

Háttsemi okkar

Traustur banki fyrir farsæla framtíð

Landsbankinn hf.





Frá Lilju

Kæra samstarfsfólk.

Það er sönn ánægja að starfa með ykkur og sinna þeim fjölmörgu viðskiptavinum sem treysta á Landsbankann á degi hverjum. Það er sérstaklega ánægjulegt þegar við heyrum reglulega af góðri og jákvæðri upplifun viðskiptavina af samskiptum við bankann. Að sama skapi hlustum við á það sem fer á annan veg en til stóð.

Tilgangur Landsbankans er að vera traustur banki fyrir farsæla framtíð. Í tilganginum er falið traust, sem er jafnframt gildi bankans. Tilgangi og gildi bankans fylgja ákveðnar væntingar um hvernig við komum fram við viðskiptavini, samfélagið og samstarfsfólk og orðin fanga það sem skiptir mestu máli í starfi okkar frá degi til dags.

Mér er því bæði ljúft og skylt að kynna fyrir ykkur „Háttsemin okkar“ þar sem við fjöllum um þær helstu reglur og siðferðissjónarmið sem gilda um störf okkar, ásamt leiðbeiningum um hvernig megi bregðast við erfiðum álitamálum. Þessi samantekt á að styðja okkur til að uppfylla þær væntingar sem til okkar eru gerðar og viðhalda góðu orðspori bankans og því trausti sem okkur er sýnt.

Með kærri kveðju.

Lilja Björk Einarsdóttir
Bankastjóri





Traustur banki
fyrir farsæla framtíð

TRAUST

Jákvæð áhrif

Ánægðir
viðskiptavinir

Stöðug
framför

Við elskum
árangur



Betri saman

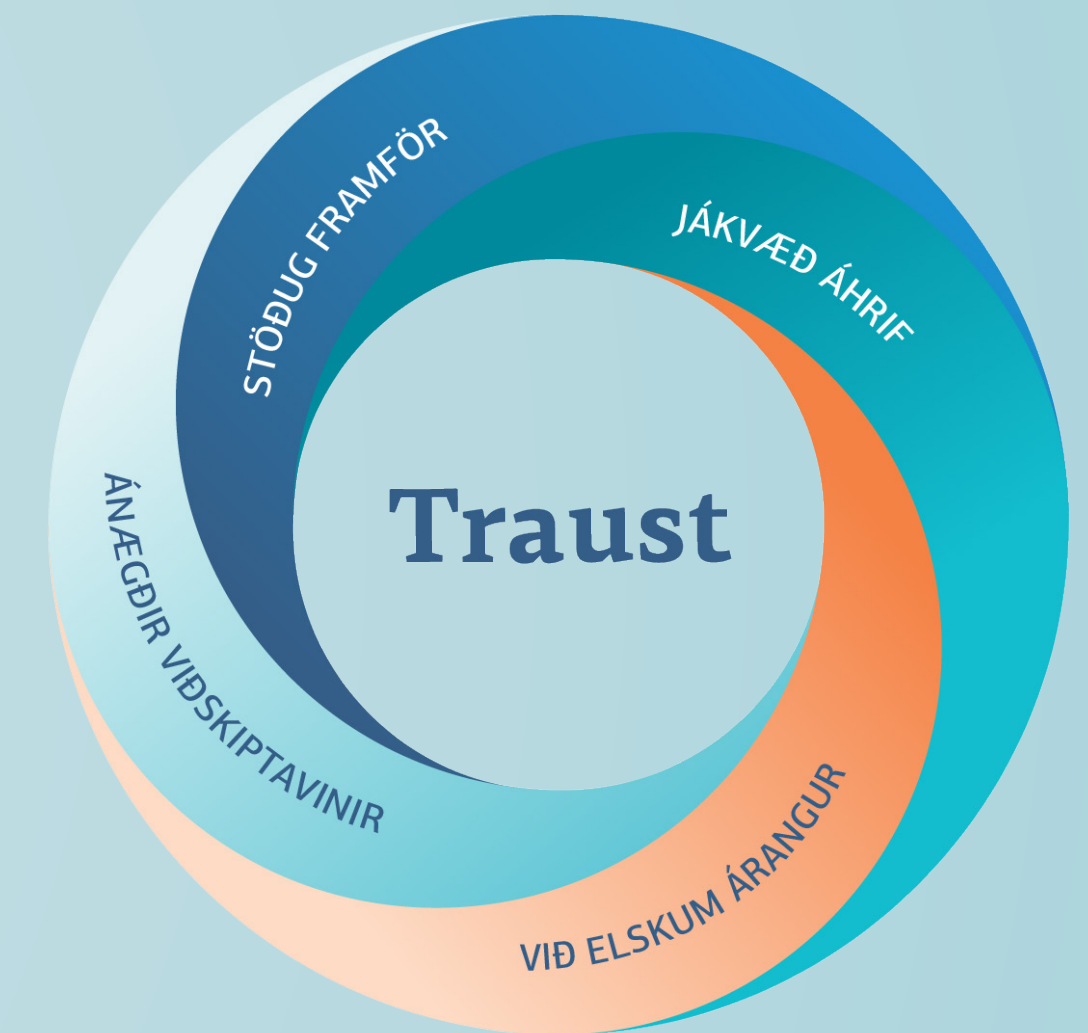
Þær væntingar sem eru gerðar til allra sem starfa fyrir hönd Landsbankans eru að:

- Við störfum með tilgang, gildi og stefnu bankans að leiðarljósi
- Við erum heiðarleg og komum fram af sanngirni, tillitssemi og virðingu
- Við erum meðvituð um þá ábyrgð sem felst í starfi okkar og rækjum hvert það verkefni sem okkur er falið af vandvirkni og samviskusemi
- Við fylgjum lögum og reglum og störfum í samræmi við verklag bankans og góða viðskiptahætti
- Við gætum trúnaðar og tókum öryggi alvarlega
- Við erum óhrædd við að láta vita um óviðeigandi háttsemi og vekja athygli á tækifærum til að gera betur

Við höfum sömu væntingar til verktaka, umboðsaðila og annarra sem koma fram fyrir hönd bankans.

Hvað gerist ef við brjótum gegn skyldum okkar?

Brot á reglum og önnur óviðeigandi háttsemi eru alltaf tekin alvarlega, enda geta þau valdið miklu tjóni fyrir viðskiptavinum, bankann og aðra hagaðila. Allir geta gert mistök og bankinn tekur á slíkum málum af sanngirni samkvæmt viðurlagaferli bankans, en ítrekuð eða alvarleg brot varða brottrekstri.





Viðskiptavinir

Við viljum einfalda viðskiptavinum lífið og setjum okkur í spor þeirra.

Við veitum viðskiptavinum skýrar og áreiðanlegar upplýsingar áður en við veitum ráðgjöf eða mælum með tiltekinni vöru eða þjónustu. Viðskiptavinir eiga aldrei að upplifa óeðlilegan þrýsting til að kaupa vörur eða þjónustu.

Við virðum réttindi viðskiptavina, tökum kvartanir alvarlega og leiðbeinum viðskiptavinum um þau úrræði sem þeim standa til boða til að leysa úr hugsanlegum ágreiningi.

Við stefnum ekki orðspori okkar í hættu með því að þiggja eða bjóða óviðeigandi gjafir, boðsferðir eða hlunnindi í sambandi okkar við viðskiptavini, samstarfsaðila eða aðila sem gæta opinberra hagsmuna.

Snyrtimennska

Ásýnd bankans og starfsfólks hans skiptir máli og getur haft áhrif á viðhorf viðskiptavina og orðspor okkar. Því leggjum við áherslu á snyrtimennsku í klæðaburði og umgengni um húsnæði bankans.

Samskipti

Samskipti okkar einkennast af fagmennsku, heiðarleika og virðingu, bæði í ræðu og riti. Við erum tillitssöm og hlustum á viðmælendum okkar.

Höfum hugfast að orð okkar og athafnir, bæði í leik og starfi, geta haft áhrif á orðspor bankans. Sýnum aðgát í notkun samfélagsmiðla og gætum þess til dæmis að birta ekki myndir af samstarfsfólki án samþykkis. Ef við tjáum okkur opinberlega um málefni sem kunna að varða bankann er mikilvægt að taka skýrt fram að um sé að ræða persónulegar skoðanir, nema bankinn hafi falið okkur að koma fram fyrir sína hönd.

Það er margt sem þarf að gæta að í samskiptum við fjölmiðla og yfirvöld og því eftirlátum við bankastjóra og viðeigandi sérfræðingum að sinna slíkum samskiptum fyrir hönd bankans.

Eðli samskipta

Samskipti við eftirlitsaðila:

Samskipti við fjölmiðla:

Samskipti við fjárfesta:

Persónuverndarmál:

Umsjónaraðili

Lögfræðiþjónusta og Regluvarsla

Samskipti

Fjárstýring

Persónuverndarfulltrúi

Stöndum saman

Við virðum mannréttindi og líðum ekki ofbeldi og óréttlæti svo sem einelti, kynferðislegt áreiti, meiðandi ummæli eða mismunun.



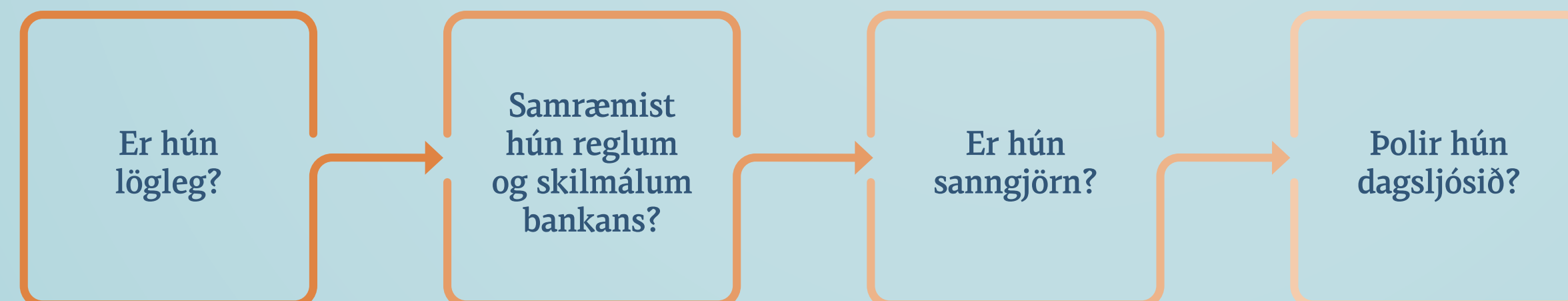
Stjórnendur og ábyrgar ákvarðanir

Stjórnendur bankans gegna lykilhlutverki við að móta verklag og stuðla að jákvæðri og árangursdrifinni menningu með því að ganga á undan með góðu fordæmi. Þau hvetja okkur til að sýna frumkvæði, bera upp spurningar og láta vita ef eitthvað veldur okkur áhyggjum eða vanlíðan.

Stjórnendur bera ábyrgð á að uppfylla þær kröfur sem gerðar eru til viðkomandi starfssviðs. Þau leggja því ríka áherslu á að við kynnum okkur viðeigandi kröfur, hjálpumst að og tökum virkan þátt í fræðslu og símenntun.

Ábyrg ákvarðanataka

Bankinn treystir því að við beitum okkar bestu dómgreind hverju sinni. Ef við erum ekki viss hvort við séum að taka rétta ákvörðun þá spyrjum við okkur:



Ef við erum ekki viss um að svarið við þessum spurningum sé „já“ er rétt að staldra við og óska eftir aðstoð frá samstarfsfólki og næsta stjórnanda eða leita eftir álit frá Lögfræðipjónustu eða Regluvörslu.





Hagsmunarárekstrar

Við höfum ávallt hugfast hvaða hagsmuna við erum að gæta í störfum okkar hverju sinni. Við látum ekki persónulega hagsmuni hafa áhrif á störf okkar fyrir bankann og misnotum ekki aðstöðu okkar til að afla okkur eða tengdum aðilum ávinnings.

Við gætum að eigin hæfi vegna þeirra verkefna sem okkur eru falin. Ef við höfum einhver persónuleg eða fjárhagsleg tengsl við verkefni látum við vita til að unnt sé að fyrirbyggja hugsanlega hagsmunarárekstra.

Við gerum okkur grein fyrir að bankinn kann að hafa aðra hagsmuni en tilteknir viðskiptavinir og að ólíkir viðskiptavinir kunni að hafa andstæða hagsmuni sín á milli. Við slíkar aðstæður gerum við allt sem í okkar valdi stendur til að fyrirbyggja að hagsmunarárekstrar hafi neikvæð áhrif á hagsmuni viðskiptavina.

Dæmi um atriði sem okkur ber að upplýsa um:

Sérstök tengsl við verkefni eða málsaðila, svo sem fjölskyldutengsl eða fjárhagslegir hagsmunir

Verðbréfa- viðskipti okkar og nátengdra aðila

Þátttaka í öðrum atvinnurekstri samhliða störfum fyrir bankann

Persónulegir fjárhags-erfiðleikar

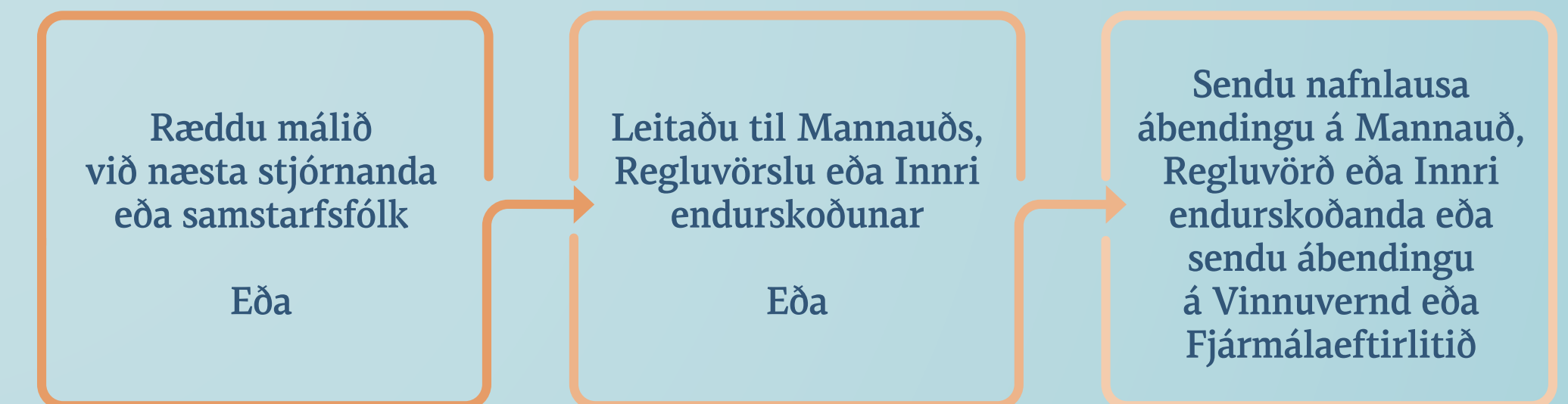


Sterkari saman

Við erum óhrædd við að láta vita af áhyggjum okkar, grunsemdum eða mistökum.

Við viljum að umhverfi okkar og menning í bankanum sé með þeim hætti að við séum örugg og okkur líði vel. Ábendingar um einelti, kynbundna og kynferðislega áreitni sem og annað ofbeldi (EKKO) eru ávallt teknar alvarlega. Bankinn tekur einnig alvarlega allar ábendingar um óviðeigandi háttsemi eða grun um misferli eða lögbrot, hvort sem það varðar samstarfsfólk okkar, viðskiptavini eða aðra. Við gætum trúnaðar um slíkar ábendingar og stöndum við bakið á þeim sem hafa kjark til að deila grunsemdum sínum í góðri trú.

Hvert get ég leitað?



Allir gera mistök en stærstu mistökin eru að læra ekki af reynslunni. Því látum við vita ef mistök eiga sér stað þannig að bankinn geti leiðrétt þau, bætt verklag og dregið úr hættunni á að þau endurtaki sig. Þannig stuðlum við að traustum rekstri og stöðugum framförum. Við megum treysta því að bankinn tekur á slíkum málum af sanngirni og finnur leið til að gera enn betur og leysa fyrirliggjandi áskoranir farsællega.

Trúnaður og öryggi

Við tökum trúnaðarskyldu okkar alvarlega og nýtum aldrei trúnaðarupplýsingar sem við fáum í starfinu í eigin þágu. Við berum öll ábyrgð á að gæta þess að trúnaðarupplýsingar berist ekki óviðkomandi.

Við erum bundin þagnarskyldu um allt sem við fáum vitneskju um við framkvæmd starfsins er varðar viðskipti eða einkamálefni viðskiptavina og helst sú skylda þótt látið sé af starfi. Við erum einnig bundin trúnaði um málefni bankans, svo sem áætlanir, vörupróun, hugverk og óbirtar fjárhagsupplýsingar.

Okkur er umhugað um persónuvernd viðskiptavina og samstarfsfólks og meðhöndlum persónuupplýsingar af ábyrgð og innan þess ramma sem lög heimila.

Bankinn leggur ríka áherslu á að tryggja upplýsingaöryggi og viðhefur rafræna vöktun í þágu öryggis og fylgni við lög og reglur. Við tökum öryggi alvarlega, erum ávallt á varðbergi og gætum þess að hleypa ekki óviðkomandi inn í vinnurými eða kerfi bankans. Við vitum að við sjálf erum gjarnan veikasti hlekkurinn í öryggi og förum að öllu með gát við netnotkun.

Öll vinna sem við innum af hendi fyrir Landsbankann er eign bankans, þar með talið höfundarréttur, vörumerkjaréttur, rétt til höfundalauna og einkaleyfa sem henni kann að fylgja.





Kynntu þér nánar

Margt af því sem hér hefur verið fjallað um er útfært nánar í stefnum, reglum og ferlum bankans. Öllum ber að kynna sér vandlega þær reglur og ferla sem eiga við um þeirra starf.

Bankinn býður upp á fjölbreytta fræðslu til að efla hæfni starfsfólks og nýta hæfileika þess til fulls. Þá býður bankinn upp á greiðan aðgang að stuðningi og sérfræðiráðgjöf. Það er undir okkur sjálfum komið að nýta fræðsluna og leita eftir nánari upplýsingum eða ráðgjöf ef við erum ekki viss um hvað er rétt að gera.

Þú finnur nánari upplýsingar um innra regluverk bankans á slóðinni [regluverk/](#).



Mannauður: Veitir meðal annars ráðgjöf um réttindi starfsfólks og ráðgjöf og stuðning í tengslum við heilsufar, samskiptaerfiðleika og EKKO-mál.

Lögfræðipjónusta: Veitir lögfræðiráðgjöf, svo sem í tengslum við samningaviðræður og skjalagerð, ágreiningsmál og túlkun á lögum og reglum.

Regluvarsla: Veitir meðal annars ráðgjöf um hagsmunaárekstra, aðgerðir gegn peningaþvætti, sviksemismál og persónuvernd ásamt því að veita stuðning og ráðgjöf við mótun á verklagi til að uppfylla gildandi kröfur.

Háttsemi okkar

Traustur banki fyrir farsæla framtíð

Landsbankinn hf.