------|
| 1 ár | 33,5% |
| 2 ár | 21,9% |
| 3 ár | 10,2% |
| 4 ár | 6,5%  |
| 5 ár | 4,0%  |

### IS EQUUS Hlutabréf

Árleg nafnávöxtun m.v. 31.12.2020

|             |       |
|-------------|-------|
| 1 ár        | 42,4% |
| 2 ár        | 33,1% |
| 3 ár        | 18,0% |
| Frá stofnun | 14,9% |

### IS Einkasafn E

Árleg nafnávöxtun m.v. 31.12.2020

|      |       |
|------|-------|
| 1 ár | 23,0% |
| 2 ár | 17,1% |
| 3 ár | 12,8% |
| 4 ár | 9,7%  |
| 5 ár | 8,5%  |

## Afbragðs ávöxtun þrátt fyrir sérstakt ár

„Margt gott hefur áunnist á árinu sem vissulega hefur verið sérstakt fyrir margra hluta sakir. Við birtum í fyrsta sinn áhrifaskýrslu fyrir græna skuldabréfasjóðinn sem mælir áhrif af fjárfestingum sjóðsins á losun koltvísýrings. Þá birtum við UFS uppgjör Íslandssjóða sem er skýrsla um sjálfbærniþætti í rekstri félagsins. Góð ávöxtun í sjóðum og eignasöfnum var einkennandi fyrir árið

og bæði skuldabréfa- og hlutabréfaeigendur geta vel við unað með ávöxtun af sparnaði sínum, þrátt fyrir áföll tengd COVID-19 heimsfaraldrinum um allan heim. Eignadreifing sannaði enn og aftur gildi sitt á árinu og blönduð eignasöfn skiluðu jafnan mjög góðum árangri. Þannig skilaði Einkasafn E til að mynda bestu ávöxtun allra blandaðra sjóða hér á landi á árinu.“

Kjartan Smári Höskuldsson  
Framkvæmdastjóri Íslandssjóða hf.

## Skipulag

Innan Íslandssjóða starfa nokkrar viðskiptaeiningar en auk sjóðastýringar og eignastýringar stýrir félagið sérhæfðum sjóðum. Einnig er öflug áhættustýring starfrækt innan félagsins, auk viðskiptaþróunar, rekstrar og lögræðiþjónustu.

### Sjóðastýring

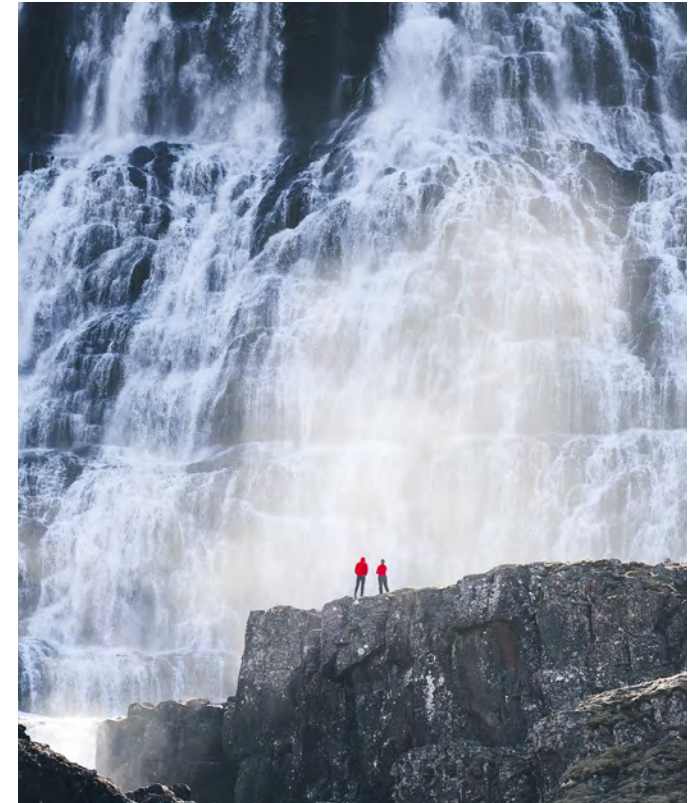
Sjóðstjórar Íslandssjóða stýra sjóðum sem fjárfesta í skuldabréfum, hlutabréfum og öðrum fjármálagerningum. Sjóðir eru hagkvæm og góð leið fyrir sparifjáreigendur sem vilja ávaxta sitt fé í safni verðbréfa og dreifa þannig áhættu.

### 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.

### Sérhæfðir sjóðir

Íslandssjóðir hafa frá árinu 2012 byggt upp mikla reynslu á sviði fasteignafjárfestinga og fasteignaþróunar auk framtaksfjárfestinga. Sjö reyndir sérfræðingar stýra sérhæfðum sjóðum félagsins og fjárfestingum í gegnum sérhæfð fjárfestingarfélög. Innan Íslandssjóða er einnig starfræktur sérhæfður fagfjárfestasjóður sem fjárfestir í hrávörum, auk fagfjárfestasjóðsins Alpha sem stundar stöðutöku á innlendum hlutabréfamarkaði.

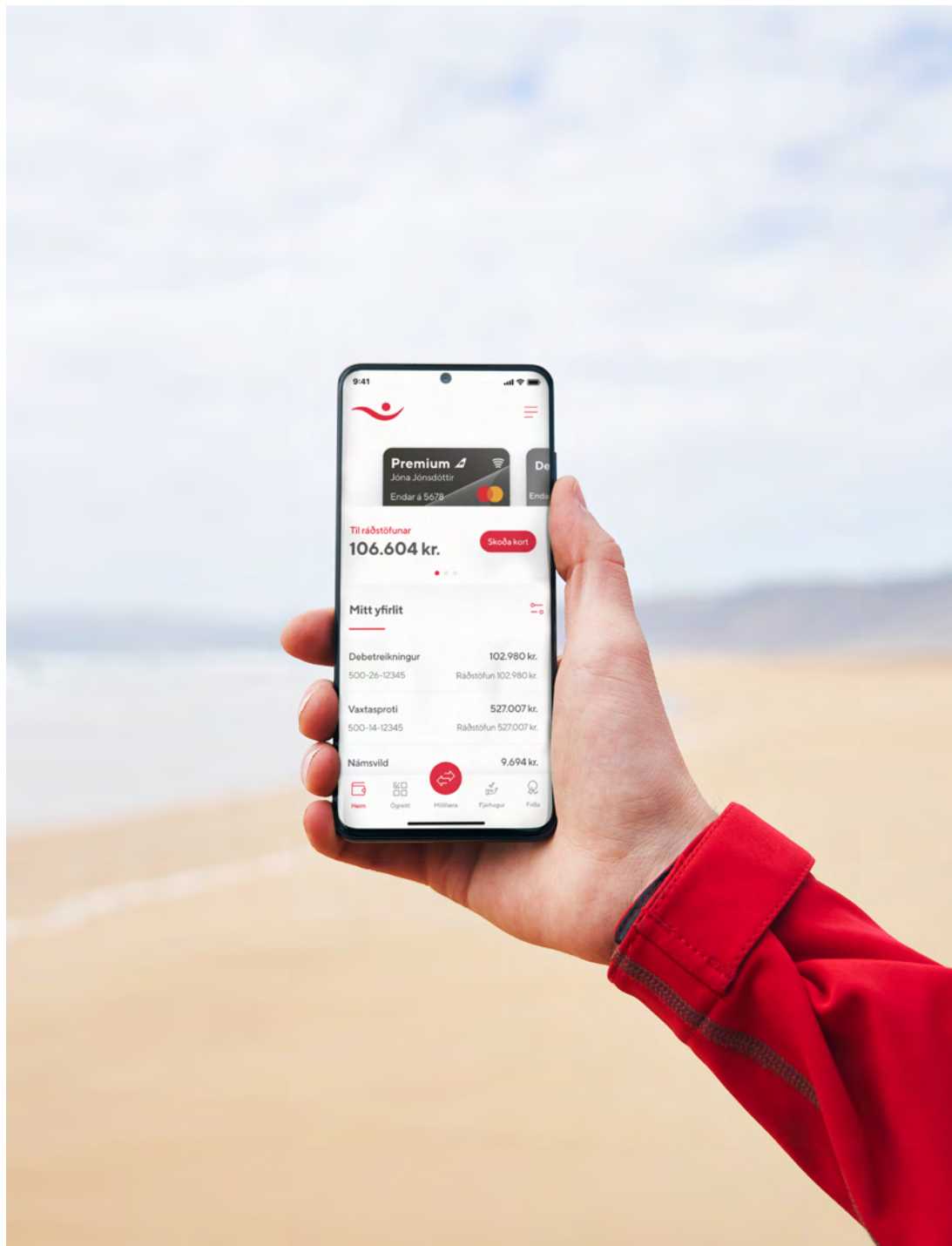


### IS Græn skuldabréf

IS Græn skuldabréf er eini græni sjóðurinn á Íslandi og er fyrir sparifjáreigendur sem leggja áherslu á umhverfis- og loftslagsmál í fjárfestingum sínum. Sjóðurinn fjárfestir í skuldabréfum sem hafa jákvæð áhrif á umhverfi okkar og samfélag án þess þó að gefa afslátt af arðsemissjónarmiðum. Samkvæmt áhrifaskýrslu sjóðsins styður ein milljón sem er fjárfest í IS Græn skuldabréf við verkefni sem koma í veg fyrir losun sem samsvarar 2,3 tonnum af koltvísýringi á ári.

### IS Einkasöfn

IS Einkasöfn eru fjárfestingarsjóðir sem henta öllum sparifjáreigendum, en hlutverk þeirra er að skila ávöxtun með góðri eignadreifingu. Það næst með því að fjárfesta í ólíkum eignaflokkum bæði hér á landi og erlendis. Sjóðirnir eru í boði í fimm áhættuflokkum frá A til E þar sem vægi hlutabréfa eykst eftir því sem ofar dregur og þar með bæði vænt ávöxtun og áhætta. Skattalegt hagræði fylgir fjárfestingu í sjóðunum þar sem sjóðir greiða ekki fjármagnstekjuskatt þegar þeir kaupa og selja verðbréf.



Árs- og sjálfbærnisráðgjafi 2020

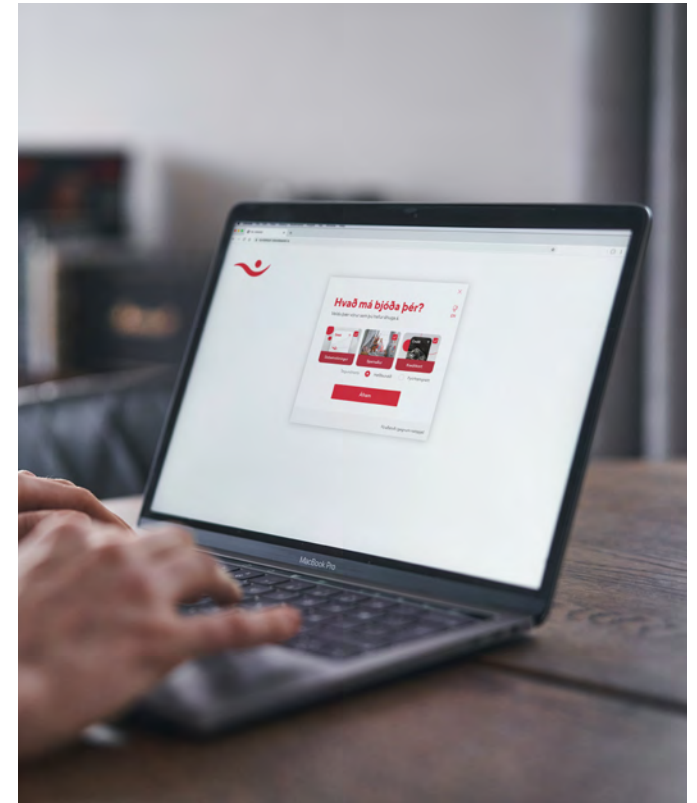
# 5 Stafræn tengsl í hverju skrefi

Upplýsingatækni



# Vörumiðuð þróun fyrir viðskiptavinum

Á árinu 2020 mótaði Íslandsbanki stafræna stefnu sem er vegvísir bankans þegar kemur að stafrænni vöruþróun og innleiðingu á tækninýjungum. Stefnan byggir á fimm meginstoðum þar sem við tengjumst viðskiptavinum og samstarfsaðilum í gegnum stafrænar lausnir, þekkjum þarfir þeirra og veitum þeim hnökralausa bankapjónustu í hverju skrefi.



I

## #1 í þjónustu við viðskiptavinum og samstarfsaðila

Til þess að setja þjónustu við viðskiptavinum og samstarfsaðila í fyrsta sæti eru lausnir sem þróaðar eru „opnar“ og aðgengilegar viðskiptavinum þegar og þar sem þeim hentar. Með aðgengilegum lausnum opnast einnig möguleikar á samstarfi við fjártækniáðila og tækifæri til að auka við og bæta þjónustuframboð bankans.

II

## Hnökralaus sjálfsafgreiðsla

Hnökralaus sjálfsafgreiðsla er mikilvægur liður í því að setja þjónustu í fyrsta sæti. Það þýðir að afgreiðsla mála er sjálfvirk alla leið, frá því að viðskiptavinur hefur ferlið þar til allri vinnslu málsins er lokið.

III

## Snjöll notkun gagna

Til þess að afgreiðsla sé sjálfvirk alla leið eru gögn nýtt á snjallan hátt til að þjónusta viðskiptavinum. Í því felst að virkja þau verðmæti sem liggja í gögnum til að skilja þarfir viðskiptavinum og bjóða sérsniðna þjónustu, vörur og verð.

IV

## Stafrænt vöruframboð og verðlagning

Með því að gera vöruframboð og verðlagningu stafræn er mögulegt að breyta og innleiða nýjar vörur á augabragði. Þegar ný vara verður til birtist hún í öllum dreifileiðum bankans á sjálfvirkan og samræmdan hátt.

V

## Hagkvæmt og skilvirkt kerfandslag

Hagkvæmt og skilvirkt kerfandslag er undirstaða stafrænnar þjónustu og byggir á því að nýta tækninýjungar til að þróa lausnir á skilvirkan, hraðan og hagkvæman hátt.

### Vegvísir fyrir vöruþróun

Ný vöruþeymi og vöruþróun skipulag hafa þróast á árinu og skilað bættri samvinnu á milli upplýsingatækni og viðskiptaþinga, sem vinna saman að því að móta stefnu hvers vöruþeimis, forgangsraða og framkvæma verkefni.

### Vöruþeymi Íslandsbanka byggja á samvinnu upplýsingatækni og viðskiptaþinga



Dagleg bankaviðskipti



Dreifileiðir



Markaðs- og verðbréfalausnir



Samstæðulausnir



Upplýsingastýring og fjármálalausnir



Útlán

Vöruþeymin hafa skilgreint vegvísi fyrir sínar vörur með það að markmiði að búa til heildstæða sýn fyrir stafræna vöruþróun bankans.

Með nýjum vöruþeymum hefur átt sér stað hröð þróun stafrænna lausna fyrir viðskiptavinum bankans. Áhersla á vöruniðaða þróun hefur meðal annars gert bankanum kleift að styðja vel við viðskiptavinum í gegnum COVID-19 heimsfaraldurinn, með sjálfvirkum ferlum og sjálfsafgreiðslu þeirra úrræða sem boðið hefur verið upp á.

Fjárfest hefur verið í uppbyggingu tæknilegra innviða undanfarin ár sem gerir bankanum kleift að leggja enn meiri áherslu á að prófa nýjar lausnir fyrir viðskiptavinum á sterkum grunni. Unnið hefur verið að innleiðingu á lánakerfi og sjálfvirknivæðingu lánaferilsins, með það að markmiði að bæta þjónustu við viðskiptavinum og gera afgreiðslu lána skilvirkari.

## Ný stafræn stefna skapar tækifæri í vöruþróun

„Fjárfesting Íslandsbanka í stafrænum lausnum og vöruniðaðri þróun hefur gert bankann vel í stakk búinn til að takast á við þær áskoranir sem COVID-19 heimsfaraldurinn hafði í för með sér, með lágmarks riski á daglegri starfsemi og þjónustustigi. Með samhentum átaki upplýsingatækni og viðskiptaþinga var mögulegt að bregðast hratt og vel við nýjum aðstæðum og prófa stafrænar lausnir og úrræði til að mæta breyttum þörfum viðskiptavina.“

Á árinu varð til ný stafræn stefna Íslandsbanka. Nýja stefnan setur bankann í fremstu röð þegar kemur að opnum bankaheimi og skapar tækifæri fyrir áframhaldandi þróun og vöxt bankans.

Með reynslu ársins 2020 og nýja stafræna stefnu í farteskinu er Íslandsbanki tilbúinn fyrir áskoranir og tækifæri framtíðarinnar.“

Riaan Dreyer

Framkvæmdastjóri upplýsingatækni

# Stafrænir innviðir fyrir framtíðina

Á árinu 2020 náði Íslandsbanki góðum árangri í uppbyggingu innviða sem snúa að stafrænni vöruþróun og opnum bankaheimi. Sérstök áhersla var lögð á aukna sjálfvirknivæðingu innri ferla sem og gæði hugbúnaðar.

>99%

lánsúmsóknir eru stafrænar

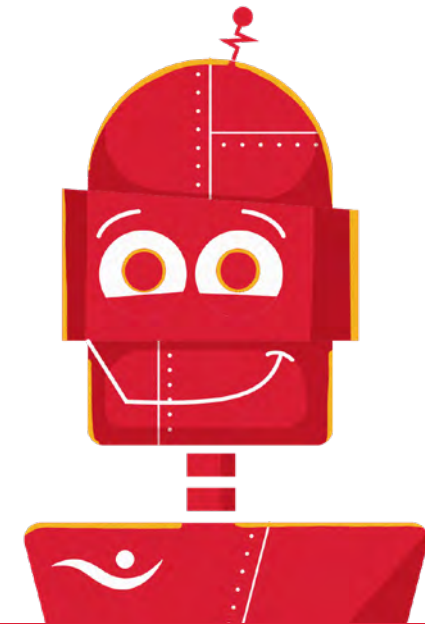
74%

reikninga eru stofnaðir stafrænt

>50%

afhendings á hugbúnaði er í gegnum sjálfvirkar útgáfuferla

Þessi vinna hefur skilað sér í styttri afhendingartíma lausna og meira rekstraröryggi. Á þessum fordæmalausum tímum þar sem kröfur viðskiptavina til sjálfsafgreiðslu og uppítíma hafa aukist gríðarlega hefur bankinn náð að mæta þörfum með betri og öruggari stafrænni þjónustu. Við höfum haldið áfram og byggt upp tækniumhverfi þar sem við þróum innviði og skýjalausnir í nýjustu tækni, innanhúss sem og í skýinu. Við gerum þannig bankann vel í stakk búinn að taka þátt í samkeppni stafrænna bankalausna í opnum vistkerfum. Með minni og skalanlegri einingum getum við haldið áfram að bregðast við síbreytilegu ytra umhverfi og veitt framúrskarandi stafræna þjónustu í okkar lausnum sem og samstarfsaðila.



## Á árinu voru kynntar til leiks fjöldi nýjunga fyrir viskiptavinum

- Íslandsbanka appið er nú aðgengilegt fyrir fyrirtæki fyrir bæði Android og iOS.
- Nýtt sameinað Íslandsbankaapp hefur hlotið góðar viðtökur og er mikil aukning í notkun.
- Viðskiptavinir geta endurfjármagnað húsnæðislán á sjálfvirkann hátt í netbankanum.
- Viðskiptavinir geta skráð sig í verðbréfaviðskipti og átt viðskipti með verðbréf í netbanka.
- Viðbrögð Íslandsbanka við COVID-19 heimsfaraldrinum fólust meðal annars í stafrænum stuðningslánnum, frýstingu lána, útgreiðslu séreignasparnaðar og skilmálabreytingu lána.
- Rafrænar undirritanir fyrir einstaklinga og lögaðila hafa skapað tækifæri til aukinnar sjálfsafgreiðslu.
- Makviss skref í átt að opnum bankaheimi hafa verið tekin með öflugri auðkenningarlausn, sýn á reikninga úr öðrum fjármálastofnunum í appinu og vefþjónustusvæðinu.
- FRÓÐI - nýtt spjallmenni bankans, var kynntur til leiks til að aðstoða viðskiptavinum.
- Stafræn græn bílalán eru hluti af sjálfbæru vöruframboði bankans.
- Appið hefur verið í stöðugri þróun á árinu og nýrri virkni bætt við. Viðskiptavinir geta nú meðal annars greitt inn á lán í appinu, millifært auðveldlega, fengið tilkynningar og þjónustuskilaboð og skipt um notanda án innskráningar.
- Íslandsbanki hefur hafið samstarf við Payday sem liður í aukinni áherslu á fjártækni. Með samstarfinu opnast tækifæri til að bjóða litlum fyrirtækjum lausnir til að einfalda sinn rekstur.
- Á árinu var opnað á Velkomin í viðskipti fyrir lögaðila og fyrirtæki, þar sem fyrirtæki geta sótt um vörur og þjónustu, svo sem bankareikninga, kreditkort, fyrirtækjabanka, app og innheimtuþjónustu.





Árs- og sjálfbærniskýrsla 2020

# 6 Sjálfbær Íslandsbanki

# Íslandsbanki sem fyrirmynd og hreyfiafl

Bankinn vill vera til fyrirmyndar í íslensku atvinnulífi og taka virkan þátt í samfélaginu sem við búum í. Með því að stuðla að sjálfbærni í sinni víðustu mynd hefur bankinn jákvæð áhrif, því það er mikilvægt fyrir okkur og okkar viðskiptavini.

Íslandsbanki leggur áherslu á samþættingu sjálfbærnisjónarmiða í starfsemi sinni til viðbótar við arðsemismarkmið sín. Auk þess að vera til fyrirmyndar þegar kemur að UFS (umhverfismál, félagslegir þættir og stjórnarhættir) viðmiðum í eigin rekstri þá ætlar bankinn að eiga frumkvæði að viðtæku samstarfi um ábyrga viðskiptahætti sem stuðla að sjálfbærri þróun íslensks efnahagslífs. Því þannig er bankinn raunverulegt hreyfiafl.

Sjálfbærnimarkmið til ársins 2025 voru samþykkt af stjórn útfrá UFS viðmiðum. Markmiðin styðja við þau heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna sem Íslandsbanki hefur ákveðið að leggja sérstaka áherslu á, Parísarsamkomulagið um að draga úr losun gróðurhúsalofttegunda, og aðgerðaráætlun Íslands í loftslagsmálum. Markmiðin taka mið af skuldbindingum bankans í tengslum við þátttöku hans í Nordic CEOs for a Sustainable

Future og í samstarfi hans á vettvangi SP um ábyrga bankastarfsemi.

Árleg undirmarkmið byggja á vinnu innan sviða og deilda bankans sem hluti af árlegri fimm ára áætlunargerð bankans og verða birt í árs- og sjálfbæriskýrslu ásamt yfirliti yfir árangur sem náðst hefur.



Íslandsbanki hlaut í september Íslensku þekkingarverðlaunin 2020

## Sjálfbærnistefna Íslandsbanka

Rekstur Íslandsbanka skal vera til fyrirmyndar þegar kemur að



Umhverfismálum



Félagslegum þáttum



Stjórnarháttum

Við viljum vera hreyfiafl umfram okkar eigin rekstur og taka þátt í viðskiptum sem hvetja aðra til aukinnar sjálfbærni



Ábyrgar lánveitingar



Ábyrgar fjárfestingar



Ábyrg innkaup



Styrkir og nýsköpun

# Sjálfbærniáfangar á árinu

Á árinu 2020 steig Íslandsbanki mikilvæg skref í innleiðingu á metnaðarfullri sjálfbærnistefnu.

Áherslan var á innleiðingu stefnunnar með viðtæku samráði og samvinnu innan bankans og þá sérstaklega við viðskiptasviðin, fjármálasvið, fjárstýringu, áhættustýringu, lögfræðisvið og við Íslandssjóði auk þess sem stefnan var rædd ítarlega í stjórn bankans. Fjórir vinnuhópar voru stofnaðir til að hafa umsjón með innleiðingu á stefnunni og náðist mikill

árangur með þessum hætti. Þátttaka starfsfólks er lykilatriði í að ná sjálfbærnimarkmiðum bankans og skapa fyrirtækjamenningu sem styður við vegferðina.



## Vinnuhópur I

### Rekstur, starfsfólk og birgjar

- Siðareglur fyrir birgja
- Fjarvinna starfsfólks
- Setning sjálfbærnimarkmiða og kolefnishlutleysi í rekstri
- Grænn leiðtogi – vinnustofur fyrir starfsfólk
- Hjálparhönd endurskoðuð og nýtt sjálfbærnidagatal próað
- Innleiðing á nýju umhverfis-stjórnunarkerfi frá Klöppum
- Kolefnisjöfnun á rekstri

## Vinnuhópur II

### Markaðsmál, styrkir og nýsköpun

- Sterkari tenging Frumkvöðlasjóðs við heimsmarkmið SP
- Auka úthlutun Frumkvöðlasjóðs vegna COVID-19 heimsfaraldursins
- Uppfærð styrkjastefna með frekari tengingu við heimsmarkmiðin
- Aukin áhersla á opinn banka og fjártækni

## Vinnuhópur III

### Sjálfbær lán og fjármögnun

- Græn bílalan
- UFS áhættumat fyrir lánasafn
- Sjálfbær fjármálarammi
- Útgáfa sjálfbærra og grænna skuldabréfa
- Sjálfbær fyrirtækjalán
- Íslandsbanki gerist aðili að alþjóðlegu samstarfsverkefni fjármálafyrirtækja um mælingu á kolefnisspori lána- og eignasafns

## Vinnuhópur IV

### Sjálfbærar fjárfestingar

- Sjálfbærni vinnustofur haldnar fyrir fjármálaráðgjafa byggðar á viðmiðum um ábyrgar fjárfestingar
- Fyrirtækjaráðgjöf og verðbréfa-miðlun bankans stóðu að útgáfu grænna og sjálfbærra skuldabréfa



# Sjálfbær fjármálarámmi

Íslandsbanki hefur fyrstur íslenskra banka skilgreint og birt sérstakan rámma utan um þau lán og fjárfestingar í eignasafni sínu sem flokkast sem sjálfbær. Birting og innleiðing rammans var stærsta framlag bankans á sviði sjálfbærni á árinu 2020.



Ramminn byggir á alþjóðlegum viðmiðum fyrir græn, félagsleg og sjálfbær skuldabréf sem eru gefin út af International Capital Market Association (ICMA), alþjóðasamtökum aðila á verðbréfamarkaði og byggir á fjórum stoðum:

1. Skilgreiningu sjálfbærra verkefnaflokka
2. Valferli sjálfbærra verkefna
3. Meðferð fjármuna
4. Skýrslugjöf til fjárfesta

Ramminn styður við heimsmarkmið SP, aðgerðaráætlun stjórnvalda í loftslagsmálum og viljayfirlýsingu um fjárfestingar í þágu sjálfbærrar uppbyggingar.

Dæmi um verkefni sem falla undir rammann eru: minni vatnsaflsvirkjanir, jarðvarmavirkjanir, vind og sólarorku verkefni, umhverfissvottaðar vörur (einnig í sjávarútvegi), grænar byggingar, rafbílar, lán til skóla og til atvinnusköpunar fyrir konur og minnihlutahópa.

## Flokkar sjálfbærra verkefna sem falla undir rammann

| Grænn flokkur sjálfbærniverkefna                               | Heimsmarkmið SP | Loftslagsáætlun íslenskra stjórnvalda                             |
|----------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------|
| G1 Orkuskipti í samgöngum                                      | 9, 11, 13       | A. Samgöngur á landi / H. Flug og iðnaður                         |
| G2 Vistvænar vörur, tækni og ferlar tengt hringrásarhagkerfi   | 12, 13          | E. Landbúnaður / F. Úrgangur og sóun / H. ETS: Flug og iðnaður    |
| G3 Orkusparnaður                                               | 7, 9, 12, 13    | C. Orkuframleiðsla og smærri iðnaður                              |
| G4 Mengunarvarnir og- stýring                                  | 9, 12, 13       | A. Samgöngur á landi / D. F-gös og efnisnotkun                    |
| G5 Endurnýjanleg orka                                          | 7, 9, 13        | C. Orkuframleiðsla og smærri iðnaður                              |
| G6 Grænar byggingar                                            | 9, 11, 13       | C. Orkuframleiðsla og smærri iðnaður                              |
| G7 Vistvæn stýring náttúrulegra svæða og landnotkun            | 11, 15          | E. Landbúnaður / I. Landnotkun                                    |
| G8 Sjálfbær sorpvinnsla                                        | 9, 12, 13       | F. Úrgangur og sóun                                               |
| G9 Upplýsingatækni                                             | 9               |                                                                   |
| <b>Blár flokkur sjálfbærniverkefna</b>                         |                 |                                                                   |
| B1 Vistvænar vörur, tækni og ferlar tengt hringrásarhagkerfi   | 12, 13, 14      | F. Úrgangur og sóun                                               |
| B2 Mengunarvarnir og- stýring                                  | 9, 12, 14       | B. Skip og hafnir / D. F-gös og efnisnotkun / F. Úrgangur og sóun |
| B3 Orkuskipti í samgöngum                                      | 9, 11, 13, 14   | B. Skip og hafnir                                                 |
| <b>Félagslegur flokkur sjálfbærniverkefna</b>                  |                 |                                                                   |
| F1 Stuðningur ríkis við lítil og meðalstór fyrirtæki, COVID-19 | 1, 8, 9         |                                                                   |
| F2 Félagslegt húsnæði                                          | 1, 10, 11       |                                                                   |
| F3 Menntun                                                     | 4, 10, 11       |                                                                   |
| F4 Stuðningur til lítilla og meðalstórra fyrirtækja            | 8, 9, 11        |                                                                   |
| F5 Jafnrétti, fjölbreytileiki og þátttaka allra                | 5, 10           |                                                                   |
| F6 Hagkvæmir grunninnviðir                                     | 9, 11           |                                                                   |

Ytra álit frá



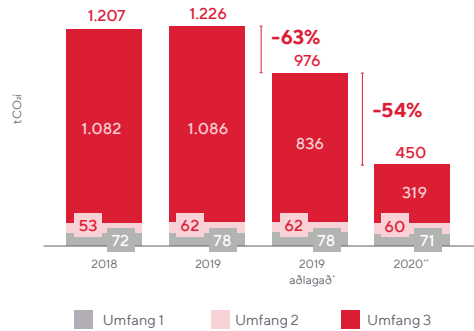




## Umfervismál Uppgjör 2020

### U1 Losun gróðurhúsalofttegunda

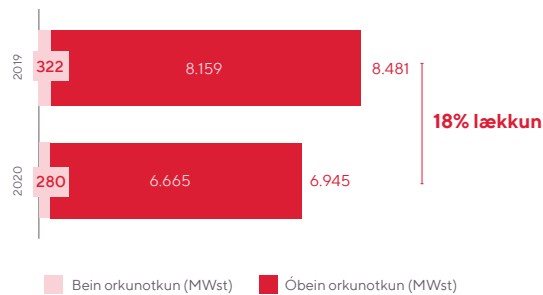
#### Kolefnisspor af rekstri



\*Á árunum 2018 og 2019 mældi CIRCULAR Solutions kolefnisspor bankans en mæling ársins 2020 er yfirfarin og vottuð af Klöppum grænum lausnum og byggir á upplýsingum sem umhverfshugbúnaður félagsins, EnviroMaster, hefur safnað saman yfir árið. Áætlað er að aðferðarmunur milli mælinganna telji um 250 tonn en mælingin 2020 byggir á ítarlegri gögnum um óbeina losun m.a. tengda vörum og þjónustu sem bankinn kaupir.

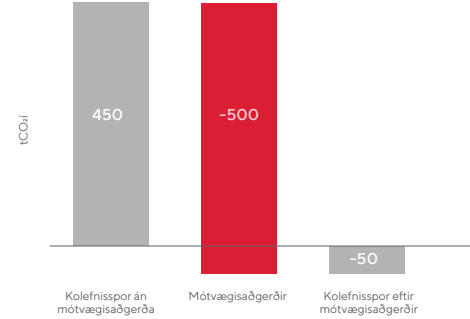
\*\*COVID-19 hafði umtalsverð áhrif á losun kolefnis á síðasta ári sem áætlað er að sé lækkun um 330 tonn milli ára 2019 og 2020.

### U3 Orkunotkun



Bein orkunotkun inniheldur eldsneyti, óbein orkunotkun inniheldur rafmagn og hita.

#### Kolefnisspor eftir mótvægisáðgerðir árið 2020



Kolefnisspor rekstrar árin 2019–2020 hefur verið kolefnisjafnað að fullu (og rúmlega það) í samstarfi við Votlendissjóð og Sameinuðu þjóðirnar (UN Carbon offset verkefnið).

### U2 Losunarkræfni gróðurhúsalofttegunda

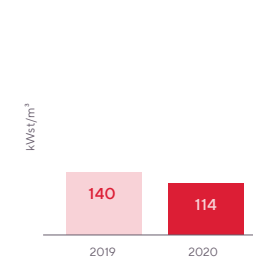


Losunarkræfni starfsmanna **0,6 tCO<sub>2</sub>e/stöðugildi**

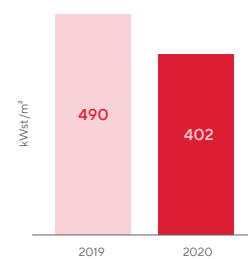
Losunarkræfni veltu **10,7 kgCO<sub>2</sub>e/milljón ISK**

### U4 Orkukræfni

#### Orkukræfni á rúmmetra



#### Orkukræfni á fermetra



Notkun á jarðefnaeldsneyti telur **16% af kolefnisspori** bankans á árinu 2020



Bankinn minnkar notkun á jarðefnaeldsneyti vegna fjárfestinga í rafmagnsbifreiðum í stað eldsneytisbifreiða. Á árinu 2020 var skipt út fimm eldsneytisbílum og í staðinn var fjárfest í **þremur rafbílum og einum tengiltvinnbíl**.



## Umhverfismál

### Uppgjör 2020

#### framhald

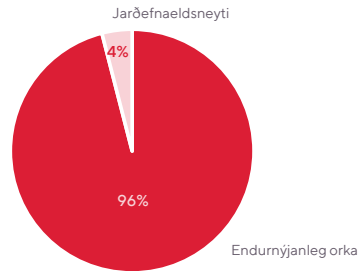
## Árs- og sjálfbæriskýrsla 2020

Sjálfbær Íslandsbanki

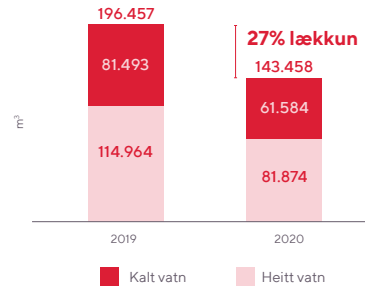
Umhverfismál

### U5 Samsetning orku

Kolefnisspor af rekstri



### U6 Vatnsnotkun



### U7 Umhverfisstarfsemi

Fylgir bankinn formlegri umhverfisstefnu?

Sjá sjálfbærnistefnu bankans, kafla 2 um umhverfismál.

Fylgir bankinn sérstökum úrgangs-, vatns-, og/eða endurvinnslustefnum?

Bankinn fékk Svansvottun á árinu 2020, sem nær til 90% af veitingaþjónustu bankans.

Notar bankinn viðurkennt orkustjórnunarkerfi?

Klappir grænar lausnir og MainManager.

### U8 Loftslagseftirlit / stjórn

Hefur stjórn eftirlit með og/eða stjórnar loftslagstengdri áhættu?

### U9 Loftslagseftirlit / stjórnendur

Hefur framkvæmdastjórn yfirumsjón með og/eða stýrir loftslagstengdri áhættu?

### U10 Mildun loftlagsáhættu

Heildarfjármagn sem árlega er fjárfest í loftslagstengdum innviðum, seiglu og vöruþróun **58 m.kr.**

Fjárfestingar í sjálfbærni innihalda rafbila, hleðslustöðvar fyrir rafbila, ráðgjöf, kolefnisjöfnun, aðildargjöld o.fl.

### Aðrir mikilvægismælikvarðar út frá atvinnugeira

Eru UFS þættir teknir til greina við þróun á nýjum og núverandi vörum?

Horft er til sjálfbærniáhættu í vöruþróun.

Býður fyrirtækið starfsmönnum upp á reglulega fræðslu tengda UFS þáttum?

Reglulega er boðið upp á fræðslu, t.d. um loftslagshamfarir af mannavöldum og heimsmarkmið SP.

Hefur fyrirtækið mælt kolefnisspor af lána og fjárfestingasafni?

Ekki enn, en vinna við slíka mælingu er hafin.

Hefur stjórn fyrirtækisins samþykkt og birt opinberlega markmið um að draga úr losun gróðurhúsalofttegunda?

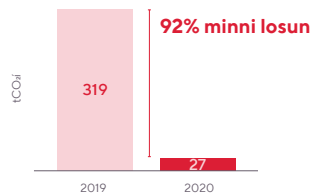
Bankinn stefnir að því að lækka kolefnisspor tengt rekstri bankans um 50% frá 2019 til ársins 2024.

Birtir fyrirtækið umfjöllun um sjálfbærni- og loftlagsáhættu sem fylgir alþjóðlegum TCFD viðmiðum?

Í áhættuskýrslu bankans (Pillar 3 Report) fyrir árið 2020 er sérstakur kafli um sjálfbærni- og loftlagsáhættu sem fylgir alþjóðlegum TCFD viðmiðum.

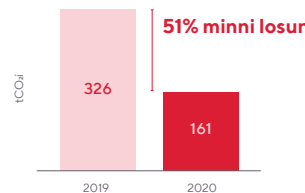
### Dæmi um breytingar á flokkum sem bankinn hefur sett sér markmið um að lækka kolefnisspor

Kolefnisspor flugferða



COVID-19 hafði umtalsverð áhrif á kolefnisspor flugferða á vegum bankans sem minnkaði um 92% milli ára. Kolefnisspor flugferða telur 6% af heildarlosun kolefnis á árinu 2020 en var 25% árið á undan.

Kolefnisspor ferða starfsfólks til og frá vinnu



Kolefnisspor af ferðum starfsfólks til og frá vinnu helmingaðist á milli árána 2019 og 2020, en COVID-19 spilaði þar stórt hlutverk. Þó má telja að hluti af breytingunni verði varanlegur en aukin heimavinna og grænar samgönguáherslur eru komnar til að vera.

Árleg minnkun á prentuðum pappír

Bæði innanhússprentun og pappír sem sendur er til viðskiptavina



Kolefnisspor af prentun og pappírnotkun minnkaði um 28 tonn milli ára (leiðrétt fyrir aðferðarmun).

Fyrir 6 árum setti bankinn sér það markmið að vera pappírslaus banki og hefur á þessu tímabili minnkað prentun um **síð milljónir blaðsíðna** sem jafngildir **átta Hallgrímskirkjum**





## Umhverfismál

# Kolefnishlutleysi í rekstri

Þó að rekstur banka sé ekki orkufrekur iðnaður telur bankinn það engur að síður mikilvægt að vera fyrirmynd og setja metnaðarfull markmið um mælingu, minnkun og mótvægisaðgerðir. Þannig leggur bankinn sitt af mörkum hvað varðar þá hugarfarsbreytingu sem er nauðsynleg til að styðja við aðgerðir í loftslagsmálum.



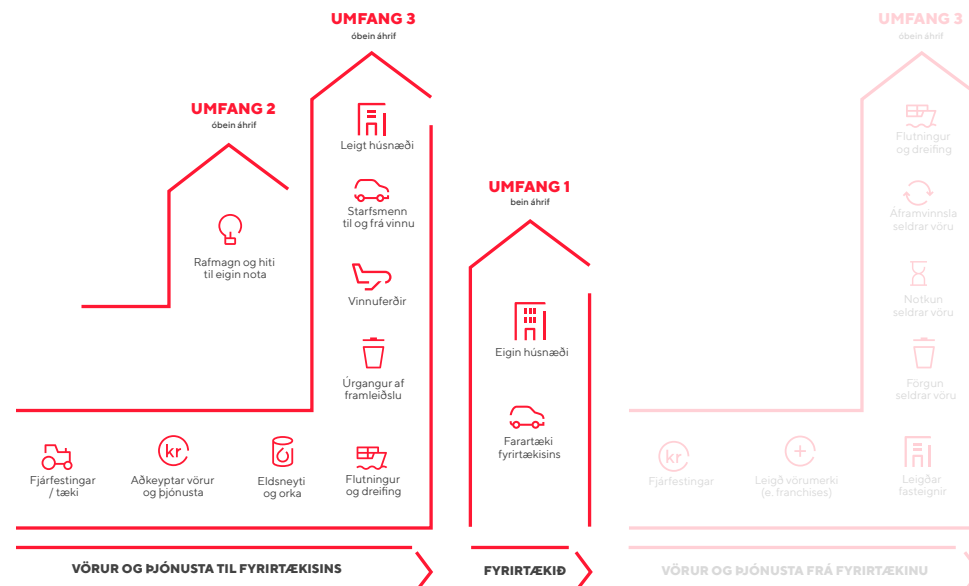
### Mælum

Við útreikning á kolefnisspori bankans fyrir árin 2017-2019 var stór hluti útblástur gróðurhúsalofttegunda vegna starfsemi hans kortlagður, hvort sem það er beinn útblástur frá ferlum hans eða útblástur vegna hvort sem það er beinn útblástur frá ferlum hans eða óbeinn útblástur vegna starfsmanna og birgja.

Á árinu 2020 var innleitt nýtt umhverfisstjórnunarkerfi frá Klöppum sem miðar að nákvæmari mælingum og að bæta utanumhald enn frekar. Við mælingar á kolefnisspori fyrri ára var meira stuðst við upplýsingar um kostnað en á árinu 2020 var losun kolefnis á aðföngum fengin frá framleiðendum, sem nær frá framleiðslu til notkunar.

Íslandsbanki er eitt af fáum fyrirtækjum á Íslandi sem mæla og telja með í kolefnisspori rekstrar losun kolefnis vegna ferða starfs-fólks til og frá vinnu. Ferðavenjukönnun var framkvæmd í desember 2020 af Klöppum grænum lausnum.

Kolefnisspor af rekstri bankans felur í sér bein áhrif (umfang 1) og óbein áhrif (umfang 2 og hluti af umfangi 3)



### Minnkum

Markmið bankans er að lækka kolefnisspor tengt rekstri bankans um 50% frá 2019 til ársins 2024.

Árið 2020 var óvenjulegt ár að mörgu leyti vegna COVID-19 heimsfaraldursins og því ljóst að ekki er allur samdráttur í kolefnisspori varanlegur. Á árinu 2020 náði bankinn markmiðum sínum um lækkun kolefnisspors um 20% miðað við árið 2019, sem er umfram áhrifa vegna COVID-19 heimsfaraldursins og áhrif breyttra aðferða á mælingu kolefnisspors milli ára.

### Meðal aðgerða á árinu 2020 sem koma til með að skila sér í varanlegum samdrætti í kolefnisspori



**Færri og umhverfisvænni ferðir** starfsfólks til og frá vinnu



**Fækkun** flugferða



**Minnkun** á aðföngum



**Minnkun** á pappírnotkun og prentun



**Minnkun** vegna kaupa á jarðefnaeldsneyti

### Mótvægisáðgerðir

Bankinn hefur sett sér þá stefnu að tryggja kolefnishlutleysi rekstrar með því að jafna með mótvægisáðgerðum þann hluta sem ekki er hægt að minnka.

Kolefnisspor rekstrar árin 2019–2020 hefur verið kolefnisjafnað að fullu í samstarfi við Votlendissjóð og Sameinuðu þjóðirnar (UN Carbon offset). Íslandsbanki var stofnaðili að Votlendissjóði árið 2018 og hefur stutt við sjóðinn síðan. Verkefni Votlendissjóðs er að endurheimta votlendi sem hefur þau áhrif að vistkerfið eflist og landgæði eflist. Bankinn fjármagnaði vottuð verkefni á vegum SP, annað er þróunarstarf að betrubæta eldunaraðstöðu í Malaví í Afríku og hitt er gerð vindmyllu í Gvatemala. Öll þessi samstarfsverkefni koma í veg fyrir losun kolefnis og verkefni hjá SP styðja jafnframt við félagsþætti eins og atvinnu, velferð og menntun.

Íslandsbanki leggur áherslu á að velja fjölbreytt verkefni fyrir mótvægisáðgerðir og lítur til þess að velja skilvirk og vottuð alþjóðleg verkefni en einnig styðja við þjóðhagslega mikilvæg verkefni innanlands.







## Umhverfismál

# Lána- og eignasafn bankans

Með ábyrgum lánveitingum og fjárfestingum getur bankinn sannarlega verið hreyfiafl til góðra verka þegar kemur að umhverfismálum. Fyrsta skrefið er að átta sig á umfangi kolefnislosunar í lána- og eignasafni bankans, taka í auknu mæli tillit til sjálfbærniáhættu í almennum lána- og fjárfestingaákvörðunum og að skapa jákvæða hvata til þess að flýta fyrir þeirri fjárfestingu sem nauðsynleg er til þess að sporna gegn lofslagshamförum af mannavöldum.



### Mælum kolefnisspor lána- og eignasafns bankans

Útblástur gróðurhúsalofttegunda sem á rætur að rekja til lántaka eða fjárfestinga bankans hefur ekki enn verið mældur. Bankinn tilkynnti hins vegar á haustmánuðum 2020 að hann muni taka þátt í alþjóðlegu verkefni nefnt PCAF (e. Partnership for Carbon Accounting Financials) sem miðar að því að búa til loftslagsmæli sem er sérsniðinn að fjármálafyrirtækjum og er ætlað að gera þeim kleift að mæla og greina frá kolefnislosun í lána- og eignasafni þeirra.

Kolefnisspor af útlánum og fjárfestingum bankans eru hluti af óbeinum áhrifum í umfangi 3



### Mæling og stýring sjálfbærniáhættu

Á árinu samþykkti stjórn bankans uppfærða útgáfu af yfirlýsingu um áhættuvilja (e. Risk Appetite Statement) þar sem í fyrsta sinn er fjallað um sjálfbærniáhættu berum orðum. Það sem er sérstaklega áhugavert við þessa viðbót eru skilaboð stjórnar til starfsfólks um að bankinn sé tilbúinn til að láta frá sér annars arðsöm viðskipti ef þau stangast á við sjálfbærnistefnuna.

Eitt af sjö sjálfbærnimarkmiðum bankans er að mæla og upplýsa um sjálfbærniáhættu og styrkja umgjörð um sjálfbærni. Þessi áhersla endurspeglast í óendurskoðaðri áhættuskýrslu bankans (e. Pillar 3 Report) fyrir árið 2020 en þar er sérstakur kafli um sjálfbærni- og loftlagsáhættu sem fylgir alþjóðlegum TCFD (e. Task Force on Climate-related Financial Disclosures) viðmiðum.

Þá stendur yfir veigamikil vinna við að samtvinna í ríkara mæli sjálfbærniáhættu inn í lykilferla bankans sem snerta útlán, fjárfestingar og vöruþróun.

### Styðjum viðskiptavini á sinni sjálfbærnivegferð

Bankinn hefur einsett sér að vera hreyfiafl til góðra verka í íslensku atvinnulífi umfram sinn eigin rekstur og kolefnisspor. Þetta endurspeglast í aukinni áherslu á sjálfbærar vörur og þjónustu, þannig vill bankinn styðja viðskiptavini sína í því að leggja sitt af mörkum.

Þetta á við um sjálfbær lán til fyrirtækja og verkefna sem fela í sér jákvæð samfélagsleg áhrif. Sem dæmi um gjaldgeng sjálfbær verkefni má nefna smærri vatnsaflsvirkjanir, vistvænar og vottaðar byggingar, vistvænar vörur, tækni og ferla tengt hringrásarhagkerfinu. Græn fjármögnun á rafmagnsbílum, rafmagnshjólum eða öðrum rafknúnum farartækjum ásamt hleðslustöðvum sem stuðla að hraðari orkuskiptum í samgöngum er einnig hluti af þessari vegferð. Ennfremur hafa Íslandssjóðir sett á laggirnar grænan skuldabréfasjóð 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.





## Félagslegir þættir Uppgjör 2020

### Árs- og sjálfbæriskýrsla 2020

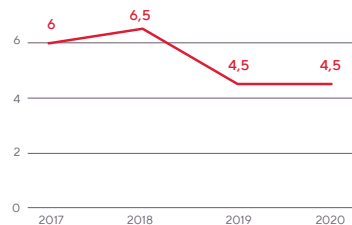
### Sjálfbær Íslandsbanki

### Félagslegir þættir

#### F1 Launahlutfall forstjóra

Laun og bónusgreiðslur forstjóra sem hlutfall af miðgildi launa starfsmanna í fullu starfi

Hlutfall launa forstjóra miðað við miðgildi launa hjá Íslandsbanka árin 2019 og 2020 var 4,5 sem er lækkun frá árinu 2018 þegar laun forstjóra voru 6,5 sinnum hærri.



Er þetta hlutfall sett fram af fyrirtækinu þínu í skýrslugjöf til yfirvalda?



#### F4 Kynjafjölbreytni

Hlutfall kvenna í fyrirtækinu

57%

Hlutfall kvenna í byrjendastarfi og næsta starfsþrepi fyrir ofan

59%

Hlutfall kvenna í stöðu yfirmanna og stjórnenda

48%

#### F7 Vinnuslatsiðni

Heildarfjöldi áverka og banaslysa sem hlutfall af heildarfjölda starfsmanna

0

#### F10 Mannréttindi

Hefur fyrirtækið birt og framfylgt mannréttindastefnu?



Bankinn leggur áherslu á virðingu fyrir mannréttindum og að eiga ekki viðskipti sem tengjast við hvers konar mannréttindabrot, t.d. mismunum á grundvelli kyns, trúar eða kynþáttar, sbr. sjálfbærnistefna.

Ef já, nær stefnan einnig til birgja og seljenda?



Birgjar skulu leggja áherslu á fylgni við lög, reglur og alþjóðlega samninga um vernd mannréttinda skv. siðareglum birgja.

#### F2 Launamunur kynja

Miðgildi heildarlauna karla (X) sem hlutfall af miðgildi heildarlauna kvenna

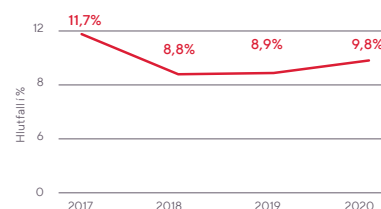
1,27

Niðurstaða jafnlaunavottunar

1,1%

Árið 2018 hlaut Íslandsbanki jafnlaunavottun sem gildir í þrjú ár. Launamunur kynjanna miðað við sambærileg störf er aðeins 1,1% (vel innan 5% viðmiðunarmarka sem vottunaraðili setur) samkvæmt viðhaldsúttekt á jafnlaunavottun í nóvember 2020.

#### F5 Hlutfall tímabundinna starfskrafta



#### F8 Hnattræn heilsa og öryggi

Hefur fyrirtækið birt og framfylgt vinnuverndarstefnu og/eða heildrænni heilsu- og öryggisstefnu?



Íslandsbanka er annað um velliðan starfsmanna og styður við heilbrigði með ýmsum hætti í takt við mannauðsstefnu bankans. Stefnan fjallar m.a. um mikilvægi hvetjandi starfsumhverfis.

#### Aðrir mikilvægismælikvarðar út frá atvinnugeira

Hefur fyrirtækið ferla fyrir uppljóstranir sem eru vel kynntir fyrir starfsmönnum?



Öllu starfsfólki bankans stendur til boða úrræði við að koma upplýsingum um óviðeigandi háttsemi á framfæri með nafnlausum hætti.

Er fyrirtækið, og vörur þess, aðgengilegt fyrir jaðarhópa, lítil fyrirtæki eða samfélög?



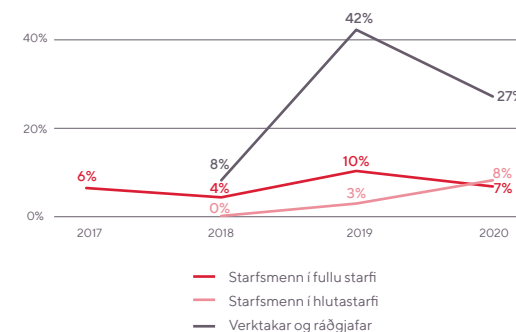
Horft er til ýmissa þátta svo sem jafnréttis og aðgengis þar sem lögð er áhersla á aðgengi í útibúum og á skrifstofum.

Byður fyrirtækið upp á sjálfbær lán sem styðja við félagsleg markmið stjórnvalda?



#### F3 Starfsmannavelta

Árleg breyting fjölda starfsmanna



#### F6 Aðgerðir gegn mismunum

Fylgir fyrirtækið þitt stefnu er varðar kynferðislegt áreiti og/eða jafnrétti?



Mannauðsstefna Íslandsbanka leggur áherslu á jöfn tækifæri og að vinna markvisst gegn mismunum, kynferðislegu áreiti og einelti.

#### F9 Barna- og nauðungarvinna

Framfylgir fyrirtækið stefnu gegn barnaprælkun og nauðungarvinnu?



Sjálfbærnistefna Íslandsbanka tekur fram að bankinn mun ekki eiga viðskipti við aðila sem tengjast á nokkurn hátt barna- og nauðungarvinnu.

Ef já, nær stefnan einnig til birgja og seljenda?



Bankinn vill ekki eiga viðskipti við aðila sem stunda mannréttindabrot, s.s. þrælun, barnavinnu, mismunum á grundvelli kyns, trúar eða kynþáttar eða brot gegn kjarasamningum sbr. siðareglur birgja.



## Félagslegir þættir

# Fjármálafræðsla

Fjármálafræðsla var löguð að aðstæðum og boðið upp á aukinn fjölda fjarfunda og fræðsluefnis á vef bankans vegna COVID-19 heimsfaraldursins.

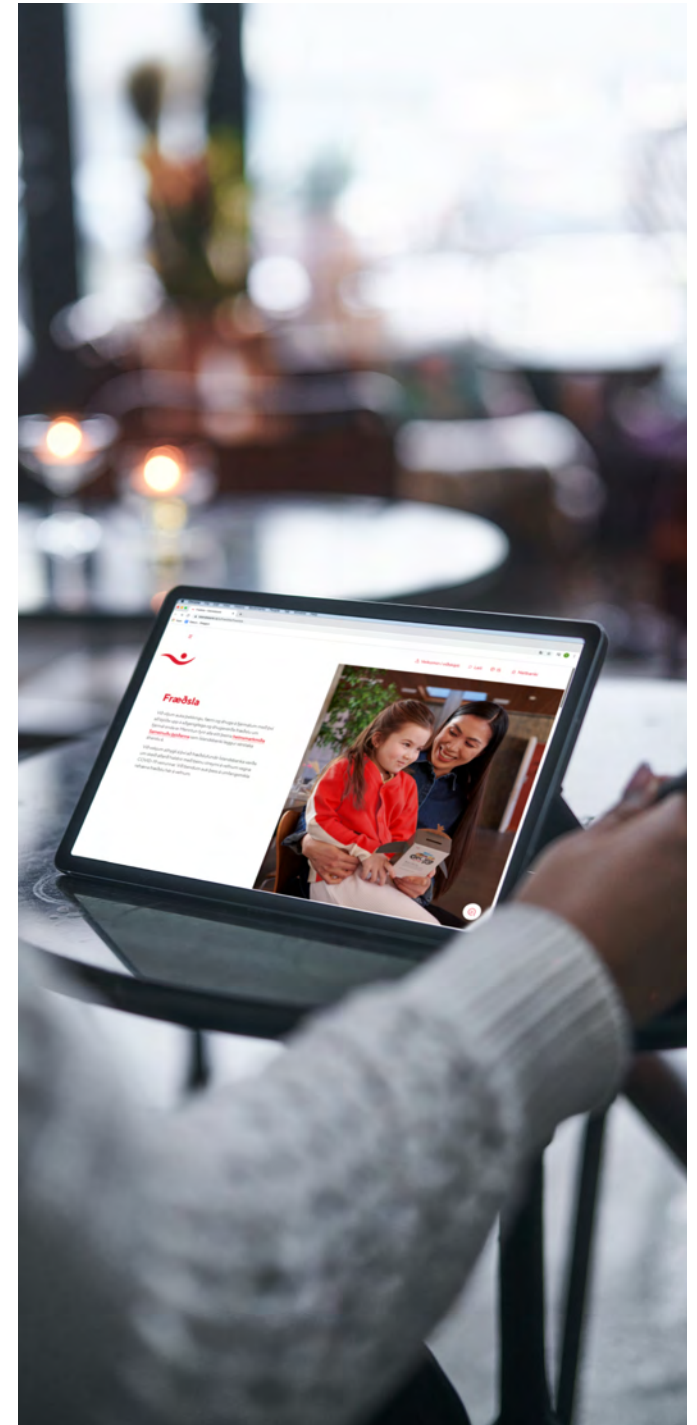
Frá árinu 2015 hafa um 30.000 gestir sótt fræðslufundi og fyrirlestra Íslandsbanka í eigin persónu. Vegna COVID-19 heimsfaraldurs var fræðslustarfið lagað hratt að aðstæðum og fræðsla að megninu til færð á vefinn. Auk þess var sérstök áhersla lögð á heimilisfjármál í samhengi við COVID-19 heimsfaraldurinn og fjármál fyrirtækja.

Á árinu voru 23 fundir haldnir rafrænt og ríflega 13.000 gestir sóttu þá eða fylgdust með upptökum í kjölfarið auk þess sem fjöldi minni fjarfunda var haldinn með viðskiptavinum.

Sem dæmi um fjarfund má nefna sérstakan upplýsingafund um COVID-19 heimsfaraldurinn og íbúðalán. Um 1.700 manns fylgdust með í beinni útsendingu og 800 manns horfðu á upptökuna í kjölfarið. Tugir spurninga voru sendar inn meðan á fundinum stóð og var þeim svarað í beinni útsendingu af sérfræðingum bankans.

Að auki voru 43 fróðlegar greinar ritaðar og 25 myndbönd birt með fjölbreyttum fróðleik um fjármál og efnahagsmál, svo sem nýi vefþátturinn Sparnaðarjátningar.

Af svörum við viðhorfskönnunum, sem sendar hafa verið út í kjölfar funda, má sjá að mikill áhugi er á að framhald verði á rafrænni fræðslu. Þegar birtir til í samfélaginu að nýju verður ánægjulegt að bjóða gestum í sal að nýju en viðamiklu rafrænu fræðslustarfi verður haldið áfram.







Félagslegir þættir

# Jafnréttismál og fjölbreytileiki

Íslandsbanki hefur verið leiðandi afl í jafnréttismálum á Íslandi um árabil og hefur náð eftirtektarverðum árangri í jafnrétti kynjanna. Á árinu tók bankinn markviss skref í átt að eflingu annarra hópa, fjölbreytileika og jafnrétti í víðara samhengi.

## Jafnrétti allra

Íslandsbanki hefur lengi verið leiðandi á sviði jafnréttis kynjanna en á árinu var sett aukin áhersla á jafnrétti í víðara samhengi en bara að horfa í gegnum kynjagleraugun.

Á árinu var mannauðsstefna bankans uppfærð í takt við lög um kynrænt sjálfræði<sup>1</sup> en lögunum er ætlað að vinna gegn mismunun og koma á og viðhalda jafnri meðferð einstaklinga óháð kyni. Þá er hafin vinna við að tryggja að viðmót í nýjum rafrænum þjónustuleiðum geri ekki ráð fyrir einungis tveimur kynjum.

Íslandsbanki er jafnframt stoltur styrktaraðili Hinseginleikans, fræðsluvettvangs sem ætlaður er til að stuðla að vitundarvakningu um málefni hinsegin fólks á Íslandi, fjölga fyrirmyndum og draga úr staðalímyndum. Haldnir eru fyrirlestrar í framhaldsskólum

landsins, sem Íslandsbanki styrkir. Vill bankinn með þessu leggja sitt af mörkum við að stuðla að auknu jafnrétti í samfélaginu.

## Fjölbreytileiki og þátttaka

Íslandsbanki ætlar að vera hreyfiafl til góðra verka í samfélaginu og tekur sú vinna ýmsar myndir. Ein birtingarmynd þess er þátttaka bankans í Nordic CEOs for a sustainable future, samnorrænu samstarfi nokkurra stærstu fyrirtækja Norðurlanda. Hópurinn samanstendur af fyrirtækjum sem hafa verið leiðandi á sviði samfélagslegrar ábyrgðar eða sjálfbærni hvert í sínu landi á undanförunum árum.

Innan hópsins er Íslandsbanki í forsvari fyrir verkstraum sem snýr að markmiðasetningu og aðgerðaáætlun um aukið jafnrétti,



Stofnendur Hinseginleikans eru María Rut Kristinsdóttir og Ingileif Friðriksdóttir.

fjölbreytileika og þátttöku allra. Bankinn ætlar auk þess að opna á samtal við hópa sem hafa átt erfiðara uppdráttar á vinnumarkaði og setja metnaðarfull markmið í þessum málaflokki og stuðla þannig að þátttöku allra. Við viljum að Íslandsbanki sé banki fyrir alla, bæði hvað varðar starfsfólk og viðskiptavinum. Bankinn mun hlusta, læra og reyna að gera betur í dag en í gær.

<sup>1</sup>Lög um kynrænt sjálfræði nr. 80/2019



## Stjórnarhættir Uppgjör 2020

### Árs- og sjálfbæriskýrsla 2020

#### S1 Kynjahlutfall í stjórn

Hlutfall kvenkyns **stjórnar-meðlima** (samanborið við karla) **57%**

Hlutfall kvenkyns **nefndar-formanna** (samanborið við karla) **67%**

#### S4 Kjarasamningar

Hlutfall starfsmanna sem fellur undir almenna kjarasamninga **100%**

#### S7 Persónuvernd

Framfylgir fyrirtækið persónuverndarstefnu? ☒  
Persónuverndarstefna bankans er itarleg og aðgengileg á vef bankans. Persónuvernd og öryggi persónuupplýsinga eru mikilvægir þættir í starfsemi Íslandsbanka og bankinn tekur alvarlega þær skyldur sem þeim fylgja.

Hefur fyrirtækið þitt hafist handa við að fylgja GDPR reglum? ☒

#### S10 Gögn tekin út / sannreynd af ytri aðila

Er upplýsingagjöf um sjálfbærni tryggð eða staðfest af þriðja aðila? ☒

Sjálfbærniuppgjör Íslandsbanka fyrir árið 2020 var yfirfarið og vottað af Klöppum grænum lausnum en uppgjörið byggir á þeim upplýsingum sem umhverfshugbúnaður félagsins, EnviroMaster, hefur safnað saman yfir árið.

### Sjálfbær Íslandsbanki

#### S2 Óhæði stjórnar

Bannar fyrirtækið forstjóra að sinna stjórnarformennsku? ☒

Samkvæmt 18. grein í starfsreglum stjórnar er forstjóra ekki heimilt að sinna stjórnarformennsku nema með sérstöku leyfi stjórnar.

Hlutfall óháðra stjórnarmanna **100%**

#### S5 Siðareglur birgja

Ber seljendum fyrirtækisins og birgjum þess að fylgja siðareglum? ☒

Siðareglur fyrir birgja eru settar af framkvæmdastjórn.

Ef svarið er já, hversu hátt hlutfall birgja hefur formlega staðfest að þeir fylgi siðareglunum? **0%**

#### S8 Sjálfbæriskýrsla

Birtir fyrirtækið sjálfbæriskýrslu? ☒  
Íslandsbanki birtir árlega sjálfbæriskýrslu.

Inniheldur skýrslugjöf fyrirtækisins til stjórnvalda gögn um sjálfbærni? ☒

#### Aðrir mikilvægismælikvarðar út frá atvinnugeira

Hefur fyrirtækið skoðað UFS áhættu tengda ólíklegum en stórbrotnum atburðum? ☒

Já, sem hluta af innri álagsprófum.

Hefur fyrirtækið skoðað langtímaáhættu tengda UFS þáttum? ☒

Já, sjá nánar í áhættuskýrslu fyrir árið 2020.

Framfylgir fyrirtækið samkeppnisréttaráætlun? ☒

### Stjórnarhættir

#### S3 Kaupaukar

Fá framkvæmdastjórnar formlegan kaupauka fyrir að ná árangri á sviði sjálfbærni? ☐

Í 7. grein starfskjarastefnu bankans kemur fram að bankinn heimilar ekki kaupauka.

#### S6 Siðferði og aðgerðir gegn spillingu

Framfylgir fyrirtækið siðareglum og/eða stefnu gegn spillingu og mútum? ☒

Íslandsbanki hefur sett siðareglur fyrir starfsfólk og stjórn auk þess sem sjálfbærnistefna bankans leggur áherslu á þessa þætti. Bankinn hefur enn fremur sett sér stefnu um baráttu gegn peningabætti.

Ef já, hvaða hlutfall starfsmanna hefur formlega staðfest að það fylgi stefnunni? **99%**

#### S9 Starfsvenjur við upplýsingagjöf

Veitir fyrirtækið þitt upplýsingar um sjálfbærni til viðurkenndra aðila með skipulögðum hætti? ☒

Íslandsbanki veitir upplýsingar um sjálfbærni meðal annars til UN Global Compact og UN Environmental Programme – Financial Initiative

Leggur fyrirtæki þitt áherslu á tiltekin heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun (UN SDGs)? ☒

Íslandsbanki leggur áherslu á að styðja við fjögur af heimsmarkmiðum SP um sjálfbæra þróun: #4 menntun fyrir alla, #5 jafnrétti kynjanna, #9 nýsköpun og uppbygging, #13 aðgerðir í loftslagsmálum.

Setur fyrirtækið þitt markmið og gefur skýrslu um framvindu heimsmarkmiða SP? ☒

Íslandsbanki hefur sett sér sjálfbærnimarkmið til ársins 2025 með tengingu við heimsmarkmið SP.

Framfylgir fyrirtækið stefnu um hagsmunaárekstra? ☒

Framfylgir fyrirtækið stefnu um meðhöndlun kvartana? ☒

Hvaða skuldbindingar, eða sáttmála hefur fyrirtækið gengist undir tengt UFS málum?

UN Global Compact, UN Principles for Responsible Banking, TCFD, PCAF, UN Principles for Responsible Investments (Íslandssjóðir), Nordic CEOs for a Sustainable Future, CFO Taskforce for the SDGs, Loftslagsmarkmið Festu og Reykjavíkurborgar frá árinu 2015, Iceland SIF.

# Góðir 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.

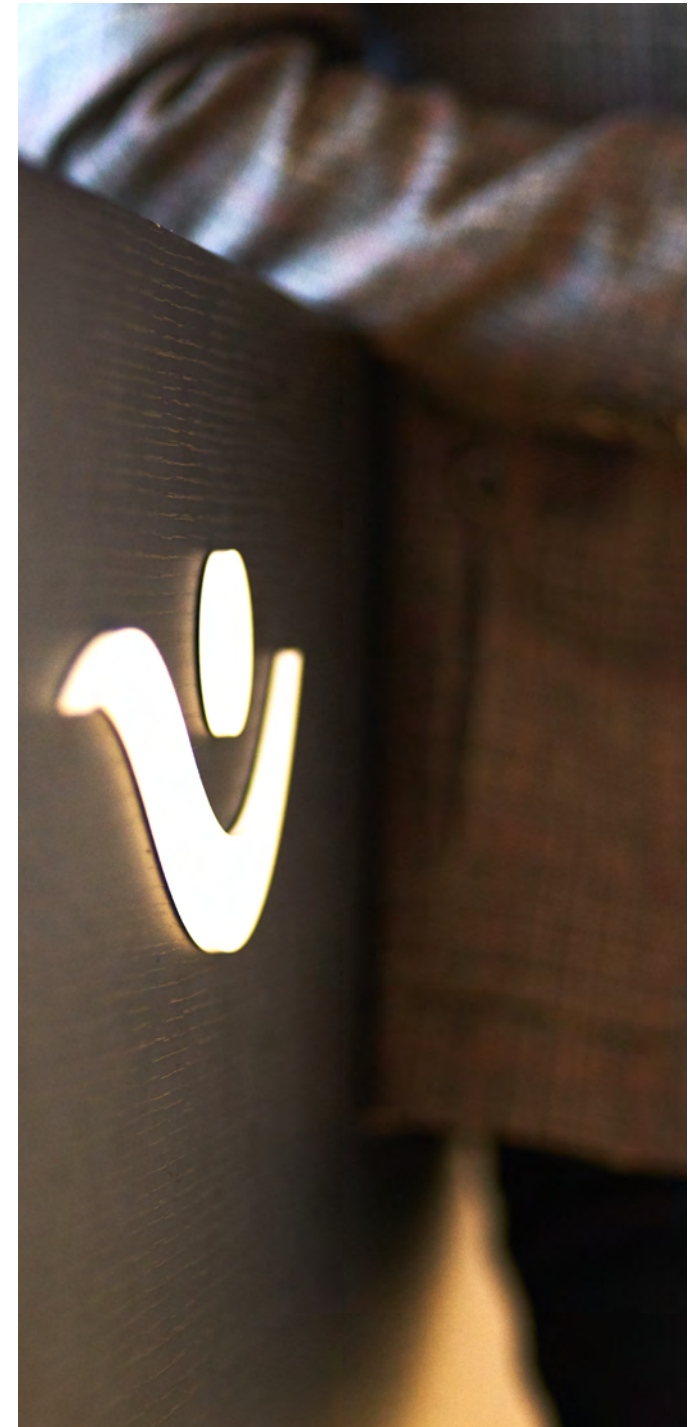
Gerð er nánari grein fyrir stjórnarháttum bankans í stjórnarháttayfirlýsingu.

## Fyrirmyndarfyrirtæki í góðum stjórnarháttum

Íslandsbanki hlaut fyrst viðurkenningu sem fyrirmyndarfyrirtæki í góðum stjórnarháttum í mars 2014. Viðurkenningin hefur verið endurnýjuð árlega síðan og er nú veitt af Stjórnvísí.

## Ákvarðanatökulykill

Íslandsbanki hefur samþykkt svokallaðan 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.



# Stjórnarhættir í stöðugri þróun

Sem hluti af sjálfbærnistefnu bankans hefur stjórn 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.

## Sjálfbærniefnd Íslandsbanka

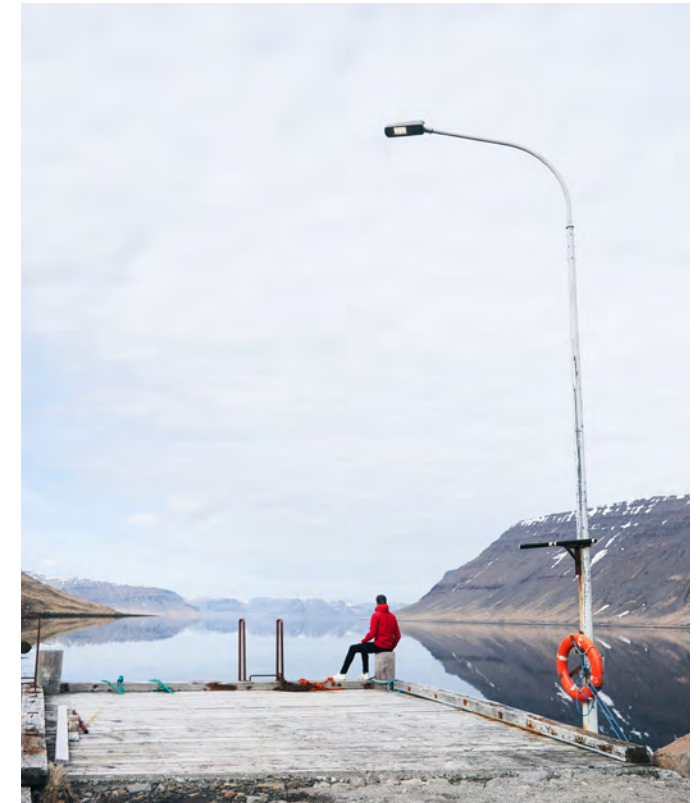
Í nóvember 2020 var stofnuð ný sjálfbærniefnd Íslandsbanka. Sjálfbærniefndin er ein af viðskiptanefndum bankans og skipar bankastjóri nefndarmenn hennar. Nefndin er meðal annars formlegur vettvangur fyrir rýni og umræðu um mál er varða sjálfbærniáhættu (þar með talið UFS-áhætta), sjálfbær innkaup og viðskiptatækifæri.

## Samkeppnisréttaráætlun

Stjórn Íslandsbanka uppfærði á árinu samkeppnisréttaráætlun bankans og dótturfélaga 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.

## Siðareglur birgja

Í júní 2020 samþykkti framkvæmdastjórn bankans siðareglur fyrir birgja sem eiga sér stoð í sjálfbærnistefnu bankans. Markmið siðareglanna er að í sameiningu geti Íslandsbanki og birgjar hans verið hreyfiafl til góðra verka. Reglurnar gilda um samningsbundin innkaup bankans yfir 50 milljónir króna á ársgrundvelli og ef fleiri en 50 árleg stöðugildi eru að meðaltali hjá birginum. Bankinn hvetur alla birgja og samstarfsaðila til að kynna sér og tileinka sér þessar siðareglur í sinni starfsemi og birta upplýsingar þess efnis á opinberum vettvangi s.s. í árlegri sjálfbæriskýrslugjöf. Í framhaldi af útgáfu siðareglanna fóru fram fundir með nokkrum stærri birgjum bankans þar sem farið var yfir áherslur bankans í þessum málum.



## Stefna um hæfi stjórnar, bankastjóra og lykilstarfsmanna

Stjórn Íslandsbanka uppfærði á árinu stefnu bankans um hæfi stjórnar, bankastjóra og lykilstarfsmanna. 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.



# Stuðningur við heimsmarkmiðin

Heimsmarkmiðin virka sem ein heild og styður Íslandsbanki við þau öll. Hins vegar til að skerpa á áherslum sínum hefur bankinn valið að styðja sérstaklega við fjögur þeirra sem bankinn er sérstaklega vel í stakk búinn til þess að hafa jákvæð áhrif með sínum aðgerðum.

4 MENNTUN FYRIR ALLA



5 JAFNRÉTTI KYNJANNA



9 NÝSKÖPUN OG UPPBYGGING



13 AÐGERÐIR Í LOFTSLAGSMÁLUM



Framleiðum fræðslumyndbönd sem útskýra fjármálhugtök á einfaldan og aðgengilegan hátt.

Hjálpum ungum krökkum að læra á bók- og tölustafina í Georgs öppunum ásamt því að vera með app sem kennir börnum á klukku.

Íslandsbanki hefur tekið virkan þátt í verkefninu Fjármálavit – fjármálafræðslu fyrir nemendur á efsta stigi grunnskóla. Samtök fjármálafyrirtækja (SFF) standa fyrir verkefninu í samvinnu við aðildarfélagin og grunnskólakennara.

Íslandsbanki studdi á árinu verkefnið Brúun hins stafræna bils á vegum Rauða krossins með því að lána starfsmenn sem aðstoðuðu Rauða kross starfsmenn í Malaví við innleiðingu tæknilausna.

Íslandsbanki hlaut Jafnvægisvog Félags kvenna í atvinnulífinu (FKA) á árinu 2020.

Bankinn hefur haldið fundi um jafnrétti í fimm ár í röð sem samtals yfir 2.000 gestir hafa sótt og hélt í september 2020 í samstarfi við FKA málþingið Konur og fjármál: Hvernig verðum við hreyfiafl á fjármálamarkaði?

Launamunur kynjanna miðað við samþæfleg störf er aðeins 1,1% (vel innan 5% viðmiðunarmarkna sem vottunaraðili setur) samkvæmt viðhaldsúttekt á jafnlaunavottun í nóvember 2020.

Á árinu 2020 veitti Frumkvöðlasjóður Íslandsbanka 27 verkefnum alls rúmlega 60 milljónir í styrki. Við úthlutun styrkja var horft til verkefna sem stuðla að þeim fjórum heimsmarkmiðum Sameinuðu þjóðanna sem Íslandsbanki styður sérstaklega við.

Íslandsbanki er bakhjarl Íslenska sjávarklasans og hefur einnig tekið þátt í uppbyggingu á Íslenska jarðhitaklasanum.

Áframhald var á samstarfi bankans við Háskólann í Reykjavík (HR) á árinu 2020 um rekstur Fjártækniseturs með það að markmiði að þróa tækni, þekkingu og hagnýtar þjónustur fyrir bankakerfi framtíðarinnar.

Ergo hóf í júní 2020 að bjóða upp á græna fjármögnun á vistvænum bifreiðum á betri kjörum.

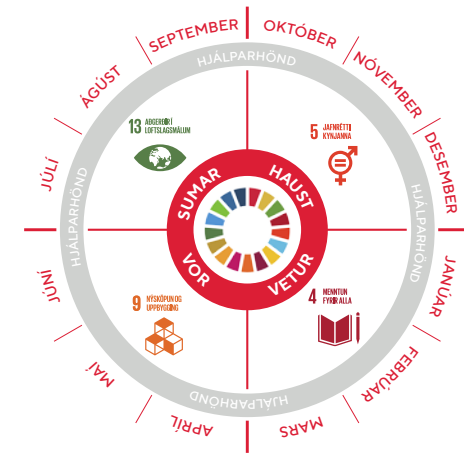
Birting á sjálfbærum fjármálaramma í október 2020 markaði tímamót enda sá fyrsti sinnar tegundar á Íslandi og í kjölfarið fjármagnaði bankinn sig með tveimur sjálfbærum skuldabréfum og hóf bankinn að veita fyrirtækjum græn og sjálfbær lán.

Bankinn er með metnaðarfullt markmið um að lækka kolefnisspor tengt rekstrinum um 50% frá 2019 til ársins 2024, auk þess að tryggja kolefnishlutleysi í rekstri með mótvægisáðgerðum frá og með árinu 2019.

Eldhús bankans fékk Svansvottun í desember árið 2020 og er allur rekstur eldhússins því Svansvottaður.

# Sjálfbærni er vegferð – markmið fram á veginn

Við erum stolt af árangrinum sem við höfum nú þegar náð en verkefnin framundan eru ærin. Við eigum að þora að tala um það sem skiptir máli, þó við séum ekki fullkomin. Viðtæk þátttaka í innlendu og alþjóðlegu samstarfi er lykillinn að því að ná sem mestum árangri á sviði sjálfbærni.



Nýtt sjálfbærnidagatal bankans mun endurspeglast í atburðum, fræðslu og möguleikum til að rétta Hjalparhönd tengdu þemanu en markmiðið er aukin þekking á heimsmarkmiðinum, styrkja sjálfbærnimenningu og tækifæri fyrir allt starfsfólk að vera hreyfiafl til góðra verka

## Sjálfbærnimarkmið til 2025

## Undirmerkið fyrir árið 2021



Umhverfismál

### 1. Kolefnishlutleysi í rekstri bankans

33% lækkun á kolefnisspori tengdu rekstri bankans frá 2019–2021 (50% lækkun frá 2019–2024)

Klára fyrstu umferð í mati á „fjármögnuðum útblæstri“ byggt á fyrirbyggjandi gögnum í samræmi við PCAF staðal

### 2. Bjóða upp á sjálfbært vöruframboð

Klára flokkun á núverandi lánasafni út frá sjálfbærum fjármálaramma, markmið sett um aukningu

Markaðssetja a.m.k. 3 nýjar sjálfbærar vörur, þar af 2 á fyrri árshelmingi



Félagslegir þættir

### 3. Jafnari kynjahlutföll

Tryggja að hlutfall karla eða kvenna verði ekki undir 40% í stjórnendateymi bankans

Aðgerðaáætlun og mælanleg markmið um fjölgun kvenna í fjárfestingabanka og í upplýsingatækni

### 4. Fjölbreytileiki og þátttaka allra

Leggja mat á fjölbreytileika með Equileap mælitækinu í samstarfi við Nordic CEOs

Gera í kjölfar mælinga aðgerða- og fræðsluáætlun um fjölbreytileika og þátttöku allra



Stjórnarhættir

### 5. Samstarf við birgja

Hitta 20 stóra birgja árlega og auka áherslu á sjálfbærniþrófur jafnt og þétt

Ferlar mótaðir til að tryggja fylgni við siðareglur birgja og bregðast við atvikum sem koma upp

### 6. Mæla sjálfbærniáhættu, skilgreina ábyrgð á málaflokki og auka við upplýsingagjöf

Sjálfbærniáhættumat út frá UFS viðmiðum inn í formlegt verklag við veitingu stærri útlána

Birta sjálfbærniupplýsingar vegna ársins 2020 í samræmi við TCFD viðmið



### 7. Styðja við fjögur af heimsmarkmiðum SP

Innleiðing á sjálfbærnidagatali sem styður við heimsmarkmiðin og >60% þátttaka í Hjalparhönd

Úthlutun úr Frumkvöðlasjóði og uppfærsla á styrkjastefnu taki mið af heimsmarkmiðum SP



Árs- og sjálfbæriskýrsla 2020

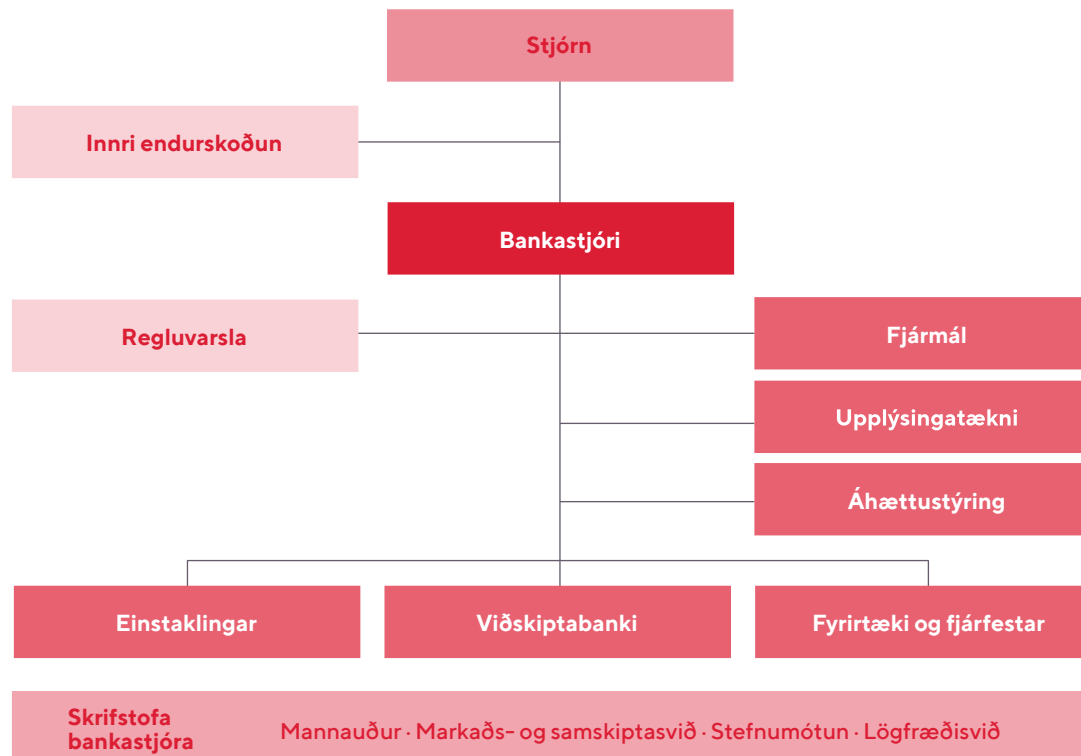
# 7 Stjórnskipulag

# 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.



## Eignarhald bankans

Frá janúar 2016 hefur bankinn alfarið verið í eigu íslenska ríkisins. Bankasýsla ríkisins fer með eignarhlut ríkisins í samræmi við lög um Bankasýslu ríkisins nr. 88/2009.

Íslandssjóðir



# Stjórn 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 einn varamaður, 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 september 2020.

## 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.

- Áhættunefnd stjórnar
- Endurskoðunarnefnd
- Stjórnarháttá- og mannauðsnefnd



# Stjórn bankans



**Hallgrímur Snorrason**

Formaður stjórnar frá mars 2020,  
stjórnarseta frá apríl 2016



**Anna Þórðardóttir**

Stjórnarseta frá apríl 2016



**Árni Stefánsson**

Stjórnarseta frá apríl 2016



**Frosti Ólafsson**

Stjórnarseta frá mars 2020



**Guðrún Þorgeirsdóttir**

Stjórnarseta frá mars 2020



**Heiðrún Jónsdóttir**

Varaformaður stjórnar frá mars  
2020, stjórnarseta frá apríl 2016



**Herdís Gunnarsdóttir**

Stjórnarseta frá nóvember 2020

# 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.

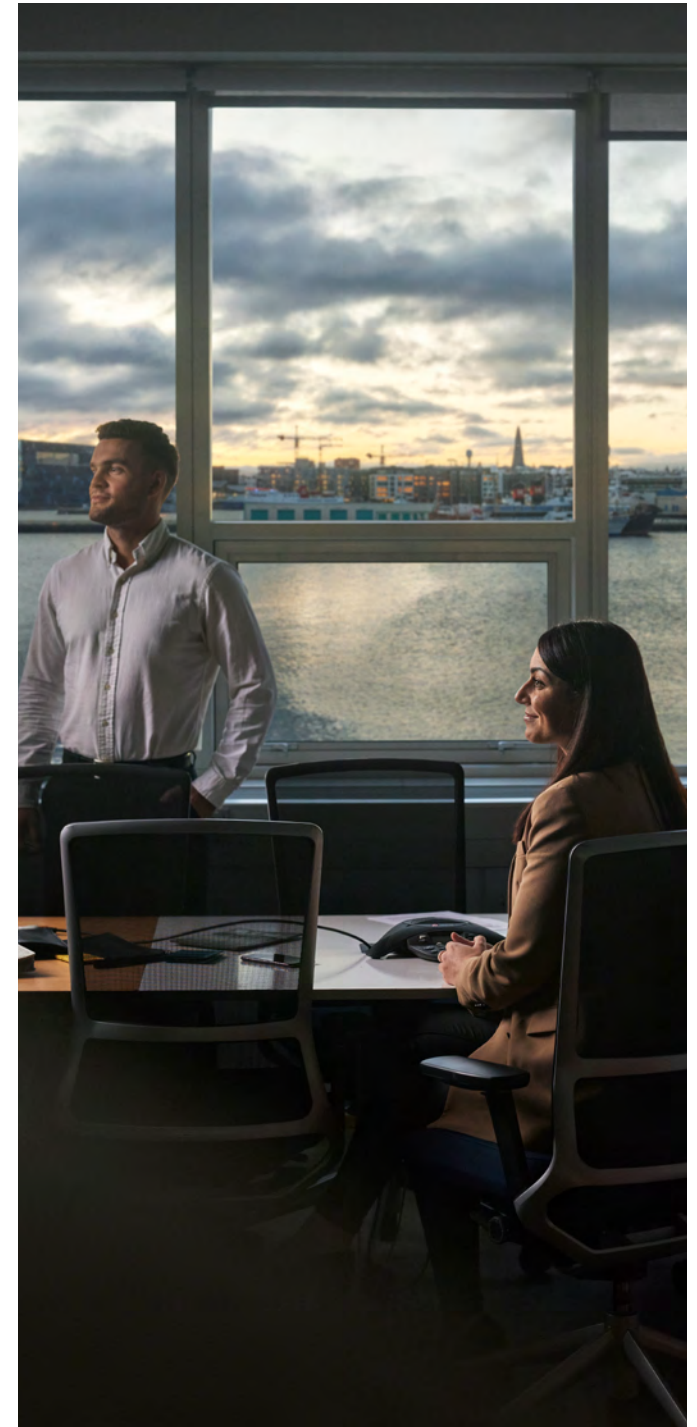
Bankastjóri ræður framkvæmdastjóra yfir starfssvið bankans og skipar nefndarmenn í ráðgefandi nefndir bankastjóra. Ráðgefandi nefndir bankastjóra skiptast í stefnumótunarnefndir, sem sjá um innleiðingu á stefnu stjórnar, og viðskiptanefndir, sem taka afstöðu til einstakra viðskiptaerinda.

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 mállefnum bankans sem bankastjóri felur henni í samræmi við stefnu, markmið og áhættuvilja stjórnar.

**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, rekstrar- og öryggisnefnd og sjálfbærnnefnd**.





# Framkvæmdastjórn bankans



**Birna Einarsdóttir**  
Bankastjóri Íslandsbanka  
frá október 2008



**Ásmundur Tryggvason**  
Framkvæmdastjóri Fyrirtækja og  
fjárfesta frá janúar 2019



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



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



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



**Riaan Dreyer**  
Framkvæmdastjóri Upplýsingatækni  
frá september 2019



**Una Steinsdóttir**  
Framkvæmdastjóri Viðskiptabanka  
frá maí 2017





Árs- og sjálfbæriskýrsla 2020

# 8 Efnahags- ágrip

# Efnahagságrip

Kórónukreppan litaði árið 2020 sterkum litum en dró einnig fram aukinn viðnámsþrótt hagkerfisins og styrkari stoðir þess en áður. Breytt neyslumynstur, viðbrögð hagstjórnarinnar og sterk staða í upphafi faraldursins mýktu höggið umtalsvert. Horfur eru á að hagvöxtur glæðist eftir því sem líður á árið 2021



## Árið 2020

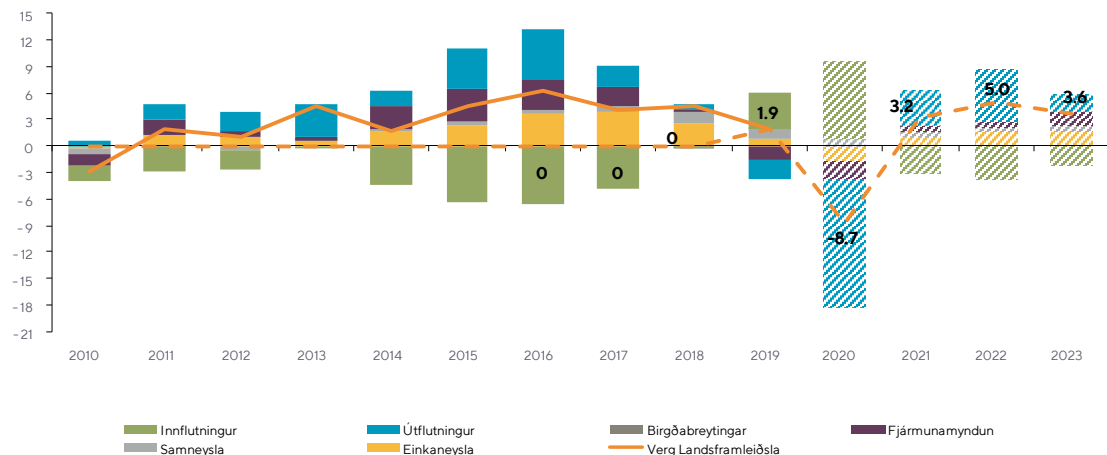
Eitt lengsta og farsælasta vaxtarskeið í nútíma-sögu Íslands rann sitt skeið á árinu 2020. Hagvöxturinn hafði grundvallast að miklu leyti á myndarlegum vexti ferðapjónustu en öfugt við fyrri vaxtarskeið fylgdu góðærinu ekki verulegt efnahagslegt ójafnvægi eða skuldasöfnun hjá heimilum, fyrirtækjum eða hinu opinbera.

COVID-19 heimsfaraldurinn umturnaði hins vegar á nokkrum vikum stærsta útflutningsatvinnuvegi landsins, ferðapjónustunni. Faraldurinn og sóttvarnaraðgerðir vegna hans leiddu til ríflega 75% samdráttar í komum ferðamanna til landsins frá árinu á undan. Í kjölfarið fylgdi samdráttur í innlendri eftirspurn, sér í lagi fjárfestingu. Mótvægisáðgerðir hins opinbera hafa hins vegar mildað höggið verulega og þá hafa stjórnvöld borið gæfu til að feta

hið vandrataða einstigi hæfilega strangra sóttvarnaraðgerða í ríkari mæli en víða erlendis. Útlit er fyrir að samdráttur landsframleiðslu á árinu 2020 hafi numið 8,7%. Þar átti nærri

þriðjungs fall útflutningstekna stærstan þátt en eftirspurn einkaaðila skrápp einnig nokkuð saman. Á móti vógu aukin umsvif hins opinbera og umtalsverður samdráttur innflutnings.

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



## Utanríkisviðskipti í jafnvægi þrátt fyrir áfall

Þrátt fyrir þungt högg á stærstu útflutningsgrein þjóðarbúsins, ferðaþjónustuna, voru utanríkisviðskipti í jafnvægi á síðasta ári. Þar vógu á móti snarpur samdráttur innflutnings og allmyndarlegur afgangur af þáttatekjum. Er svo þrautseigt ytra jafnvægi nýlunda í íslenska hagkerfinu.

Fjárfesting lét talsvert undan síga á árinu 2020 og nam samdráttur hennar í heild líklega um það bil 10%. Þar vó þýngst verulegur samdráttur í fjárfestingum atvinnuveganna en einnig dró úr fjárfestingu í íbúðarhúsnæði og opinberum fjárfestingum. Íbúðamarkaður reyndist þróttmikill á árinu og eftirspurn stöðug. Að jafnaði hækkaði íbúðaverð á

landinu um tæp 8%. Nokkuð dró einnig úr einkaneyslu á árinu en sá samdráttur var alfarið einskorðaður við neyslu utan landsteinana og afmarkaða þætti innlendrar þjónustu sem mest varð fyrir barðinu á sóttvarnaraðgerðum. Tilfærsla neyslu inn fyrir landsteinana átti þátt í að draga úr áhrifum samdráttar í ferðaþjónustu á viðskiptajöfnuðinn.

Hrun í ferðamannastraumi setti mikinn svip á vinnumarkað á síðasta ári. Skráð atvinnuleysi jókst úr 4,8% í ársbyrjun í 10,7% í árslok. Mótvægisáðgerðir stjórnvalda komu í veg fyrir að hlutfallið hækkaði enn meira og voru 1,4% vinnuafslisins í hlutabótaleið stjórnvalda í árslok. Hækkun launa á árinu var hins vegar umtalsverð og jókst kaupmáttur launa um 3,5% þrátt fyrir stóraukinn slaka á vinnumarkaði.

## Gengislækkun krónu helsta skýringin á vaxandi verðbólgu

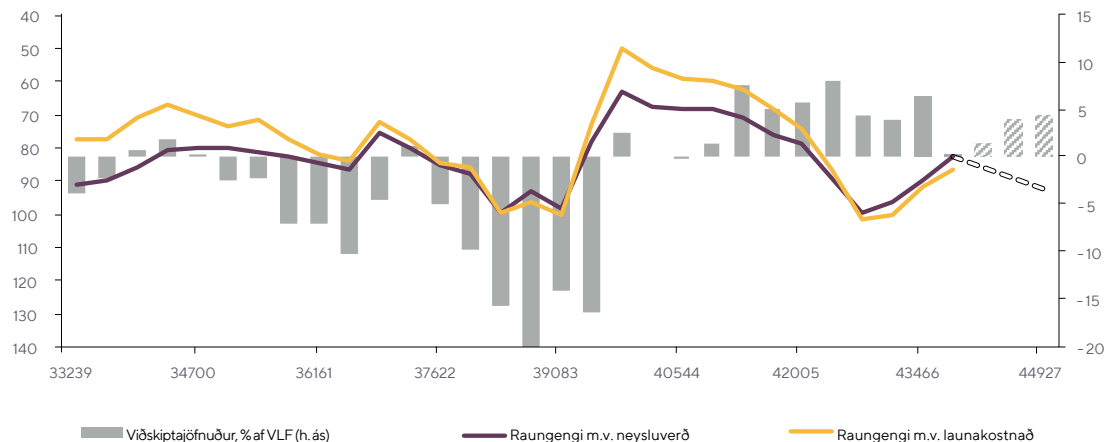
Gengi krónu lækkaði um tæplega 10% á árinu gagnvart helstu viðskiptamyntum. Krappur samdráttur í útflutningstekjum var stærsta ástæða veikingar krónu en einnig ollu fjármagnsflutningar erlendra aðila úr landi tímabundnum veikingarhrinum. Seðlabankinn beitti gjaldeyrisforða sínum í ríkum mæli til þess draga úr skammtímasveiflum á gjaldeyrismarkaði, sér í lagi á seinni árshelmingi, og var u.þ.b. 1/8 hluti forðans seldur í því skyni. Forðinn er þó enn myndarlegur á alla mælikvarða.

Verðbólga óx umtalsvert á árinu, úr 1,7% í ársbyrjun í 3,6% í árslok. Verðhækkun á innflutningi eftir gengislækkun krónu var helsti verðbólguvaldurinn en hækkun innlends launakostnaðar og þróttmikill íbúðamarkaður vó þar einnig nokkuð. Seðlabankinn lækkaði vexti úr 3,0% í ársbyrjun í 0,75% á lokamánuðum ársins. Skammtíma raunvextir lækkuðu því mikið enda hafði viðbragð við efnahagslæggð forgang í peningastefnu bankans. Stöðugar langtíma verðbólguvæntingar eru til marks um aukinn trúverðugleika peningastefnunnar og hefur aukið svigrúm Seðlabankans til sveiflujöfnunar mikið.

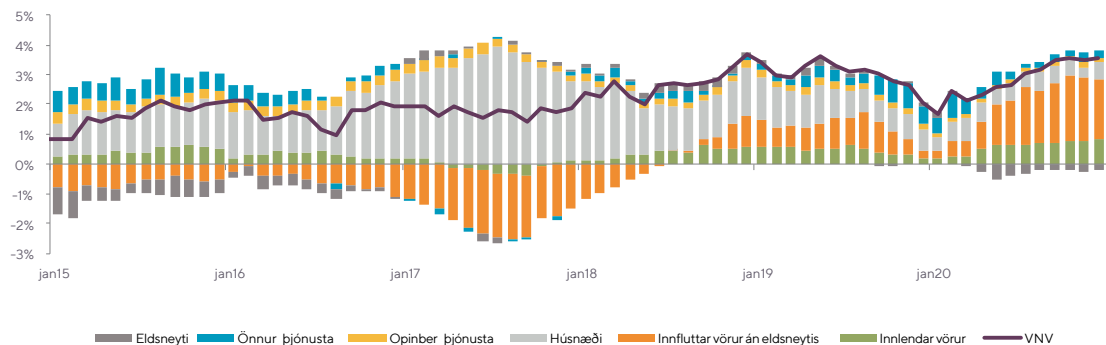
## Líklegt að hagvöxtur glæðist á seinni árshelmingi 2021

Á yfirstandandi ári er útlit fyrir nokkuð myndarlegan hagvöxt, eða 3,2%. Vöxturinn verður mun hraðari á seinni helmingi ársins en

Raungengi íslensku krónunnar og viðskiptajöfnuður  
Visitala og hlutfall af VLF



Verðbólga eftir uppruna (%)



hinum fyrri enda mun endatafl faraldursins og endurreisn ferðapjónustunnar ráða að miklu leyti för í hagþróuninni í ár. Útflutningsvöxtur skýrir hagvöxtinn að mestu ásamt hóflegum vexti í neyslu og fjárfestingu. Mikil óvissa er þó um þróun ferðamannastraums til landsins og gæti hagvöxtur hæglega sveiflast á bilinu 1% – 5% eftir því hvernig honum vindur fram.

Fjárfestingaráttak hins opinbera skýrir að stórum hluta mikinn hlut opinberrar fjárfestingar í fjárfestingarvexti í ár. Þá eru horfur á að atvinnuvegafjárfesting taki að vaxa jafnt og þétt á seinni helmingi ársins. Íbúðafjárfesting skreppur aftur á móti saman og á minna framboð nýrra eigna ásamt stöðugri eftirspurn drjúgan þátt í því að íbúðaverð mun væntanlega hækka allnokkuð á árinu.

Atvinnuleysi verður líklega verulegt fram undir mitt ár en með afturbata í ferðapjónustu og auknum umsvifum í mannvirkjagerð, ásamt vaxandi spurn eftir innlendri þjónustu og

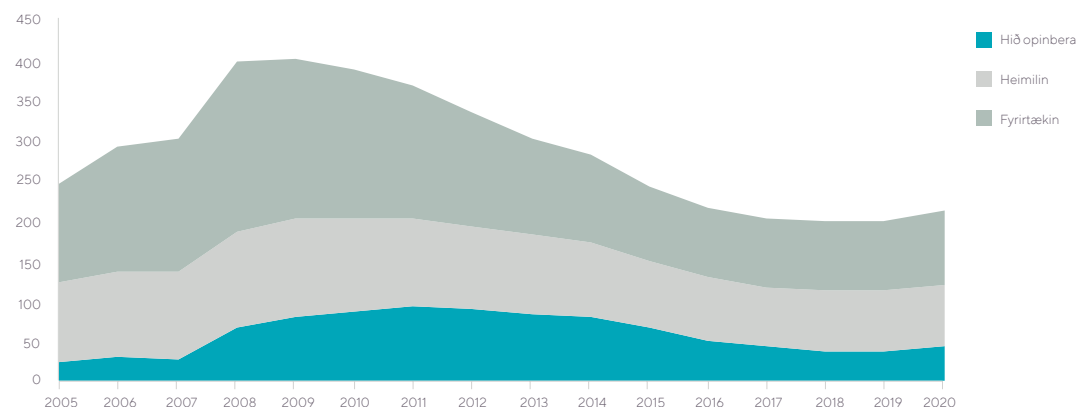
vörum, mun atvinnuástandið væntanlega batna umtalsvert á síðari árshelmingi. Batnandi staða á vinnumarkaði ásamt vaxandi kaupmætti þorra almennings mun styðja við einkaneysluvöxt þegar frá liður.

Gengisþróun krónu mun að miklu leyti litast af þróun gjaldeyrstekna ferðapjónustunnar. Líklegt er að gengi krónu eigi nokkuð undir

högg að sækja framan af ári en vaxandi líkur eru á styrkingu krónu eftir því sem lengra liður á árið. Krónan ræður svo einna mestu um verðbólguþróunina sem verður líklega spegilmýnd af þróun síðasta árs. Verðbólga verður við 4,0% þolmörk Seðlabankans á fyrstu mánuðum ársins en hjaðnar hratt í kjölfarið og mun líklega ná verðbólguþolmið Seðlabankans fyrir árslok. Þá eru horfur á að stýrivextir Seðlabankans verði í lágmarki út árið og langtímavextir með því lægsta sem sést hefur hérlendis.

Gangi COVID-19 heimsfaraldurinn niður fyrir komandi vetur eru góðar líkur á að árið marki endalok Kórónukreppunnar og að vaxtarskeið verði hafið áður en það er úti. Traustur efnahagur heimila, fyrirtækja og hins opinbera, bæði í sögulegu tilliti sem í alþjóðlegum samanburði, þegar kreppan skall á hefur þar sitt að segja ásamt farsælum hagstjórnarviðbrögðum eftir að faraldurinn fór að geisa.

Skuldir heimila, fyrirtækja og hins opinbera % af VLF







Árs- og sjálfbæriskýrsla 2020

## 9 Fjármál og fjármögnun

# Fjármál og fjármögnun

Rekstur Íslandsbanka á árinu 2020 gekk vel þó hann hafi ekki verið með hefðbundnu sniði í ljósi aðstæðna. Góður árangur náðist á kostnaðarhlíðinni og inn- og útlánasafn bankans stækkaði. Aukning var í hreinum vaxtatekjum á milli ára en hækkun á útlánasafninu vó á móti áhrifum af lægra vaxtaumhverfi. Óvissa tengd COVID-19 endurspeglast í neikvæðri virðisbreytingu og aukinni umlíðun lána á árinu en þrátt fyrir það hafa útlán með laskað lánshæfi ekki aukist.

## Rekstur

### Heildartekjur hækka á milli ársfjórðunga

Hreinar vaxtatekjur héldust stöðugar á fjórða ársfjórðungi en jukust um 1,7% á milli ára, en hækkun á útlánasafninu vó á móti áhrifum af lægra vaxtaumhverfi. Vaxtaálag lækkaði um 0,1% á milli ára. Hærra innlánaálag bætti upp fyrir lægra útlánaálag bæði á fjórðungnum og á árinu í heild.

Hreinar þóknatekjur héldust stöðugar á milli ársfjórðunga en lækkuðu lítillega á árinu vegna minni kortaumsvifa og gjaldeyrisviðskipta vegna COVID-19. Þóknarir tengdar lánnum og ábyrgðum hækkuðu þó nokkuð.

Á fjórða ársfjórðungi námu hreinar fjármagnstekjur 783 m.kr. Hrein fjármagnsgjöld voru 1.391 m.kr. á árinu 2020, samanborið við 820 m.kr. á árinu 2019. Þetta er vegna taps í veltubók og fjárfestingabók, verðtryggðum áhættuvörnum og gangvirðisbreytingu hlutabréfa.

### Kostnaðarhlutfall undir 55% markmiði bankans

Stjórnunarkostnaður lækkaði á milli tímabila um 5,8% fyrir ársfjórðunginn og 7,1% fyrir árið vegna lækkunar á launalið og tengdum gjöldum en einnig vegna lækkunar á flestum kostnaðarliðum, sem má að hluta til rekja til minni umsvifa í starfsemi í kjölfar COVID-19.

Fjöldi starfsmanna í móðurfélagi fyrir utan árstíðabundna starfsmenn var 745 í lok ársins (2019: 749) og 779 hjá samstæðu (2019: 783, að undanskildum stöðugildum dótturfélags sem var selt á árinu og hafði áður verið flokkað sem fastafjármunir til sölu og aflögð starfsemi).

Kostnaðarhlutfall var 51,7% á fjórða ársfjórðungi samanborið við 62,9% 4F19 og er því undir markmiðum bankans. Kostnaðarhlutfall 2020 var 54,3% samanborið við 58,8% árið 2019. Bankaskattur og einskiptistekjur eru undanskilin við útreikning kostnaðarhlutfalls.

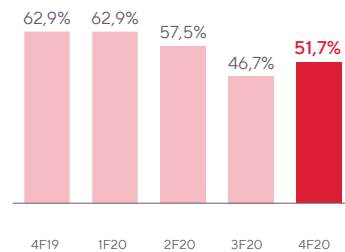


## Farsæl fjármögnun á óvissutímum

„Arðsemi eigin fjár eftir skatta á ársgrundvelli var 3,7% fyrir árið 2020. Það er undir langtíamarkmiðum bankans en arðsemi síðari hluta ársins sýnir gott viðnám eftir það óvissutímabil sem hófst í upphafi árs. Þrátt fyrir miklar sveiflur á fjármálamörkuðum gekk fjármögnun Íslandsbanka vel á árinu. Góður vöxtur var í innlánnum og hélst gott aðgengi að skuldabréfamörkuðum, innlendum sem erlendum. Má það að miklu leiti þakka sterkri stöðu íslensks efnahagslífs sem og hinu góða trausti sem Íslandsbanki hefur byggt upp hjá fjárfestum undanfarin ár. Íslandsbanki varð á árinu fyrstur íslenskra banka til að gefa út sjálfbæran fjármálaramma og í kjölfarið var hann fyrsti íslenski bankinn til að gefa út sjálfbær og græn skuldabréf.“

Jón Guðni Ómarsson  
Fjármálastjóri

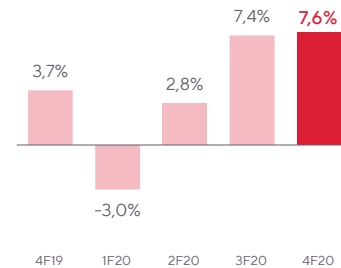
## Kostnaðarhlutfall



## Lækkun bankaskatts liður í lægri heildarkostnaði

Tekjuskattur ársins var 2,5 ma. kr. samanborið við 3,9 ma. kr. árið 2019. Virkur tekjuskattur var 26,5% fyrir tímabilið samanborið við 30,7% árið 2019. Bankaskattur var 1,6 ma. kr. árið 2020 samanborið við 3,5 ma. kr. árið 2019. Bankinn greiðir sérstakan fjársýsluskatt 6%, á hagnað umfram 1 ma. kr. Einnig greiðir hann fjársýsluskatt og tryggingargjald vegna starfsfólks, iðgjald í Tryggingarsjóð innstæðueigenda og fjárfesta auk kostnaðar vegna Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands og Umboðsmanns skuldara. Iðgjöld í Tryggingarsjóð innstæðueigenda og fjárfesta á árinu 2020 var 679 m.kr. sem er lækkun um 257 m.kr. frá fyrra ári. Heildarskattar og gjöld voru 6,6 ma. kr. á árinu 2020 samanborið við 10,3 ma. kr. 2019.

## Arðsemi eigin fjár



## Neikvæð virðisbreyting útlána endurspeglar breyttar efnahagshorfur

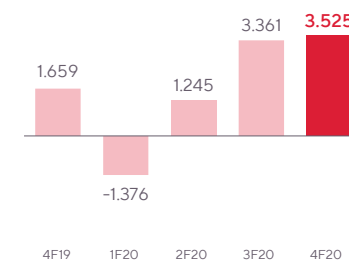
Neikvæð virðisbreyting útlána á fjórða ársfjórðungi að fjárhæð 1.829 m.kr. er mestmegnis vegna COVID-19 og vegna uppfærðra efnahagssviðsmynda og annarra forsendna.

Hrein virðisbreyting útlána var neikvæð um 8.816 m.kr. árið 2020 samanborið við neikvæða virðisbreytingu að fjárhæð 3.480 m.kr. árið 2019. Þar af eru 6,1 ma. kr. tengt COVID-19 heimsfaraldrinum, 1,2 ma. kr. eru vegna nokkurra viðskiptavina og 0,6 ma. kr. eru vegna uppfærðra efnahagssviðsmynda.

Hrein virðisbreyting útlána til viðskiptavina var 0,18% á fjórða ársfjórðungi 2020 (0,73% á ársgrundvelli) og 0,91% fyrir árið 2020.

Efnahagssviðsmyndirnar sem eru notaðar til að reikna virðisrýrnun voru uppfærðar á fjórða ársfjórðungi 2020, þó verður að taka það fram að það er mjög krefjandi að ákvarða viðeigandi sviðsmyndir í núverandi efnahagsumhverfi.

## Hagnaður (tap) eftir skatta (m. kr.)



Helstu forsendur í grunnsviðsmyndinni eru að verg landsframleiðsla verði -8,6% árið 2020 og 3,1% árið 2021. Að auki hefur vægi sviðsmyndanna verið lagfært til að endurspegla spána, vægið er núna 15%-55%-30% (gott, grunnur, slæmt) samanborið við vægið 25%-50%-25% fyrir heimsfaraldurinn.

## Grunnrekstur skilar stöðugum rekstrartekjum

Hagnaður eftir skatta á fjórða ársfjórðungi var 3,5 ma. kr. (2019: 1,7 ma. kr.) og arðsemi eigin fjár á tímabilinu var 7,6% á ársgrundvelli (2019: 3,7%).

Hagnaður eftir skatta var 6,8 ma. kr. á árinu 2020 (2019: 8,5 ma. kr.) og arðsemi eigin fjár var 3,7% á ársgrundvelli samanborið við 4,8% 2019. Hagnaður dróst saman um 1,7 ma. kr. sem skýrist af aukinni virðisrýrnun lána og fjármagnskostnaðar. Þá höfðu einskiptistekjur undir öðrum rekstrartekjum jákvæð áhrif á hagnað ársins 2019.

## Efnahagur

### Aukning í útlánum til viðskiptavina

Heildareignir jukust um 12,1% á árinu 2020. Vöxtinn má að mestu rekja til aukinna útlána til viðskiptavina, skuldabréfa og gengislækkunar krónu. Mikil eftirspurn var eftir húsnæðislánum á árinu og jukust þau um 60,3 ma. kr. á 4F20 og 95,7 ma. kr. á árinu 2020. Aukningu í eftirspurn má að mestu leyti rekja til lægra vaxtaumhverfis. Hlutfall útlána til ferðapjónustu hafa lækkað lítillega og eru nú 9% af vel dreifðu heildarlánasafni.

Tryggingar útlána eru almennt traustar þar sem íbúða- og atvinnuhúsnæði og skip eru mikilvægustu tegundir veðandlaga. Vegið meðaltal veðsetningarhlutfalls (LTV) húsnæðislánasafns bankans var 64% í lok árs 2020 samanborið við 62% í lok árs 2019. Eftir töluvert mikla hækkun undanfarin ár hefur verðvísitala Seðlabankans fyrir atvinnuhúsnæði lækkað á árinu 2020. Íslandsbanki styðst við eigið verðmat á veðsettu atvinnuhúsnæði og það verðmat hefur hækkað mun minna en

umrædd vísitala síðustu ár. Lánasafn bankans til atvinnuhúsnæðis er því mun ónæmara fyrir verðbreytingum á markaði en vísitalan gefur til kynna.

Þrír liðir, handbært fé og innistæður hjá SÍ, skuldabréf og skuldagerningar og útlán til lánastofnana nema samtals 297 ma. kr. og af því eru 285 ma. kr. laust fé. Eftir að Seðlabanki Íslands hætti að bjóða innlán til eins mánaðar færði bankinn hluta af lausafjár safni sínu yfir í ríkisvixla, stutt ríkisbréf og sértryggð bréf til að auka ávöxtun safnsins.

### Greiðsluhlé vegna COVID-19 og stuðningslán með ríkisábyrgð

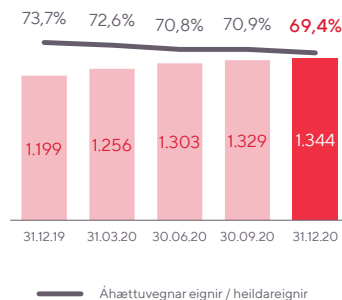
Íslandsbanki tók þátt í almennu samkomulagi lánveitenda á Íslandi um að veita þeim viðskiptavinum greiðsluhlé sem búast við tímabundnu tekjufalli vegna heimsfaraldursins. Þegar mest lét nutu um 1.500 heimili og 650 fyrirtæki góðs af þessum greiðsluhléum með útlán sem námu samtals um 200 milljörðum króna.

Samkomulaginu lauk 30. september og almennt greiðsluhlé gat ekki staðið lengur en út árið 2020. Þeim viðskiptavinum sem þurfa lengra greiðsluhlé stendur það þó til boða að undangengnu mati á framtíðarhorfum og tryggingastöðu. Framlenging á greiðsluhléi leiðir til þess að útlánin teljast hafa notið umlíðunar.

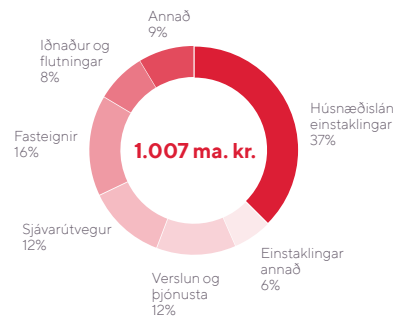
Í árslok taldist 11,1% lánasafnsins hafa notið umlíðunar ef aðeins er litið til þess hluta sem er ekki með laskað lánshæfi. Samsvarandi hlutfall var 2,9% í lok september þegar almenn greiðsluhlé voru enn í gildi.

Á seinni helmingi ársins voru veitt stuðningslán og viðbótarlán með ríkisábyrgð að fjárhæð 3,7 ma. kr. og þar af var um 60% fjárhæðarinnar með fulla ríkisábyrgð. Þessi útlán eru hluti af aðgerðaráætlun stjórnvalda sem Íslandsbanki tekur þátt í.

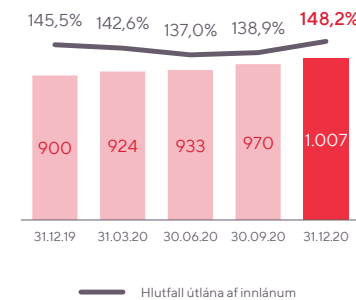
Heildareignir  
(ma.kr.)



Útlán til viðskiptavina  
eftir atvinnugreinum 31.12.20



Útlán til viðskiptavina  
(ma.kr.)





### Útlánagæði ekki minnkað en framtíðar- óvissa vegna COVID-19 enn til staðar

Í lok árs taldist 2,9% útlánasafnsins vera með laskað láns hæfi (2019: 3,0%). Fyrir þennan hluta lánasafnsins var tryggingaþekjan um 70% en virðisrýrnunarþekjan 25,3%. Í janúar 2021 fékkst eitt mikilvægt lán í þessum flokki greitt til baka að fullu, en við það lækkar hlutfall lána með laskað láns hæfi niður í 2,7%.

### Vöxtur í innlánum viðskiptavina á árinu

Innlán frá viðskiptavinum lækkuðu um 2,7% á fjórðungnum en jukust um 9,9% á árinu. Hlutfall útlána viðskiptavina á móti innlánum til viðskiptavina hækkaði í 148,2% í lok ársins. Innlán frá einstaklingum og fyrirtækjum eru helsti fjármögnunarliður bankans og samsvara 42% af heildarfjármögnun bankans og 78% af innlánum bankans í árslok. Stöðug innlán jukust á árinu, um 12% frá einstaklingum og fyrirtækjum og um 7% frá fjármálastofnunum og lífeyrissjóðum. Vel er fylgst með samþjöppunaráhættu í innlánum sem lækkaði örlítið á árinu.

Aðrar skuldir minnkuðu milli ára vegna færri óuppgerðra viðskipta í lok árs.

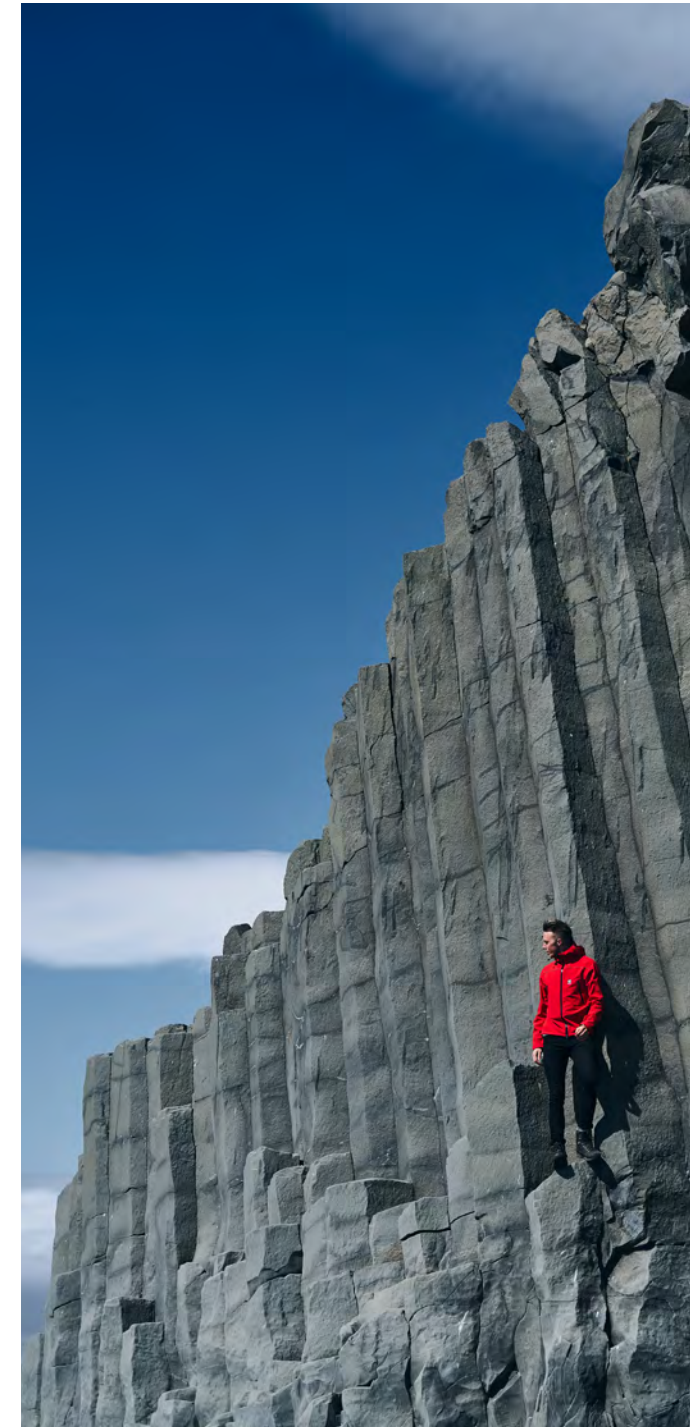
Lántaka jókst á árinu þar sem bankinn hélt áfram uppbyggingu á langtíma fjármögnunarleiðum með því að gefa út sértryggð og almenn skuldabréf.

Bankinn hélt sjö útboð á sértryggðum skuldabréfum á árinu og nam heildarútgáfa ársins 26 ma. kr., þar af var 18 ma. kr. nettóútgáfa

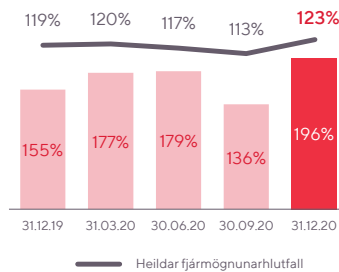
á fjórða ársfjórðungi. Þrjár útistandandi útgáfur voru stækkaðar og nýr óverðtryggður flokkur, ISLA CB 27, var gefinn út. Útgáfa sértryggðra skuldabréfa er til þess ætluð að fjármagna húsnæðislánasafn bankans og einnig að draga úr áhættu með því að auka fjölbreytni fjármögnunar.

Í nóvember gaf bankinn út sína fyrstu sjálfbæru skuldabréfaútgáfu, og jafnframt fyrstu sjálfbæru skuldabréfaútgáfu íslensks banka, að fjárhæð 300 milljónir evra til 3 ára. Útgáfan, sem kom í kjölfar útgáfu sjálfbærs fjármálaramma bankans, ber 0,5% fasta vexti sem jafngildir 100 punkta álagi yfir millibankavöxtum í evrum. Viðtökurnar voru mjög góðar þar sem umfræftirspurn var rúmlega fjórföld og seldist útgáfan til breiðs hóps evrópskra fjárfesta. Umsjónaraðilar voru ABN Amro, Barclays, Goldman Sachs og UBS Investment Bank. Viku seinna gaf bankinn út fyrsta græna skuldabréf bankans að fjárhæð 2.7 ma. kr. til 5 ára. Andvirði útgáfnanna verður notað til lánveitinga sem uppfylla skilyrði sjálfbæra fjármálarammans.

Vel heppnaðar skuldabréfaútgáfur bankans sem og aukning innlána leiddi til þess að lausafjárhlutföll bankans styrktust á árinu. Í lok desember var lausafjárhlutfall (LCR) 196% fyrir samstæðuna í öllum gjaldmiðlum (194% fyrir móðurfélagið) og jókst úr 155% frá árslokum 2019. Vegna sölu bankans á dótturfélaginu Borgun í júlí 2020 er takmarkaður munur á lausafjárhlutföllum fyrir samstæðu og móðurfélag. Lausafjárhlutfall í erlendum



Heildar lausafjárþekjuhlutfall



gjaldmiðlum eingöngu var 463% og 95% í íslenskum krónum samanborið við 325% og 110% í árslok 2019.

Lækkun Seðlabankans á bindiskyldu á fyrsta ársfjórðungi ársins skilaði sér í auknu lausafé. Engir óvæntir ádrættir urðu á yfirdráttum né lánalínum á tímabilinu.

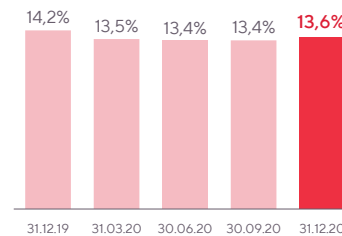
Heildarhlutfall stöðugar fjármögnunar (NSFR) var 123% í árslok samanborið við 119% í lok árs 2019 og hlutfall stöðugar fjármögnunar í erlendum gjaldmiðlum var 179% samanborið við 156% í lok árs 2019.

Í ljósi sterkrar lausafjárstöðu bankans í innlendri og erlendri mynt er mögulegt að bankinn íhugi endurkaup og/eða endurfjármögnun útistandandi skulda á árinu 2021.

**Eiginfjárhlutföll styrktust á árinu og eru langt yfir ytri markmiðum**

Heildar eigið fé nam 186 ma. kr. í lok árs 2020 samanborið við 180 ma. kr. í lok árs 2019. Þar af er 1,5 ma. kr. vegna hluthafa minnihluta.

Vogunarhlutfall



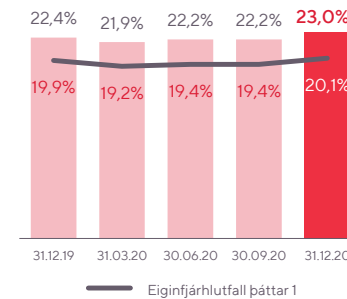
Fjármálaeftirlitsnefnd tilkynnti í september 2020 að niðurstöður könnunar- og matsferils 2019 varðandi viðbótar eiginfjárkröfu (Pillar 2-R) skyldi vera óbreytt fyrir árið 2020, í 17% af áhættuvegnum eignum.

Í mars 2020 lækkaði Seðlabanki Íslands sveiflujöfnunaraukann úr 2,0% niður í 0,0% vegna efnahagslegrar óvissu tengdri COVID-19 heimsfaraldrinum. Þetta lækkaði heildar eiginfjárkröfu bankans úr 19,0% í 17,0%. Eiginfjármarkmið bankans, sem gerir ráð fyrir 0,5–2,0% stjórnendaauka ofan á heildarkröfuna, lækkaði því samhliða afléttingu sveiflujöfnunaraukans í 17,5–19,0%.

Vegna óvissu í tengslum við áhrif COVID-19 á eiginfjárgrunninn vill bankinn halda eiginfjárhlutfallinu fyrir ofan eiginfjármarkmiðið þar til óvissan með ferðapjónustuna og aðra þætti hefur minnkað.

Í lok árs var eiginfjárhlutfall bankans 23,0% samanborið við 22,4% í lok árs 2019. Þetta er talsvert hærra en eiginfjármarkmið bankans.

Eiginfjárhlutfall



Eiginfjárhlutfall þáttar 1 (CET1) var 20,1% í lok árs samanborið við 19,9% í loks árs 2019. Innleiðing á umbreytingarreglum IFRS 9 á Íslandi, þar sem virðisýrning IFRS 9 er að hluta til innifalin sem CET1, eykur CET1 um 5 ma. kr. Þar sem skuldabréf bankans sem teljast til eiginfjárbáttar 2 eru í erlendri mynt leiddi veiking íslensku krónunnar til hækkunar á eiginfjárgrunni bankans.

Íslandsbanki notar staðalaðferð til að meta áhættugrunninn, sem var 934 ma. kr. í árslok 2020 samanborið við 885 ma. kr. í lok árs 2019. Áhættugrunnurinn nemur 69% af heildareignum í árslok 2020 samanborið við 74% í lok árs 2019. Mikil aukning í húsnæðislánum lækkaði hlutfall áhættueiginna eigna af heildareignum ásamt afslætti vegna lítilla og meðalstórra fyrirtækja (SME factor) sem var innleiddur á Íslandi 1. janúar 2020 og hafði þá þýðingu að áhættueignar eignir drógust saman um 14 ma. kr. í árslok 2020. Áhættueignar eignir hækkuðu þó í heildina vegna stækkunar á lánasafni.

Vogunarlutfallið var 13,6% í árslok 2020 samanborið við 14,2% í lok árs 2019 og telst það hóflegt í alþjóðlegum samanburði.

Stjórn bankans leggur til að 3,4 milljarðar króna verði greiddir í arð til hluthafa, sem nemur 50% af hagnaði ársins og er í samræmi við stefnu bankans um að greiða 40–50% af hagnaði ársins í arð. Stjórn bankans getur boðað til sérstaks hluthafafundar síðar á árinu þar sem tillaga um greiðslu arðs af hagnaði fyrri rekstrarára kann að vera lögð fram.

### Ójöfnuðum stýrt innan þröngra marka

Bankinn ber áhættu vegna verðbólgu þar sem virði verðtryggðra eigna er meira en virði verðtryggðra skulda. Í árslok 2020 var munurinn á samstæðugrunni 26,2 ma. kr. samanborið við 20,7 ma. kr. í lok árs 2019. Jöfnuðinum er meðal annars stýrt með skiptasamningum, útgáfu verðtryggðra skuldabréfa og verðtryggðum innlánsreikningum.

Gjaldeyrisjöfnuður var 5,1 ma. kr. (2,4% af eiginfjárgrunni) í árslok 2020, samanborið við –93 m.kr. (0,05% af eiginfjárgrunni) í lok árs 2019. Ójöfnuðir bankans eru undir reglulegu eftirliti og eru þeir vel innan viðmiða laga og reglna.

### Lánshæfismat

Íslandsbanki er með lánshæfismat frá alþjóðlega lánshæfismatsfyrirtækinu S&P Global Ratings (S&P). Í apríl 2020 lækkaði S&P lánshæfismat Íslandsbanka úr BBB+/A–2 með neikvæðum horfum í BBB/A–2 með stöðugum horfum.

Ástæður breytingar S&P má rekja til þess álits þeirra að efnahagsumsvif á Íslandi og í Evrópu fari minnkandi á árinu 2020 sem gæti leitt til virðisrýrnunar á eignum Íslandsbanka, aukinna útlánatapa, minnkandi rekstrartekna og mögulegrar lækkunar eigin fjár. S&P telur jafnframt að rekstrarumhverfi fyrir íslenskar fjármálastofnanir sé krefjandi sem einkennist af kólnandi hagkerfi, lækkandi vaxtaumhverfi og ójafnrar samkeppnisstöðu við íslenska lífeyrissjóði en allt þetta hafi leitt til lækkandi arðsemi hjá íslenskum bönkum.

Í rökstuðningi sínum býst S&P við því að Íslandsbanki sé í mun sterkari stöðu til að mæta efnahagsáfalli nú en árið 2008. Lánshæfismatið 'BBB' með stöðugum horfum taki mið af stöðugri markaðshlutdeild Íslandsbanka á innlendum markaði og góðum árangri á sviði stafrænnar þróunar og upplýsingatækni. Álit S&P sé að bankinn standi framar en margir erlendir bankar þegar kemur að undirbúningi fyrir samkeppni við fjártækniyrirtæki. Bankinn sé enn fremur með sterka lausa- og eiginfjárstöðu, endurfjármögnunarþörf bankans sé takmörkuð á árinu 2020 og þar að auki hafi Seðlabankinn sett á stofn sérstaka tímabundna lánaþingreiðslu sem tryggir aðgengi að lausafé.



