



GÖTEBORGS UNIVERSITET
HANDELSHÖGSKOLAN

Corporate Social Responsibility - banker, hållbarhetsarbete och riktlinjer

Företagsekonomiska institutionen

Management & Organisation

Höstterminen 2016

Kandidatuppsats

Författare:

Rasmus Björk 880115-3910

Elin Klasson 950823

Handledare: Gabriella Wulff

Förord

Vi vill rikta ett tack till de företag som deltog i denna undersökning. Framför allt vill vi lyfta fram de intervjupersoner som ställde upp med tid och engagemang och svarade på våra frågor. Ett stort tack vill vi även ägna vår handledare Gabriella Wulff som har bistått med vägledning i vår arbetsprocess, samt givit oss konstruktiv kritik och bidragit med sin erfarenhet.

Göteborg den 5:e januari 2017

Rasmus Björk

Elin Klasson

Sammanfattning

Titel: Corporate Social Responsibility - banker, hållbarhetsarbete och riktlinjer

Kurs: FEG316, Management & Organisation, Kandidatuppsats

Författare: Rasmus Björk och Elin Klasson

Handledare: Gabriella Wulff

Bakgrund och problembeskrivning: Engagemanget i hållbarhetsarbete och redovisningen av företags hållbarhetsarbete har vuxit under de senaste åren. Denna studie är en undersökning av bankbranschen. De tre största bankerna i Sverige är utvalda för denna undersökning: Handelsbanken, SEB och Nordea.

Syfte: Syftet med studien är att få en större förståelse kring skillnaden mellan bankernas arbete med hållbarhet och miljö utifrån de riktlinjer som Global Reporting Initiative (GRI) har satt upp.

Teori: Redogörelse kring begreppet Corporate Social Responsibility (CSR) och dess olika dimensioner och Carrolls definition av CSR, intressentteorin, legitimitetsteorin samt institutionell teori.

Metod: En kvalitativ studie har genomförts med en induktiv ansats. Data samlades in genom analys av bankernas hållbarhetsrapporter och det kompletterades med intervjuer med bankernas hållbarhetsavdelningar.

Resultat och slutsatser: De undersökta bankerna skapar legitimitet gentemot sina intressenter genom att använda sig av GRI:s riktlinjer för hållbarhetsredovisning. För att ta tillvara på deras intressen har legitimitetsteorin varit viktig då vi anser att den i stort ligger till grund för varför och hur man arbetar med hållbarhetsfrågor.

Nyckelord: CSR, Corporate Social Responsibility, GRI, G4, hållbarhetsredovisning, Nordea, SEB, Handelsbanken, banksektorn, Global Compact.

Abstract

Title: Corporate Social Responsibility - banks, sustainability work and guidelines

Course: FEG316, Business Administration, Bachelors Thesis

Authors: Rasmus Björk and Elin Klasson

Advisor: Gabriella Wulff

Background: Commitment to sustainability work and the reporting of corporate sustainability efforts have grown in recent years. This study is an investigation of the banking industry. This is done by examining the three largest banks in Sweden: Handelsbanken, SEB and Nordea.

Purpose: The purpose of the study is to gain a greater understanding of the difference between banks' work on sustainability and the environment based on the Global Reporting Initiative (GRI) guidelines.

Theoretical perspectives: Statements about the concept of Corporate Social Responsibility (CSR) and its various dimensions and Carroll's definition of CSR, stakeholder theory, legitimacy theory and institutional theory.

Methodology: A qualitative study has been conducted with an inductive approach. Data was gathered through analysis of banks' sustainability reports and was supplemented by interviews with the banks sustainability work representatives.

Results and conclusions: The surveyed banks create legitimacy to their stakeholders by making use of the GRI sustainability reporting guidelines. To respond to the interests of stakeholders legitimacy theory has been important because we believe that this is the base in general for the why and how to work with sustainability issues.

Keywords: CSR, Corporate Social Responsibility, GRI, G4, sustainability reporting, Nordea, SEB, Handelsbanken, the banking sector, Global Compact.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Problembakgrund.....	1
1.2 Problemdiskussion	3
1.3 Syfte och frågeställning	5
1.4 Disposition.....	5
1.5 Bakgrund riktlinjer.....	6
1.6 Global Compact.....	6
1.7 Global Reporting Initiative - GRI.....	6
1.7.1 Riktlinjer för hållbarhetsredovisningar enligt GRI G4.....	6
1.7.2 Kriterier för att tillämpas av en organisation för att förbereda sin hållbarhetsredovisning i enlighet med riktlinjerna	7
1.7.3 Rapporteringsprinciper.....	7
1.7.4 Standardupplysningar.....	7
1.7.5 Applikationsnivåer	7
2. Teoretisk referensram	9
2.1 CSR Bakgrund och definitioner.....	9
2.2 CSR-arbete.....	11
2.3 Varför jobbar företag med CSR?	12
2.4 Intressentteorin.....	13
2.5 Institutionell teori.....	14
2.6 Teoridiskussion.....	15
3. Metod.....	17
3.1 Undersökningsmetod	17
3.2 Informationsinsamling	17
3.3 Urvalet av undersökningsföretag.....	20

3.4	Analysmetod av data.....	20
3.5	Trovärdighet och äkthet.....	22
3.6	Begränsningar med vald studie.....	22
3.7	Forskningsetik och forskareetik.....	24
4.	Empiri.....	26
4.1.1	SEB.....	26
4.1.2	Riktlinjer som SEB använder för sin hållbarhetsrapport.....	26
4.1.3	Miljöområden som SEB arbetar med.....	26
4.1.4	Intervju med SEB:s hållbarhetschef.....	27
4.2.1	Handelsbanken.....	29
4.2.2	Riktlinjer som Handelsbanken använder för sin hållbarhetsrapport.....	29
4.2.3	Miljöområden som Handelsbanken arbetar med.....	29
4.2.4	Intervju med Handelsbanken.....	30
4.3.1	Nordea.....	31
4.3.2	Riktlinjer som Nordea använder för sin hållbarhetsrapport.....	31
4.3.3	Miljöområden som Nordea arbetar med.....	31
4.3.4	Intervju med Nordea.....	32
5.	Analys.....	35
5.1	Hur arbetar bankerna med miljöarbete?.....	35
5.2	Hur förhåller sig bankerna till GRI?.....	36
5.3	Hur arbetar svenska banker med riktlinjer för hållbarhet och hur skiljer de sig åt?.....	38
5.4	Summering av analysen och svar på hur svenska banker arbetar med hållbarhetsarbete enligt GRI:s riktlinjer med fokus på miljö.....	39
6.	Slutsats.....	40
6.1	Rekommendationer.....	41
6.2	Vidare forskning.....	41

7. Referenslista	42
Bilaga.....	47
Intervjufrågor:	47
Inledning.....	47
CSR.....	47
Hållbarhetsfrågor.....	47

1. Inledning

I detta inledande kapitel av rapporten beskrivs uppsatsens problembakgrund, problemdiskussion och frågeställningar. En dialog förs kring forskningsproblemet så att läsaren får en så bred bild som möjligt av det som har studerats. Det sker även en diskussion och introduktion kring det ämne som har undersökts. Syftet med denna uppsats redogörs och det är tanken att läsaren skall erhålla en så tydlig bild av undersökningen som möjligt och vad som ligger till grund till att denna studie har genomförts. Det framförs även motivering till varför denna undersökning är relevant att ta del av som läsare. Slutligen sker en genomgång av olika riktlinjer som bankerna arbetar efter.

En större del av uppsatsen är förankrad i GRI, Global Reporting Initiative, som är en nätverksbaserad, icke vinstdrivande organisation som skapat riktlinjer för hållbarhetsredovisning (Global Reporting, 2016a).

Man kan i viss mån se vår uppsats som en fortsättning på en annan uppsats som väckt vårt intresse, nämligen *Bankernas syn på hållbarhetsredovisning*, en D-uppsats av L. Boström och J. Javalds (2011). De undersökte varför bara vissa banker valde att redovisa sitt hållbarhetsarbete genom GRI, varför banker valde att stanna på olika nivåer av detaljrikedom för sina hållbarhetsrapporter inom GRI, om banker ansåg sig behöva extern revision och vilket mervärde det ansågs ge. Uppsatsen av Boström och Javalds visade att bankerna ofta arbetade med hållbarhet, ibland genom GRI:s redovisningsmetod, samt att bankerna överlag ansåg att det var viktigt med CSR, som är ett begrepp för hållbarhetsarbete (Boström & Javalds, 2011). Idag finns det nya riktlinjer sen Boström och Javalds uppsats och nya kommande riktlinjer under 2017 som ännu inte börjat användas. Hållbarhetsarbete lyfts fram som en integrerad del av företagens kärnverksamhet på ett annat sätt än vad som framgått av hur det såg ut i början av 2011. Denna uppsats ämnar att fördjupa sig i hur banker idag arbetar med och rapporterar om sitt hållbarhetsarbete.

1.1 Problembakgrund

Att en våg av miljö- och hållbarhetsinfluenser har dragit in över världen och Sverige under de senaste åren har nog de flesta människor märkt. Det märks på individnivå då många

samhällsmedborgare engagerar sig i miljöfrågor. Exempelvis visar Statistiska Centralbyrån (2016) att avfallsåtervinningen har ökat i Sverige med 20 % från år 2010 till 2014. Det märks även bland företag och organisationer, vilka börjar ta ett större ansvar för vad deras verksamhet har för konsekvenser på samhället och miljön. Länsstyrelsen (2007) menar att företagens arbete med miljöfrågor ökar hela tiden. Grafström et al. (2015) skriver att den syn vi har på företagen förändras med idéer som kommer och går i samhället, därmed påverkas förväntningarna på företagen. Det kan kopplas an till institutionell teori som innebär att företag skapar strukturer som är löskopplade. Det bildas skillnader mellan de informella och formella aktiviteterna i företaget (Meyer & Rowan, 1977). Den yttre bilden som företagen visar av sitt miljöarbete kan skiljas från hur de faktiskt arbetar med miljö. De trender som finns i samhället kan spegla vilka aktiviteter företag och organisationer engagerar sig i. Engagemang i hållbarhetsfrågor är ett högst aktuellt ämne idag, men det har även diskuterats tidigare i historien. I en rapport om hållbarhetsfrågor och utveckling nämner Världskommissionen för miljö och utveckling (WCED, 1987) att svårigheterna med miljön inte är något nytt fenomen, men att det är nu vi har börjat att få en förståelse kring miljöpåverkans komplexitet.

Att hållbarhetsfrågor har blivit mer och mer framträdande bland företag är högst påtagligt. Dessa aktiviteter brukar samlas under begreppet Corporate Social Responsibility (CSR). Enligt Europeiska kommissionen (n.d) är CSR frivilligt ansvarstagande för miljö och sociala aspekter, utöver det lagen kräver av företag. I en rapport av Sveriges riksdag (2016) skriver författarna bakom rapporten att det skall bli krav på stora företag att skriva en hållbarhetsrapport. Lagen skall bland annat innefatta hur företaget jobbar med frågor om mänskliga rättigheter, miljö och sociala frågor. Dessa lagändringar trädde i kraft den 1 december 2016. Claes Norberg på Svenskt Näringsliv (Alestig, 2015, 28 april) framförde i en intervju kritik mot regeringens lagförslag gällande att företag skall hållbarhetsredovisa, och framförde att regeringen undervärderat vilka kostnader detta skulle innebära för företagen.

Att engagera sig i samhällsnyttiga aktiviteter har spridit sig bland många företag i Sverige såväl som internationellt. Den globala rapporteringstrenden visar att 82 % av de 250 största företagen i världen rapporterar enligt GRI:s rapporterings standarder (Globalreporting, 2016b). KPMG (2015) har gjort en undersökning om hållbarhetsrapporteringen bland de 100 största företagen i 45 olika länder (4500 företag totalt). Andelen företag som rapporterar kring hållbarhet i Europa år 2015 var 74 %, medan i Asien uppgick motsvarande siffra till

79 % (KPMG, 2015). Enligt KPMG (2015) går det även att utläsa att hållbarhetsrapporteringen i Europa har ökat successivt de senaste åren. Att studera CSR är högst motiverat, när siffror visar på att fenomenet växer och får allt större utrymme i företagen i omvärlden. Att CSR är ett högst aktuellt ämne att undersöka märks även bland antalet publicerade vetenskapsartiklar om CSR, där antalet artiklar har ökat från 97 stycken år 1996 till 938 stycken år 2014 (Grafström et al., 2015).

Alestig (2015, 21 oktober) skriver i Svenska Dagbladet att de fyra storbankerna i Sverige (Handelsbanken, Nordea, SEB och Swedbank) drar in miljardvinster, men att det samtidigt finns brister i deras hållbarhetsrapportering. FairfinanceGuide Sverige (2015) undersöker och granskar bankernas hållbarhetsarbete och riktlinjer. Deras undersökning visar betygen för bankernas klimatförändringsarbete och rapportering, och betygen för de banker som studeras närmare i detta arbete var följande: Handelsbanken 17 %, Nordea 29 %, SEB 32 %. Det skall sättas i relation till Ekobanken som får motsvarande betyg på 95 %. Ekobanken är en bank som strävar efter att investera i verksamheter som medför att samhället i större utsträckning blir miljömässigt, ekologiskt, socialt och ekonomiskt hållbart (Ekobanken, n.d).

1.2 Problemdiskussion

Att banker ägnar sig åt kreditgivning och förvaltning av likvida medel, är nog allmänt känt bland de flesta människor i samhället. Hos allmänheten finns det en viss grad av medvetenhet kring vilka etiska och miljömässiga effekter människors val kan få på miljön och omgivningen. Denna utbredda medvetenhet kan vara en del i att CSR har tagit större plats i företags verksamheter. WCED (1987) påstår att det har blivit en ökad medvetenhet hos stater och institutioner att det inte går att skilja på ekonomiska utvecklingsproblem och miljöproblem. Banksektorn är en grundpelare i samhällsekonomin. Svenska Bankföreningen (2014) skriver att bankerna förser samhället med ekonomisk infrastruktur i form av betalnings- och finansieringssystem som kan hjälpa människor och företag till att investera och växa. De flesta människor använder banktjänster varje dag, exempelvis när vi betalar med bankkort, lånar pengar eller sparar pengar på ett konto.

CSR har ökat de senaste åren och blir allt större. Denna studie kan bidra med information till banker som verkar inom branschen. Studien kan vidga perspektivet på hur företag inom bankbranschen väljer att arbeta med hållbarhetsarbete, miljömål och hållbarhetsriktlinjer.

Med hjälp av studien kan andra företag i samma bransch få insikt om hur man kan hantera redovisning av sitt miljöarbete och de aktuella företagen få insikt i vad som skiljer dem åt. Studien kan inspirera andra banker som inte arbetar med CSR och hållbarhetsredovisning i lika stor omfattning. Bankerna kan få idéer kring hur de andra bankerna arbetar och då kunna dra lärdom utifrån framgångsrika koncept avseende arbete med hållbarhetsriktlinjer, CSR och miljöarbete i synnerhet. Studien kan även vara ett hjälpmedel för fortsatta studier av CSR och ge en insyn i hur CSR kan studeras i bankbranschen.

Alexius och Löwenberg (2013) skriver att banker har stor påverkan över vilka som får möjlighet att låna pengar. Bankerna har även makt över de hållbarhetskrav som företagen förväntas följa i olika investeringar som bankerna lånar ut pengar till. Alexius och Löwenberg (2013) ställer sig undrande inför vad bankerna faktiskt gör i praktiken. Det är intressant att studera hur bankernas arbete med miljö och hållbarhetsriktlinjer ser ut då bankerna inte enbart arbetar med bankrelaterade aktiviteter som in- och utlåning av pengar. Banker arbetar även med miljöfrågor och vad är det som egentligen ligger till grunden för bankernas diversifierade verksamhet.

Utan kundernas förtroende för bankerna kan de inte överleva. Ett sätt att bygga förtroende är att skapa legitimitet genom CSR-arbete och redovisning. Det är därför relevant att studera skillnader och likheter mellan bankernas hållbarhetsarbete och redovisning.

Enligt Konkurrensverket (2016) domineras den svenska banksektorn av fyra storbanker (Handelsbanken, Nordea, SEB och Swedbank). Konkurrensverket (2016) skriver att dessa banker verkar inom en oligopolmarknad och enligt deras bedömning är bankernas ställning mycket stark i samhället. I och med att de utvalda företagen i denna studie har en så framträdande roll på bankmarknaden och att de har många kunder så påverkar bankernas verksamheter många olika individer och företag. Vilken betydelse har denna miljöfokus på bankens aktiviteter och deras legitimitet i samhället? Att banker väljer att arbeta med CSR och hållbarhetsredovisa sin miljöpåverkan kan botten i många olika syften. Går det på något sätt att urskilja någon likhet mellan hur företagen i bankbranschen arbetar med CSR avseende arbete med riktlinjer, dels GRI och miljömål?

Företagens upplevda effekt av deras arbete med att redovisa sin miljöpåverkan kan i sin tur ha inverkan i hur de väljer att arbeta med riktlinjer. Går det att finna samband mellan de utvalda bankerna i fråga hur de väljer att arbeta med hållbarhetsriktlinjer? Denna diskussion kring bankers CSR-arbete mynnar ut i en närmare granskning av detta fenomen, med

avseende på hur deras arbete med riktlinjer med fokus på GRI och miljömål, skiljer sig åt mellan de utvalda bankerna. I och med bankernas starka ställning och att det är relativt få stora aktörer på marknaden är det intressant att se om de försöker efterlikna varandra i deras arbetssätt kring miljöarbete.

1.3 Syfte och frågeställning

Syftet med denna studie är att få en djupgående kunskap kring skillnaden mellan hur Handelsbanken, Nordea och SEB arbetar med hållbarhet och hållbarhetsriktlinjer, med fokus på GRI. Syftet är också att förstå hur bankerna har valt att arbeta med miljömål. För att erhålla denna kunskap så har utvalda teorier hjälpt till med att skapa förståelse, samt hjälpt till att kunna analysera studiefenomenen.

I denna studie har det valts ut en huvudfråga för hela arbetet som tyngden ligger på. Ur huvudfrågan uppstår andra frågor som har berörts för att komplettera och kunna skapa en så tydlig och nyanserad bild av studiefenomet som möjligt.

Huvudfråga:

- Hur arbetar svenska banker med hållbarhetsarbete enligt GRI:s riktlinjer med fokus på miljö?

Underfrågor:

- Hur arbetar svenska banker med riktlinjer för hållbarhet och hur skiljer de sig åt?
- Hur förhåller sig bankerna till GRI?
- Hur arbetar bankerna med miljöarbete?

1.4 Disposition

Denna studie inleds med en introduktion av studieämnet, vilka forskningsfrågor som skall besvaras, problemdiskussion, syfte och information om riktlinjer. I följande kapitel redogörs det för olika teorier som används (teorier kring CSR, institutionell teori, intressentteorin och legitimitetsteorin). Efter detta följer valda metoder för undersökningen. Analys-, urval- och insamlingsmetoder samt övriga ställningstaganden diskuteras och motiveras. Vidare i fjärde kapitlet presenteras studiens empiri. Därefter analyseras empirin med hjälp av teorierna som

tidigare presenterats. Slutligen presenteras slutsatsen av denna studie och rekommendationer ges samt förslag till vidare forskning.

1.5 Bakgrund riktlinjer

En genomgång av de relevanta riktlinjerna följer.

1.6 Global Compact

Global Compact lanserades år 2000 av FN för att uppmärksamma och främja ansvarstagande för etiskt och socialt ansvarstagande. Tio mål har satts upp för arbetsrätt, miljö, mot mänskliga rättigheter och korruption. Dessa mål kan företag skriva under för att verka för en mer rättvis värld. FN Global Compact uppger att man idag har 9146 företag i 168 länder som skrivit på. (UN Global Compact, 2016)

1.7 Global Reporting Initiative - GRI

Organisationen GRI är en oberoende internationell organisation i samarbete med OECD, FN Global Compact, ISO och UNEP. Syftet med organisationen GRI är att kostnadsfritt tillhandahålla riktlinjer för hållbarhetsarbete till organisationer. Enligt GRI så redovisar 93 % av de 250 största bolagen i världen sina hållbarhetsrapporter och 82 % av dem använder GRI:s riktlinjer för att rapportera om det (Globalreporting, 2016b). GRI:s vision är att “... skapa en framtid där hållbarhet är en integrerad del av varje organisations beslutsprocess” (Globalreporting, 2016, egen översättning).

GRI har för närvarande två aktiva samlingar av riktlinjer för redovisning av hållbarhetsarbete: GRI G4 och Sustainability Reporting Standards (“GRI Standards”). GRI Standards är de nya riktlinjerna och lanserades publikt i oktober 2016. Dessa nya riktlinjer ska gälla för samtliga verksamheter som redovisar genom GRI:s system och bygger på GRI G4 (Globalreporting, 2016a).

1.7.1 Riktlinjer för hållbarhetsredovisningar enligt GRI G4

Dessa består av riktlinjer för hur organisationen ska redovisa sitt hållbarhetsarbete; detta för att höja kvalitén på informationen. GRI:s riktlinjer för hållbarhetsredovisning innehåller

underlag för redovisningstekniska problem samt tillägg för olika branscher, de innefattar även resultatindikatorer (Globalreporting, 2016b). Guiden består av huvudsakligen tre delar, som beskrivs nedan.

1.7.2 Kriterier för att tillämpas av en organisation för att förbereda sin hållbarhetsredovisning i enlighet med riktlinjerna

Den första delen går igenom principerna för hur en organisation ska förbereda sig för att börja använda GRI G4, kriterier och dylikt.

1.7.3 Rapporteringsprinciper

Detta underkapitel behandlar vad som ska inkluderas i en hållbarhetsredovisning och särskild vägledning i dessa. Detta ämnar att vara behjälpligt för organisationen hur man ska skapa hållbarhetsrapporten, vad den borde innehålla såväl som avgränsningar och kvalitetsgrundande principer.

Enligt GRI:s riktlinjer för G4 bör man redovisa för hållbarhetssammanhang, väsentlighet för det man gör, intressenter samt en övergripande fullständighet. Kvalitetsmässigt anser guiden att hållbarhetsredovisningen ska göras så att den är jämförbar, noggrann, har en läglighet i tid, är tillförlitlig och kan anses vara balanserad. Samtliga principer har kriterier för att testa om det finns en validitet, alltså att man har uppnått det som man säger sig ha uppnått.

1.7.4 Standardupplysningar

De upplysningar som anses vara nödvändiga för hållbarhetsrapporten benämns standardupplysningar. Upplysningarna beskrivs som den information som är väsentlig för intressenter. Det finns en uppdelning i generella upplysningar och specifika upplysningar. De generella består av de mer övergripande aspekterna som strategi, profilering, etik och intressenters engagemang. Aspekterna under specifika handlar om upplysningar om styrning av hållbarhet och indikatorer av prestanda.

1.7.5 Applikationsnivåer

GRI G4 är baserad på två nivåer av redovisning, "Core" och "Comprehensive". Core är den grundläggande nivån för G4 och ska innehålla information om organisationens kommunicerande av dess påverkan med avseende på ekonomiska, miljömässiga, sociala och avtryck av dess styrning. Comprehensive bygger på Core-nivån men kräver också uppgifter

om organisationens etik, integritet, strategiskt och analysarbete samt styrning. Nivå C fanns i G3 och är den nivå som motsvarade Core i G4. (Global Reporting, 2016c).

2. Teoretisk referensram

I det här kapitlet presenteras de teorier och begrepp som sedan ligger till grund till analysen av empirin.

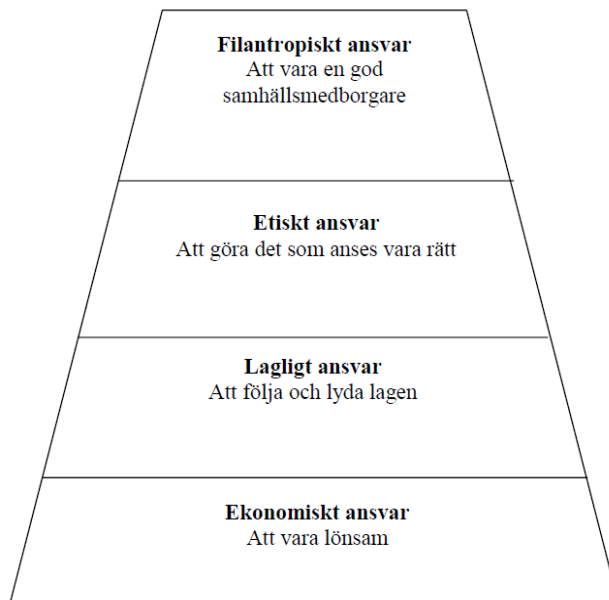
2.1 CSR Bakgrund och definitioner

Inom CSR finns det många begrepp och tolkningar, detta gäller även för själva termen CSR- Corporate Social Responsibility. Enligt Grankvist (2012) använder vissa organisationer begreppet CR-Corporate Responsibility, för att det finns åsiktsskillnader om vad ordet "social" syftar på. Det kan dels innefatta socialt ansvar, och dels att socialt syftar på samhället. Denna distinktion har gjort att vissa organisationer utesluter "social" i CSR och använder begreppet CR istället. I detta arbete har begreppet CSR använts då det är det begrepp som anses ha den mest utbredda användningen i Sverige. Det finns många olika definitioner på CSR-egreppet; nedan följer en genomgång av ett urval av CSR-definitioner.

European Commission definierar de CSR som "a concept whereby companies integrate social and environmental concerns in their business operations and in their interaction with their stakeholders on a voluntary basis" (European Commission, 2015). En annan definition är Aras och Crowthers (2008) definition av CSR. De menar att det finns tre stycken principer som utformar CSR-aktiviteter: hållbarhet, ansvar och transparens. Hållbarhet avser att konsumtionen inte får överstiga vad som kan återskapas, samt att företag har ett samspel med den ekonomiska och sociala miljön. Ansvar är i form av att företaget tar ansvar för de konsekvenser företagets agerande får på den externa och interna omgivningen. Ansvaret innefattar utveckling av medel för att rapportera miljöåtgärder som företagen utför. Med transparens menas en öppenhet i rapporteringen kring den påverkan företagets agerande har, även att relevant fakta inte är dold. Denna öppenhet är extra viktig för externa aktörer som inte har tillgång till den bakomliggande informationen, vilket interna aktörer i större utsträckning har tillgång till (Aras & Crowther, 2008).

Dessa två definitioner kan förklara CSR, men i denna studie har vi valt Archie B. Carrolls definition eftersom vi ansåg att den bäst fångar fenomenet. CSR kan förklaras utifrån flera parametrar, och Carroll visar hur det kan ses på flera olika plan.

Följande definition av CSR är vald utifrån Carrolls definition på CSR. Carroll ser CSR som ett samlingsbegrepp av fyra typer av ansvar. Det viktigaste är det ekonomiska som utgör själva basen för ett företag. Det nästkommande bygger på de rådande lagar och förbindelser som företaget bör följa.



Carrolls CSR-pyramid baserad på Carroll (1991)

Ekonomiskt ansvar: Företag har historiskt setts som en ekonomisk enhet som producerar varor och tjänster i samhället som människor efterfrågar. Det var vinstmotivet som drev företagandet, i syfte att få en acceptabel vinst. Vinstmotivet ändrades och det har sedan dess bestått av en strävan att företagen skall vinstmaximera.

Lagligt ansvar: Den ekonomiska verksamheten som bedrivs i företaget, förutsätts ske inom lagens ramar. Företagen förväntas följa lagar och riktlinjer från staten, mellan företag och samhälle skapas ett "socialt kontrakt". Lagligt ansvar och ekonomiskt ansvar samverkar med varandra och är basen för företagande.

Etiskt ansvar: Aktiviteter som människor förväntar sig att företagen ägnar sig åt, fastän det inte är lagkrav på det. Etiskt ansvar innefattar normer, standarder och förväntningar från olika intressenter som de vill att företagen arbetar efter. Etiskt ansvar är svårt att definiera, vilket gör det svårt för företag att hantera det. Etiskt ansvar och lagligt ansvar överlappar. Och när det lagliga ansvaret ökar så kan det leda till ökade förväntningar på det etiska ansvaret.

Filantropiskt ansvar: Aktiviteter i företaget som hjälper och stödjer människor, företag skall agera som en god samhällsmedlem. Filantropiskt ansvar innefattar att företagen borde förse samhället med pengar, hjälpmedel eller mänskliga resurser till humanitära aktiviteter. Företagens filantropiska ansvar ses som frivilligt, fastän det finns förväntningar från samhället att företagen skall bidra. (Carroll, 1991)

2.2 CSR-arbete

CSR är ett fenomen som under de senaste åren har blivit alltmer omtalat. Idén om CSR har funnits sedan många år tillbaka i historien. Organisationens CSR-arbete kan vara i syfte att belysa att företaget tar ett större ansvar utöver deras dagliga verksamhet. Några aspekter kring varför företag tar ett större samhällsansvar är att företag har gjort misstag eller brutit mot lagen. Ett större ansvarstagande sker dels i syfte att kunna handskas med kriser som uppstår och dels att få effekter som är proaktiva. CSR-arbete kan inkludera miljöåtgärder, sociala och mänskliga åtaganden och upprätthållandet av etiska värden. Dessa åtaganden påverkar på hur företaget arbetar och det är vanligt att företag bedriver CSR arbeten (Eriksson-Zetterquist, Kalling & Styhre, 2012).

Enligt Grafström et al. (2015) kan socialt ansvarstagande ges uttryck i att företag har en skyldighet att begränsa sin negativa påverkan på samhället. Alternativt till den tidigare teorin är att företagen försöker maximera samhällsnyttan. Det kan innefatta ageranden av företagen som gagnar samhället. Grafström et al. (2015) hävdar att CSR skall diskuteras i samhörighet med tre olika begrepp, frivilliga regler, intressenter och normer. Frivilliga regler innefattar riktlinjer och rekommendationer som ligger utanför de lagliga kraven. Frivilliga regler skapas av många olika aktörer i samhället. Intressenter finns både i och utanför företagen och deras syn på vilket ansvar företagen har i samhället skiljer sig åt. Intressenter kan inverka på och ha krav gentemot företaget, som i sin tur påverkar vilka aktiviteter som utförs i företaget. Normer skapar aktiviteter som företaget anses att arbeta med, som kan skapa legitimitet om normerna efterlevs.

Grafström et al. (2015) förklarar vidare att det praktiska CSR-arbetet skiljer sig mycket åt mellan företag. Orsaken till detta är dels att företag använder varierande idéer och synsätt kring CSR, dels att företagens val kring vilka regelverk och riktlinjer de använder sig av kan vara olika. Grafström et al. (2015) påpekar att kraven på företagens öppenhet har ökat, fler

och fler aktörer vill ha insyn i hur företag arbetar med CSR. Hur företaget förmedlar sitt CSR-arbete påverkar hur omvärlden ser på företaget. Det har blivit allt viktigare bland företag att kommunicera ut vad de åstadkommer. Vid förmedling av företagets CSR-arbete kan det vara en komplicerad process, då det skapas förväntningar på det som förmedlas att det i sin tur faktiskt följs i praktiken. Vid företagets rapportering av sitt CSR-arbete måste de vara medvetna om att de kommer att bli granskade.

Som bas för hur företag kan jobba med CSR finns det idag ett antal index för företag som anses arbeta med ett socialt ansvarstagande, exempelvis FTSE4Good och Dow Jones Sustainability Index (Grafström et al., 2015). Antalet och den procentuella andelen av det totala utbudet av så kallat etiska fonder ökar, riktlinjer och standarder för CSR har utformats och organisationer som EU och FN har lyft frågan. Universitet, högskolor och andra instanser har kurser och utbildningar riktade mot CSR (Grafström et al., 2015).

2.3 Varför jobbar företag med CSR?

CSR är frivilligt att jobba med men många företag och organisationer väljer att jobba med hållbarhet ändå. Det ges många olika orsaker till varför man anser sig att jobba med hållbarhetsfrågor i sina företag. Företagens roll i samhället där ansvar, skyldigheter och rättigheter är i ständig förändring (Grafström et al., 2015). Något som Grafström et al. (2015) anser vara något som driver det ökade CSR-arbetet är företagsskandaler, då särskilt de som inträffade på 90- och i början av 00-talet.

Att företag arbetar med CSR kan förstås med hjälp av legitimitetsteorin. Van der Laan (2009) beskriver legitimitetsteorin där företag strävar efter att uppfylla de olika normer och sociala regler som finns inom det område som företaget verkar inom, i syfte att skapa legitimitet. Legitimitet kan även skapas genom att utföra aktiviteter som anses vara korrekta utifrån socialt konstruerade regler eller värderingar. Van der Laan (2009) skriver vidare att en organisations uppfattade legitimitet varierar ofta mellan olika intressentgrupper. Företagets legitimitet kan byggas upp eller stärkas genom symboliska aktiviteter som i sin tur skapar en image offentligt. När företagets aktiviteter inte stämmer överens med de förväntningar som finns hos intressenter så bildas ett legitimitetsglapp. För att åtgärda detta legitimitetsglapp kan företaget dels göra förändringar och sedan sprida information om det till sina intressenter.

Dels kan företaget förmedla symboler som kan ändra intressenternas förväntningar på företaget.

2.4 Intressentteorin

Freeman et. al (2014) beskriver att de människor som kan påverka eller bli påverkade av företagets agerande kallas intressenter. De flesta företagen är åtminstone uppmärksamma på kunder, anställda, leverantörer, finansiärer och samhället. Intressentteorin behöver inte nödvändigtvis innebära att intressenter måste ha ägande i företaget, men det behöver heller inte betyda att intressenterna inte har några rättigheter. Intressentteorin innebär att intressenter är angelägna om att värde skapas. Hur detta värde skapas för intressenterna ligger i hur de är påverkade av företagets aktiviteter. Företaget innefattar en mängd relationer mellan olika grupper, dessa grupper har intresse i de aktiviteter som utförs i företaget. Freeman et. al (2014) berättar vidare att företagande innefattar hur olika intressenter, leverantörer, kunder, aktieägare, bank och samhället och andra finansiärer interagerar och skapar värde. De flesta företagen har relationer till intressenter, relationsbanden mellan företaget och de olika intressentgrupperna varierar. Intressenterna kan delas upp i primära och sekundära intressenter. De primära är, kunder, leverantörer, finansiärer, anställda och samhället. De sekundära intressenterna är konkurrenter, media och kundföreträdare. Egels (2003) menar att intressentteorin är ett av de mest frekvent använda medlet för att förstå varför företag väljer att ta ett etiskt och socialt ansvarstagande.

Grafström et al. (2015) hävdar att det sociala ansvarstagandet hos företagen utvecklas och formas i ett samspel med intressenter. Författarna påstår att betydelsen kring att vara proaktiv avseende sin relation gentemot intressenter har blivit viktigare, det handlar inte enbart om att företagen verkar reaktivt. Genom att företagen har en dialog med sina intressenter, så kan företagen påverka intressenterna. Samt att det kan skapas en gemensam bild av hur det sociala ansvarstagandet ska skapas. Grafström et al. (2015) menar att det är intressenterna som är med och formar de ramar som företagets CSR-arbete bör fokusera på. I vilken utsträckning intressenterna kan påverka ligger dels i intressenternas legitimitet, dels i deras förmåga att få sin röst hörd. Intressenternas förväntningar på företagets sociala- och miljöarbete ändras med tiden. Därför blir det viktigt för företagen att vara medvetna om vilka förväntningar intressenterna har på företaget, dessa förväntningar skapas i samverkan mellan intressenterna och företaget.

2.5 Institutionell teori

Institutionell teori växte fram under slutet av 1970 talet. Det var forskare som var skeptisk till tron att företag är rationella och når företagets mål genom att tillverka varor. Forskarna hävdade istället att företag är institutionaliserade: vilket betyder att företagets omgivning och hur saker skett har inverkan på hur organisationen agerar. Det allra yttersta som visas utåt av företaget kan ses som rationellt. (Eriksson-Zetterquist, Kalling & Styhre, 2012).

Institutioner tillkommer när vi bildar våra egna sociala verkligheter, vilket är en tanke bakom institutionell teori. Institutioner är resultatet av vårt agerande och det behöver inte nödvändigtvis vara medvetet. Institutioner uppstår ur behovet att bilda mönster för vårt agerande, det är energisparande och har då möjlighet att lägga tid på annat. Vid inträde i en institution sker en anpassning till de regler som finns inom institutionen. Med hjälp av sociala institutioner underlättar det hur vi i olika situationer skall agera. Enligt nyinstitutionell teori poängteras att det som sker i organisationen är motsägelsefullt gentemot den formella uppfattningen om organisationen. (Eriksson-Zetterquist, Kalling & Styhre 2012)

Meyer och Rowan (1977) skriver i sin artikel att regler inom en institution fungerar som myter som skapas i organisationer för att få legitimitet, stabilitet och hjälper företagen att överleva. Formella organisationsstrukturer skapas i en kontext som är institutionaliserad. Produkter, policyer och tekniker fungerar som myter och många organisationer inför dessa myter ceremoniellt.

För att organisationer skall skapa en ceremoniell överensstämmelse så skapar organisationen en löskopplad struktur. Det bildas stora skillnader mellan den formella strukturen och de faktiska dagliga aktiviteterna i organisationen. En institutionell omgivning stabiliserar de interna och externa förhållandena. Löskoppling möjliggör att organisationen kan ha legitimerande och standardiserade formella strukturer medan deras verksamhet kan variera. (Meyer & Rowan, 1977)

Eriksson-Zetterquist, Kalling och Styhre (2012) skriver vidare att löskoppling i någon mening skapar två olika organisationer. Den formella strukturen i organisationen kan få nya skepnader vid förändring av regler, trender eller normer. Om organisationen agerar utifrån myterna så kommer organisationens funktioner verka normalt. När organisationer verkar inom institutioner så leder det ofta till att de påminner om varandra mer. Detta fenomen kallas för isomorfism, isormofism finns i tre varianter, imiterande isomorfism, tvingande

isomorfism och normativ isomorfism. Den imiterande isomorfism även kallad mimetisk, den uppstår av en osäkerhetskänsla.

Organisationer som tillämpar tekniker som de inte kan hantera fullt ut, och när organisations mål är otydliga så kan det leda till att organisationen imiterar. Företag som inte är så framgångsrika som stöter på problem tenderar att härmar de mer lyckade organisationerna, än att komma på egna lösningar på problemen. När en organisation imiterar någon annan får organisationen som imiterar liknande legitimitet som organisationen de väljer att imitera. Den tvingande isomorfismen härstammar främst från politiska faktorer. Det kan vara staten som via bestämmelser och lagar kräver att företag ska följa informella och formella riktlinjer och lagar. Normativ isomorfism har sitt ursprung i professionalisering. Det kan gestaltas i form av att personer med en professionell utbildning blir anställda. Det skapar nätverk och hjälper till att bevara likhet och kunskap. Isomorfismen medför att företag överlever och blir framgångsrika.

Den mest centrala delen i isomorfismen är att det skapas ett ordförråd som är gemensamt för organisationerna. Detta framställs som myter som skapar berättelser som är legitima och rationella som förklarar vad organisationen sysslar med. Använder sig inte organisationen av det gemensamma ordförrådet, kan det leda till att organisationerna uppfattas som oansvarig och icke-rationella. Eriksson-Zetterquist, Kalling och Styhre (2012).

2.6 Teoridiskussion

Ett antal teorier till detta arbete har valts ut, dessa teorier har hjälpt till att förstå och analysera studiefenomenet. Först i teorikapitlet redogörs CSR-definitionen för detta arbete, för att läsarna skall förstå vad denna rapport har tagit för utgång teorimässigt kring CSR. I detta arbete var institutionell teori utvald för att den teorin kommer att vara som stöd vid undersökning kring hur bankerna har valt att arbeta med hållbarhetsriktlinjer. Institutionell teori kan även hjälpa till att förstå hur bankerna arbetar med miljömål och riktlinjer utifrån institutionell teori idéer kring isomorfism. Institutionell teori och isomorfism har bidrar med verktyg för att identifiera skillnader mellan hur bankerna jobbar med CSR och hållbarhetsriktlinjer.

Intressentteorin valdes ut för att den kan dels svara på hur företag arbetar med riktlinjer och miljömål. Intressentteorin kan dels hjälpa till att förstå hur bankernas arbete och val av riktlinjer utformas i relation till bankernas intressenter. Hur och vilka riktlinjer bankerna väljer att använda, kan troligtvis i någon utsträckning förklaras utifrån hur banker samverkar och påverka av olika intressenter. Legitimitetsteorin används för att se på vad drivkraften är bakom arbetet med CSR och kopplingen till intressenter till respektive bank.

De utvalda teorierna i denna studie skall hjälpa till att förstå bankernas CSR-arbete samt bankernas arbete med hållbarhetsriktlinjer. När teorier väljs ut medför det att ett studieobjekt ses ur ett visst perspektiv. Dessa teorier medför att studieobjektet ses ur vissa vinklar, hade andra teorier valts kunde studieobjektet ses ur andra vinklar och kanske gett lite annorlunda resultat. Det har skett en noggrann avvägning med valen av teorier. Dessa utvalda teorier i denna studie är valda utifrån studiens syfte och utifrån att teorierna skall kunna hjälpa till att svar på undersökningens forskningsfrågor.

3. Metod

I detta kapitel beskrivs hur undersökningen genomfördes.

3.1 Undersökningsmetod

En kvalitativ studie genomfördes genom att hållbarhetsrapporterna från bankerna genomarbetades med hjälp av dataprogrammet NVivo, samt att intervjuer med de utvalda bankerna genomfördes. I kvalitativ forskning betonas vissa faktorer, bland annat att det är ett tolkande synsätt, samt att fokus ligger till stor del på individens uppfattning (Bryman & Bell, 2013). Lind (2014) beskriver att kvalitativa datamaterial ofta är verbalt utformade och möjliggör att studieobjekten kan beskrivas på ett nyanserat sätt. Vi anser att Handelsbanken, SEB och Nordea är representativa aktörer för hur bankbranschen i Sverige fungerar; då de är de tre största aktörerna. Juridiska aspekter är oftast undantagna då de inte ligger inom området hållbarhetsarbete och rapportering.

I denna uppsats har en induktiv forskningsansats valts som undersökningsmetod. Bryman och Bell (2013) beskriver att i en induktiv arbetsprocess går det att dra generaliserbara slutsatser utifrån observationer. Den induktiva metoden är med avseende på relationen mellan teori och data vanligast förekommande vid kvalitativa studier. Den induktiva metoden innefattar även att teorin är resultatet från forskningen. Vid reflektion kring det material som samlats in kan forskarna välja att samla in mer material. Denna metodansats användes, då vi utifrån insamlad data har försökt få en förståelse och förklaring kring studiefenomenet.

Den teoretiska referensramen är en viktig del i studien för att kunna analysera studieobjektet. Referensramen visar på samspelet mellan metodval, teori och empiri. Utgångspunkter i teori, metodval, insamling och bearbetning av data påverkar utfallet, något som har tagits i beaktande under arbetsprocessen.

3.2 Informationsinsamling

Insamling av data skedde på olika sätt, dels via intervjuer med de utvalda bankerna och dels via dokument avseende bankernas hållbarhetsrapporter. Två insamlingsmetoder har använts i detta arbete för att dessa två sätt blev komplement till varandra. Valet av två insamlingsmetoder berodde på att datainsamling via dokument inte kunde generera

tillräckligt djup på data som behövdes till studien. För att få detta djup i empiri och för att kunna uppfylla syftet med studien har informationsinsamling också skett via intervjuer.

Kvalitativa intervjuer har använts under arbetet, för denna intervjumetod är flexibel. Enligt Bryman och Bell (2013) har en kvalitativ intervju inriktning på intervjuobjektets ståndpunkter. Intervjun kan färdas i varierande riktningar och den tillåter oss som intervjuar att gå utanför intervjuguiden och följa upp svar med frågor. Detta är en fördel i undersökning så att en nyanserad bild av vårt studiefenomen kan erhållas. Bryman och Bell (2013) menar också att syftet med kvalitativa intervjuer är att de skall generera detaljrika svar. Det finns olika varianter av kvalitativa intervjuer enligt Bryman och Bell (2013), i denna studie genomfördes semistrukturerad intervju. Vid användning av semistrukturerad intervju är utgångspunkten en intervjuguide, samtidigt har intervjupersonerna utrymme att forma sina svar. Frågor som ställs i intervjun kan komma i en annan ordning än den som är angiven i intervjuguiden. Det fanns plats att ställa frågor som inte finns med i intervjuguiden, vid syftet att ha uppföljning på ett svar. (Bryman & Bell, 2013) Fördelarna och anledningen till att denna intervjumetod valdes, är främst för att intervjudialogen kunde vara flexibel. Samt att det fanns möjlighet att följa upp aspekter som uppkom under intervjun och på så sätt få en mer heltäckande bild av det som avses studera. Utgångspunkten i arbetet var att samtliga intervjuer skulle utföras via telefon, för det skapar en bra dynamik och dialog kring intervjufrågorna. Vid e-post kontakt med bankerna var den högsta strävan att få möjlighet att genomföra telefonintervju med de tre bankerna. Med SEB genomfördes en semistrukturerad intervju via telefon. Handelsbanken avböjde till att delta i en telefonintervju, de valde att svara på intervjufrågorna via e-post, vi fick möjlighet att ställa följdfrågor via e-post. Nordea avböjde till att medverka i en telefonintervju och svarade på intervjufrågorna via e-post, följdfrågor fick ställas.

Bryman och Bell (2013) skriver vidare om vikten av vara lyhörd för det som intervjupersonen anser vara viktigt kring en förklaring eller förståelse av olika företeelser. Intervjuguiden som användes under intervjun innehöll tio frågor kring några utvalda teman, dessa frågor skickades via e-post ett antal dagar innan intervjun genomfördes till de personer som blev intervjuade. De teman som användes vid formulering av frågor var, introduktion, CSR och hållbarhetsriktlinjer. Vid formulering av frågorna användes de råd som Bryman och Bell (2013) ger kring utformning av frågor. Först skapades en ordning av de olika teman som berördes under intervjun, sedan formulerades intervjufrågorna. Ett språk som lämpade sig till

intervjupersonerna användes vid formulering av intervjufrågorna samt under intervjun. Inledningsvis av intervju frågade vi kring bakgrundsinformation kring intervjupersonen, dels för att få ett bredare perspektiv. Det ställdes inga ledande frågor under intervjun, för att intervjudialogen skulle vara öppen. Vid intervjun tillfrågades intervjupersonen om den tilläts bli inspelad under intervjudialogen. Vilde inte deltagaren bli inspelad respekterades detta. SEB godkände att bli inspelade under telefonintervjun.

Dokumenterna från bankerna som har använts under studien är offentliga och har sitt ursprung i de utvalda bankerna. Hållbarhetsrapporterna bidrog med data och information till undersökning. Som tidigare nämnt kompletterades data från dokumenten med intervjuer med de tre utvalda bankerna, i syfte att få ett fylligare dataunderlag. Ur hållbarhetsrapporterna inhämtades information om bankernas miljöarbete samt deras arbete med riktlinjer. Atkinson och Coffey (2004) tar upp viktiga aspekter som bör beaktas vid insamling av data via dokument. Det är att dokument är texter som är skapade av olika anledningar och att dokumenten inte ger en exakt bild av verkligheten. Atkinson och Coffey (2004) hävdar också att vid användning av dokument som ett sätt att förstå en organisation, så behövs till stor sannolikhet analysen av dokumenten förstärkas med andra datakällor. Detta är ett till argument till varför denna undersökning har två informationsinsamlingsmetoder, dels via intervjuer och dels via dokument. På detta sätt så har en så vidtäckande data som möjligt erhållits så att undersökningen på bästa möjliga sätt kan svara på forskningsfrågorna och fullgöra studiens syfte. Med hänvisning till de formulerade forskningsfrågorna och syftet med studien så är det inte tillräckligt att endast använda antingen dokument eller intervju som insamlingsmetod av data.

Dokumenterna kan ge svar på hur bankerna arbetar med CSR och vad bankerna använder för riktlinjer, men dokumenten kan vara bristfälliga i att ge dem bakomliggande orsakerna till hur de väljer arbetar med miljö och hållbarhets riktlinjer på det ena eller andra sättet. Intervjuerna i sin tur kan ge djupare information och aspekter kring valda CSR arbetsmetoder och riktlinjer, men intervjuer kan vara bristfällig i att besvara hur de arbetar med riktlinjer och miljö i ett större perspektiv. De två insamlingsmetoder har hjälpt till att skapa en bredare bild av bankernas verksamhet runt CSR och riktlinjer.

3.3 Urvalet av undersökningsföretag

Studien innefattar en undersökning inom bankbranschen. Banksektorn ansågs särskilt intressant då den är närvarande i alla företag, samt att företag och individer i någon grad är beroende av banker. Valet att rikta in på enbart en bransch var anledningen att företagen bedriver liknande verksamhet och då är det intressant att titta på hur de enskilda företagen väljer att engagera sig inom CSR. Detta möjliggör att se avvikelser samt likheter inom den valda branschen.

Fregert och Jonung (2014) skriver att finanssektorn har en stor inverkan på samhällsekonomin, dels att hjälpa till vid finansiering. Banker påverkar människors ekonomi men även ett flertal andra aspekter och det är där CSR begreppet kommer in.

Urvalet föll på just dessa banker därför att de är de tre största bankerna, baserat på redovisad balansomslutning 2014 i Sverige (Svenska bankföreningen, 2015). En avgränsning gjordes till tre av de fyra största sett till balansomslutning för att kunna göra en djupare analys och vi ansåg att de utgjorde en tillräckligt stor andel av bankerna sett till balansomslutning för att vara representativ för branschen i sin helhet. En reservation är att mindre banker inte är direkt representerade då inga sådana finns med i urvalet som vi gjorde. Vid urvalet av intervjupersoner var det viktigt att intervjua personer som var insatta i och arbetade med hållbarhetsfrågor på banken. För att intervjufrågorna skulle kunna besvaras på ett så bra sätt som möjligt. Följande personer har intervjuats:

Handelsbanken: Adam Ersmark, Sustainability Controller, e-postintervju.

Nordea: Andrew Crayford, Sustainability Manager, e-postintervju.

SEB: Cecilia Widebäck West, Hållbarhetschef, telefonintervju.

3.4 Analysmetod av data

Enligt Bryman och Bell (2013) består ofta produkten av intervjuerna av stora textmängder som är ostrukturerat, vilket gör materialet svåranalyserat. Några specifika regler om hur kvalitativt material skall analyseras finns inte direkt. Fördelarna med att ha materialet inspelat var att materialet kunde arbetas igenom flera gånger, vilket gjorde att inga väsentliga delar missades. Det inspelade intervjumaterialet transkriberades, transkriberingen gjorde det enklare att få ett grepp om och kunna gå igenom materialet. Bryman och Bell (2013) menar

att inspelning av intervjun förenklar analysen av intervjun, en annan fördel med transkribering är att de ordval som intervjupersonen använder bibehålls. Därav valdes materialet att spelas in och transkriberas för att underlätta analysen.

En tematisk analys av intervjumaterialet genomfördes. Bryman och Bell (2013) skriver att en tematisk analys är en vanlig metod som karaktäriseras av kodning. Denna metod valdes för att vi lättare kunde få en överblick av materialet, vilket i sin tur underlättade analysen. Koderna hjälpte till att urskilja om det fanns olika mönster eller avvikelser som kunde identifieras. Med hjälp av Bryman och Bell (2013) tips kring kodningens olika faser underlättades arbetsgången. Kodningen av materialet skedde samma dag som intervjun, anledningen var att skapa en bättre förståelse av materialet. Till en början skedde en genomgång av materialet för att få ett större perspektiv. Vid vidare genomgång antecknades koder och fraser kring texten, exempel på några koder som användes var miljöfokus, GRI och jämförbarhet. I nästa steg granskades koderna som var nedtecknade. Granskningen innefattade dels att finna skillnader och likheter och att se samband. Dels att granskningen inkluderade om det gick att urskilja kopplingar mellan teori och de olika begreppen. Det finns nackdelar med dessa valda analysmetoder av intervjuerna, begränsningar med de valda metoderna i undersökning diskuteras senare i metodkapitlet.

Kodningen för intervjumaterialet skiljer sig från kodningen för hållbarhetsrapporterna som gjordes med NVivo. Att kodningen gjordes på ett annorlunda sätt för hållbarhetsrapporterna berodde på att de har olika struktur och att en konsekvent analys av hållbarhetsrapporterna uppfattades som svårare än för intervjumaterialet. Således användes dataprogrammet NVivo som är ett kvalitativt analysprogram.

En journal (memo) skapades för projektet där målet med det kvalitativa analysarbetet stipulerades varefter en tankekarta (mind map) skapades för att skriva ut de idéer som vi hade. En konceptkarta (concept map) skapades sedan för att se hur vi trodde att det skulle se ut. I Nvivo kodades främst passager men även meningsbärande enheter. Dessa kunde vara ett ord eller kortare/längre passager. De meningsbärande enheter eller passager valdes ut baserat på att de hade något med miljöarbete att göra, detta baserat på inläsning av materialet. De kodade bitarna delades in i noder (nodes) efter identifierade teman som i detta fall bestod av olika typer av hållbarhetsarbete/redovisning. Källklassificering gjordes inte då det uppfattades som onödigt då bara en typ av källa fanns och att varje bank bara hade ett dokument var.

3.5 Trovärdighet och äkthet

I denna studie har vi valt att använda oss av två begrepp, äkthet och trovärdighet. Reliabilitet och validitet är två vanligt förekommande begrepp vid bedömning av studiens kvalitet. Men reliabilitet och validitet är två faktorer som oftast förknippas med kvantitativ forskning enligt Bryman och Bell (2013). Lincoln och Guba (1994) skriver att äkthet och trovärdighet är två begrepp som hjälper till att bedöma pålitligheten i studien. En trovärdig studie är förmedlad, genom att studiens utgångspunkter, syfte, teorier och metodval är väl motiverade och tydligt redovisat så att läsare skall kunna få en så tydlig bild över arbetsprocessen. Arbetsgången har genomsyrats av äkthet, då missledande eller förvrängning av teorier och data inte har eller får förekomma. Äkthet speglar också hur redovisning av empiri är gjord, då insamlat datamaterial är redovisat på ett sanningsenligt vis.

Som tidigare beskrivit har material samlats in via dokument, i form av hållbarhetsrapporter från de respektive bankerna. Vid bedömning kring kvalitén på dokumenten utgår man från fyra ståndpunkter enligt Scott (1990). Den första är autenticitet, där skedde en granskning av dokumenten för att se på dokumentens äkthet och dess ursprung. Den andra är trovärdighet, vilket behandlades genom att vara uppmärksam på eventuella felaktigheter. Den tredje är representativitet, här säkerställdes att materialet var användbart utifrån studiens syfte och frågeställningar. Den fjärde är meningsfullhet, det kriteriet behandlas vid genomgång av dokumentet då det gick att avgöra om materialet var begripligt. Med hjälp av dessa fyra stegen kunde det kontrolleras att dokumenten var användbara utifrån studien syfte, forskningsfrågor och valda teorier.

3.6 Begränsningar med vald studie

Under arbetsgången har det funnits en medvetenhet om att de metodval som använt för denna undersökning kan i någon grad innehålla brister. I detta avsnitt sker en genomgång av de olika hinder och den problematik som fanns kring de olika forskningsmetoderna som har använts. En medvetenhet under arbetsgången kring vilka begränsningar som valda arbetssätt har var viktigt. För att det hjälpte till att hantera och undvika fallgropar som kunde uppstå under forskningsarbetet. Detta arbete har präglats av en kvalitativ metod, det finns problematik att hantera kring denna forskningsansats.

Bryman och Bell (2013) skriver att kvalitativ studie ofta är öppen till en början och allteftersom definieras forskningsfrågor, som läsare av rapporten kan det vara svårt att förstå varför ett visst ämne valts ut. Det är viktigt att motiven till de valen som gjorts under arbetet och varför det är intressant att studera banker och CSR, är tydligt förmedlat i rapporten. Ett annat problem med kvalitativ metod som Bryman och Bell (2013) beskriver, är att det är svårt att generalisera studiens utfall till andra kontexter. Bara för att det är svårt att generalisera resultatet av denna studie, betyder det inte att denna undersökning inte skulle vara viktig. Som tidigare nämnt så är studien relevant för bankerna som deltar i studien samt andra banker som är intresserade av CSR och miljö redovisning, även studenter som ska studera liknande aspekter.

Enligt Bryman och Burgess (1994) kan kvalitativa studier brista i hur väl forskningsprocessen kring analysen redogörs. I största möjliga mån har en tydligt och motiverat resonemang beskrivits i uppsatsen kring hur insamling, analys av materialet och metodval har skett och varför olika val har gjorts.

Det finns några nackdelar med de olika metodval som har gjorts kring intervjuerna. Bryman och Bell (2013) beskriver att transkribering av intervjuer tar mycket tid. I detta fall väger fördelarna tyngre, inspelningsverktyg underlättade analysen av intervjun. Det finns en problematik kring att inhämta all data från företagen själva genom internet, hållbarhetsrapporter och intervjupersoner då man kanske får en mindre nyanserad bild av verkligheten.

Det är en nackdel att inte alla intervjuer genomfördes muntligt därför att intervjuerna inte blir likvärdiga och vi upplever att muntliga intervjuer ger mer utförliga svar. Begränsningen med att genomföra intervju via e-post är att det är svårt att få en nyanserad dialog med uppföljning på intressanta uttalanden. Att utföra e-post intervjuer medförde att respondenterna kunde ha längre betänketid med att formulera sina svar på frågorna i jämförelse med telefonintervjun. En annan nackdel med e-post intervjuerna var att det fanns större utrymme till att förfinna sina svar än vid den muntliga intervjun. Att ha olika slags intervjumetoder kan i någon grad skapa en liten skev fördelning av empiri materialet från intervjuerna. Återigen poängteras att den högsta strävan var att samtliga intervjuer skulle genomförts via telefon, tyvärr gick inte detta att uppnå.

Det finns problematik vid kodning, Bryman och Bell (2013) lyfter upp att risken vid kodning är att missa sammanhanget. När textstycken plockas ur intervjun finns risken att missa

kontexten textstycken tas ur. Analysen kring intervjuerna har präglats av noggrannhet, genom att förmedla från vilket sammanhanget som stycken ur intervjun är tagna ifrån, i syfte att undvika förvirring. Empirin skall vara förmedlad på ett sätt så att det går att förstå ur vilket kontext uttalanden och resonemang har kommit ifrån. På detta sätt har intervjuerna kunnat förmedlas på ett korrekt vis.

Data har samlats in via bankernas dokument kring deras hållbarhetsarbete. Det finns några faktorer som bör beaktas kring dokument som datakälla. Flick (2009) skriver att man måste vara medveten om att dokumenten är producerade utifrån ett syfte. Samt att dokumentens kontext måste räknas in. Hållbarhetsdokumenten kommer från bankerna, vi var medvetna om att det som uppgavs i dokumenten kan vara förfinat för att visa upp en bra fasad utåt. Det var viktigt att ha ett källkritiskt förhållningssätt till texterna i dokumenten, att vi tog materialet med en nypa salt. Vi har troligtvis i någon utsträckning tagit del av intervjusvar och texter ur dokumenten som är förskönade, i syfte att bankerna kan skapa en finare image utåt. Genom att vi hade detta i åtanke kunde vi ha ett kritiskt förhållningssätt till materialet från bankerna och på så sätt ha en granskande syn på materialet när det analyserades.

Hedin (2011) menar att en induktiv metod kan anses vara subjektiv. I den bemärkelsen hur frågorna formulerades, hur de ställdes och hur de tolkades kan i stor omfattning färgas av de som gjorde undersökningen. Det var viktigt att vi hade en medvetenhet att hur vi valde att uttrycka oss och tolka material påverkade studien.

3.7 Forskningsetik och forskareetik

Denna arbetsprocess har följt och agerat utifrån ett antal forskningsetiska principer. Bryman och Bell (2013) lyfter upp ett antal etiska aspekter som bör beaktas vid forskningsarbetet, när det gäller forskningsdeltagarnas medverkan och arbetsprocessen. Den första var att medverkande i studien var frivilligt. Deltagarna blev informerade att de kan avbryta medverkan i undersökningen om de önskar och samt att deltagande i undersökningen är helt frivilligt. Den andra var kravet på att information, syfte med studien förmedlades och beskrevs för de olika personerna som deltog i undersökningen via intervjuerna. Den tredje aspekten var nyttjandekravet, på denna punkt var det viktigt att belysa att material som erhålls från deltagarna endast nyttjades till forskningen och ingenting annat. Den sista

aspekten var felaktiga förespeglningar, återigen poängteras vikten av att det har delgivits riktig och sann information till deltagarna rörande studiens syfte.

Forskningsetiska hänsynstaganden berör inte enbart hur hantering av deltagarna i studien görs. Gustafsson et al. (2005) skriver att det även ställs krav på forskaren avseende forskareiska hänsynstaganden. Att forskaren följer kravet på hederlighet genom arbetsprocessen. Det var därför en viktig del i arbetsprocessen att reflektera över de olika agerande och val som gjordes utifrån forskareiska principer.

Att vara medvetna kring att alla val som gjorts under arbetets gång påverkar forskningsresultatet har varit viktigt. Samt att hela arbetsprocessen har präglats av hederlighet och korrekt och sann hantering av vårt undersökningsmaterial. Lind (2014) skriver kring etik avseende forskningsarbetet, att rapportens syfte, resultat och metoder skall ha en öppen redovisning. I detta avseende skall det tydligt framgå vad studiens syfte var och att det är tydligt redovisat hur arbetsprocessen har gått tillväga och vilka metoder som används under arbetsgången.

Det har även funnits en noggrannhet med att empiri och teori skall ha redogjorts på ett sanningsenligt vis. Det skall klart och tydligt framgå varifrån material och uttalanden kommer ifrån. Det återspeglas med en korrekt referenshantering i såväl den löpande texten och i referenslistan, läsare skall enkelt kunna se varifrån data och material är hämtat.

4. Empiri

I detta kapitel presenteras den insamlade empirin. Den består av dels insamlat material från hållbarhetsrapporter och dels från de kompletterande intervjuer som gjordes med en representant för respektive företags hållbarhetsarbete.

4.1.1 SEB

Stockholms Enskilda Bank grundades år 1856, år 1864 bildades Skandinaviska Banken. 1972 slogs de två bankerna samman och bildade Skandinaviska Enskilda Banken (SEB, 2016c). SEB är en relationsbank som har sin drivkraft i att skapa värde för sina kunder. Banken erbjuder ett brett sortiment av banktjänster och de har fokus på fullservice inom bankaffärer. (SEB, 2016b) Banken har drygt 17 000 anställda (SEB, 2016c).

SEB har i sin rapport beskrivit sitt arbete kring hållbarhet. I hållbarhetsrapporten identifierar SEB tre områden som de anser vara särskilt viktiga - *ansvarsfulla affärer, miljö* samt *människor och samhälle*. Det första som tas upp på första sidan efter "2015 i korthet" är ett miljömål där de uppger att de har sänkt koldioxidutsläppen med 54 % från 2008 till 2015.

Den enhet som ansvarar för hållbarhetsagendan med årlig rapportering av framsteg är den centrala hållbarhetsavdelningen i Stockholm (SEB, 2015).

4.1.2 Riktlinjer som SEB använder för sin hållbarhetsrapport

Enligt hållbarhetsrapporten: "SEB:s hållbarhetsarbete utgår från svenska lagar och regler samt de internationellt erkända riktlinjer och initiativ som vi följer. Det interna ramverket består främst av våra värderingar, SEB:s hållbarhetsrelaterade policys, etikpolicyn och vår uppförandekod." (SEB, 2015). SEB uppger att de använder sig av GRI G4 i hållbarhetsrapporten men specificerar även att det är på nivå Core på sin webbplats (SEB hållbarhetsredovisning för 2015, 2016).

4.1.3 Miljöområden som SEB arbetar med

SEB har i sin hållbarhetsrapport identifierat ett antal viktiga intressenter. Under underrubriken *Dialog med våra intressenter* identifierat intressentgrupper som de kallar för "Närsamhällen, intresseorganisationer, konsumentorganisationer, media" (SEB, 2015), SEB

har mål som de har identifierat genom undersökningar hos allmänheten, engagemang, möten med ideella organisationer, forskningsrapporter och mediabevakning (SEB, 2015).

Dessa mål är förutom skapande av arbetstillfällen, etiskt beteende och transparens även hållbarhet inom finans och klimatförändringar.

Under *Våra väsentliga frågor* hamnar *Hållbarhet i finansieringar och investeringar inklusive klimatförändringar* som är kategoriserat som *Viktigt för flera intressentgrupper* enligt deras rapport (SEB, 2015).

Bankerna i studien rapporterar miljömål genom tjänsteresors och tjänstebilars utsläpp, energianvändning och elanvändning för den egna verksamheten samt pappersförbrukning. Koldioxidutsläppsförändringar lyfts även fram. De jobbar mot en minskad exponering med kol för att minska klimatförändringar. Det uppges även av bankerna i studien att de inte kommer att investera i nya kolprojekt.

Bankerna i studien gör för närvarande en översyn av den energirelaterade låneportföljen för att den ska följa de nya målen om klimatförändringar som SEB har satt upp. Fokus på en större andel förnybar energi och mindre fossila bränslen. SEB antog 2007 de så kallade Ekvatorprinciperna som har för avsikt att vara ett hjälpmedel till hur man ska kategorisera och analysera olika investeringar.

SEB tillsammans med Världsbanken utvecklade Gröna obligationer som en produkt för att investerare ska kunna investera på ett mer hållbart sätt. SEB lanserade Green Bond Fund som de beskriver som en produkt utvecklad för att privatpersoner lättare ska kunna göra investeringar utan att göra avkall på avkastning (SEB, 2016d).

4.1.4 Intervju med SEB:s hållbarhetschef

En intervju med SEB:s hållbarhetschef genomfördes och ur den framkom följande. SEB:s arbete med hållbarhetsfrågor och CSR började på allvar under 2009. Då tog SEB ett helhetsgrepp och fick ökade ambitioner med att arbeta med hållbarhetsfrågor. Samma år ville de försöka få in hållbarhetsarbetet i hela verksamheten och i beslutsprocesserna, i samband med detta utfördes en intressentanalys. Det fanns ett antal anledningarna till att SEB i större omfattning började att arbeta med hållbarhetsfrågor. Den första anledningen var att de inom banken hade en känsla av att de var i behov att lyfta fram hållbarhetsfrågor. Den andra

anledningen var att SEB:s kunder hade förväntningar på att banken skulle arbeta med hållbarhetsfrågor. Den tredje anledningen var att några utav ägarna ville det, även många medarbetare i företaget ville att SEB skulle arbeta mer med hållbarhetsfrågor. Den fjärde anledningen var att många av SEB större kunder arbetar med hållbarhetsfrågor. Hållbarhetschefen poängterar att hållbarhetsarbetet blev mer omfattande vid 2009, men att de har jobbat med det tidigare i sin verksamhet.

År 2009 ansåg man på SEB att det fanns ett stort miljöfokus i världen och finanskrisen medförde en större fokus på finansmarknaden. Hållbarhetschefen berättar vidare kring deras arbete med miljömål och uttrycker sig enligt följande citat:

”Men redan 2009 så tog vi beslut om en ganska bred ansats för att täcka in allt vi gör. Så jag skulle vilja säga att miljömål inte dominerar, däremot är de väldigt tydliga och det är ganska lätt att mäta dem. Så därför blir de kanske det tydligaste, men det är inte det område som vi jobbar mest med.” (SEB Hållbarhetschef, 2016)

SEB lägger inte lika mycket kraft på arbete med miljömål, men de är ofta det arbetet som blir tydligast. Hållbarhetschefen lyfter upp papper som en miljöpåverkan, i och med att det är så påtaglig och kunder och anställda ser det. Papper är en liten del i det stora hela, men det är väldigt konkret.

SEB arbetar till största delen strategiskt med att få in hållbarhetsfrågorna i banken, men det är en kombination av ett strategiskt, reaktivt och proaktivt arbetssätt. Hållbarhetschefen berättar vidare att omvärlden påverkar så att arbetet i vissa avseenden blir reaktivt.

Anledningen till att SEB valde att redovisa enligt GRI, var att många i omvärlden använde GRI och de flesta av SEB kunder och konkurrenter använde sig av GRI. SEB lyfter fram jämförbarheten som en fördel med att använda GRI. När SEB började hållbarhetsrapportera så använde de GRI G3 och de ansåg att de kunde börja på den lägsta applikationsnivån och flytta sig upp efterhand. Hållbarhetschefen menade att det inte fanns något egenvärde i att nå upp till den högsta nivån om det inte skulle vara relevant för banken. När SEB bytte till G4 så ansåg banken att det var tillräckligt att nå ”Core” nivån.

Hållbarhetschefen berättar att G4 kommer utvecklas till Standard, och att de eventuellt kommer att gå över till det. Vid bankens arbete med redovisning har de utgått från sin strategi och rapporterat om det, efter det har de sett till att de uppfyller GRI och inte tvärtom.

SEB arbetar också med Global Compact. För SEB är GRI en rapporteringsstandard, medan Global Compact syftar till det man gör. Hållbarhetschefen ser ingen problematik med att arbeta med riktlinjer, utan riktlinjerna hjälper till så att banken arbetar med det som är väsentligt. Riktlinjerna hjälper även till med att fokusera på de frågor som intressenterna är intresserade av.

4.2.1 Handelsbanken

År 1871 grundades Handelsbanken och idag är banken verksam i över 20 länder och har 12 000 anställda. Bankens mål är att lönsamheten skall vara högre än jämbördiga banker på hemmamarknaden. Det målet skall uppnås genom att ha nöjdare kunder samt vara billigare än sina konkurrenter. Banken har ett fullserviceutbud av tjänster med företagsaffärer, privataffärer, investment banking och trading. (Handelsbanken, n.d)

4.2.2 Riktlinjer som Handelsbanken använder för sin hållbarhetsrapport

Interna styrdokument och riktlinjer samt Global Compact, Principer för ansvarsfulla investeringar (PRI) och ICC:s riktlinjer för hållbarhet. Rapporteringen baserar sig på GRI G4 Core. Medlemskap eller samarbeten med UNEP FI, OMX GES Sustainability, STOXX Global ESG Leaders (samtliga tre index), SIX Sweden SRI Index, Ethibel Sustainability Index, FTSE4Good och CDP Nordic (Handelsbanken hållbarhetsredovisning för 2015, 2016).

4.2.3 Miljöområden som Handelsbanken arbetar med

I öppningsanförandet till hållbarhetsrapporten för 2015 är miljöarbete en av rubrikerna. Där ligger fokus främst på minimering av koldioxidutsläpp av all sin verksamhet. Minimering av indirekt påverkan genom lån och investeringar. De uppger att en för banken integrerad miljöhänsyn är en grundförutsättning för ett värdeskapande på sikt. Utlåning och investeringar ska ta i beaktande all eventuell miljöpåverkan. Efter 2015 gör Handelsbanken Fonder inga placeringar i företag som de anser ha betydande verksamhet inom kolutvinning eller förbränning. Aktiefonder har även koldioxidavtryck angett.

Handelsbanken använder sig av PRI:s principer för att identifiera riskområden för nya och existerande investeringar. Förutom sociala frågor och bolagstyrning ingår även miljö när man

ska utvärdera ett investeringsbeslut utefter PRI:s principer. Detta för att säkerställa minimal påverkan på miljö förutom de andra fördelarna som PRI:s principer ger.

Vidare uppger Handelsbanken i rapporten att de har 100 % förnyelsebar el för den nordiska delen av verksamheten och andelen för den utomnordiska ligger på 87 %. Från 2014 till 2015 minskade de koldioxidutsläppen med 15 % ned till 13 231 ton. De erbjuder även kunder så kallade Gröna obligationer som har fokus på hållbarhet och miljö (Handelsbanken hållbarhetsredovisning för 2015, 2016).

4.2.4 Intervju med Handelsbanken

Ur intervjun med Handelsbanken via ansvarige Sustainability Controller framkom denna information. Att skapa långsiktigt värde i Handelsbanken förutsätter hållbart och ansvarsfullt agerande. För att driva banken framgångsrikt utifrån hållbart och ansvarsfullt handlande, behövs dels lågt risktagande, långsiktiga affärsrelationer samt kostnadsmedvetenhet. Dels behövs det finnas förtroende från bankens olika intressenter, kunder, myndigheter, anställda, ägare och övriga intressenter. Detta förtroende byggs upp av etiskt agerande och ansvarsfullt agerande för att skapa ekonomisk, social och miljömässig hållbar utveckling på lång sikt. Förtroendet till Handelsbanken kan bibehållas om hållbarhetsarbetet är transparent. Det är viktigt att det finns en kontinuerlig kommunikation med bankens intressenter avseende bankens hållbarhetsarbete.

Ekonomisk, social och miljömässig hållbarhet integreras i hela Handelsbankens bankverksamhet. Det innefattar att banken agerar utifrån det som banken kan påverka indirekt och direkt, utifrån vilka möjligheter och risker som existerar. Avseende Handelsbankens fokus på miljömål så svarar Handelsbanken följande. "Frågan är inte relevant för Handelsbanken då vi inte har fler mål för miljö än för andra hållbarhetsområden." (Handelsbanken, Sustainability Controller, 2016).

Handelsbankens arbete med hållbarhetsfrågor är strategiskt. Det strategiska arbetet innefattar en nära kommunikation med bankens intressenter och att arbetet sker utifrån ett långsiktigt perspektiv.

Handelsbanken valde att hållbarhetsredovisa enligt GRI vilket var ett naturligt val av riktlinjer för dom då GRI är den mest etablerade redovisningsstandarden och den används till stor del av de börsnoterade företagen. I nuläget redovisar Handelsbanken efter GRI G4 enligt

nivå "Core". Handelsbanken anser att det inte är viktigt att uppnå de olika applikationsnivåerna förutom grundnivån och bankens utgångspunkt är att tillfredsställa deras intressenters informationsbehov. Banken anser att de uppfyller informationsbehovet genom att redovisa enligt "Core" nivån. Handelsbanken använder sig även av Global Compact. Handelsbanken ser ingen problematik med att använda sig av hållbarhetsriktlinjer, utan riktlinjerna underlättar bankens arbete och riktlinjerna skapar möjlighet att ha en sund finansmarknad.

4.3.1 Nordea

Nordeas släkttavla innefattar ca 300 banker, där de första bankerna grundades runt 1820. Vid 1990-talet var antalet banker fyra stycken, år 2001 sammanslog de fyra bankerna och blev Nordea. Nordea har 30 000 anställda och verkar i 16 länder. (Nordea, 2016a) Nordea är en fullservicebank med ett brett utbud av bank och kapitalförvaltnings produkter och tjänster (Nordea, 2016b).

4.3.2 Riktlinjer som Nordea använder för sin hållbarhetsrapport

Egna interna riktlinjer baserade på Global Compact, GRI G4 och PRI (Nordea Hållbarhetsrapport för 2015, 2016), UNGC, UNEP FI och OECD Guidelines for Multinational Enterprises (Sustainability manager Nordea, 2016).

4.3.3 Miljöområden som Nordea arbetar med

97,5 % av deras medarbetare omfattas av deras miljödatainsamlingsprogram, de som inte är med befinner sig utanför deras huvudområden som är Norden, de baltiska länderna, Polen och Ryssland. I deras miljödatainsamlingsprogram samlas all data som kan tänkas påverka miljön. Det är framtaget efter Greenhouse Gas:s riktlinjer för utsläppskalkylering.

I hållbarhetsrapporten har Nordea identifierat följande mellan 2014 och 2015: koldioxidutsläpp sjunkit med 1,8 %, energiförbrukning 5 %, sopor 6,6 %, vattenanvändning 1,3 % och pappersarksanvändning i Norden 19,5 % men flygresor och utsläpp från resor upp 4,5 %.

De har även ett program kallat *Nordea EcoFootprint programme* där de satt upp mål och jämför bak i tiden till 2008. De fyra kategorierna är energiåtgång, resor, pappersarksanvändning internt (enbart Norden med omkringliggande kontor), pappersanvändning mot kund. Målet mellan 2008 och 2016 för pappersanvändning internt och mot kund var att ha en minskning på 50 %. I rapporten för 2008 till 2015 uppges det att man uppnått -38.2 % (kg/FTE) respektive -61.4 % (gram per kund). Nordea skickade ut 1900 ton mindre papper till kunder 2015 jämfört med 2008.

Nordea jobbar med vad man kallar för *on-spot reviews* där man väljer ut tre direkta leverantörer till Nordea som man sen utvärderar tillsammans med leverantören och en tredje part, The CSR Company International. (Nordea hållbarhetsrapport för 2015, 2016)

4.3.4 Intervju med Nordea

Nordea uppger följande i intervjun. Att arbeta med hållbarhet är själva stommen i verksamheten och är det som driver utvecklandet av deras värdegrund. Ambitionen är att det ska vara naturligt för Nordea att ta ansvar för etik och handlar ansvarstagande med en grund av kredibilitet. Hållbarhetsarbete är ett värdefullt verktyg som används i deras risk management och för att reagera proaktivt mot möjliga hot, exempel som gavs på möjliga hot var kränkning av mänskliga rättigheter och arbetstagares, antikorrupcion och miljöaspekter.

När det kommer till vilka hållbarhetsfrågor som Nordea ska arbeta med följer de tio principer från FN:s Global Compact, däribland finns mänskliga rättigheter, arbetstagares rättigheter, miljöaspekter och antikorrupcion. De arbetar aktivt med de tio principerna för att uppnå målen för dem, då särskilt med investeringar, utlåning, supply chain och arbete internt hos Nordea.

Alla delar inom hållbarhet anses vara viktiga och Nordea arbetar i enlighet med alla Global Compact-områden. Men de prioriterar främst de områden som man identifierat tillsammans med sina intressenter som är en pågående och djupgående process. De områden som man nyligen har diskuterat och som nyckelintressenter påstås ha haft särskilt intresse i för Nordeas del har fokuserat på klimatförändringar, skatteproblem och hållbara investeringar. Nordea har försökt tillmötesgå intressenternas intressen. Strategin är att jobba med *targets* (kortsiktiga mål), medel och långsiktiga mål för att nå upp till de nya direktiven baserade på de tidigare nämnda diskussionerna.

De anser att Nordea är en stark aktör på finansmarknaden och har en potential att substantiellt kunna göra en betydande insats för miljön. Att allokera resurser till naturvårdsverksamhet skulle kunna göra en betydande insats för att stärka naturens återhämtningsförmåga. GRI G4 är ett värdefullt verktyg för att sätta upp mål för miljöarbete och gör att Nordea kan skapa en klar och transparent bild över hur verksamheten påverkar miljöpåverkan inom olika företagsområden. Intressentdialogerna har i synnerhet handlat om just miljömål.

På Nordea anger de att man jobbar "starkt proaktivt med hållbarhetsarbete". De håller för närvarande på att genomföra ett långtgående simplificeringsprogram med målet att introducera en ny bankplattform och att etablera standardiserade processer med hållbarhetstänk i alla delar av banken. För att säkerställa att det sker, har de anställt en Chief Operating Officer (COO) och implementerat ett system för integrerad *Business Risk Implementation and Support* (BRIS) enheter som ska fungera som ett stöd för utvecklandet och implementeringen av hållbarhetsprocessarbete.

Ett kontinuerligt arbete med vad som kallas för Group Compliance-enheten görs för att möta de ökade kraven ovanifrån inom organisationen. Group Compliance-enheten har funnits sedan den första september 2014 och har förändrats stort över tiden.

Nordea har även rekryterat en hållbarhetschef, en compliancechef och en kommitté för etik och business under 2016. Det pågår för närvarande ett antal initiativ för att stärka upp kärnprocesserna och infrastrukturen inom Group Compliance-enheten. Under de nästkommande åren har Nordea planerat att implementera en fundamentalt annorlunda operativ modell som ska förändra de processriktlinjer som man arbetar med idag. För att kunna genomföra den förändringen de nästkommande åren har man anställt fler och skapat nya tjänster.

Målet med det nya hållbarhetsramverket är att konsolidera fler hållbarhetsprocesser inom alla deras verksamhetsområden. Nordea anser sig att ta ansvar inom alla hållbarhetsaspekter och att hållbarhet inte kan ses som något isolerat mot resten av företaget och dess affärer utan att det måste vara en integrerad del av all kärnverksamhet. Man uppger att man anser att genom att ta hållbarhet på ett stort allvar så ökar chanserna till att växa som företag. Hållbarhetsarbete i sig själv genererar värde.

Det framgår i intervjun att de anser att GRI G4 är ett effektivt verktyg för att strukturera hållbarhetsarbete och att det är det mest effektiva som finns idag som täcker samtliga

hållbarhetsfrågor. Till Skillnad från exempelvis UN Communication on Progress så måste man inte lägga till data kopplat till den deskriptiva informationen med GRI G4.

På frågan om de upplever några problem med att använda riktlinjer för hållbarhetsfrågor, uppger de under intervjun att de har utvecklat simplificeringsprogrammet. För att motverka problem som kan ha uppkommit tidigare på grund av riktlinjerna som används. De nya klarare riktlinjerna för struktur och ökat fokus på hållbarhetsfunktioner anser man kommer att öka legalt och etisk compliance. Detta nya angreppssätt utvecklas för att matcha samhällets ökande förväntningar på en ansvarstagande aktör på finansmarknaden men även för att underlätta intern koordination och integrering av hållbarhetsfrågor.

Nordea skapade ett eget verktyg år 2001, The Environmental Risk Assessment Tool (ERAT). Det används för att utvärdera nivån av en miljörisk som en potentiell kunds affärer och kan påverka ifall man beviljar en kredit eller inte. En substantiell del av hållbarhetsarbetet involverar att identifiera risker och att analysera långsiktiga risker. Under året har Finansinspektionen uttryckt ett behov av en mer långsiktig riskanalys som skulle inkludera komplexa yttre faktorer inom finanssektorn. På Nordea anser man att man ser det som något som andra intressenter också finner önskvärt. Man anser även att det ligger i Nordeas intresse att göra fler långsiktiga riskanalyser där man kan göra beslut som ger mindre pengar in men med mindre finansiell och icke-finansiell risk. Deras business och etik-kommitté jobbar oavbrutet med att skapa riktlinjer för att skapa lönsamhet men att hållbarhetsaspekter som etik och miljö i åtanke. ERAT är baserat på Ekvator-principerna. (Sustainability manager Nordea, 2016)

5. Analys

Här analyseras forskningsfrågorna under egna underrubriker en efter en. Samtliga frågor presenteras i omvänd följd mot hur de presenterades under inledningen för att det ska bli tydligare för läsaren att förstå hur underfrågornas svar fungerar som ett välgrundat fundament för svaret på huvudfrågan. Summeringen av analysen för underfrågorna i slutet av kapitel fem blir alltså svaret på huvudfrågan; som är uppbyggd av underfrågorna.

5.1 Hur arbetar bankerna med miljöarbete?

Nordea utmärker sig genom att uppge att de skulle kunna göra en betydande insats för miljön. Även att de uppger att de som bank skulle kunna stärka naturens återhämtningsförmåga i en betydande omfattning genom naturvårdsverksamhet. Genom dialog har de kommit fram till att det finns ett stort och ökande intresse för miljö vilket gör att de kommer att behöva jobba mer med det i framtiden.

2009 ansåg man på SEB att det fanns ett stort miljöfokus i omvärlden och man agerade utifrån detta. Miljömål skulle då täckas in i alla aspekter av bankens agerande internt och externt men är inte dominerande av de olika hållbarhetsarbetena. Men hållbarhet inom miljö är tydliga, lätta att mäta på en årsbasis och enkla att visa upp vad man åstadkommit i årsredovisningen.

Handelsbanken försöker ta ett ansvar för de egna utsläppen genom att minska koldioxidutsläppen såväl som minska elförbrukningen. De investerar inte i bolag som har en för dom betydande verksamhet av kolutvinning eller förbränning samt att de använder sig av PRI:s riktlinjer för investeringsbeslut. En del av Handelsbankens produktutbud är riktat mot hållbarhet. De anser att hållbarhetsarbete och miljöarbete i synnerhet är ett grundförutsättning för ett värdeskapande över tid.

Bankerna har riktlinjer för hur de ska arbeta med miljömål, delvis satta internt och delvis baserade på riktlinjer/mål från tredje part. De formella kraven är dock ofta satta utifrån hur man väljer att redovisa vad och hur man jobbar, inte direkt vad man ska jobba mot i många fall. Det informella fyller upp mellanrummet och mål eller arbetssätt sätts internt. Vad man arbetar mot kan basera sig på att man dels lägger sig på en nivå för att tillfredsställa främst

intressenterna som läser redovisningsdokumentet som är baserat på GRI och dels på vad som är ekonomiskt gynnsamt i övrigt.

I enlighet med institutionell teori, växer hur man jobbar fram på en naturlig väg allteftersom arbetet fortskrider. När man inträder i en institution anpassar man sig till den och man sparar energi på att behöva tänka ut inom vilket ramverk man ska verka. Vi antar att en avvägning sker mellan kostnad och potentiell vinning när det kommer till miljöarbete. I fallet med pappersanvändningen är den påtaglig, alltså lätt att förstå för gemene man, billig då den faktiskt innebär en besparing.

Samtliga undersökta banker redovisar vad de har för direkt miljöpåverkan som exempelvis koldioxidutsläpp och förändring av denna över tid. Men man kan undra över hur bankernas verksamhet påverkar koldioxidutsläpp och övrig miljöpåverkan med sin verksamhet i stort, om det ens är något som banker borde ta ansvar för.

5.2 Hur förhåller sig bankerna till GRI?

Samtliga tre banker följer GRI:s riktlinjer för redovisning av sitt hållbarhetsarbete. Alla tre använder i dagsläget GRI version 4 för bank och finans som bas för sin hållbarhetsredovisning. Att man väljer att använda sig av GRI:s riktlinjer verkar vara för att legitimera sig gentemot sina intressenter genom att man visar att man verkar uppfylla de krav och regelverk som finns. Att alla har valt att använda sig av just GRI:s riktlinjer för hållbarhetsredovisning verkar vara för att det har blivit normen.

Enligt legitimitetsteorin är en strategi för att möta samhällets krav och förväntningar att vara förutsägbar och att informera sina planer och arbete för sitt hållbarhetsarbete i god tid. Härmande isomorfism, som började med att statligt ägda företag var tvungna att redovisa med bas i GRI:s riktlinjer, verkar ha spritt sig ut i det privata. Detta verkar stödjas i intervjuerna där samtliga banker uppgett att de använder sig av GRI:s riktlinjer för redovisning för att alla andra gör det. En annan fördel som uppgavs var för att det blir lättare att jämföra för intressenter om alla använder samma riktlinjer för redovisningen, vilket ger legitimitet. Den institutionella teorin stipulerar även att det finns ett härmande moment i isomorfism vilket gör att man tvingas till att adaptera samma sätt som andra för att få legitimitet. För att göra arbetet mer överblickbart är det då bra med att använda den standard som är mest använd.

Det finns en risk med att företag kan differentiera mellan det som man skulle kunna göra och det som man visar upp att man gör, det som kallas löskoppling i den institutionella teorin (Meyer & Rowan, 1977). Det framkom under intervjuerna att det var viktigt att verkligen jobba med det som man anser vara viktigt och att bankerna lade resurser på detta. Överlag är det som att bankerna väljer att ta med eller inte ta med utöver det som är minimum enligt redovisningsstandarden subjektivt valt av banken, för att sedan granskas av en annan för ändamålet inhyrd part.

Det är möjligt att GRI:s riktlinjer för hållbarhet tidigare har fokuserat mycket på olika nivåer. Den som är mest populär idag, G4 har två. Den dessförinnan för bank och finans hade tre och den som precis har lanserats har bara en. Vi tror att man önskar göra en förenkling av GRI:s riktlinjer av ett flertal anledningar däribland att det råder förvirring för alla parter kring de olika nivåerna och dels för att skapa legitimitet genom att bara ha en enda nivå. Det framkom under intervjuerna att man tyckte att detta var en förbättring. Att fokusera mer på vad man gör för hållbarhetsarbete och vad effekterna blir istället för att ha fokus på vad man rapporterar var något som uppkom under intervjuerna.

Enligt Carrolls CSR-pyramid har ett företag tagit ett fullständigt ansvarstagande för sin verksamhet om samtliga steg i pyramiden är uppfyllda. Ekonomiskt och legalt behandlas inte inom CSR men det etiska perspektivet verkar vara något man alltmer finner värt att lägga resurser på i takt med att intressenter finner det viktigt. I fallet med den redovisade pappersförbrukningen kan den delvis stå för Carrolls ekonomiska ansvar. Det ekonomiska och etiska ansvaret sammanfaller och verkar samtidigt då bankerna hushåller med sina resurser och uppfyller Carrolls ekonomiska ansvarsmål. Och dels att bankerna agerar på ett etiskt vis gentemot miljön när man använder mindre papper. Vilket gör att bankerna uppfyller Carrolls etiska ansvarsmål.

Det filantropiska ansvaret är enligt Carroll något som går förbi det etiska och moraliska, något som på egen hand borde anses som bra för företagen att arbeta med men inte nödvändigt om man anser att det är det monetära resultatet som räknas. Då de tre undersökta bankerna arbetar med frågor som ligger utanför det bankerna juridiskt tvingas till kan man anse att de tar på sig ett filantropiskt ansvar. Dessa umbäranden innebär möjligen nöjdare intressenter och kostnadsbesparingar men de kan ändå uppnå Carrolls filantropiska ansvar samtidigt.

Då intressenter alltmer intresserar sig för hållbarhetsarbete som skapar ett mervärde, främst genom ökad legitimitet, som kan i sin tur vara en konkurrensfördel gör det att det kan vara en integrerad del av bankernas och andra organisationers verksamhet. Något som vi kan se idag att bankerna har identifierat som inte bara en fördel utan en nödvändighet då det framgått i intervjuerna att man ser det som en nödvändighet för bankens fortsatta överlevnad, att det är en del av deras verksamhet och att det är något som intressenterna efterfrågar.

Med stöd av den institutionella teorin menar vi på att det finns en viss löskoppling mellan vad man faktiskt gör och redovisar och vad som är den formella strukturen kring GRI:s riktlinjer och andra riktlinjer. Detta då bankerna måste ta i beaktande fler aspekter i verkligheten än enbart vad för riktlinjer det nu är man anser sig följa. Att bankerna väljer att lyfta fram vissa aspekter som antal tjänsteresor, koldioxidutsläpp och antal använda papper kan delvis förklaras av kostnadsaspekten och att ny teknik har gjort det lättare att hålla videokonferenser och att jobba digitalt. Eriksson-Zetterquist, Kalling och Styhre (2012) beskrev att löskoppling kan ses som att man skapar två olika organisationer. Vi skulle vilja påstå att man kan säga att man kan säga att det finns ett bolag som vill visa upp sig inför sina intressenter genom en blandning av ekonomiska och etiska framgångar som lyfts fram. Samma bolag som bakom sina hållbarhetsrapporter och årsredovisningar gör de beslut som man anser vara de som ger det bästa resultatet, vilket inte nödvändigtvis alltid sammanfaller med de etiska målen.

5.3 Hur arbetar svenska banker med riktlinjer för hållbarhet och hur skiljer de sig åt?

Överlag verkar det som att hållbarhetsredovisningarna behandlar ungefär samma områden och därför känns hållbarhetsarbetet likriktat, i linje med den tidigare nämnda normativa isomorfismen. Detta baserar sig på att bankerna använder sig av samma redovisningsstandard och därför ser eller blir arbetet mer likriktat eller normativ isomorfism. Ifall man önskat att arbeta mer med ett område är det möjligt att det setts som mindre väl använda resurser då det inte får lika mycket utrymme i riktlinjerna för själva hållbarhetsredovisningen. Samtliga banker valde att jobba med GRI:s system för redovisning och Global Compact då det var den etablerade standarden. Baserat på inhämtad empiri är det förmodat att samtliga banker kommer att inom den närmsta tiden gå över från GRI G4 för bank och finans till GRI Standards. Samtliga banker uppger att de anser att riktlinjer hjälper dem att fokusera.

Trots att man valt att redovisa enligt samma standard så ser deras rapporter för hållbarhet väsentligt olika ut i sina upplägg, även om de sammantaget innehåller ungefär samma information. Vilken ordning man väljer att rapportera eller detaljrikedomen varierar. Baserat på deras hemsidor och rapporter råder det en skillnad i vilka övriga riktlinjer man väljer att använda sig av förutom Global Compact och GRI. Baserat på intervjumaterialet framkom det exempelvis att SEB lägger sin vikt på det man gjort internt medan Handelsbanken uppger en uppsjö av riktlinjer man har som underlag; Nordea något färre än Handelsbanken.

SEB baserar sitt arbete främst på en blandning av interna dokument som man tagit fram baserat på vad man trodde att intressenterna var intresserade av. Man anser sig jobba främst strategiskt men även proaktivt och reaktivt.

Nordea uppger att man identifierat potentiella problem med riktlinjer och skapat ett simplificeringsprogram samt det egna verktyget ERAT för att utvärdera miljörisker med kunders affärer.

5.4 Summering av analysen och svar på hur svenska banker arbetar med hållbarhetsarbete enligt GRI:s riktlinjer med fokus på miljö

Sammanfattningsvis har alla tre analyserade banker ett liknande angreppssätt där de tar tillvara på intressenternas intressen och arbetar utifrån riktlinjer de utarbetat själva med bas av bland annat GRI:s riktlinjer för redovisning och Global Compacts riktlinjer. De redovisar alla primärt i en årlig rapport för hållbarhet där de följer GRI:s riktlinjer för vad som ska finnas med. Skillnader ligger i ordningen, djupet och fokus på vad man väljer att ta upp.

Grafström et al (2015) påpekar att det viktigaste för en bank är att visa hänsyn till sina primära intressenter vilket borde vara ägarna och kunderna i första hand; anställda och myndigheter i andra hand. Utifrån inhämtad empiri och analysarbete finner vi att det som är bäst för ägare, kunder och omvärld ofta sammanfaller så länge man kan balansera egennyttnan i det hållbarhetsarbete man gör mot hur mycket som kommuniceras och man sedan får tillbaka i form av goodwill, nya kunder eller nya affärer.

6. Slutsats

Syftet med uppsatsen var att studera hur svenska banker arbetar med hållbarhetsfrågor, hur de använder sig av riktlinjer, främst GRI, för att göra det samt hur och vad de arbetar med inom miljöområdet.

Legitimitetsteorin, intressentteorin och den institutionella teorin kan hjälpa till att förklara och förstå hur företag arbetar och förhåller sig till hållbarhetsfrågor. Vår analys baserade på ovan modeller visar på att man valt att analysera omvärlden och ta hänsyn till sina intressenter, ett sätt att skapa legitimitet gentemot sina intressenter är att använda sig av GRI:s riktlinjer. För att ta tillvara på deras intressen har legitimitetsteorin varit viktig då vi anser att den i stort ligger till grund för varför och hur man arbetar med hållbarhetsfrågor.

När intressenternas intressen går mer och mer mot andra mål än finansiella ökar pressen på hållbarhetsavdelningarna. De undersökta bankerna har påbörjat olika arbeten för att förbättra sitt hållbarhetsarbete och en uppdatering till den nya GRI standarden.

Vi tror att den underliggande idén är att hållbarhetsarbete ger mervärde genom ökad legitimitet för verksamheten men även genom att man kan tänka sig banken som mer än bara pengar in. De står för något mer genom sitt engagemang i det som inte skulle vara direkt nödvändigt juridiskt. Vidare kom vi fram till att GRI:s standarder för redovisning har ett bra rykte och är normen och är därför bra att följa. Det är mindre risk att använda en etablerad standard och gör det lättare att jämföra mellan organisationer. Men bankerna arbetar också internt och sätter upp egna visioner, mål och riktlinjer för hur de vill arbeta.

Överlag går samtliga banker mer och mer mot den högsta nivån av Carrolls CSR-pyramid, att vara en god samhällsmedborgare, eller i varje fall mot att ta mer och mer ansvar på de lägre nivåerna. Man kan fråga sig om filantropi enligt Carrolls pyramid verkligen är viktigt att uppnå för bankerna eller om det räcker med att de jobbar mer och mer med de undre stegen. De undersökta bankernas försöker tillmötesgå sina intressenter som finner det allt viktigare med hållbarhetsarbete vilket leder till att man satsar mer resurser på det. Således spelar det ingen absolut avgörande roll om anledningen till ett ökat hållbarhetsarbete är strikt altruistiskt eller strategiskt då slutresultatet är detsamma. Vår uppfattning är att det sker en konvergens mellan svenska bankers mål och allmännyttans mål, genom en ökad medvetenhet.

6.1 Rekommendationer

Baserat på vår analys av de tre storbankerna så skulle vår rekommendation vara att jobba mer med hållbarhet för att skapa legitimitet för banken gentemot sina intressenter för att ur ett företagsekonomiskt perspektiv stärka konkurrenskraft och överlevnadsförmåga i stort. Att ha en avdelning som helt eller delvis arbetar med hållbarhet för bankens räkning kan ge ett visst skydd mot negativ backlash vid en eventuell negativ publicitet samt minska risken för att det inträffar från första början. Att byta till och arbeta utifrån de senaste riktlinjerna för GRI verkar vara en god idé då det gör det lättare att läsa, förstå och att jämföra hållbarhetsrapporter.

6.2 Vidare forskning

Det hade varit intressant att se hur de nya riktlinjerna från GRI som inte implementerats än påverkar bankerna och vad utfallet av införandet blir. Kommer de nya riktlinjerna som det bara finns en nivå på, leda till att företag inte arbetar vidare efter att de uppnått den första (och alltså enda) nivån, påverkar det något? Hade det varit bättre med fler nivåer? Det hade också varit intressant att se huruvida gemene man beaktar det hållbarhetsarbete bankerna utför och de riktlinjer som följs inom banksektorn när hen ska välja bank. En annan fråga att titta på är i vilken kundgrupp eller intressentgrupp det största intresset för hållbarhetsredovisning finns. Slutligen vore det intressant att se vilka effekter som kommer utav det förändringsarbete som pågår just nu.

7. Referenslista

Alestig, P (2015, 28 april) Svenskt Näringsliv rasar mot regeringens hållbarhetslag. *Svenska Dagbladet*. Hämtat 2016-11-09, från <http://www.svd.se/svenskt-naringsliv-rasar-mot-regeringens-hallbarhetslag>

Alestig, P (2015, 21 oktober) Trots miljardvinster – bankerna brister i hållbarhet. *Svenska Dagbladet*. Hämtat 2016-11-10, från <http://www.svd.se/trots-miljardvinster-bankerna-brister-i-hallbarhet#sida-1>

Alexius, S. Löwenberg, L (2013) *Hållbar bankverksamhet? En studie av (den ihåliga) hållbarhetsdiskursen i den svenska banksektorn*. Stockholms centrum för forskning om offentlig sektor. Scores rapportserier 2013:1

Atkinson, P. Coffey, A. (2004) *Analysing Documentary Realities*. London: SAGE

Bryman, A. Bell, E. (2013) *Företagsekonomiska Forskningsmetoder*. Upplaga 2. Stockholm: Liber

Bryman, A. Burgess, R G (1994) *Analysing Qualitative Data*. Routledge, Taylor & Francis Group

Boström, L, Javalds, J, (2011) *Bankernas syn på hållbarhetsredovisning - en kartläggning av svenska bankers engagemang och det upplevda mervärdet*. (D-nivå) Linköping: Institutionen för Ekonomisk och Industriell utveckling, Linköpings Universitet. Tillgänglig: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:463083/FULLTEXT01.pdf>

Carroll, A. B. (1991). *The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders*. *Business Horizons*, 34, s. 42. Vol 34, No 4

Egels, N (2003) *Intressentmodellen- En värld full av missförstånd och tolkningar*. Ethos

Ekobanken (n,d) *Om Ekobanken*. Hämtat 2016-12-19, från <https://www.ekobanken.se/om-ekobanken/>

Eriksson-Zetterquist, U. Kalling, T. och Styhre, A. (2012) *Organisation och organisering*. Malmö: Liber.

Europeiska kommissionen (n,d) Corporate Social Responsibility (CSR) in the EU. Hämtat 2016-11-15, från <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=331&langId=sv>

European Commission (2015) *Opportunity and Responsibility How to help more small businesses to integrate social and environmental issues into what they do*. S. 5

FairfinanceGuide Sverige (2015) *Fair Finance Guide International Methodology & Swedish bank policy scores 2015*. Nederländerna

Flick, U. (2009) *An Introduction to Qualitative Research*. SAGE

FN Global Compact, skapad 2016-12-12. Hämtat 2016-11-15, från <https://www.unglobalcompact.org/>

Fregert, K. Jonung, L (2014) *Makroekonomi teori politik och institutioner*. Lund: Studentlitteratur. Fjärde upplagan

Freeman, R E. Harrison, S J. Wicks, A C. Parmar, `L B. Colle, D S. (2014) *Stakeholder Theory the state of the art*. New York; Cambridge Press

Global Reporting, (2016a), Getting Started with the GRI Standards. Hämtat 2016-11-27, från <https://www.globalreporting.org/standards/getting-started-with-the-gri-standards/>

Global Reporting, (2016b). Hämtat 2016-11-09, från <https://www.globalreporting.org/information/news-and-press-center/press-resources/Pages/default.aspx>

Global Reporting, (2016c), *Sustainability reporting guidelines G4*. Hämtat 2016-11-09, från <https://www.globalreporting.org/resource/library/GRIG4-Part1-Reporting-Principles-and-Standard-Disclosures.pdf>

Grafström, M. Göthberg, P. Windell, K. (2015) *CSR: Företagsansvar i förändring*. Liber. Andra upplagan.

Grankvist, P (2012) *CSR i praktiken: Hur företaget kan jobba med hållbarhet för att tjäna pengar*. Liber

Guba, E G. Lincoln, Y S. (1994) *Competing Paradigms in Qualitative Research*. Sage. In: Denzin, N K. Lincoln, Y S. Handbook of qualitative research

Gustafsson, B. Hermerén, G. Petersson, B (2005) *Vad är god forskningsed? Synpunkter, riktlinjer och exempel*. Vetenskapsrådets rapportserie

Handelsbanken (n.d) *I korthet*. Hämtat 2016-11-27, från

http://www.handelsbanken.se/shb/INeT/IStartSv.nsf/FrameSet?OpenView&iddef=privat&navid=Z2_Privattjanster&sa=/shb/INeT/ICentSv.nsf/Default/q2C556E14BE3645DCC1256AAB0040C23B

Handelsbanken hållbarhetsredovisning för 2015, (2016) *Hållbarhetsredovisning Utdrag ur Handelsbankens årsredovisning 2015* . Hämtat 2016-11-27, från

[https://www.handelsbanken.se/shb/inet/icentfi.nsf/vlookuppics/x_tietoa_handelsbankenista_hallbarhetsredovisning/\\$file/hallbarhetsredovisning.pdf](https://www.handelsbanken.se/shb/inet/icentfi.nsf/vlookuppics/x_tietoa_handelsbankenista_hallbarhetsredovisning/$file/hallbarhetsredovisning.pdf)

Hedin, A. (2011) *En liten lathund om kvalitativ metod med tonvikt på intervju*. Hämtat 2016-11-15, från <https://studentportalen.uu.se/uusp-filearea-tool/download.action?nodeId=459535&toolAttachmentId=108197>

Konkurrensverket (2016) *Fortsatt svårt att utmana storbankerna*. Hämtat 2016-11-09, från <http://www.konkurrensverket.se/nyheter/fortsatt-svart-att-utmana-storbankerna/>

KPMG (2015) *Currents of change*. The KPMG Survey of Corporate Responsibility Reporting 2015. Nederländerna: Haymarket Network Ltd

Lind, R. (2014) *Vidga vetandet en introduktion till samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur

Länsstyrelsen (2007) *Miljömål för ditt företag*. Länsstyrelsen i Södermanlands län och Uppsala län. Wikströms: Uppsala

Marcinowska, M. (2012) Corporate Governance in banks: problems and remedies, University of Lodz, Finance, Banking and Insurance Institute, *Rewolucji* 1905, nr 39, 90-214 Lodz, Poland, pp. 4

Meyer, J W. och Rowan, B. (1977) Institutionalized organizations: Formal structure as myth and ceremony. *American Journal of Sociology*, Vol. 83, (No. 2) S. 340-363 Published by: The University of Chicago Press

Nordea (2016a) *Vår historia*. Hämtat 2016-11-27, från <http://www.nordea.com/sv/om-nordea/vilka-vi-ar/var-historia/>

Nordea (2016b) *Vår position*. Hämtat 2016-11-27, från <https://www.nordea.com/sv/om-nordea/vilka-vi-ar/var-position/>

Nordea Hållbarhetsrapport för 2015, (2016). Hämtat 2016-11-27, från <http://feed.ne.cision.com/wpyfs/00/00/00/00/00/33/2A/D5/wkr0010.pdf>

Scott, J. (1990) *A matter of record*. Cambridge: Polity Press

Svenska Bankföreningen (2014) *Bankernas betydelse för Sverige*. Stockholm. Hämtat 2016-11-09, från <http://www.swedishbankers.se/Documents/1402Bankernas%20betydelse.pdf>

SEB (2016a) *Vår historia*. Hämtat 2016-11-27, från <http://sebgroun.com/sv/om-seb/vilka-vi-ar/var-historia>

SEB (2016b) *Vilka är vi*. Hämtat 2016-11-27, från <http://sebgroun.com/sv/om-seb/vilka-vi-ar>

SEB (2016c) *Varför vi finns, vision och värderingar*. Hämtat 2016-11-27, från <http://sebgroun.com/sv/om-seb/vilka-vi-ar/mission-vision-och-varderingar>

SEB Hållbarhetsredovisning för 2015, (2016). Hämtat 2016-11-27, från http://sebgroun.com/siteassets/om_seb/hallbarhet/arlign_rapportering/2015/seb_hallbarhetsrapport_2015.pdf

SEB (2016d), *Våra prioriteringar*. Hämtat 2016-11-17, från <http://sebgroun.com/sv/om-seb/hallbarhet/vara-prioriteringar/hallbar-finansiering>

Statistiska Centralbyrån (2016) Sverige blir bättre på att återvinna avfall, Hämtat 2016-12-08, från http://www.scb.se/sv/_/Hitta-statistik/Artiklar/Sverige-blir-battre-pa-att-atervinna-avfall/

Svenska bankföreningen (2015). *De fyra stora bankerna*. Stockholm. Hämtat 2016-11-15, från, http://www.swedishbankers.se/Sidor/3_Bankfakta/Svensk%20bankmarknad/De-fyra-stora%20bankerna.aspx

Sveriges Riksdag (2016) *Företagens rapportering om hållbarhet och mångfaldspolicy*. Civilutskottets betänkande 2016/17:CU2. Stockholm 18 oktober 2016.

Swedbank Hållbarhetsrapport 2015. Hämtat 2016-11-27, från <https://www.swedbank.se/om-swedbank/swedbank-i-samhallet/hallbarhetsredovisningar/index.htm>)

Van der Laan, S. (2009) *The Role of Theory in Explaining Motivation for Corporate Social Disclosures: Voluntary Disclosures vs 'Solicited' Disclosures*. Vol. 3, No.4. Australasian Accounting, Business and Finance Journal.

WCED (1987) *Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common future*. Ordförande: Brundtland, G H. Oslo

Bilaga

Intervjufrågor:

Inledning

Kan du berätta lite om dig själv?

Hur kommer det sig att du har det jobbet du har idag?

CSR

Varför jobbar ni med hållbarhetsfrågor?

Hur bestämmer ni vad för hållbarhetsfrågor ni ska jobba med?

Hur kommer det sig att ni har valt att jobba mycket med just miljömål?

Skulle du säga att ni jobbar mer reaktivt, proaktivt eller strategiskt med hållbarhetsfrågor?

Hållbarhetsfrågor

Hur kommer det sig att ni valt att använda er av just GRI för finans och redovisar enligt G4?

Är det viktigt för er att uppnå de olika applikationsnivåerna? ("Core"/"nivå C") I så fall varför?

Använder ni er av Global Compact eller några andra riktlinjer?

Ser ni någon problematik med att använda er av hållbarhetsriktlinjer?