

Corporate Social Responsibility och bankverksamhet

Framtagandet av en modell för en banks CSR-arbete

Kandidatuppsats i
Industriell och finansiell ekonomi
Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet
Vårterminen 2008

Handledare: Merja Mankila

Författare

Martin Calderon	19780927
Leo Heijbel	19840421
Simon Lindqvist	19810419

Sammanfattning

Banker utgör en kritisk och viktig del av samhället, parallellt med detta diskuteras företags roll och ansvar i samhället idag i stor omfattning. Debatten är inte ny och har under en längre tid diskuterats i den akademiska litteraturen och det mediala rummet. I dessa sammanhang nämns ofta begreppet *corporate social responsibility* (CSR). Begreppet är omdiskuterat och det råder ingen konsensus kring exempelvis definitioner av begreppet. Det kan göra det luddigt att arbeta med dessa frågor och oklart vad det innebär.

Författarnas syfte med denna studie är att presentera en modell vilken kan ligga som grund för en bank som vill integrera CSR i sina affärsprocesser. Författarna åstadkommer detta genom extensiva litteraturstudier och en mindre empirisk insamling där både svenska storbanker och en mindre nischbank studeras.

Tillvägagångssättet gör att modellen har god teoretisk förankring och kan användas av en bank som vill integrera CSR i sina affärsprocesser. Modellen utgår från tre ansvarsområden; ett juridiskt, ett ekonomiskt och ett etiskt. Dessa tre områden formar sedan ett venndiagram vilket banken kan placera in sina aktiviteter inom och på det sättet utvärdera sitt CSR-arbete. Genom att utgå från tre ansvarsområden kan komplexiteten i CSR-begreppet hanteras och det blir tydligt under vilka villkor en CSR-bank arbetar.

Författarna menar vidare att den centrala punkten för att en bank ska ta *corporate social responsibility* är transparensen i redovisningen vilket möjliggör för bankens intressenter att fälla omdömen gällande bankens etiska, juridiska och ekonomiska ansvarstagande.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. BAKGRUND.....	5
2. PROBLEMDISKUSSION OCH SYFTE	7
2.1. Övergripande problem	7
3. METOD	11
3.1. Vetenskapliga ansatser	11
3.2. Datainsamling	12
3.3. Litteraturstudie med textanalys.....	13
3.1. Sekundärdatainsamling	13
3.2. Ostrukturerad intervjustudie	13
3.3. Studiens tillvägagångssätt.....	15
3.3.1. Val av studieobjekt.....	15
3.3.2. Avgränsningar	16
3.3.3. Studiens begränsningar	16
4. TEORETISK GRUND.....	17
4.1. Corporate social responsibility – ett förvirrat begrepp	17
4.2. Corporate social responsibility - fenomenet	19
4.3. Corporate social responsibility en uppsamling.....	20
4.4. Corporate social responsibility – en modell.....	21
4.4.1. Det ekonomiska ansvarsområdet	22
4.4.2. Det juridiska ansvarsområdet.....	23
4.4.3. Det etiska ansvarsområdet.....	23
4.5. Modellen i ny tappning	24
4.5.1. Kommande förändringar av modellen.....	24
4.6. Processer och aktiviteter	25
4.7. Framtagande av intervjumall	25
5. EMPIRISK UTBLICK	27
5.1. Ekobanken.....	27
5.1.1. En liten bank	27
5.1.2. Samtal med Maria Flock Åhlander på Ekobanken i Järna	28
5.2. De fyra storbankerna.....	31
5.2.1. Bankernas lagar och förordningarna	31

5.2.2.	<i>Bankerna och deras verksamhet</i>	32
5.2.3.	<i>Bankerna och deras hållbarhetskommunikation</i>	33
6.	MODELL FÖR EN BANK SOM SKA ARBETA MED CSR	35
6.1.	En vidare analys av modellen	35
6.1.1.	<i>Det ekonomiska ansvarsområdet</i>	36
6.1.2.	<i>Det juridiska ansvarsområdet</i>	36
6.1.3.	<i>Det etiska ansvarsområdet</i>	37
6.1.4.	<i>Uppsummering gällande modellens ansvarsområden</i>	39
6.2.	Modellens sju aktiviteter	40
6.2.1.	<i>Ett aktivitetsområde en CSR- bank bör sträva mot</i>	40
6.2.2.	<i>Fyra aktivitetsområden en CSR- bank bör undvika</i>	41
6.2.3.	<i>Två aktivitetsområden som ligger i gränslandet</i>	42
6.3.	En modell för en bank som vill integrera CSR i sina affärsprocesser.	43
6.3.1.	<i>Ett system för att använda modellen</i>	44
6.3.2.	<i>Ett hypotetiskt exempel på hur modellen kan användas</i>	46
7.	SLUTSATSER	49
7.1.	Förslag på vidare forskning	50
8.	KÄLLFÖRTECKNING	51
8.1.	Böcker	51
8.2.	Tidskrifter	52
8.3.	Årsredovisningar	53
8.4.	Intervjuperson	53
8.5.	Publikationer	53
8.6.	Elektroniska källor	53
9.	BILAGA 1	55

1. Bakgrund

Företagens roll i samhället diskuteras i stor omfattning idag och enligt Hassel (2008) arbetar flertalet företag med *Corporate Social Responsibility(CSR) idag*, ett begrepp som hanterar företags ansvar i samhället. Diskussionen är inte ny och redan på femtiotalet lyfter Bowen fram frågan om affärsmannens roll i samhället (Garriga och Melé (2004). Enligt Hassel m.fl. (2008) diskuterades frågeställningarna kring CSR flitigt under 1970-talet, dock utan någon specifik definition. Den allmänna karaktären på frågeställningarna grundade sig i industriprocessernas externa påverkan på miljön. Under 1990-talet utvidgades debatten och faktorer som transport och användning av produkter fick ökad uppmärksamhet. Garriga och Melé (2004) skriver att i jämförelse med diskussionen på femtiotalet, är det relevanta idag snarare bolagets affärer än den enskilda affärsmannens roll. Hassel m.fl. (2008) menar att bolagets ansvar kring exempelvis miljö, mänskliga rättigheter och personalförhållanden blivit en allt viktigare del i ett företags affärsstrategi. Ett arbete med dessa frågor kan antas minska de företagsspecifika riskerna och öka företagets ekonomiska mervärde. Idag har det blivit näst intill en hygienfaktor för ett bolag att ta ställning till flertalet ansvarsfrågor och till viss mån att minimera den negativa påverkan företagets affärsprocesser kan ha.

Ett modernt samhälle är beroende av banker och dess tjänster. Privatpersoner, företag och organisationer kommer dagligen i kontakt med det finansiella systemet, av vilket bankerna utgör en viktig del. Bankers tjänste- och produktbud är massivt och det finansiella systemet är en nödvändighet för att företag och privatpersoner ska kunna hantera både vardagliga aktiviteter och mer komplexa transaktioner på ett effektivt sätt.

Banker har på grund av sin samhällsfunktion en verksamhet som direkt tangerar de frågor som diskuteras inom CSR. Bankföreningen (2008) skriver om hur finanssektorn ger upphov till ca 140 000 arbetstillfällen i Sverige och av dessa är 95000 anställda i finanssektorns såkallade inre kärna. Denna kärna utgörs av riksbanken, banker, försäkringsbolag och fondbolag. Utanför kärnan inkluderas även tjänster som konsultuppdrag av revisorer, finansiell tillsyn av finansinspektionen och riksgäldskontoret. En sektor, som sysselsätter en så pass stor del av den arbetsföra befolkningen, har onekligen en stor samhällspåverkan. Det är bland annat denna typ av påverkan som diskuteras när det tas ställning till huruvida ett företag tar *corporate social responsibility* eller inte. Ur ett CSR-perspektiv är det också av intresse att finanssektorn även utgör en substantiell del av Sveriges BNP. Kärnan företräder 3,6

procent av Sveriges BNP och finanssektorn i helhet står för 5,4 procent av Sveriges BNP. Bankerna utgör en viktig del av den finansiella sektorn då den finansiella marknaden hade en total balansomslutning på 12600 miljarder kronor 2006 och bankernas andel då motsvarade 41 procent. (Bankföreningen; 2007). Finanssektorns betydelse för samhället har också ökat de senaste två decennierna. Bankföreningen (2008) menar att de finansiella tillgångarna i Sverige ökat markant från 350 miljarder kronor 1980 till 5280 miljarder kronor idag. Många aktörer i samhället står också i ett beroende gentemot bankerna vilket skapar ett intressant ansvarsförhållande. Exempelvis är vissa delar av svenska hushålls konsumtion beroende av möjligheten att låna, vilket är en tjänst som tillhandahålls av den finansiella sektorn där bankerna proportionellt sett har en stor andel, då de står för ungefär hälften av utlåningen vilket motsvarar ungefär 2000 miljarder kronor.

Skälen till att ett företag väljer att arbeta med CSR kan vara olika; kanske ser företaget möjligheten att utveckla en bättre affärsstrategi, öka sin konkurrenskraft. Kanske känner företaget ett ansvar, vill minimera sina risker eller anpassa sig till externa krav. Samtidigt som dessa förändringar sker råder det stora frågetecken kring vad CSR innebär. Men exempelvis Van Marrewijk (2003) menar att CSR relaterar till frivilliga företagsaktiviteter vilka demonstrerar företagets integrering av sociala och miljömässiga faktorer i sin operativa verksamhet och i mötet med intressenter. Hassel mfl. (2008) skriver om hur ökad fokusering på företags ansvarstagande och CSR har inneburit att företag börjat förändra sina affärsstrategier för att kunna integrera ansvarsfaktorer i sin affärsverksamhet. När vi ställer detta faktum i relation till hur den finansiella sektorn i allmänhet och bankerna i synnerhet utgör en viktig del av samhället, framgår att bankers verksamhet tangerar de frågor som ställs när CSR diskuteras. Med anledning av detta undersöks i denna studie ett problemområde där banker och deras verksamhet ställs i relation till *corporate social responsibility*.

2. Problemdiskussion och syfte

Detta avsnitt klargör på ett övergripande plan de problem som finns inom det forskningsområde vi valt att studera. Avsnittet ska också på ett tydligt sätt visa hur studiens frågeställning och syfte är kopplat till dessa övergripande problem.

2.1. Övergripande problem

Ovan har vi kunnat läsa om hur flertalet företag idag arbetar med *corporate social responsibility* (CSR). Skälen till att företag gör detta är antagligen olika, men Van Marrewijk (2003) sammanfattar det genom att säga att ett bolag antingen känner ett ansvar att göra det, måste göra det eller vill göra det. Hassel m.fl. (2008) menar att ett företag ska arbeta med CSR för att det är företagsekonomiskt lönsamt. Samtidigt undersöker allt fler vetenskapliga studier just det samband som Hassel mfl. (2008) hävdar existerar. Dessa studier säger sig studera sambandet mellan *corporate economic performance* (CEP) och ett företags arbete med CSR. På detta forskningsområde har det ej uppkommit någon större grad av konsensus och flertalet kritiker (bl.a. Key och Popkin; 1998, Rowley och Berman; 2000) menar att vi bör förhålla oss skeptiska till den här typen av studier på grund svårigheterna att avgöra vilka variabler som är beroende respektive oberoende, de pekar på en hönan eller ägget problematik där frågan kvarstår om lönsamma företag arbetar med CSR eller om de är lönsamma för att de arbetar med CSR. Orlitzkymfl (2003) säger sig dock hitta ett svagt positivt samband i sin studie som baseras på 52 andra studier av sambandet mellan CEP och CSR. Likaså hävdar Hayibor och Agle (1999) sig finna bevis för att det i alla fall inte finns en negativ korrelation – CSR leder inte till sämre CEP.

Parallellt med denna diskussion sker extensiv forskning kring vad CSR egentligen ska innebära. Allt fler bolag börjat arbeta utifrån någon form av ansvarsperspektiv, men samtidigt råder oklarhet kring vad ett sådant arbete egentligen ska innebära. Problemet är inte nytt och enligt Garriga och Melé (2004,s 51) skrev Votaw_redan 1979:

“corporate social responsibility means something, but not always the same thing to everybody. To some it conveys the idea of legal responsibility or liability; to others, it means socially responsible behavior in the ethical sense; to still others, the meaning transmitted is that of ‘responsible for’ in a causal mode; many simply equate it with a charitable contribution; some take it to mean socially conscious; many of those who embrace it most fevently see it as a mere synonym for legitimacy in the context of belonging or being proper or valid; a few see a sort of fiduciary duty imposing higher

standards of behavior on businessmen than on citizens at large.“

Van Marjewijk (2003) skriver även han om hur det inte finns någon vedertagen definition av CSR och inte heller något allmänt recept på hur det skall användas inom verksamheten. Han har föreslagit att corporate sustainability ska ses som överordnat andra begrepp där CSR är ett medel för att nå dit och att detta skulle lösa definitionsproblematiken. Carroll (1994), en av giganterna på området, kommenterar förvirringen och säger att kartläggningen av begreppet är ofullständig och att det är ett fält med lösa gränser, definitioner och utan ämnesavgränsningar. Göbbels (2002) undersöker också problemet med att använda sig av och definiera CSR. Han hävdar att problemet i grunden är lingvistiskt och förespråkar nya termer, som enligt honom lämpar sig bättre för översättning mellan olika språk och kulturer. Om vi studerar olika forskares åsikter gällande vad CSR är framkommer splittringen; Carroll (1991) menar att Keith definierar ett företags ansvarstagande som de handlingar vilka då en firma inte bara agerar på distinkt ekonomiska och tekniska incitament. Han skriver också att Eells och Walton ser CSR som hanteringen av företags negativa inverkan på samhället. Hay m.fl. menar enligt Hassel m.fl. (2008) att CSR handlar om ett bolags frivilliga åtagande gällande sociala och miljörelaterade problem i affärsprocessen. Friedman säger enligt Garriga och Melé (2004) att företagets *corporate social responsibility* är att maximera vinsten. Van Marrewijk (2003) menar att CSR handlar om företags frivilliga ansvarstagande i affärsprocessen och i möten med intressenter. I ljuset av detta framkommer bilden av företaget som gör någonting utöver sin vanliga verksamhet för att arbeta med CSR. Vad dessa aktiviteter är skiljer mellan olika teorier, men CSR verkar innebära någon form av förändring av verksamheten. Men det finns en förvirring kring begreppet och för att kunna applicera det i praktiken krävs en utredning av detta.

I ljuset av denna diskussion är det relevant att studera bankens roll i samhället som enligt Falkman (2004) är att länka samman olika samhällsaktörer. Detta görs genom att banker verkar som en förbindelselänk mellan de som är i behov av att låna kapital och de som har ett överskott av likvida medel. På detta sätt utgör banken en kritisk del av ett fungerande samhälle och har ett stort ansvar. En stor del av bankernas verksamhet är kreditgivning, vilket kan vara såväl till företag som till privatpersoner. Banker är därför stora finansiärer till framtida investeringar och påverkar samhället på lång sikt. Detta är intressant ur ett CSR perspektiv då följden av detta blir att banker till stor utsträckning bestämmer vilka investeringar som skall ske. Ur ett CSR perspektiv är det även intressant att ta Lundgren (1999) i beaktande, han pekar på hur bankens roll i samhället är att köpa in pengar, sälja pengar och förmedla pengar över tid och mellan olika aktörer. Banker finns eftersom pengar finns och de förmedlar i huvudsak andras pengar. Banker förvaltar något som tillhör någon annan, vilket är

intressant i ansvarssynpunkt. Lundgren (1999) beskriver vidare en banks aktiviteter som inlåning, utlåning, betalningsförmedling och sparandeprodukter vilket innebär att verksamheten är komplex. Detta faktum försvårar möjligheterna ytterligare att applicera ett begrepp som redan är så pass luddigt som *corporate social responsibility*. Bankföreningen (2007) menar vidare att banken huvudsakligen har tre uppgifter som samhällsaktör. För det första är bankens uppgift att ta emot inlåning, utlämna krediter och upprätthålla ett fungerande betalningssystem. Fallerar banken i någon av dessa uppgifter får det direkt åverkan på resten av samhället vilket även det visar hur banker och CSR är två fenomen som är tätt sammankopplade. Hassel (2008) pekar på hur CSR kan öka förtroendet för företaget och enligt Lundgren (1999) bygger all bankverksamhet på förtroende, både från insättare och samhället i stort. Detta är ännu ett skäl till att studera bankverksamhet utifrån ett CSR-perspektiv. Bankföreningen (2007) och Lundgren (1999) pekar också på hur banken har som uppgift att minimera risker. Banker sprider riskerna genom att bygga portföljer. Insättaren och låntagaren vet inte vart pengarna går eller var de kommer ifrån, de slukas upp i en stor svart låda och Dodd menar enligt Lundgren (1999) att det faktum att pengarna anonymiseras är en förutsättning för god riskspridning vilket innebär att banken fyller vissa funktioner i samhället som annars skulle vara näst intill omöjliga.

Ovan har vi kunnat läsa att det pågår en livlig akademisk debatt gällande vad CSR egentligen innebär och parallellt med detta har fokuset på företagets roll i samhället blivit allt större och allt fler bolag börjar arbeta med dessa frågor oavsett graden av konsensus bland akademiker. Att arbeta med dessa frågor kan vara komplicerat då begreppet är svårhanterligt och odefinierat. Det är oklart vad CSR innebär både på ett allmänt plan och än mer oklart på en mer branschspecifik nivå. För att en bank med sin komplexa verksamhet ska kunna arbeta med CSR krävs att begreppet utreds då CSR-begreppets komplexitet försvårar arbetet med CSR-frågor. Genom att arbeta fram en modell för bankers CSR-arbete skulle många av dessa svårigheter kunna överbryggas.

Med bakgrund av ovanstående problemdiskussion är denna studies syfte tredelat och studien syftar till (1) att reda ut vad CSR-konceptet innebär (2) att studera vad CSR innebär för banker och slutligen (3) att ta fram modell som en bank kan använda i sitt CSR-arbete. Förhoppningen är att genom att utreda dessa frågor underlättas framtida forskning inom flertalet av de problemområden som framkommer ovan och användbarheten av CSR som begrepp kommer öka både för företag, banker och akademiker.

För att uppfylla syftet har följande forskningsfrågor utretts:

- * *Vad innebär CSR-konceptet? (Syfte 1)*
- * *Vad innebär CSR för en bank? (Syfte 2)*
- * *Hur kan en modell som ska ligga till grund för bankens CSR-arbete se ut? (Syfte 3)*

3. Metod

I detta kapitel redogörs och diskuteras de metodologiska och vetenskapliga förhållningssätt vilka legat som grund för studien Det redogörs även för det tillvägagångssätt som studien utförts på.

3.1. Vetenskapliga ansatser

Traditionellt brukar två vetenskapliga förhållningssätt, som båda försöker skildra verkligheten, ställas mot varandra; positivismen och hermeneutiken. Greenwood och Levin (2000) menar att positivismen bygger på en objektiv ansats. Medan hermeneutiken enligt Esaiasson m.fl. (2003) kan ses som läran om läsning och tolkning.

Jacobsen (2002,s.31) menar att det huvudsakligen finns tre centrala teser inom positivismen: *"Det finns en objektiv värld utanför oss själva"*. Vilket innebär att samhället kan skildras objektivt. Detta eftersom forskaren och det samhälle han studerar är skilda från varandra. *"Den objektiva verkligheten kan studeras på ett objektivt sätt"*. Enligt positivismen kan detta ske eftersom allt kan studeras empiriskt. *"Vi kan upparbeta kumulativ kunskap om den objektiva världen"* Genom att bruka objektiva metoder kan en objektiv verklighet skildras. Detta innebär att olika forskningsrapporter kan sammankopplas vilket kan ge en övergripande bild av samhället.

Jacobsen (2002) menar att hermeneutiken på många punkter är oense med den positivistiska ansatsen. Hermeneutisk kritik mot positivismen brukar rikta sig mot en skepsis över att det skulle finnas en objektiv verklighet. Inom hermeneutiska skolan drivs istället tesen att det inte finns någon objektiv skildring av verkligheten därför får tolkningen en central roll i det vetenskapliga arbetet. Den tolkningsbaserade ansatsen innebär att betraktaren först försöker förstå situationen och därefter tar ställning till problemet. Vår forskningsansats är hermeneutisk i den meningen att vår studie har försökt använda och tolka tidigare bidrag inom CSR-forskning. Med detta som grund har studien skapat en modell som går att tillämpa på banksektorn. Enligt Jacobsen (2002) är detta en metod som styrker det hermeneutiska förhållningssättet. Det är ofrånkomligt att vår modell kommer att påverkas av människors olika uppfattningar om vad *corporate social responsibility* är och vad det innebär för företag och samhälle. Att tolka har haft en betydande roll i denna uppsats vilket vidare motiverar vårt val av ansats.

3.2. Datainsamling

Jacobsen (2002) menar att datainsamling grovt sett kan utgå antingen från ett *induktivt* eller *deduktivt* perspektiv. Genom att tillämpa en induktiv ansats går forskaren från empiri till teori. Det innebär att forskaren inte har någon direkt uppfattning om hur saker och ting förhåller sig. Genom att samla in relevant data kan undersökaren själv skaffa sig en uppfattning om situationen. Detta förhållningssätt innebär att det inte finns några direkta ramar och begränsningar av den datainsamling forskaren förser sig med. Jacobsen (2002) menar att kritiker till denna metod hävdar att det är omöjligt att betrakta verkligheten utan förutfattade meningar. Det föreligger även en viss skepsis till att forskaren är förmögen att samla in relevant information. En deduktiv ansats innebär att forskaren går från teori till. Forskaren skaffar sig först en viss uppfattning om situationen och samlar därefter in data. Förväntningarna utgår från tidigare forskning och vetenskap.

Denna studie har haft en deduktiv ansats. Där den först har införskaffat en teoretisk uppfattning kring problemet och därefter kompletterat med datainsamling. Den deduktiva ansatsen har enligt Jacobsen (2002) kritiserats dels för att begränsa informationsvidden samt att det föreligger en risk i att utfallet är förutbestämt. Vi tror inte det föreligger någon större risk för detta då resten av vår datainsamlingsmetod som följer nedan öppnar upp för nya infallsvinklar.

Jacobsen (2002) menar att det finns två övergripande tillvägagångssätt vid val av forskningsmetod för insamling av data, det kvalitativa och det kvantitativa. Den kvalitativa ansatsen söker stora och beskrivande svar medan den kvantitativa ansatsen gärna ställer standardiserade frågor vars svar går att använda för statistiska antaganden. Förenklat kan man säga att den kvalitativa ansatsen arbetar med ord och den kvantitativa med siffror. Vid en explorativ frågeställning bör den kvalitativa metoden som går på djupet samt är känslig för oväntade förhållanden passa bäst. Har man däremot en testande problemställning bör den mätande kvantitativa metoden användas. Esaiasson m.fl. (2003) pekar på att ett kvalitativt förhållningssätt bör tillämpas då syftet är att finna ett nyanserat svar på den givna frågeställningen eftersom detta förhållningssätt ger utrymme för vida och djupa analyser.

Arbetet med denna studie har främst haft en kvalitativ ansats just för att kunna exploatera och nyansera vårt problemområde i så hög utsträckning som möjligt på det sätt som Jacobsen (2002) och Esaiasson (2003) uttrycker. Det finns däremot delar av studien som är mer kvantitativa bland annat när de fyra storbankernas hållbarhetskommunikation studerats.

3.3. Litteraturstudie med textanalys

En litteraturstudie har gjorts främst för att kunna uppfylla syfte 1 och 3 i denna studie då det krävts en teoretisk grund dels för att kunna hantera CSR-begreppet men även för att finna en fungerande modell för bankers CSR-arbete.

En förutsättning för att kunna uppfylla syftet med studien och besvara frågeställningen är att vi har kunskap om och kan hantera CSR som begrepp. I ovanstående problemdiskussion framkommer det att detta inte är ett okomplicerat begrepp och att det inte råder någon konsensus om vad de innebär. Därför har det i denna studie genomförts en extensiv litteraturstudie.

Denna studie har utformats på ett sådant sätt att den kan ligga som grund för den modell vi ämnar skapa. Esaiasson m.fl. (2003) skriver om textanalyser att de kan delas in i två varianter. Dels de som försöker systematisera innehållet och dels de vilka kritiskt granskar tankeinnehållet. Arbetet i denna studie har främst handlat om det förstnämnda då detta underlättat att klargöra tankestrukturer för att sedan använda detta då vid besvarandet av frågeställningen.

Esaiasson m.fl. (2003) pekar på källkritikens vikt vid forskning. I denna studie har det eftersträvats att utgå från forskning i välkända tidskrifter som riktar sig till akademiker för att på detta sätt minimera risken för att våra källor ska vara skrivna med dolda motiv. I de fall det är möjligt utgår vi från i primärkällor för att bara i andra hand utgå från sekundärkällor.

3.1. Sekundärdatainsamling

Sekundärdata har studerats som en del för att uppfylla syfte 2 med denna studie. Detta arbete har skett på samma sätt som den teoretiska textanalysen men då detta material varit skrivet av bankerna och därför kan ha tendentiösa tendenser har materialet bara använts för att få en överblick av bankerna och inte för att på något sätt värdera deras arbete. Därför ska sekundärdata i denna studie inte påverka reliabiliteten i studien.

3.2. Ostrukturerad intervjustudie

En intervjustudie har gjorts främst anknutet till syfte två och tre i studien då intervjun är en lämplig datainsamlingsmetod för att kunna hantera komplexa frågeställningar. I detta arbete har alla de svenska storbankerna kontaktats samt en mindre nischbank. Den bank som ställde upp under de förutsättningar som gällde var nischbanken. Med

intervjun som datainsamlingsform har studien fått en förståelse för hur en bank kan resonera och agera när det gäller CSR-frågor. Detta har underlättat arbetet att konkretisera den teori som samlats in under litteraturstudien. En person med insikt och expertkunskaper om både CSR och bankverksamhet har intervjuats och detta har gett beskrivande, förklarande och ibland oväntade svar.

Det finns flera sätt att använda intervju som metod för insamlandet av data. Fontana och Frey (2000) beskriver tre tillvägagångssätt; den strukturerade intervjun, gruppintervjun och den ostrukturerade intervjun. Den förstnämnda genomförs med hjälp av ett förskrivet frågeformulär med begränsade svarsmöjligheter. Intervjuerna sker på ett systematiskt sätt med en respondent i taget och med ett begränsat utrymme för variation. Denna metod är en kvantitativ och fungerar bäst om forskaren vill intervjua många personer samt söker svar som lämpar sig för statistisk bedömning.

Vidare menar Fontana och Frey (2000) att om istället gruppintervju används samlas flera respondenter till en gemensam intervju. Respondenterna får en möjlighet att ta del av andra respondenters svar och att interagera med varandra, detta kan göras i både en formell och informell miljö. Denna metod fungerar för både kvalitativa och kvantitativa undersökningar. Den används ofta vid marknadsundersökningar eller när politiker vill undersöka väljarreaktioner.

Fontana och Frey (2000) beskriver också om den ostrukturerade intervjun som går ut på att forskaren samtalar med respondenten. Intervjun ska efterlikna ett vanligt samtal för att öka möjligheterna till att få beskrivande och oväntade svar. Denna typ av intervjuform används när stora datamängder och bredd eftersträvas. Intervjun kan vara helt ostrukturerad eller så kan den följa ett mönster eller en specifik tankegång. Den ostrukturerade intervjun har en kvalitativ ansats och ger förklarande svar då forskaren söker förståelse.

I denna studie har en ostrukturerad intervjuform använts med en planerad intervjulängd på mellan en och två timmar. Det har utarbetats en intervjuhandledning som stöd vid den ostrukturerade intervjun vilken presenteras i bilaga 1. Jacobsen (2002) talar om bandspelarens negativa inverkan på samtalet och somliga respondenters ovilja att prata lika öppet då en sådan används. Av detta skäl har det under denna studie ej använts tekniska hjälpmedel. Då det varit tre personer som medverkar vid intervjun har en kunnat föra anteckningar genom hela intervjun medan två skött samtalet. På så vis har en god en god reliabilitet upprätthållits utan användandet av tekniska hjälpmedel.

3.3. Studiens tillvägagångssätt

För att kunna utforma en modell för CSR är det intressant att studera den verksamhet den är ämnad för. I denna studie har utgångspunkten varit de banker som är verksamma i Sverige. I kommande avsnitt presenteras dessa närmre. Vi redogör även för studiens begränsningar och presenterar de avgränsningar som har gjorts.

3.3.1. Val av studieobjekt

Den främsta kunskapskällan för denna studie har grundat sig i tidigare forskning. Studien har även viktiga empiriskt inslag där vi träffat en mindre bank med tydliga CSR ambitioner och överblickat de större svenska bankerna.

Under studiens gång har en bank med klara CSR-ambitioner studerats och detta har skapat kunskap om hur praktiskt CSR arbete går till och vilka grunder det vilar på. Tack vare bankens storlek har det funnits möjligheten att överblicka hela bankens verksamhet. I studien har även de större svenska bankerna studerats på ett övergripande plan. Storleken på dessa banker gör att de kan erbjuda ett brett tjänsteutbud. Informationen om bankerna är lättillgänglig och har inhämtats på webb och i årsredovisningar.

Enligt Bankföreningen (2007) är de Sveriges fyra största banker Handelsbanken, SEB, Swedbank samt Nordea. I rapporten framgår att dessa banker tillsammans står för 76 procent av den svenska inlåningen samt 65 procent av den svenska utlåningen. Dessa fyra banker har på grund av sin storlek samt dominans på marknaden utgjort grunden för studiens överblick av de större bankerna. Som bank med CSR-ambitioner har Ekobanken studerats vilken är en mindre medlemsbank belägen utanför Stockholm. Denna bank var den enda vid studiens författande vi har hittat med en uttalad CSR-profil.

Givet det vetenskapliga förhållningssätt som presenterats ovan har studien gått till på följande vis: Först och främst har det tagits fram en teoretisk grund där CSR-konceptet utretts vilket kan ligga som grund för den CSR-modell till bankverksamhet som presenteras i studien. Med denna teori som grund har det utförts en empirisk utblick där det studeras vad CSR innebär för olika banker. Därefter har den empiriska utblicken förts samman med den teoretiska grunden i en analys vilket har visat på var bankers CSR-utmaningar ligger och en konkret modell för en bank som vill börja arbete med CSR har tagits fram. Förhoppningen är att studien på detta sätt har uppfyllt sitt syfte med fullgod reliabilitet.

I denna studie benämns banken som en självständig aktör men i likhet med Lundgren (1999) ser vi att banken egentligen består av enskilda människor med egna intressen, värderingar och drömmar. Vi gör däremot denna förenkling för att på ett mer pedagogiskt sätt kunna kommunicera med läsaren.

3.3.2. Avgränsningar

Studiens empiriska del koncentreras till svenska banker. I litteraturstudierna har fokus legat på forskning som kartlägger CSR på ett övergripande plan vilket innebär ett exkluderande av vissa intressanta ämnesområden men är en förutsättning för den systematiserande ansats studien utgår från. Studien har ytligt berört de ramverk som styr svenska bankerna men djupare juridiska analyser görs inte.

3.3.3. Studiens begränsningar

Esaiasson m.fl. (2003) påpekar fördelen med att intervjua flera personer för att på det sättet få skilda synvinklar på samma frågeställning. Under vår studiens gång har vi varit i kontakt med personer på samtliga storbanker samt internationella aktörer verksamma på den svenska marknaden utan att få någon öppning till dessa banker. Däremot har den empiriska insamlingen som inneburit kontakt med Ekobanken och extensiva studier av storbankernas årsredovisningar och hållbarhetskommunikation visat sig mer än tillräcklig för att för att konkretisera den modell som tagits fram för en banks arbete med CSR.

4. Teoretisk grund

För att skapa en modell för CSR och banker måste vi först och främst utarbeta en teoretisk grund. Förhoppningen med detta avsnitt är att det sedan ska kunna ligga som grund för den empiriska studie där vi fördjupar oss på banker och *corporate social responsibility*. De modeller som presenteras i detta avsnitt kommer ligga som grund för den modell som ämnas tas fram för bankers CSR-arbete.

4.1. Corporate social responsibility – ett förvirrat begrepp

I ovanstående problemformulering redogjordes för att det råder en förvirring gällande CSR och vad det innebär. Det finns inga klara definitioner eller helt avgränsade begrepp. För att kunna skapa en modell för CSR måste vi förstå förvirringen och vad den kan bero på. Det är syftet med detta avsnitt.

Garriga och Melé (2004) har försökt kartlägga vad olika teorier gällande CSR grundas i. De har försökt strukturera upp CSR – teorier i olika grupper för att på det sättet förklara begreppsförvirringen. I sina studier utgår de från fyra grupper av CSR - teorier som alla bygger på olika fundament: De instrumentella, politiska, integrerande samt de etiska teorierna. Enligt Garriga och Melé (2004) kan alla väsentliga CSR-teorier sorteras in inom ramarna för en eller flera av dessa grupper.

De instrumentella CSR-teorierna grundar sig i att CSR är ett strategiskt redskap för att nå ekonomiska mål. Ett exempel på en sådan form av CSR-teori är Porter och Kramer (2006) som menar att ett företag bör utföra filantropiska aktiviteter av den anledningen att det skapar konkurrensfördelar. CSR är helt enkelt ett instrument för att nå något annat. Denna grupp av CSR-teorier sammanfattas av Garriga och Melé (2004,s 65) med: ”*Meeting the objectives that produce long-term profit.*”

De politiska CSR-teorierna reglerar kopplingen mellan företag och samhälle. Ett exempel som tas upp som en sådan form av CSR-teori menar Garriga och Melé (2004) är Matten m.fl. (2003) som forskar kring *Corporate citizenship* där företaget ses som en samhällsmedborgare och där CSR reglerar vilka krav som ska ställas på den typen av medborgare. Garriga och Melé (2004,s. 53)sammanfattar denna grupp av CSR-teorier med: ”*Using businesspower in a responsible way.*”

De integrerande CSR-teorierna utgår från social efterfrågan och hur företaget kan bli en legitim del av samhället. Ett exempel på en sådan form av CSR-teori menar Garriga och Melé (2004) är Sturdivant (1979) som med *stakeholder management* lägger fokus på hur företaget tillgodoser sina intressenter och anpassar sig till deras krav. Företagets arbete med CSR handlar då om att uppnå en legitimitet för sin verksamhet genom att tillfredsställa sina intressenter. Garriga och Melé (2004,s. 65) sammanfattar denna grupp av CSR-teorier med: ”*Integrating social demands.*”

De etiska CSR- teorierna utgår från vad ett bolag bör göra rent moraliskt. Ett exempel på en sådan form av teori menar Garriga och Melé (2004) är såkallad *sustainable development* som först presenterades som begrepp i *Bruntland* rapporten från 1987 och därefter undersökts av bland annat Wheeler m.fl. (2003). Där ses CSR som det ett bolag bör arbeta med för att inte vara oetiskt. Garriga och Melé (2004,s. 65) sammanfattar denna grupp av CSR-teorier med: ”*Contributing to a good society by doing what is ethically correct.*”

Enligt Garriga och Melé (2004) kan vi genom att studera CSR-teorier utifrån dessa fyra perspektiv inse varför det råder skillnader mellan olika teorier. De menar vidare att alla teorier går att sortera in under minst en av dessa kategorier men ibland flera. De menar att relationen mellan företag och samhälle bör innehålla inslag av samtliga fyra grupper för att fungera optimalt. Deras tes grundar sig i sociologisk forskning och Donati (1991) menar enligt Garriga och Melé (2004) att alla sociala fenomen för att vara stabila måste kunna relatera till de fyra egenskaper som man valt att dela upp CSR-teorierna i.

Den modell vi skapas ska ligga som grund för en banks CSR-arbete. Det är då viktigt att modellen fungerar oavsett vilken definition eller vilket motiv användaren har av modellen. Därför utgås från Garriga och Melé (2004) i skapandet av denna modell med kravet att modellen ska gå att relatera till utifrån alla fyra tankeskolor. Detta är sammanfattat i Figur 1.

Våra krav på en modell för CSR

Instrumentell <i>Meeting the objectives that produce long-term profit.</i>	Politisk <i>Using businesspower in a responsible way.</i>	Integrerande <i>Integrating social demands.</i>	Etisk <i>Contributing to a good society by doing what is ethically correct.</i>
Vår modell måste ha inslag där CSR relateras till vad aktiviteten får för positiva ekonomiska konsekvenser.	Vår modell måste ha inslag där CSR relateras till förhållandet mellan företag och stat.	Vår modell för CSR måste ha inslag där företagets verksamhet relateras till samhällets krav.	Vår modell för CSR måste ha inslag där bolaget kan agera efter etiska föreställningar.

Figur 1 Fri översättning från Garriga & Melé (2004)

Genom att utgå från Garriga och Melé (2004) framgår varför det råder sådan förvirring gällande CSR-begreppet och vilka krav som kan ställa på den modell denna studie ämnar ta fram. Modellen bör inte enbart hänvisa till instrumentella, politiska, integrerande eller etiska grunder utan bör beröra alla fyra.

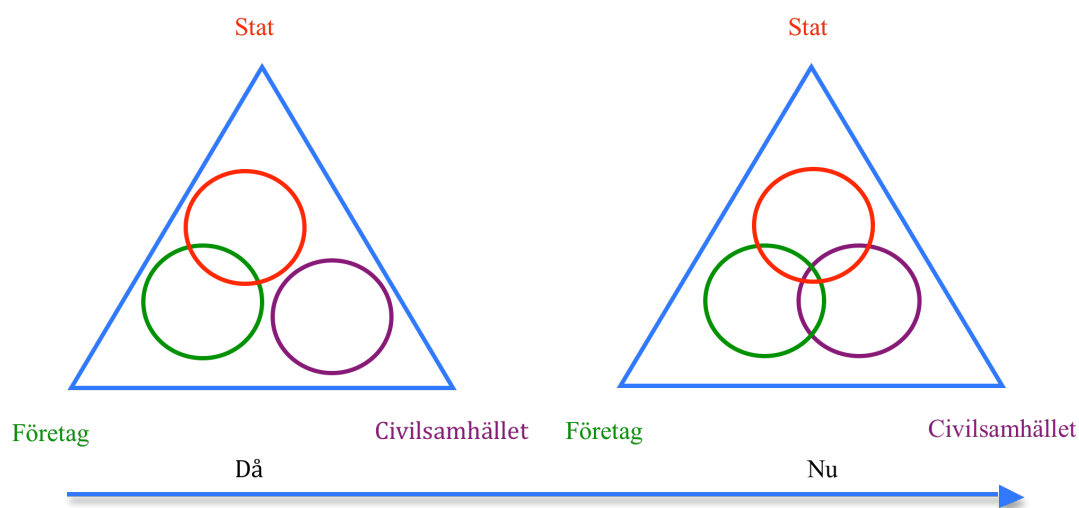
4.2. Corporate social responsibility - fenomenet

För att kunna ta fram en modell för CSR krävs en förståelse för vilket förhållande ett företag har till sin omvärld och hur detta påverkar företaget. Utan en förståelse för detta blir det svårt att skapa en modell som ska hantera just detta förhållande. Syftet med detta avsnitt är att klargöra detta förhållande.

I problembeskrivningen framgår att CSR-begreppet inte är något nytt men att det ändå rönt allt större uppmärksamhet den senaste tiden. Van Marrewijk (2003) som studerat uppkomsten av CSR menar att detta beror på att förhållandet mellan företag, stat och civilsamhälle har förändrats.

Enligt Van Marrewijk (2003) formar företaget ett triangulärt förhållande tillsammans med staten och civilsamhället. I detta förhållande är statens roll att skapa och upprätthålla lagar medan företaget huvudsakligen skapar rikedom genom förädling och handel. Civilsamhället formar samhället genom kollektiva handlingar och deltagande. Han menar vidare att medan civilsamhället tidigare stod relativt frånkopplat från staten och företagandet är det idag tätt sammankopplat med båda

sektorer. Att detta förhållande skapats beror på att både stat och företag visat stora svagheter när det handlar om ansvarstagande för de negativa effekter ett företags aktiviteter kan ha. Som ett svar på detta har civilsamhället i form av enskilda individer, föreningar och organisationer tagit sig an de frågor som berör detta ansvarstagande. I figur 2 illustreras hur förhållandet förändrats:



Figur 2 Marrewijk 2003

I den högra tringeln kan vi se hur Van Marrewijk (2003) menar att förhållandet mellan företag, stat och civilsamhället ser ut idag, alla tre överlappar och påverkar varandra. Detta illustrerar hur det blivit allt viktigare för företag att arbeta med CSR och de frågeställningar som ryms inom begreppet. Ett företag som vill prestera gott företagsekonomiskt bör inte bara följa lagar utan också ta hänsyn till de samhällskrav som finns. I takt med en ökad fokusering på företagets ansvarstagande har denna aspekt blivit en allt viktigare del i ett företags affärsstrategi.

Vi har sett att förhållandet mellan företag, stat och civilsamhälle har förändrats över tiden. I och med skiftningen i förhållande måste företagen också anpassa sitt agerande. Ett svar på detta är att arbeta med CSR. Denna förklaring hjälper för att förstå varför företag börjat arbeta mer med dessa frågor och varför de röner så pass stor uppmärksamhet. Det underlättar också för att förstå vilka förhållanden modellen måste kunna hantera.

4.3. Corporate social responsibility en uppsummering

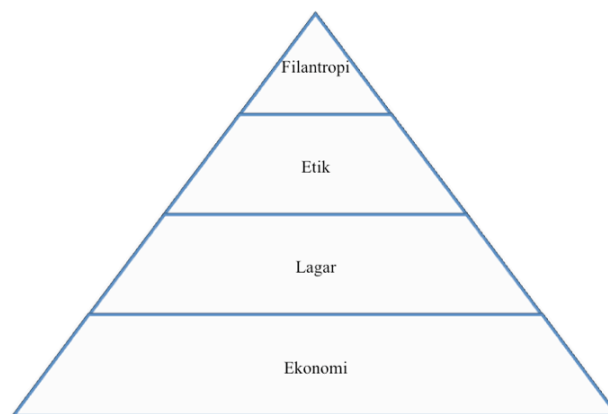
Om vi ser tillbaka på vad vi hittills fått klart för oss vet vi nu att Garriga och Melé (2004) menar att CSR-teorier kan anses härstamma från flera olika idéskolor. Vi har också hittat ett sätt att studera CSR utifrån Van Marrewijk (2003) som ett fenomen

som hanterar förhållandet mellan stat, civilsamhälle och företag. Dessutom studerade vi i problembeskrivningen ett flertal definitioner av CSR (Keith 1960 enligt Carroll 1991, Eells och Walton 1961 enligt Carroll 1991, Hay m.fl. enligt Hassel; 2008, EU Kommissionen; W1 2008, Van Marrewijk 2003). Det verkar som att samtliga definitioner på något sätt pekar mot att en frivillighet där företaget gör mer än vad som krävs av det idag. Nästa steg är att studera en modell vilken ger utrymme för ett företags frivillighet samtidigt som den kan relatera till instrumentella, politiska, integrerande och etiska teorier. Den ska också kunna hantera de förhållanden som råder mellan stat, civilsamhälle och företag.

4.4. Corporate social responsibility – en modell

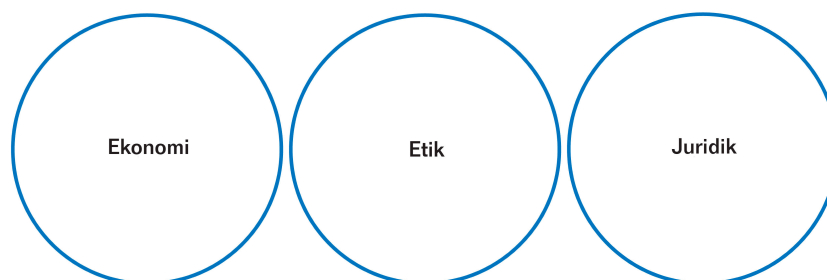
Carroll (1991) har skrivit en klassisk artikel i tidskriften *Business Horizons* där han presenterar vad han kallar CSR-pyramiden. Det är en modell som kan användas för att studera CSR. Modellen illustreras som en pyramid med fyra olika ansvarsområden; ekonomi, lagar, etik och filantropi. Enligt Carroll (1991) sammanfattar dessa ansvarsområden de villkor ett bolag verkar under. I figur 3 illustreras pyramiden.

Figur 3 Carroll 1991



CSR-pyramiden utgjorde ett genombrott för forskningen inom CSR och har fått ett stort genomslag och har sen dess använts av flertalet kända teoretiker (exempelvis: Wartick and Cochran 1985; Wood 1991). Men den har också kritiserats. Schwarz och Carroll (2003) identifierar främst tre områden där CSR-pyramiden kritiserats för sina svagheter: För det *första* riktas kritik mot det oklara förhållandet mellan de olika ansvarsområdena. Det framgår inte hur dessa områden ofta överlappar varandra och mycket få aktiviteter kan sägas ligga enbart inom ett av fälten. För det *andra* riktas ofta kritik mot att det är problematiskt att identifiera filantropi som ett separat ansvarsområde då detta snarare kan ses som en del av det etiska ansvarsområdet. För det *tredje* är definitionerna av de ekonomiska, lagliga och etiska ansvarsområdena inte färdigutvecklade.

Enligt Schwarz och Carroll (2003) är denna kritik legitim och därför presenterades en ny modell. Denna är baserad på den tidigare pyramiden ansvarsområden med undantaget att filantropi istället inkluderas i det etiska ansvarsområdet. De tre kvarvarande ansvarsområdena blir då ekonomi, etik och juridik. Detta illustreras i figur 4 nedan:



Figur 4 Studieförfattarna

Schwarz och Carroll (2003) menar att dessa tre ansvarsområden representerar grunden för allt företagande och är givande att utgå från då man ska studera CSR. Ansvarsområdena vidareutvecklas av Schwartz och Carroll (2003) men det som ligger till grund är de krav som de baseras på i Carroll (1991). Vi börjar med att gå igenom varje ansvarsområde för sig:

4.4.1. Det ekonomiska ansvarsområdet

Carroll (1991) menar att den ekonomiska ansvarsdomänen är given då ett företag skapats för att tillhandahålla varor och tjänster och vinsten alltid varit ett incitament för entreprenörskapet. Under historiens gång har konceptet gått från vinst till maximering av vinst och aktieägarvärde. Alla ansvarsområden är beroende av det ekonomiska för att utan ett ekonomiskt ansvar upphör bolaget att existera

Schwarz och Carroll (2003) menar att det ekonomiska ansvarsområdet är baserat på ett av två huvudkriterier; maximering av vinster och/eller maximering av aktievärde. Ett företag anses uppfylla detta ansvarsområde då en given aktivitet utförs med syftet att maximera just vinsten eller aktievärdet. Ett företags natur gör det naturligt att näst intill alla aktiviteter är ekonomiska. Om företaget handlar utan hänsyn till de ekonomiska konsekvenserna eller utan syftet att maximera företagets vinst uppfyller dock aktiviteten inte detta ansvarsområde.

Att uppfylla den ekonomiska ansvarsdimensionen är egentligen ingenting nytt. Det handlar enligt Carroll (1991) om klassiska företagsekonomiska aktiviteter som att utveckla sin konkurrenskraft, undersöka om bolaget når alla kundgrupper och

effektivisera sina operativa processer.

4.4.2. Det juridiska ansvarsområdet

Ansvarsområdet juridik reglerar det faktum att vi i samhället inte bara sanktionerar företag villkorslöst (Carroll 1991, Schwarz och Carroll 2003). Det förutsätts även att företaget handlar efter gällande lagar och förordningar. Här kan vi se en tydlig parallell till Van Merrewijks (2003) pyramidformade modell vilken förklarar förhållandet mellan stat och företag.

Carroll (1991) menar att samhället sanktionerar företagets strävan för att maximera sin vinst under förutsättning att detta sker inom gällande lagar och förordningar. Så länge firman följer lagen får den maximera vinsten, ett förhållande som regleras i en form av 'socialt kontrakt'. Vidare menar Schwarz och Carroll (2003) att vi innan vi kan avgöra huruvida ett företag uppfyller ansvarsområdet juridik, ej bara kan studera om företaget de facto följer lagen utan det viktiga är företagets ambitioner. När vi studerar ett företags ekonomiska ansvar utgår vi från att det är ambitionen att aktiviteten ska maximera vinst/aktievärde som är det viktiga och därför är det rimligt att ställa samma krav när det gäller det juridiska ansvarsområdet. Detta innebär att om företaget följer lagen av en slump bara för att aktiviteten råkar vara laglig men ändå skulle ha utfört den om den var olaglig kan inte företaget anses uppfylla sitt juridiska ansvar.

Enligt Hassel m.fl. (2008) tar även de mest defensiva företagen ett juridiskt ansvar i den meningen att de alltid följer gällande lagstiftning. Erfarenhetsmässigt kan vi dock ha i åtanke att det inte är allt för ovanligt med att företag hamnar i exempelvis mutskandaler eller att olika former av kartellverksamhet avslöjas.

4.4.3. Det etiska ansvarsområdet

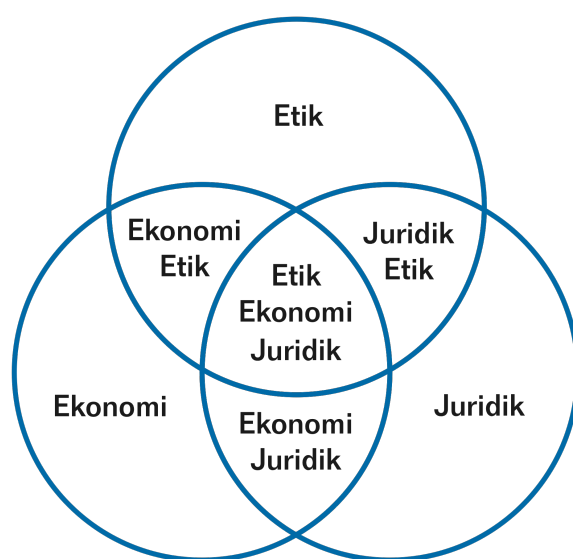
Det tredje ansvarsområdet, etik, berör enligt Carrol (1991) det agerande som företagets olika intressentgrupper i samhället förväntar sig. I praktiken formar de frågor, som det etiska ansvarsområdet berör, på lång sikt många lagar eftersom lagförändringar inom exempelvis arbetsrätt, konsumenträtt och miljörätt ofta föregåtts av olika typer av miljö- konsument- och medborgarrättsliga rörelser.

Schwarz och Carroll (2003) menar vidare att det också ska möjliggöra för företaget att agera utefter olika etiska principer som exempelvis konsekventialistiska eller principbaserade etiska principer. Tännsjö (2000) skriver om hur etiken syftar på vad någon bör göra eller bör agera. När vi då utvärderar frågor utifrån det etiska ansvarsområdet måste vi ha i åtanke att etiken rör ett brett fält och egentligen alla

företagets ställningstagande kring hur det bör agera i olika frågor.

4.5. Modellen i ny tappning

Till skillnad från den tidigare CSR-pyramiden finns alltså de tre ansvarsområden vi presenterat ovan. Dessa tre ansvarsområden ska ligga som grund när vi studerar CSR. Schwartz och Carroll (2003) menar vidare att de ska tolkas utifrån ett venndiagram för att på ett tydligt sätt illustrera hur ansvarsområdena överlappar varandra. Detta illustreras i figur 5 nedan:



Figur 5 Schwarz och Carroll 2003

Som illustrerat ovan bildar ett företags tre ansvarsområden sju olika typer av aktiviteter: ekonomi, etik, juridik, ekonomi/etik, ekonomi/juridik, etik/juridik och ekonomi/etik/juridik.

4.5.1. Kommande förändringar av modellen

Ovan summerades vad som måste has i åtanke när en modell för CSR tas fram. Dels måste den kunna hantera någon form av frivillighet från banken som ska använda den, den ska också kunna relatera till det förhållande som råder mellan stat, företag och civilsamhälle samtidigt som den lever upp till de krav som ställts utifrån Garriga och Melé (2004). Den modell Schwarz och Carroll (2003) presenterar, förefaller kunna hantera alla dessa aspekter. Det förhållandet mellan företag, stat och civilsamhälle studien utgår från kan hanteras i relationen mellan de olika ansvarsområdena. Dessa ansvarsområden kan också relatera till de krav som ställs på modellen. Det etiska

ansvarsområdet möjliggör för banken att agera på frivillig basis. Denna modell är tillsynes en bra grund presenterandet av en modell för en banks CSR- arbete

När vi nu går vidare till en empirisk utblick, är det för att kunna konkretisera och vidareutveckla modellen, även om en teoretisk CSR-modell redan presenterats är det oklart hur denna ska användas och hur de olika ansvarsområdena kan tänkas användas. Efter den empiriska utblicken är dessa frågetecken förhoppningsvis utträtade.

4.6. Processer och aktiviteter

Inom modern verksamhetsstyrning är aktiviteter ett vanligt förekommande begrepp (Lindvall 2001). Vid användandet av vår modell lämpar sig en processbaserad utgångspunkt. Modellen kommer att förutsätta att banken har på ett tydligt sätt har kartlagt sin verksamhet för att kunna utvärdera den utifrån det ekonomiska, etiska och juridiska ansvarsområdet. Ljungberg och Larsson (2001) menar att all verksamhet kan delas upp i huvudprocesser för att sedan brytas upp i olika delprocesser och aktiviteter. Denna processkartläggning skapar en genombrytande bild av hela organisationen och varje produkts eller tjänsts kritiska delar. Inom ramen av denna uppsats kommer inte en processkartläggning av en banks verksamhet kunna göras. Men när en bank vill utvärdera sin verksamhet kan ett processorienterat perspektiv vara passande, på grund av att detta synsätt på ett systematiskt sätt kan kartlägga alla delar av organisationen. Vår modell utformas dock på ett sådant sätt att banken kan använda sig av det synsätt som passar den bäst.

4.7. Framtagande av intervjumall

Som nämnts i metodavsnittet utgår denna studie från den ostrukturerade intervjuformen. Det innebär att den intervjuande inte använder sig av specifika och förutbestämda frågor utan istället använder sig av en intervjumall (Bilaga 1) vid intervjun av respondent.

Som redan nämnts har studien en deduktiv ansats vilket har inneburit att vi låtit den extensiva teoretiska grund som presenterats ligga som grund i utformandet av intervjumallen. Den ostrukturerade intervjuformen syftar dock till att respondenten inte ska känna sig allt för styrd och därför har intervjumallen utformats i två delar. Den första delen av intervjumallen syftar till att få respondenten att själv beskriva verksamheten och banken på det sättet som denna upplever den. Vid denna del syftar intervjun främst till att ställa banken i en empirisk kontext. På detta sätt skapas en bättre förståelse för banken och insikt i vilka de ser som sina målgrupper samt hur de exponeras i media. Samtidigt kan det klargöras hur banken interagerar med samhället

på det sätt som Van Marrewijk (2003) beskriver det.

Del två av intervjun ägnas åt studiens teoretiska modell. Vid denna del styrs samtalet hårdare utifrån den teori som presenterats ovan. Intervjuaren presenterar tankarna kring en modell för CSR och banker och de olika ansvarsområden denna skulle kunna utgå från. På detta sätt får intervjuaren ta del av respondentens reaktion på modellen samt hur denna ser på de olika ansvarsområden den är indelad i. Som nämnts ovan är det särskilt svårt att definiera det etiska ansvarsområdet och på grund av detta ämnar vi ge denna fråga stort utrymme i samtalet.

För att ge läsaren en så klar bild som möjligt av vår intervju, presenteras intervjun i en löpande text för att på det sättet möjliggöra egna reflektioner. Intervjun är en persons åsikter och syn på verkligheten och kan ej ses som absolut sanning. Denna presentation öppnar för att läsaren själv källkritiskt skall kunna granska materialet

5. Empirisk utblick

I föregående avsnitt presenterades en teoretisk grund för vår CSR-modell. Som det ser ut nu är dock modellen mycket abstrakt och en vidareutveckling av modellen måste göras så att det blir tydligare hur den kan användas i en banks CSR -arbete. Som en grund för detta har vi gjort vissa empiriska datainsamlingar som syftar till att hjälpa oss att ytterligare exploatera och nyansera på vilket sätt en modell för en bank som vill integrera CSR i sina affärsprocesser kan se ut.

5.1. Ekobanken

För att kunna konkretisera och utveckla en modell för CSR och banker har vi besökt och studerat Ekobanken. Anledningen till att vi valt att träffa Ekobanken är för att det är en CSR-bank med verksamhet som har uttalade etiska ambitioner (Ekobanken Årsredovisning; 2007).

5.1.1. En liten bank

I Ekobankens årsredovisning (2007) går det att läsa att banken bildades för tio år sedan. Bankens huvudkontor är beläget i Järna utanför Stockholm och de profilerar sig som en etisk bank. Enligt Maria Flock Åhlander (2008), som är anställd på Ekobanken, är detta den enda bank i Sverige som aktivt profilerar sig som en etisk bank genom sitt arbete med CSR frågor. Banken har under sina tio år växt stadigt och har enligt årsredovisningen 2007 inte haft en enda kreditförlust. Bankens verksamhet består till stor del av inlåning och utlåning. I ett nationellt perspektiv är banken liten, men detta gav oss en god möjlighet att få en översyn av hela verksamheten.

Swedbank redovisar sin svenska bankrörelse separat i Årsredovisningen (2007) och därför lämpar sig en jämförelse mellan Ekobanken och Swedbank för att på det sättet klargöra Ekobankens storlek jämfört med en svensk storbanks.

Enligt Ekobankens årsredovisning (2007) hade banken i slutet av 2007 åtta anställda och två kontor varav ett är ett representationskontor, deras utlåning uppgick till ungefär 275 miljoner kronor och deras inlåning uppgick till ungefär 230 miljoner kronor. Vinsten uppgick till drygt en halv miljon (567 696:-) kronor.

Swedbanks svenska bankrörelse hade enligt årsredovisningen 2007 över 6 236 anställda och 459 kontor. Deras utlåning uppgick ungefär till 867 000 miljoner kronor

och deras inlåning uppgick till ungefär 308 000 miljoner kronor. Vinsten uppgick till 6 182 miljoner kronor (Swedbank årsredovisning; 2007)

Det innebär att det går nästan 780 Swedbankanställda på en anställd hos Ekobanken. På varje utlånad Ekobankskrona går det därmed 3153 utlånade Swedbankkronor och på varje inlånad Ekobankskrona går det 1339 inlånade Swedbankkronor. I procent innebär detta att Ekobankens personalstyrka utgör drygt 0,1% av Swedbanks, utlåningen motsvarar drygt 0,03% av Swedbanks och att inlåningen motsvarar drygt 0,07%.

Volymkillnaderna bankerna emellan är därför stora och även proportionellt är skillnaderna påtagliga. Swedbank, Sveriges bankrörelse lånar ut ungefär 139 miljoner per anställd medan Ekobanken lånar ut 34,4 miljoner per anställd och Swedbanks inlåning per anställd uppgår ungefär 49 miljoner per anställd medan Ekobankens inlåning per anställd uppgår till 28,8 miljoner kronor. Vinsten per anställd uppgår i Ekobanken till knappt 71 000 medan den i Swedbanks bankrörelse rörelse uppgick till ungefär 269 000 per anställd.

Vi kan se att Ekobanken i en nationell kontext jämfört med Swedbank är mycket liten och även i proportionella jämförelser framstår Swedbank som större. Vinstskillnader beror antagligen på Ekobankens nischade utbud då de endast sysslar med in och utlåning samt de synergifördelar Swedbank kan dra nytta av mellan olika verksamhetsområden vid större strukturella investeringar och att stora institutionella kunder kanske inte ser Ekobanken som ett alternativ på grund av storleken.

Trots att Ekobanken är liten ansåg vi att det vore bra för vår modell att träffa en bank som i så hög grad profilerat sig som en ansvarstagande bank. Vår förhoppning inför mötet var att vårt samtal med Maria Flock Åhlander skulle ge oss uppslag till på vilket sätt vi kan konkretisera vår modell. Under vårt samtal med Maria framkom mycket intressanta saker, och vi fick chansen att få en djupare förståelse i hur Ekobankens verksamhet är strukturerad som hade varit svårt att tillskansa oss bara genom att läsa om banken.

5.1.2. Samtal med Maria Flock Åhlander på Ekobanken i Järna

Under vårt samtal med Maria berördes bankens tjänster och profil, mycket vikt lades vid Ekobankens värderingar och hur de arbetar med dessa. Vi samtalade också om bankens etik, ansvar och vad de menar med att de är transparenta.

Ekobankens kontor ligger i en ombyggd lada utanför Järna söder om Stockholm. Maria påpekar att Ekobanken är mycket mån om sin arbetsmiljö och har satsat på bra

arkitektur och öppna ytor. Kontoret ska spegla banken menar hon. Hon talar vidare om att många blir imponerade när de besöker deras lokaler och att till och med ett japanskt inredningsmagasin varit och fotograferat deras lokaler.

Samtalet fortsätter och vi talar om Ekobankens plats i media, enligt Maria är den för liten. Ekobanken annonserar knappt någonting och om de gör det är det för att stödja en liten verksamhet som ligger i linje med bankens värderingar. Maria påpekar att flera av bankens kunder aktivt går ut och informerar om att de har Ekobanken som bank och på så sätt syns banken. Hon berättar vidare att bankens kunder finns i hela Sverige och cirka 80 % är företagskunder.

Maria berättar att verksamheten från början var en sparkassa som omvandlades till en bank. Hon berättar vidare att banken främst arbetar med rådgivning samt in- och utlåning. Ekobanken är en medlemsbank där medlemmarna via en medlemsinsats får gå på stämman samt får ett nyhetsbrev. Maria nämner att banken jobbar mycket med att få medlemmarna att känna sig delaktiga i banken för att på det sättet skapa ett engagemang.

Vi styr över samtalet mot Ekobankens utlåning, och Maria berättar om att fokus hela tiden har legat på vad pengarna används till och att de flesta kunderna har ett ekologiskt, socialt eller kulturellt inslag i sin verksamhet. Hon talar om att man på Ekobanken ser pengar som ett verktyg för att skapa förändring – ett medel att uppnå målen. När banken lånar ut är låntagarens grundidé med verksamheten det viktiga. Självklart ser banken till ekonomiska intressen också berättar Maria men det är inte den enda faktorn som styr utlåningen. Maria tar upp ett exempel om en café verksamhet för människor som precis kommit ut ur fängelset som fick lån hos Ekobanken. Denna hade kanske ej fått lån hos de stora bankerna då de inte sett till samma värde som Ekobanken, menar Maria. Hon berättar vidare att all bankens utlåning är baserad på att den verksamhet de lånar ut pengar till ska leda till ett ekologiskt, socialt eller kulturellt mervärde. Den ekonomiska grunden måste alltid finnas dock tillsammans med de tidigare nämnda mervärdena. Maria nämner också kunder som efter att ha fått avslag från en större bank fått lån hos Ekobanken och visat sig vara en ekonomisk framgång.

Vi börjar samtala om hur Ekobankens kunder ser på kraven som ställs. Maria berättar att de vill att Ekobanken skall ta ansvar och att de pengar de sätter in på banken skall gå till verksamheter som också tar ansvar. Vi lämnar ämnet för att återkomma till frågan om vad detta ansvar innebär senare i samtalet. För att visa sina kunder vad banken gör med pengarna redovisas detta i en redovisning som de kallar *Transparent utlåning*. Maria berättar att en del hör av sig med åsikter om vad pengarna går till. För

att kunna arbeta transparent har Ekobanken skrivit bort en del av banksekretessen för sina utlåningskunder. Banken behöver precis som alla banker inte informera de som fått avslag på lån om anledningen till detta. Hon berättar också att medan Ekobanken kan välja vilka de ska låna ut pengar till, har de inte rätt att neka någon och sätta in pengar på banken. Maria berättar stolt om hur Ekobanken aldrig haft några kreditförluster. Ekobanken vill inte att människor ska drabbas av konkurs menar Maria, kreditförluster är något banken jobbar hårt för att undvika och Ekobanken ser arbetet som en del i det sociala ansvarstagandet berättar hon. Hon påpekar däremot att Ekobanken säkerligen kommer att ha kreditförluster i framtiden.

I en diskussion kring bankens storlek nämner Maria att det inte finns några storleksbegränsningar för banken när det gäller bankens värderingar. Bara värderingarna är de samma skulle Ekobanken kunna arbeta med fonder eller fungera som investment bank. Hon nämner att det finns stora sociala banker i andra Europeiska länder. Ekobankens fondarbete skulle då bara ske med aktiva val menar Maria, banken skulle ej kunna investera i till exempel miljöförstöring eller vapenindustri.

Vid det här laget känner vi att vi har en uppfattning om Ekobankens empiriska kontext och styr samtalen i riktning mot den teoretiska grund vår modell vilar på. Detta utgör del två i intervjumallen, här nämner intervjuaren övergripande de tre ansvarsområden modellen utgår från.

Därefter fortsätter samtalen om lagar och Maria säger att alla banker står under samma lagstiftning. Det kan gälla sättet de arbetar på eller hur de redovisar sin ekonomiska information. Men banken försöker också påverka lagarna, berättar Maria, till exempel vill banken se en förändring i lagstiftning kring avdragsrätt för gröna investeringar. Hon berättar också att en liten bank har samma rapporteringskrav som storbankerna.

Vi för tillbaka samtalen till hur långt Ekobankens ansvar sträcker sig och Maria berättar att Ekobanken har en Hållbarhetspolicy och Resepolicy som hanterar bland annat hur Ekobanken tar hänsyn till miljö och samhällsfrågor i sina inköpsbeslut och resor. Det är kundernas grundvärderingar som är det relevanta även om Ekobanken förutsätter att detta ska synas i alla verksamhet. I och med att kunden har Ekobanken som bank förmedlas naturligt bankens ekologiska och sociala värderingar till de kunder som kanske är starkast inom de sociala.

Vi börjar återigen tala om de grunder banken lånar ut pengar på. Vi frågar hur banken definierar etiskt, socialt och kulturellt mervärde. Maria påpekar att det är mycket vida begrepp och att de flesta banker har etiska bestämmelser om hur de ska handla. Hon

menar att det ekologiska mervärdet handlar mycket om märkning och att där är det ganska lätt. De sociala och kulturella är svårare. Maria menar däremot att det mest speciella med Ekobanken är dess transparens. Hon talar om att eftersom all utlåning redovisas har alla chansen att ha åsikter om huruvida banken lånar ut till rätt kunder eller inte. Det gör att trots att mervärden är svårdefinierade sker som en form av självkontroll.

Vid det här stadiet börjar det bli dags för lunch och vi har samtalat i ett par timmar. Därför tackar vi för oss och lämnar Ekobanken vid tolvtiden.

5.2. De fyra storbankerna

Som nämndes tidigare finns det enligt Bankföreningen (2007) fyra storbanker i Sverige: SEB, Swedbank, Handelsbanken och Nordea. Bankernas verksamhet har under det senaste decenniet utvecklats och tjänster som försäkringsrådgivning, fondförvaltning och bolån har fått stor betydelse i koncernerna. De fyra bankerna har idag en stark ställning på den svenska marknaden och enligt Bankföreningen (2007) stod de för 76 procent av inlåningsmarknaden och 65 procent av utlåningsmarknaden.

Utifrån (Handelsbanken; 2007, SEB; 2007, Swedbank; 2007, Nordea; 2007) kan vi se att samtliga storbanker redovisade ett positivt resultat för 2007 och för Swedbank blev vinsten 12 136 miljoner kronor. Nordea redovisade vinst på 29 143 miljoner kronor¹ och SEB 13 642 miljoner kronor. Handelsbanken redovisade ett positivt resultat på 15 508 miljoner kronor.

Men utifrån de fyra storbankernas årsredovisningar kan det konstateras att det idag finns en oro på den internationella finansmarknaden. Utvecklingen på den amerikanska bostadsmarknaden har lett till att den så kallade subprime-marknaden hamnat i fokus. Enligt Nordeas årsredovisning (2007) tvingades många banker att under första halvåret 2007 göra betydande nedskrivningar till följd av subprime-krisen. Lundgren (1999) kommenterar hur fluktuationer på den finansiella marknaden är vanligt, och relaterar där till den svenska bankkrisen under början av nittiotalet då flera banker var på väg att gå omkull.

5.2.1. Bankernas lagar och förordningarna

Den svenska bankverksamheten regleras under otaliga lagar. Finansinspektionen (2008 W2.3) har som roll att övervaka finansbranschen där bankerna ingår. Enligt Finansinspektionen (2008 W2.1) och Bankföreningen (2007) är bland de viktigast för bank- och kreditverksamheten Lag (2004:297) om bank – och finansrörelsen. I

¹ 3 130 miljoner euro omräknat med en valuta kurs på 1euro = 9,31 sek

lagtexten definieras vad en bankrörelse är och vad dess rörelse avser. Vidare anges att en bankrörelse eller finansieringsrörelse får enbart drivas då tillstånd utgivits av Finansinspektionen. Tillståndet får enligt lagen ges till svenska aktiebolag, sparbanker och medlemsbanker. I takt med en allt mer kännbar globaliseringsprocess verkar även banker och andra finansiella aktörer under EG-direktiv. Enligt Finansinspektionen (2008 W2.2) finns ett stort antal organisationer som arbetar för att skapa en gemensam tillsynsstandard. Det kan konstatera att den svenska bankverksamheten regleras under otaliga regelverk och föreskrifter.

5.2.2. Bankerna och deras verksamhet

Det konstaterades tidigare i studien att en banks verksamhetsområden enligt Lundgren (1999) är att; köpa in pengar, sälja pengar och förmedla pengar mellan olika aktörer och över tiden. Bankföreningen (2007) menar i likhet med Lundgren(1999) att in- och utlåning är bankernas kärnverksamhet. De menar vidare att betalningsförmedling med till exempel det gemensamt ägda Bankgirot är en annan viktig del av bankernas verksamhet. Betalningsförmedlingen som tillsammans med värdepappershantering utgör den finansiella infrastrukturen ser Bankföreningen (2007) som är en viktig del av Sveriges infrastruktur. Bankföreningen (2007) och Lundgren (1999) tar också upp riskhantering som en relevant tjänst bankerna erbjuder både privatpersoner och företag.

SEB (2007) berättar i sin årsredovisning att banken som finansiell aktör har en viktig roll i samhället på grund av sin funktion som förmedlare av kapital mellan olika företag eller privatpersoner som har överskott av kapital eller vill låna. De menar vidare att tillhandahållandet av ett betalningssystem samt hanterandet av finansiella risker är de faktorer som gör dem relevanta i ett samhälls perspektiv. De nämner också kapitalförvaltning som en av bankens tjänster.

Nordea (2007) berättar i sin årsredovisning att de vill göra riskhantering och kapitalmarknadstransaktioner till kärnerbjudanden av från banken. De vill också satsa på effektiv kapitalhantering genom att göra de bästa investeringarna. Handelsbanken (2007) talar i sin årsredovisning om vikten av att kunna erbjuda sina kunder effektiva betalningstjänster och tar upp kapitalförvaltning som en relevant del av verksamheten. När Swedbank (2007) i sin årsredovisning listar sina marknadsandelar är det indelat i inlåning utlåning, kapitalförvaltning och betalningsförmedling. Samtliga banker lägger stor vikt vid deras roll som rådgivare och ser rådgivning som en mycket viktig del av deras verksamhet.

Bankernas tjänster går att bryta ner och specificera i oändlighet vilket skulle vara intressant i ett annat sammanhang. Eftersom syftet med vår forskningsrapport är att

skapa en modell för CSR och banker är det däremot inte önskvärt för oss att göra en detaljerad kartläggning av en banks olika tjänster. Vårt mål är bara att identifiera bankernas övergripande verksamhet. Storbankernas roll i vår studie är därför att få en övergripande bild av modern svensk storbanks verksamhet som kan ligga till grund för vår modell. Genom detta förhållningssätt till bankernas produkt och tjänsteutbud kommer vår modell att bli så konkret som är nödvändigt för att den ska vara användbar.

Utifrån vad som kunnat utläsas i bankernas årsredovisningar samt i Bankföreningens information går det att identifiera följande som bankernas övergripande verksamhetsområden: Inlåning, utlåning, betalningsförmedling, riskhantering, kapitalförvaltning, rådgivning.

5.2.3. Bankerna och deras hållbarhetskommunikation

För att relatera modellen till bankers verkliga CSR-arbete har vi studerat vad de fyra svenska storbankerna tar upp i sin hållbarhetskommunikation från årsredovisningarna för 2007 samt bankernas hemsidor (Handelbanken 2008 W8.1, SEB 2008 W5.1, Nordea 2008 W6.1 och Swedbank 2008 W7.1). Utifrån detta har det skapats en sammanställning över de områden som tas. Stäms sedan detta av mot modellen ökar reliabiliteten att modellen kan hantera alla väsentliga moment i en banks arbete för att ta *corporate social responsibility*. Vad bankerna kommunicerade är summerat i tabell 1 nedan:

Swedbank	SEB	Nordea	Handelsbanken
Miljö Etiska riktlinjer Roll som samhällsaktör Investeringspolicy CSR policy Kreditpolicy Roll som bidragsgivare FN	Miljö Etiska riktlinjer Social påverkan Kunder Medarbetare Aktieägare Miljö Socialt ansvar Sponsring	Miljö Etiska riktlinjer Roll som samhällsaktör Anställda Kunder Värdegrund Mänskliga rättigheter FN Investeringspolicy	Miljö Etiska riktlinjer Roll som samhällsaktör Socialt ansvarstagande Mänskliga rättigheter Jämställdhet Arbetsvillkor Kundklagomål

Tabell

Utifrån tabell 1 ovan går det att konstatera vad vad de fyra storbankerna i stora drag tar upp i sin hållbarhetskommunikation. Denna kartläggning har inte gjorts för att på något sätt bedöma bankernas hållbarhetsarbete utan används bara för vi ska vara säkra på att vår modellen kan hantera dessa fenomen.

Som en del i sin hållbarhets kommunikation presenterar samtliga banker utformade etiska policys eller riktlinjer (Handelsbanken 2008 W8.2, SEB 2008 W5.2, Nordea 2008 W6.2 och Swedbank 2008 W7.2). Enligt SEB-koncernens etikpolicy är den till för att underlätta SEB:s agerande då lagar föreskrifter eller regler ej räcker till. Policyn rör hur de anställda ska handla då de ställs inför mutor korruption eller insideraffärer. Den tar också upp hur sekretess, likabehandling eller undvikandet av intressekonflikter ska hanteras. Nordeas etiska riktlinjer ligger i samma linje med fokus på korrekt behandling av kunder samt medarbetarnas beteende. Handelsbankens dokument talar också de om för medarbetarna hur de ska agera och vilka värderingar som ska präglade kontakten mellan anställda och kund. Swedbanks riktlinjer tar även upp åtgärder mot penningtvätt och terroristfinansiering. Dokumenten behandlar hur man som anställd ska handla och kan ses som bankernas egna etiska föreställning.

6. Modell för en bank som ska arbeta med CSR

Utifrån den information vi inhämtat gällande bankverksamhet i föregående del och den teoretiska grund vi byggt upp för en CSR-modell kan vi presentera en modell för CSR och banker. Det kommer att göras genom att vi analyserar och vidareutvecklar modellen på ett teoretiskt plan och konkretiserar den med hjälp av vårt empiriska material.

6.1. En vidare analys av modellen

Modellen från Schwarz och Carroll (2003) är användbar för den som vill studera fenomenet CSR. Denna studie syftar däremot till att utveckla en modell som kan ligga som grund för när en bank ska börja arbeta med CSR. Modellen är inte tillräckligt utvecklad för detta ändamål men med hjälp av förtydligande och distinktioner kan den däremot bli det. Ett första steg i denna process blir att åter igen studera det ekonomiska, etiska och juridiska ansvarsområdena.

I mötet med Ekobanken har vi kunnat se hur en liten bank med uttalad CSR-profil resonerar och agerar. Studien av Ekobanken och samtalet med Maria Flock Åhlander (2008) gav insikter om hur denna typ av verksamhet fungerar. Tack vare att organisationen är så pass liten fanns möjlighet att överblicka stora delar av verksamheten. Marias bakgrundgjorde att hon var djupt insatt i de frågor som intresserade oss och kunde bidra med information om hela verksamheten.

Överblicken av de fyra storbankernas verksamhet från årsredovisningar (2007) har skapat en insikt kring vilka övergripande verksamhetsområden modellen måste kunna hantera. Den har också skapat en inblick i vad dessa banker prioriterar och resonerar kring i sin hållbarhetskommunikation. Utifrån bankernas årsredovisningar (2007) och utifrån deras hållbarhetskommunikation hur de rapporterade kring flertalet ämnen talar för att en modell för *corporate social responsibility* inte bara kan innehålla ett utvärderingsområde.

Den empiriska utblicken visar att bankernas hållbarhetskommunikation sträcker sig över ett vitt fält av frågor. När bankerna studerades hittade vi inga frågor som inte kan hanteras inom de ansvarsområden vi utgår från med hjälp av Schwarz och Carrolls (2003) modell. De ämnen som bankerna kommunicerade kan grundas i både en etisk, ekonomisk och juridisk ansvarsaspekt. När vi relaterar detta till Schwarz och Carroll (2003) ser vi att det är en styrka att modellen utgår från tre ansvarsområden. Genom dessa ansvarsområden kan alla bankens aktiviteter filtreras och utvärderas så att

ingenting lämnas utanför modellen. Detta är en relevant aspekt och någonting som bör behållas när vi nu tar nästa steg och studerar de tre ansvarsområdena utifrån både den teoretiska grunden och empiriska utblicken.

6.1.1. Det ekonomiska ansvarsområdet

Ovan konstaterades det utifrån Schwarz och Carroll (2003) och Lundgren (1999) att det inte är kontroversiellt att en bank har ett ansvar att göra vinst. Det har också konstaterats utifrån Schwarz och Carroll (2003) att det ekonomiska ansvarsområdet berör just detta.

Vid den empiriska studien framkom det att det är lätt för en intressent att tillskansa sig information om bankens ekonomiska resultat (Handelsbanken; 2007, SEB; 2007, Swedbank; 2007, Nordea; 2007). Vi har också kunnat se att de stora affärsbankerna i Sverige har gjort goda vinster det senaste året. Det är inte omöjligt att bankerna redan idag är duktiga på att ta ett ekonomiskt ansvar och att det kanske inte är här den största utmaningen för en bank som vill arbeta med CSR ligger. Det är inte heller förvånande eftersom grunden för allt företagande är en positiv ekonomisk avkastning (Carroll; 1991). Man ska ändå ha 90-talets bankkris (Lundgren; 1999) i beaktande och den fortfarande pågående subprime-krisen. Detta skapar en grund för att avgöra om det ekonomiska ansvarsområde Schwarz och Carroll (2003) utgår från är uppfyllt.

Under samtalet med Maria Flock Åhlander på Ekobanken (2008) framkom att vissa kunder de har kommit till dem efter att de stora affärsbankerna inte insett lönsamhetspotentialen i deras idéer, vilket talar för att det kan finnas områden där andra banker skulle kunna vidareutveckla sitt erbjudande.

Utifrån de principer det ekonomiska ansvarsområdet vilar på enligt Carroll (1991) samt Schwarz och Carroll (2003) verkar inte den största utmaningen för en CSR-bank vara att uppfylla det ekonomiska ansvarsområdet. Carroll (1991) sammanfattar ansvaret på ett tydligt sätt genom och säga att företaget ska maximera vinsten, ha god lönsamhet, stark konkurrenskraft, god operativ effektivitet och även vara lönsamt över tiden. Det är principer som verkar vara tillämpbara även på en bank.

6.1.2. Det juridiska ansvarsområdet

På samma sätt som det är lätt att skaffa sig information om en svensk banks ekonomiska ställning, finns det goda möjligheter att få kunskap kring hur banken agerar i juridiska frågor genom Finansinspektionen.

I studien av Ekobankens årsredovisning (2007) och genom samtalen med Maria Flock

Åhlander på Ekobanken (2008) framgick det hur Ekobanken både följer lagen, anpassar sig när lagen förändras och vill vara med och påverka lagen.

Den här typen av ansvar tangerar direkt de frågor Schwarz och Carroll (2003) berör när de resonerar kring det juridiska ansvarsområdet. Vi kan också se hur Swedbank i sin hållbarhetskommunikation uttalar sig om penningtvätt och finansiering av terrorism (Swedbank årsredovisning 2007, Swedbank W7.1 2008).

Grunden i det juridiska ansvarsområdet är enligt Carroll och Schwarz (2003) att landets lagar och förordningar ska påverka hur banken agerar och rapporterar. Redan vid framtagandet av den teoretiska modellen framgick det tydligt hur detta skulle gå till. Utifrån årsredovisningar av Handelsbanken (2007), SEB (2007), Swedbank (2007) och Nordea (2007) samt samtal med Maria Flock Åhlander (2008) har vi inte heller stött på några komplikationer gällande detta ansvarsområde. Området verkar relevant för en bank då utvärderingar hur den arbetar med dessa frågor det märks även i Swedbanks (2008W7.1) hållbarhetskommunikation där åtgärder kring penningtvätt och terrorfinansiering kommenteras. Den empiriska insamlingen pekar mot att detta likt det ekonomiska ansvarsområdet är relevant för en bank som vill arbeta med *corporate social responsibility*.

6.1.3. *Det etiska ansvarsområdet*

Det ansvarsområde vi före vår empiriska studie uttryckte mest osäkerhet kring var hur det etiska ansvarsområde Schwarz och Carroll (2003) baserat sin modell på skulle hanteras. Det etiska ansvarsområdet innehåller grovt sett två komponenter: Banken ska tillfredställa allmänhetens förväntningar och det banken ska kunna använda det för att utvärdera sina aktiviteter utifrån bankens egna etiska föreställningar.

Alla de fyra storbankerna uttalade sig till någon grad om sina etiska riktlinjer (Handelsbanken 2008 W8.2, SEB 2008 W5.2, Nordea 2008 W6.2 och Swedbank 2008 W7.2). Dessa behandlade på en ganska konkret nivå hur banken bör agera gentemot exempelvis kunder. De reglerade inte det övergripande etiska ansvaret för banken som helhet.

På Ekobanken genomsyrade etiken hela verksamheten. När vi samtalade med Maria Flock Åhlander (2008) om utlåning och på vilka grunder den skedde framgick det att Ekobanken utgår från att den verksamhet de lånar ut pengar till måste bidra till ett ekonomiskt, kulturellt eller socialt mervärde. När vi diskuterade dessa frågor på ett djupare plan med Maria Flock Åhlander framkom också att hon hade svårt att exakt definiera vad dessa mervärden skulle innebära. Där möjlighet fanns utgick de från exempelvis olika typer av märkningar. Det var också fortsatt svårt att klargöra exakt

vilka etiska principer avväganden beror på och varför just dessa ska vara relevanta.

Under samtalet med Maria Flock Åhlander (2008) framgick att även om de etiska principerna är oklara kanske inte detta är det viktigaste. Det relevanta kan vara att banken är helt öppen med sin utlåning så att alla intressenter kan skaffa sig kunskap om vad bankens utlåning går till för typ av verksamhet. Utgår vi från Carroll (1991) att det etiska ansvarsområdet ska hantera samhällets förväntningar tangerar Ekobankens transparens ett kritiskt faktum som skiljer det etiska ansvarsområdet från de andra. Detta ansvarsområde har visat sig svårare att skaffa sig en uppfattning om än det juridiska och ekonomiska. Det verkar som att en stor utmaning för en samhällsintressent är att på ett objektivt sätt avgöra om banken lever upp till dennes förväntningar. Det är svårt att få en överblick över en banks verksamhet och inse exempelvis vart pengarna går någonstans.

När det etiska ansvarsområdet hos en bank undersöks framkommer att man inte utifrån Carrolls och Schwarz modell (2003) kan kräva att banken ska agera efter en given etisk princip utan att det blir godtyckligt. Mötet med Maria Flock Åhlander (2008) pekar mot att den sprängande punkten inte ligger i exakt vilka etiska principer banken har. Det som gör Ekobanken etisk utifrån Carroll och Schwarz (2003) är inte kraven på ekologiskt, socialt eller kulturellt mervärde utan snarare den stora öppenhet de har gällande sin verksamhet. Denna öppenhet möjliggör för en intressent i samhället att ta ställning till om de lever upp till dennes förväntningar eller ej. Går det däremot inte att överblicka bankens verksamhet och förstå vad den håller på med så berövas intressenterna möjligheten att avgöra huruvida banken lever upp till deras krav. Därför är en grundläggande aspekt i det etiska ansvarsområdet transparens.

Som en liten parentes i detta sammanhang är det intressant att påpeka att Ekobanken inte alltid berättar för kunder som söker lån om varför de inte godkänner dem enligt Maria Flock Åhlander (2008), detta är ett tydligt exempel på hur även en bank med uttalat etisk profil enligt vår modell inte uppehåller sitt etiska ansvar inom sina aktiviteter.

Enligt Carroll och Schwarz (2003) ska det etiska ansvarsområdet också kunna hantera att banken vill agera efter etiska föreställningar. De fyra storbankerna samt Ekobanken har också etiska riktlinjer (Nordea; W6.2 2008, Handelsbanken; W8.2 2008, Swedbank; W7.2 2008, SEB; W5.2 2008, Maria Flock Åhlander; 2008). Modellen kan även hantera dessa komponenter då banken exempelvis kan utgå från sina etiska riktlinjer för att den ska uppfylla det etiska ansvarsområdet.

Det kan konstateras att det etiska ansvarsområdet fungerar bra att utgå från för en

bank som vill arbeta med CSR. När vi relaterat till de egenskaper detta ansvarsområde har enligt Carroll (1991) samt Schwarz och Carroll (2003) kan vi säga att ett tillräckligt villkor i grundmodellen för att det etiska ansvarsområdet ska vara uppfyllt är dels att banken ska vara öppen med vad den gör och dels att aktiviteten ska uppfylla bankens etiska föreställningar.

Studerar vilka etiska föreställningar en bank bör agera utifrån går det inte att på ett objektivt sätt skapa några allmänna recept. Man bör här ta Tännsjö (2000) i åtanke om att etiken berör alla frågor kring hur någon bör agera. Därför ryms inte bara en banks etiska riktlinjer inom detta fält utan alla frågor vilka på något sätt berör hur banken definierat att den bör agera inom exempelvis miljö-, personal- eller kundfrågor. Däremot är det passande om banken på ett tydligt sätt definierar sin kritiska roll som samhällsaktör vilken bland annat beskrivs av Lundgren(1999) och med hänsyn till detta formar sin etiska grund. Det möjliggör då till hög grad för banken att samtidigt som den skapar sig en etisk värdegrund tillfredställa samhällets förväntningar.

6.1.4. Uppsummering gällande modellens ansvarsområden

Efter samtalet med Maria Flock Åhlander (2008) och överblicken av de fyra storbankerna har vi ytterligare kunnat analysera de ansvarsområden som presenteras av Schwarz och Carroll (2003). Två av modellens ansvarsområden – det ekonomiska och juridiska har visat sig relativt lätta att greppa med konkreta principer. Det tredje ansvarsområdet – det etiska – var före vår insamling svårgreppat men bilden har nu klarnat gällande vilka krav som ska ställas på företaget utifrån denna kontext.

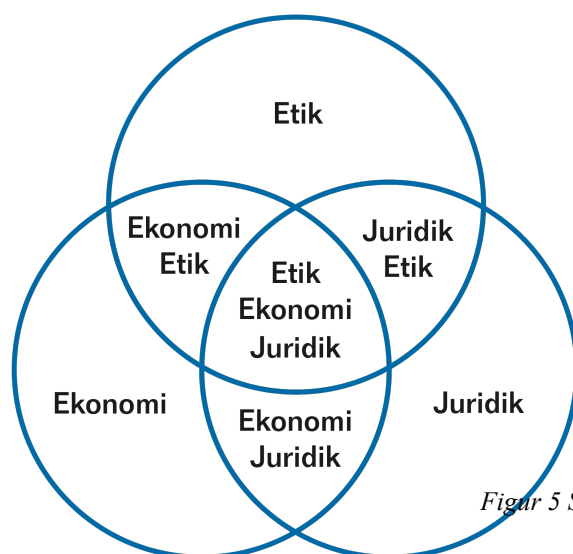
Det som är slående när vi studerar den modell Schwarz och Carroll (2003) presenterat, då vi beaktar vår empiri, är att den stora utmaningen för en CSR-bank antagligen ligger i att simultant kunna uppfylla alla dessa områden. Banken måste maximera vinsten, följa lagen och uppfylla sitt etiska ansvar med sina aktiviteter och det är antagligen just detta som ett företag som arbetar med CSR är duktigt på.

När det etiska ansvarsområdet diskuterats har fokus varit på transparensen vilket egentligen är detta en central komponent i alla ansvarsområden. Skillnaden är att redan utan CSR är dessa områden till hög grad öppna när det gäller bankverksamheten. Det är naturligt att banken redovisar sitt ekonomiska resultat i en årsredovisning och intressenterna kan därigenom ta ställning till om den uppfyller det ekonomiska ansvarsområdet. Instanser som Finansinspektionen kontrollerar ständigt om banken uppfyller det juridiska ansvarsområdet. Är banken däremot inte transparent i sin verksamhet är det mycket svårt för en intressent att avgöra om den uppfyller sitt etiska ansvarsområde.

Den modell Schwarz och Carroll (2003) presenterat bygger på att då alla ansvarsområden är uppfyllda kan aktiviteten placeras i området som utgör modellens centrum. Det finns dock sex andra områden i modellen och för att modellen ska vara användbar krävs en uppfattning om huruvida dessa aktiviteter är önskvärda eller inte. Detta utreder vi nu i analysens andra del.

6.2. Modellens sju aktiviteter

Nedan presenteras återigen figur 5. Venndiagrammem från Schwarz och Carroll (2003) med de tre ansvarsområdena vilka bildar sju olika typer av områden som banken kan utgå från i sitt arbete. För att banken ska kunna utgå från denna figur och modell i sitt CSR-arbete måste det definieras vilka av områdena den ska sträva mot och om det är några den ska undvika. Schwarz och Carroll (2003) menar att för det renodlade CSR företaget ska det ekonomiska, etiska och juridiska ansvarsområdet vara uppfyllt men även att vissa aktiviteter kan vara värre än andra. Efter empiriskt beaktande och teoretiska överväganden är det rimligt att hålla med om denna slutsats och förutom detta har vi identifierat fyra områden ett företag vilket arbetar med CSR bör undvika och två områden vilka ligger i gränslandet.



Figur 5 Schwarz och Carroll 2003

6.2.1. Ett aktivitetsområde en CSR- bank bör sträva mot.

I modellen har ett företag som vill ta *corporate social responsibility* tre ansvarsområden. Schwarz och Carroll (2003) menar att de aktiviteter som uppfyller alla tre områden är den typ av aktiviteter som ett renodlat CSR-företag ska ägna sig åt. Det är också rimligt att utifrån Marrewijks (2003) pyramid och dra slutsatsen att

det aktivitetsområde som uppfyller ett företags ekonomiska, lagliga och etiska ansvarsområde är den aktivitet som till högst grad hanterar det fenomen som innebär *corporate social responsibility*. Om vi också tar till minnes de krav vi ställt på att en modell för CSR utifrån Garriga och Melé (2004) kan vi se hur ett företag när det tar både ett etiskt, ekonomiskt och juridiskt ansvar lever upp till dessa krav. Det är här en CSR-bank ska placera sig. Samtidigt kan vi se hur både ekobanken och de fyra storbankernas verksamhet relaterar till dessa områden.

6.2.2. Fyra aktivitetsområden en CSR-bank bör undvika

De aktiviteter en bank bör undvika relaterar inte på något sätt till de definitioner av CSR som vi presenterade i problembeskrivningen. De hanterar inte heller förhållandet mellan stat, civilsamhälle och företag som CSR bör göra enligt Marrewijk (2003), vi har inte sett några exempel på denna typ av aktiviteter när vi studerat Ekobanken och de fyra storbankerna och aktiviteterna har även problem att leva upp till de grundläggande krav vi ställt utifrån Garriga och Melé (2004).

De aktiviteter som enbart uppfyller det ekonomiska men inte det etiska och juridiska ansvarsområdet relaterar endast företagsaspekten i Van Marrewijks (2003) pyramid. De aktiviteter som bara uppfyller det juridiska men ej det etiska och ekonomiska ansvarsområdet relaterar egentligen endast till statens domän i Van Marrewijks (2003) pyramid och de ignorerar både civilsamhällets och företagandets roll. De aktiviteter som bara uppfyller det etiska men ej det juridiska och ekonomiska ansvarsområdet och därför inte uppfyller de grunder som företagande vilar på enligt Carroll (1991). Vi har även de aktiviteter som bara tillfredställer det ekonomiska och lagliga ansvarsområdet och blir därför ett typiskt exempel på hur förhållandet mellan företag, stat och civilsamhälle såg ut före CSR kom in i bilden.

Vi kan också studera Friedman som enligt Garriga och Melé (2004 s. 53) brukar tas upp som en kritiker av CSR med: ”The corporate social responsibility of the company is to maximize profit” vilket antagligen är korrekt men vid läsning av exempelvis Friedman (2002) framgår även där att ett företag förväntas följa lagar och normer i samhället. Flertalet av dessa aktiviteter uppfyller inte ens detta grundläggande krav. Mycket talar för att detta är exempel på sådana aktiviteter ett företag inte ska ägna sig åt om det vill ta *corporate social responsibility*. Vi kan också ta de grundläggande krav vi ställt utifrån Garriga och Melé (2004) där bankens CSR-arbete ska kunna relatera till både instrumentella, politiska, integrerande och etiska grunder. Inom dessa fyra av områdena områden uppfylls inte heller dessa krav. Ställer vi också de aktivitetstyper som ryms inom ovanstående områden i relation till Ekobanken och de fyra storbanker vi studerat har vi inte sett exempel på denna typ av aktiviteter då de skulle innebära att exempelvis karteller (bara ekonomiskt), vägran till

varningsmärkning (bara juridiskt), ekodumpning (bara juridiskt och ekonomiskt) och ett okontrollerat bortskänkande av ett företags kassa (bara etiskt) skulle kunna anses som typiska CSR-aktiviteter.

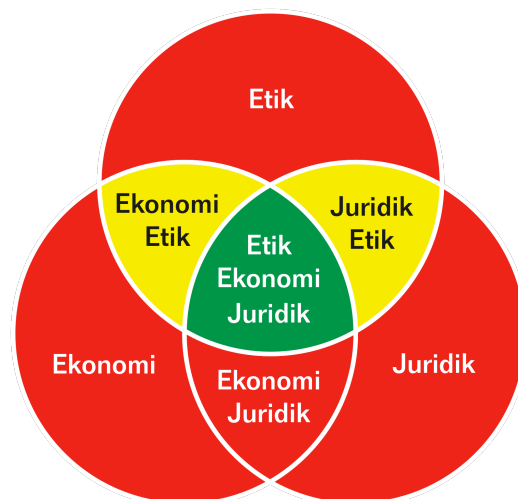
Sammanfattningsvis kan vi säga att eftersom dessa fyra aktiviteter inte hanterar Van Marrewijks (2003) förhållandepyramid, Friedmans (2002) grundläggande krav, ej märks av i vår empiriska studie och inte kan relatera till de krav vi ställt utifrån Garriga och Melé (2004) bör ett CSR-företag undvika denna typ av aktiviteter.

6.2.3. *Två aktivitetsområden som ligger i gränslandet*

Det finns nu två kvarvarande områden, de som uppfyller det ekonomiska och etiska men ej det juridiska ansvarsområdet och de som uppfyller det etiska och juridiska men ej det ekonomiska ansvarsområdet. Spontant skulle kanske dessa också undvikas om vi utgår från diskussionen ovan. Studerar vi dessa områden utifrån den relation Van Marrewijk (2003) beskriver kan vi se att de ändå till viss grad hanterar den nya relation som uppstått mellan civilsamhälle, företag och stat. Den etiska komponenten i dessa områden gör att de relaterar till flera definitioner vi presenterat och innehåller komponenter vilket gör att den i högre grad kan hantera de krav vi ställt utifrån Garriga och Melé (2004) även om de ej uppfyller dem helt. Vi har också konstaterat utifrån vår empiri att det etiska ansvarsområdet verkar vara en central del för en bank som arbetar med CSR. Samtidigt är det denna typ av områden som till viss grad möjliggör för banken att göra något på frivillig grund vilket vi sett finns som en komponent i flertalet definitioner. Utgår vi från Ekobankens verksamhet är just etiken det som skiljer arbetet gentemot andra banker. Det etiska ansvarsområdet när det uppfyller ett till av modellens tre ansvarsområden verkar vara så central att även om detta inte är CSR är det närmare än de fyra aktiviteter vi kommit fram till att ett företag inte ska syssla med. Även om den typ av aktiviteter som hamnar inom detta område inte är vad Schwarz och Carroll (2003) skulle säga att ett fullänt CSR-företag håller på med. Därför utgår vi i vår modell från att dessa aktiviteter ligger i gränslandet och kan prioriteras senare av ett företag som vill ta *corporate social responsibility*.

6.3. En modell för en bank som vill integrera CSR i sina affärsprocesser.

Vi har nu identifierat ett område en CSR-bank bör sträva mot, fyra områden en bank bör undvika och två områden som ligger i gränslandet. Detta har varit nödvändigt för att skapa en modell vilken kan hjälpa en bank som vill integrera CSR i sina affärsprocesser. För att modellen på ett pedagogiskt sätt ska kunna användas i en banks CSR-arbete måste det på ett tydligt sätt framgå vilka aktiviteter som bör undvikas, strävas mot och som ligger i gränslandet. Med inspiration från de svenska trafikljusen har vi illustrerat de aktivitetstyper en bank bör undvika med rött, de som ligger i gränslandet med gult och den aktivitetstyp som utgör *corporate social responsibility* med grönt. Detta illustreras i figur 6:



Figur 6 Inspirerad av Schwarz och Carroll 2003

Ovan går det nu att se vilka områden som banken ska undvika att dess aktiviteter hamnar inom och vilka områden där aktiviteterna ligger i gränslandet samt var en bank vars alla aktiviteter lever upp till kraven på *corporate social responsibility* ska placeras i venndiagrammet. Ställs denna modell i relation till de instrumentella, integrerande, politiska och etiska krav vi ställt med hänvisning till Garriga och Melé (2004) kan vi se att den lever upp till dessa. En CSR-bank relaterar till modellens instrumentella aspekt: "Meeting the objectives that produce long term profit" genom det ekonomiska ansvarsområdet där alla affärsbeslut ska utgå från att maximera vinsten eller aktievärdet. Modellens politiska dimension "using businesspower in a responsible way" framgår i det förhållande som skapas mellan stat och företag inom

det juridiska ansvarsområdet. Modellens integrerande aspekt ”integrating social demand” framkommer då det etiska ansvarsområdet handlar om att uppfylla de förväntningar intressenter i samhället har på banken. Modellens etiska aspekt; ”Contributing to a good society by doing what is ethically correct”; är tydlig då det etiska ansvarsområdet möjliggör för banken att agera utifrån olika etiska föreställningar. Vi kan också se hur vår modell hanterar det förhållande Van Merrewijk (2003) presenterar mellan stat civilsamhälle och företag genom sina ekonomiska, etiska och juridiska ansvarsområdet. Samtidigt kan denna modell användas för att utvärdera affärsområden och övriga frågor banken anser som relevanta i ett CSR-perspektiv oavsett om det rör sig om miljö, mänskliga rättigheter, personal, penningtvätt, utlåning, kundservice eller etiska riktlinjer.

6.3.1. Ett system för att använda modellen

Med hjälp av Schwarz och Carrolls (2003) modell har du nu skapats en bra grund för att studera en banks CSR-arbete. Samtidigt har vi analyserat de tre ansvarsområdena utifrån ett bankperspektiv vi ska nu också se hur detta på ett tillfredställande sätt kan användas för att utvärdera bankens CSR-arbete. Vi presenterar nu ett systematiskt tillvägagångssätt för att använda modellen.

Banken kan utvärdera sina aktiviteter utifrån Schwarz och Carrolls (2003) ekonomiska, juridiska och etiska ansvarsområdet. Detta kan med fördel göras utifrån en matris för att banken på det sättet ska kunna arbeta efter ett systematiskt mönster. Carroll (1991) pekar på en matris fördelar vid utvärderingsarbete då detta skapar en bra grund för ett företag att stå på. Efter att detta gjorts kan varje aktivitet sedan placeras in i venndiagrammet och banken kan utifrån detta utvärdera hur alla aktiviteter ska hamna i venndiagrammets mitt.

Till en början bör banken kartlägga sin övergripande verksamhet och aktiviteter i enlighet med exempelvis Ljungberg och Larsson (2001). Där kan banken förslagsvis utgå från de verksamhetsområden vilka definierades ovan: inlåning, utlåning, betalningsförmedling, riskhantering, kapitalförvaltning och rådgivning. Vill banken utgå från andra verksamhetsområden påverkar detta inte modellen. Utifrån detta får banken sedan kartlägga sina aktiviteter och utvärdera dem utifrån det ekonomiska, etiska och juridiska ansvarsområdet. Vid utvärdering av det ekonomiska ansvarsområdet får banken fråga sig om aktiviteten på ett riktigt sätt maximerar vinsten eller aktieägarvärdet, är konkurrenskraftig och effektiv samtidigt som den är exempelvis kundfokuserad och utnyttjar den fulla marknadspotentialen. På samma sätt får banken utvärdera sitt juridiska ansvarsområde och fråga sig hur aktiviteten anpassar sig till de lagar och förordningar som råder och om det finns riskmoment där aktivitetens form gör att den riskerar att bryta mot dessa. Vid utvärderandet av det

etiska ansvarsområdet får banken fråga sig om den gör det möjligt för sina intressenter att avgöra om dess aktiviteter lever upp till de förväntningar samhället har på banken. Banken kan också fråga sig om aktiviteten lever upp till bankens egna etiska föreställningar gällande exempelvis miljö, bemötande och sekretess. Hur detta arbete ska utföra illustreras i tabell 2:

Verksamhetsområde exempelvis utlåning	Akt 1	Akt 2	Akt 3	Akt 4	Akt 5	Akt 6	Akt 7	Akt 8	etc.
Uppfyller denna aktivitet det ekonomiska ansvarsområdet?									
Uppfyller denna aktivitet det juridiska ansvarsområdet?									
Uppfyller denna aktivitet det etiska ansvarsområdet?									

Tabell 2

När detta gjorts för varje huvudprocess kan banken på ett enkelt sätt avgöra, genom att placera in sina aktiviteter i venndiagrammet till vilken grad den uppfyller de krav som vi kommit fram till att man utifrån Carroll (1991), Schwarz och Carroll (2003), Garriga och Melé (2004) Van Marrewijk (2003) och vår empiriska insamling kan ställa på en CSR-bank. Detta visar också på ett tydligt sätt vad som måste förändras för att banken ska ta *corporate social responsibility*. De aktiviteter som inte uppfyller alla ansvarsområden får utvärderas och banken kan fråga sig hur den uppfyller alla ansvarsområden simultant. Det kan här kommenteras att storbankerna utgör stora maskinerier och deras aktiviteter uppgår antagligen till hundratals om inte tusentals. Att utvärdera verksamheten kan därför te sig massivt. Detta visar dock inte på en svaghet i modellen utan snarare på komplexiteten i att integrera CSR i bankens verksamhet. Tvärtom framkommer i ljuset av detta, att styrkan med detta utvärderingssystem är att eftersom alla tre ansvarsområden är nödvändiga villkor för en bank som vill anse sig ta *corporate social responsibility* minimeras risken att ett område prioriteras framför ett annat. Lindvall (2001) kritiserar just ekonomens förkärlek för att ha exakta skalor för att på det sättet träffa exakt fel istället för ungefär rätt och kritiker av den typ Lindvall kommenterat skulle kunna invända att det är svårt att svara kategoriskt ja eller nej på dessa den typ av frågor modellen är baserad på.

Eftersom modellen grundar sig i självutvärdering då banken själv ställer sina krav utgör dock inte detta ett problem. Fler skalor skulle kunna lindas in i modellen men detta förfarande skulle leda till att fördelen med att modellen lyckas hantera ett mycket komplext begrepp går förlorat och det är därför inte att rekommendera. Modellen skapar en grund för banken att utvärdera sitt arbete och med tanke på att en CSR-bank ska ta sig till centrum av vendiagrammet är det egentligen bara 'nejen' som är riktigt intressanta då det är dessa delar som måste förändras.

6.3.2. Ett hypotetiskt exempel på hur modellen kan användas

Som nämns ovan har en verklig bank tusentals aktiviteter och att utvärdera varje aktivitet på en riktig bank ryms inte inom ramen för detta arbete men för att tydliggöra på vilket sätt modellen kan användas presenteras här ett hypotetiskt exempel:

Bank AB sysslar bara med utlåning till företag och definierar detta som sin övergripande verksamhetsidé. Bankens låneerbjudande riktar sig mot större bolag och det är ofta bara ett fåtal aktörer som konkurrerar om lånen. Nyligen har det kommit fram att banken ägnat sig åt kartellverksamhet där den tillsammans med andra banker i hemlighet har anpassat sina erbjudanden så de blivit näst intill identiska för alla kunder som inte kan söka sig till en internationell lånemarknad. Bankens kreditbedömning är mycket lätt för alla intressenter att förstå och banken är helt öppen med de grunder på vilka den bedömer sina kunder, kreditbedömningen är utformad på ett sådant sätt att banken inte missar goda affärsmöjligheter och samtidigt tillfredställer finansinspektionens krav. Banken gör alltid uppföljningar gentemot sina kunder för att ha klart för sig hur det går och vid dessa uppföljningar är det helt klart med kunden varför de gör dem och hur de fungerar, de är också helt lagliga och banken använder inga skumma metoder för att kolla upp så kundens verksamhet verkligen fungerar som exempelvis avlyssning. Däremot har man märkt att uppföljning ofta sker ganska sent och vissa lån skulle kanske ha kunnat räddas om banken bara hade gjort sin uppföljning tidigare i processen. Banken har en miljöpolicy att den inte ska låna ut pengar till miljöförstörande verksamhet men när stora låneförfrågningar kommer in från i en miljöaspekt mindre nogräknade företag ser banken ofta mellan fingrarna. Samtidigt försöker de utåt få sina kunder att tro att de håller dem om ryggen länge och är en stabil affärspartner men faktum är att de märkt att det rent ekonomiskt är mycket mer praktiskt att lämna kunden i ett så tidigt skede som möjligt om affärerna går dåligt för att på det sättet säkra sitt lån.

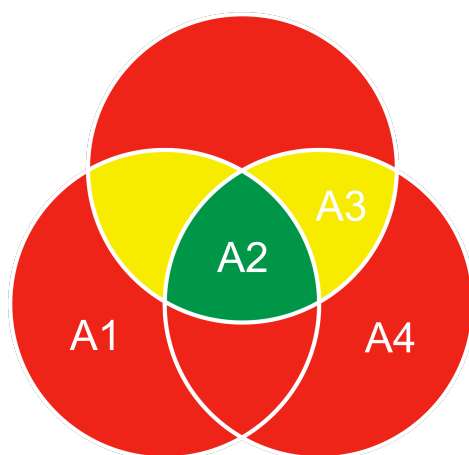
Banken har kartlagt fyra aktiviteter i sin huvudprocess vilka är (A1) låneerbjudande, (A2) kreditbedömning, (A3) uppföljning och (A4) administration av kunder som har

återbetalningsproblem. Bankens utvärdering illustreras i tabell 3:

Utlåning	Låneerbjudande	Kreditbedömning	Uppföljning	Administration
Uppfyller denna aktivitet det ekonomiska ansvarsområdet?	Ja	Ja	Nej	Ja
Uppfyller denna aktivitet det juridiska ansvarsområdet?	Nej	Ja	Ja	Ja
Uppfyller denna aktivitet det etiska ansvarsområdet?	Nej	Ja	Ja	Nej

Tabell 3

Vid aktivitet ett (A1) bedöms det som att de karteller de ägnat sig åt visserligen är ekonomiska för företaget då det ökat marginalen i verksamheten, däremot är det inte lagligt och eftersom andra intressenter inte har vetat att detta har pågått bedöms det som oetiskt. Bankens kreditbedömningsrutiner (A2) anses uppfylla det ekonomiska ansvarsområdet i den meningen att den syftar till att utnyttja all marknadspotential. Den tar också det legala ansvar som exempelvis Finansinspektionen kräver samtidigt som de är väldigt öppna med sina kreditbedömningsrutiner. Det är alltid klart för en potentiell kund på vilka grunder denne blivit bedömd och banken har inga dolda bedömningskriterier därför kan det etiska ansvarsområdet anses vara uppfyllt. Bankens uppföljningsrutiner (A3) är också de tydliga och transparenta samtidigt som de sker inom lagens gränser, det har däremot visat sig att en tidigare uppföljning skulle kunna minska bankens kreditförluster, vilket skulle vara bättre ekonomiskt för banken därför är inte det ekonomiska ansvarsområdet uppfyllt. Bankens hantering av kunder som får betalningsförhinder (A4) sker med vinstmotiv och det är lagligt. Däremot är det mycket oklart för kunderna att banken har detta tillvägagångssätt. Det måste inte vara något fel på detta men transparenskravet gentemot kunden är det som gör att denna aktivitet inte uppfyller det etiska ansvarsområdet. Utifrån detta kan Bank AB på ett pedagogiskt och lättöverskådligt sätt se hur deras utlåningsverksamhet står sig i ett CSR perspektiv:(Figur 7)



Figur 7 Inspirerad av Schwarz och Carroll 2003

Ovan går det att se hur banken placerat sina aktiviteter efter hur de bedömdes i tabell 3. Vill banken sedan bli en CSR bank bör alla aktiviteter förändras på ett sådant sätt att de hamnar i venndiagrammet kärna. Detta får göras genom att utvärdera hur det ansvarsområde som inte är uppfyllt kan uppfyllas. Banken kan också välja vilka aktiviteter den anser som mest relevanta och prioritera sitt CSR arbete utefter det. Modellens styrka blir här tydlig hur det blir klart för banken att den måste ta både ett juridisk, ekonomiskt och etiskt ansvar för att på det sättet ta *corporate social responsibility*.

7. Slutsatser

Syftet med denna studie har varit (1) att reda ut vad CSR-konceptet innebär och efter detta (2) att kunna studera vad CSR innebär för banker och slutgiltigen (3) att ta fram modell som en bank kan använda i sitt CSR-arbete.

I denna studie har CSR-begreppet presenterats och utretts på systematiskt sätt vilket kan underlätta framtida forskning inom ämnesfältet. Det har visats hur bankers arbete med *corporate social responsibility* ofta genomsyrar hela verksamheten och inte bara specifika delar. Detta faktum visar ytterligare vilken komplexitet som finns inbäddad i CSR-begreppet. Samtidigt har det påvisats hur CSR-begreppet med fördel kan ses som ett fenomen vilket hanterar de krav som uppstår då civilsamhälle, stat och företag samverkar och interagerar. Vidare är ett rimligt skäl till att det inte råder någon konsensus kring vad CSR innebär, att CSR-teorier vilar på antingen **instrumentella**, **etiska**, **politiska** eller **integrerande fundament**. Med detta synsätt som grund har en modell för en banks CSR arbete tagits fram.

Den modell som presenteras är baserad på tre ansvarsområden: Ett **ekonomiskt**, ett **etiskt** och ett **juridiskt**. Det ekonomiska ansvarsområdet relaterar till bankens vinstmaximering, den juridiska bankens förhållande till samhällets lagar och det etiska till samhällets förväntningar och bankens egna etiska föreställningar. Modellens utgångspunkt är sedan att en bank för att ta *corporate social responsibility* måste uppfylla alla dessa ansvarsområden.

I studien har det fokuserats särskilt på det etiska ansvarsområdet, där analysen talar för att den viktigaste etiska komponenten i en banks verksamhet kanske inte är vilka etiska riktlinjer eller föreställningar den har utan snarare huruvida banken är transparent eller inte. Medan transparens är en naturlig komponent inom svenska bankers juridiska och ekonomiska ansvarsområden är det inte lika vanligt förekommande inom det etiska ansvarsområdet vilket den borde vara vilket talar för att transparens är en av de viktigare komponenterna i en banks som vill ta *corporate social responsibility*.

Vidare är den modell som föreslås uppbyggd som ett venndiagram där de tre ansvarsområdena överlappar varandra och därför skapar sammanlagt sju områden. Genom att i matrisform utvärdera sina aktiviteter utifrån varje ansvarsområde kan banken placera in alla sina aktiviteter i venndiagramet. På det sättet kan banken på ett tydligt och pedagogiskt sätt se vilka aktiviteter som måste förändras, för att banken

utifrån det verksamhetsområde som utvärderas, kan sägas ta *corporate social responsibility*. Modellen bygger på att banken ska få alla sina aktiviteter att uppfylla både ekonomiska, etiska och juridiska krav som ställs. Genom att göra detta kan banken placera sina aktiviteter i i venndiagramets mitt och banken tar då givet att kraven är riktigt ställda *corporate social responsibility*.

7.1. Förslag på vidare forskning

Den modell som tagits fram i studien har inte testats på en riktig bank; ett hypotetiskt exempel har gjorts. Därför vore det intressant att testa denna modell i praktiken för att finna styrkor och svagheter i modellen och sedan vidareutveckla den. En studie vilken jämförde modellen med hur banker gör när de ska börja arbeta med CSR-frågor skulle även det vara av intresse. Den etiska aspekten i modellen är av central betydelse och en av dess egenskaper är att banken kan agera efter sina egna etiska föreställningar, en studie som kartlade på vilka grunder olika yrkeskategorier tog beslut i bankärenden skulle vara av stort intresse för att ytterligare utreda denna ansvarsdimension.

8. Källförteckning

8.1. Böcker

- Esaiasson Peter, Gilljam Mikael, Oscarsson Henrik, Wängnerud Lena (2003)
Metodpraktikan, konsten att studera samhälle, individ och marknad. (Andra upplagan), *Nordsteds juridik AB, Stockholm*
- Falkman Henric(2004)
Bank finansierings tjänster, varför krävs reglering. *Författaren och Nordsteds juridik AB, Stockholm*
- Fontana, Andrea och Frey James H (2000)
"The interview, from structured questions to negotiated text" s. 645-672 [Denzin, Norman K. Lincoln YvonnaS. *Handbook of qualitative research (Second edition)*], Sage Publications Inc. USA
- Friedman, Milton (2002)
"Capitalism and Freedom", Fortieth Anniversary Edition, *The university of Chicago Press, Chicago* originaltryck 1962
- Greenwood Davydd J. och Levin Morten (2000)
"Rekonstruktning Relationships Between Universities and Society" s. 85-106 [Denzin, Norman K. LincolnYvonna S. *Handbook of qualitative research (Second edition)*] Sage Publications Inc. USA
- Göbbels Mark (2002)
"Reframing Corporate SocialResponsibility: The Contemporary Conception of a FuzzyNotion."
- Hassel Lars G, Ljungdahl Fredrik, Lars-Olle Larsson(2008)
"CSR – från risk till värde" *Studentlitteratur, Hässleholm*
- Jacobsen, Dag Ingvar (2002)
Vad, hur när och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen,*Studentlitteratur, Lund*
- Lindvall, Jan Verksamhetsstyrning: (2001)
Från traditionell ekonomistyrning till modern verksamhetsstyrning *Studentlitteratur, Lund*
- Ljungberg A och Larsson E (2001)
Processbaserad verksamhetsutveckling *Författarna och Studentlitteratur, Lund*
- Lundgren, Maths (1999)

Bankens natur, Miljöfrågans genomslag I svenska banker, *Stockholm universitet, Stockholm*

Tännsjö, Torbjörn (2000)

Grundbok i normativ etik. *Thales, Stockholm*

8.2. Tidskrifter

Carroll Archie B (1991)

”The Pyramide of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders”, *Business Horizons* July – August s. 39 – 48

Carroll Archie (1994)

”Social Issues in Management Research”, *Journal of Business Ethics* 53 s. 51–71

Garriga Elisabeth och Melé Doménech (2004)

”Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory”, *Journal of Business Ethics* 53: s. 51–71

HayiborochAgle (1999) Roman, R., S. Hayibor and B. R. Agle(1999)

”The Relationship between Social Performance and Financial Performance”, *Business and Society* 38(1), s. 109–125.

Key, Popkin (1998) Key, S. och S. J. Popkin(1998)

”Integrating Ethics into the Strategic Management Process: Doing Well by Doing Good”, *Management Decision* 36 (5–6) s. 331– 339.

Marrewijk, Marcel van (2003)

”Concepts and Definitions of CSR and Corporate Sustainability: Between Agency and Communion” *Journal of Business Ethics* 44: s. 95–105

Marrewijk, Marcel och van, Merco Werra (2003)

”Multiple levels of corporate sustainability” *Journal of Business Ethics* 44: s. 107-119

Orlitzky Marc, Schmidt Frank L. och Rynes Sara L (2003)

”Corporate Social and Financial Performance: A Meta-Analysis”, *Organizational Studies* 24 (3), s. 403 – 441

Porter, Michael E och Kramer Mark R (2006)

”Strategy & Society The Link Between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility” *Harvard Business Review* December s. 76- 93

Rowley, Berman. Rowley, T. och S. Berman (2000)

’New Brand of Corporate Social Performance’, *Business and Society* 39 (4) s. 397–412.

Schwaartz ,Mark S. och Carroll, Archie B. (2003)

”Corporate Social Responsibility, A three-domain approach”, *Business Ethics Quarterly* 13, s503-530.

Wartick, Steven L. och Cochran Philip L. (1985)
"The Evolution of the Corporate Social Performance Model", *Academy of Management Review* 10 (4)
s. 758-769

8.3. Årsredovisningar

Ekobankens årsredovisning; 2007
Handelsbankens årsredovisning; 2007
Nordeas årsredovisning; 2007
SEBs årsredovisning; 2007
Swedbanks årsredovisning; 2007

8.4. Intervjuperson

Maria Flock Åhlander, rådgivare och affärsutvecklare, Ekobanken, Järna

8.5. Publikationer

Svenska bankföreningen, Banker I Sverige, faktablad om svenska bankmarknader; 2007
Svenska bankföreningen, Finanssektorns betydelse för Sverige; 2008
Svenska bankföreningen, Allmenhätens syn på bankerna ; 2008

8.6. Elektroniska källor

Att samtliga elektroniska källor fanns kvar på samma adresser kontrollerades mellan 17.00 och 17.30 2008-05-27

W2.1 Finansinspektionen http://www.fi.se/Templates/Page_1551.aspx

W2.2 Finansinspektionen http://www.fi.se/Templates/Page_2297.aspx

W2.3 Finansinspektionen <http://www.fi.se/>

W5.1 *SEB* <http://www.seb.se/pow/wcp/sebgroup.asp?website=TAB4&lang=se>

W5.2 *SEB* <http://www.seb.se/pow/wcp/sebgroup.asp?lang=se>

W6.1 *Nordea*

<http://www.nordea.com/About%2bNordea/Corporate%2bSocial%2bResponsibility/51382.html?vanity=www.nordea.com/csr>

W6.2 *Nordea*

http://www.nordea.com/About+Nordea/Corporate+Social+Responsibility/Code+of+Conduct/51582.html?q=code&link=1_1

W7.1 *Swedbank* http://www.swedbank.com/sst/inf/out/infOutWww1/0_209685.00.html

W7.2 *Swedbank* http://www.swedbank.se/sst/inf/om-swedbank/0_71402.00.html

W8.1

Handelsbanken http://www.handelsbanken.se/shb/INeT/IStartSv.nsf/FrameSet?OpenView&iddef=privat&navid=Z2_PrivatTjanster&sa=/Shb/Inet/ICentSv.nsf/Default/q2C556E14BE3645DCC1256AAB0040C23B

W8.2 *Handelsbanken*

http://www.handelsbanken.se/shb/INeT/IStartSv.nsf/FrameSet?OpenView&iddef=privat&navid=Z2_Privat&sa=/shb/inet/icentsv.nsf/Default/q2C556E14BE3645DCC1256AAB0040C23B

Övriga

Lag (2004:297) Om bank- och finansieringsrörelse

9. Bilaga 1

Ekobanken 16/5

Intervjumall

Del 1:

Styr samtalet mot bankens verksamhet

Styr samtalet mot media

Styr samtalet mot målgrupper

Styr samtalet mot existenberättigande

Styr samtalet mot styrkorjämfört med vanlig bank

Styr samtalet mot komplikationer jämfört med vanlig bank

Styr samtalet mot tjänster som ej utförs

Styr samtalet mot ekobankens ansvar

Del 2: Modell

Styr samtalet mot vår modell

Styr samtalet mot etiska ansvarsområdet

Styr samtalet mot de övriga ansvarsområdena