

Att vara eller icke vara hållbar: En studie om bankernas hållbarhetsarbete

En hållbar utveckling tillfredsställer dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillfredsställa sina behov (Brundtlandrapporten, 1987).

Av: Mitra Panshiri och Johanna Lilja

Handledare: Maria Smolander

Södertörns högskola | Institutionen för samhällsvetenskaper

Kandidat 15 hp

Företagsekonomi | Vårterminen 2018



Förord

Vi vill rikta ett stort tack till Alexander Campiglia Hedvall från Handelsbanken, Maria Simonson från Danske Bank, Maria Flock Åhlander från Ekobanken, Jakob König från Fair Finance Guide och Therese Rosén från Finansinspektionen för deras samverkan och bidrag till denna studie. Denna studie hade inte varit genomförbar utan er. Vi vill även tacka Maria Smolander för hennes vägledning och rådgivning. Avslutningsvis vill vi tacka våra opponenter och Cheick Wagué för deras värdefulla feedback.

Mitra Panshiri

Johanna Lilja

Sammanfattning

Alla företag, kommuner, stater och privatpersoner är i behov av ett fungerande banksystem. Forskning menar att för bankernas långsiktiga överlevnad är hållbarhetsarbetet viktigt, dock finns flera olika anledningar till att bankerna arbetar med hållbarhet. Syftet med denna uppsats är att bidra till en djupare förståelse för hållbarhetsarbetet inom bankerna med verksamhet i Sverige samt att se hur hållbarhetsarbetet skiljer sig mellan olika banker. Syftet är även att bidra till en djupare förståelse för varför bankerna arbetar med hållbarhet. Studien har undersökt bankerna Nordea, Handelsbanken, Danske Bank, Swedbank, SEB och Ekobanken.

Studien har en deduktiv ansats och använder sig av metodtriangulering. Semistrukturerade intervjuer har utförts, hållbarhetsrapporter har granskats, antalet kunder och kundnöjdhet har tagits i beaktande. De som har intervjuats är Handelsbanken, Danske Bank, Ekobanken, Finansinspektionen och Fair Finance Guide. En tematisk analys har gjorts med utgångspunkt i den insamlade datan.

Studien har kommit fram till att bankerna arbetar med hållbarhet för att leva upp till sina intressenters förväntningar, minska risker, uppnå förtroende, marknadsföringssyfte och för lönsamheten. Bankerna arbetar både långsiktigt med sociala mått och kortsiktigt med finansiella mått. Bankerna, Finansinspektionen och Fair Finance Guide anser att klimatfrågan är väldigt viktig just nu. Det är även genom den indirekta påverkan de har störst möjlighet att påverka världen mot ett mer hållbart samhälle. Hållbarhetsarbetet förändras hela tiden i takt med att samhällets normer och förväntningar förändras. Det finns dessutom ett gap mellan bankernas policy och vad de gör i praktiken när det kommer till deras hållbarhetsarbete.

Nyckelord: Hållbarhet, banker, intressenter, Panamaskandalen, direkt påverkan, indirekt påverkan, hållbarhetsarbete, kundnöjdhet, förtroende

Abstract

All companies, municipalities, governments and private individuals are in need of a functioning banking system. Research shows that for the long-term survival of banks, sustainability is important. However, there are several reasons why the banks are working with sustainability. The purpose of this study is to contribute to a deeper understanding of the sustainability work of banks operating in Sweden and to see how sustainability work differs between banks. The purpose is also to contribute to a deeper understanding of why the banks work with sustainability. The study has examined the banks Nordea, Handelsbanken, Danske Bank, Swedbank, SEB and Ekobanken.

The study has a deductive approach and uses mixed methods. Semi-structured interviews have been conducted, sustainability reports have been reviewed, the number of customers and customer satisfaction have been taken into account. The study consists of interviews with Handelsbanken, Danske Bank, Ekobanken, Swedish Financial Supervisory Authority and Fair Finance Guide. A thematic analysis has been made based on the collected data.

The study has come to the conclusion that the banks are working with sustainability to meet the expectations of their stakeholders, reduce risks, achieve trust, marketing goals and profitability. The banks work with both long-term social measures and short-term financial targets. The banks, Swedish Financial Supervisory Authority and Fair Finance Guide believe that the climate is a current issue. It is also through the indirect impact they have the greatest opportunity to influence the world towards a more sustainable society. Sustainability is constantly changing as society norms and expectations change. There is also a gap between the banks' policies and what they do in practice regarding their work with sustainability.

Keywords: sustainability, banks, stakeholders, Panama papers, direct impact, indirect impact, sustainability work, customer satisfaction, trust

Begreppslista

Hållbarhet - Hållbarhet är ett brett begrepp och har många olika definitioner och ersätter även begreppet CSR mer och mer. Miljö- och sociala frågor är fortfarande centrala men hållbarhet kan även innefatta ekonomisk hållbarhet, etik, kultur och legalt ansvar (Borglund 2017, s. 8). En viktig del är långsiktighet (Nationalencyklopedin u.å).

Finansiell hållbarhet - Det ekonomiska ansvarstagandet inom hållbarhet handlar främst om att företagen ska arbeta för en långsiktig ekonomisk tillväxt (Svenskt näringsliv 2006, s. 8).

CSR - Företagens ansvar i samhället (Borglund 2017, s.18). Begreppet CSR har fått lämna plats för begreppet hållbarhet. Det är ingen ersättning utan båda begreppen har alltid varit sida vid sida men just nu är hållbarhet mer aktuellt (Borglund et al, 2017, s.8).

Intressent - intressent är en aktör som påverkas av en verksamhet eller har möjlighet att påverka den. Exempel på intressenter är bland annat kunder, investerare, aktieägare, medarbetare och samhället i stort (Benson & Davidson 2009, s. 2).

Indirekt påverkan - Den påverkan som banken har på andra aktörer exempelvis via sin kreditgivning då de tar hänsyn till att företag de lånar ut till har hållbara verksamheter.

Direkt påverkan - Den påverkan som banken bidrar till genom att de själva till exempel dricker fairtrade kaffe på kontoret, reser miljövänligt och sparar på papper.

Innehåll

1.0 Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.1.1 Panamaskandalen	1
1.1.2 Banksektorn	2
1.1.3 Bankernas hållbarhetsarbete	2
1.2 Problemdiskussion	3
1.3 Problemformulering	4
1.4 Forskningsfrågor	4
1.5 Syfte	4
1.6 Avgränsningar	4
2.0 Teoretisk referensram och tidigare forskning	5
2.1 Intressentteorin	5
2.2 Legitimitetsteorin	5
2.3 Scorecard	6
2.4 Löskoppling	7
2.5 Shareholder value maximizing	7
2.6 Jensens enlightened value maximization theory	7
2.7 The pyramid of corporate social responsibility	8
3.0 Metod	10
3.1 Forskningsstrategi	10
3.2 Metodval	10
3.3 Dataanalys	11
3.4 Urval	12
3.5 Bortfall	13
3.6 Studiens trovärdighet	14
3.7 Reliabilitet	14
3.8 Validitet	14
3.9 Källkritik	14
4.0 Empiri	16
4.1 Sekundärkällor	16
4.1.1 Hållbarhetsredovisning	16
4.2 Kunder och kundnöjdhet	19
4.2.1 Svenskt Kvalitets index	19
4.3 Primärkälla	22

4.3.1 Presentation av respondenterna	22
4.3.2 Innebörden av hållbarhet för bankerna.....	24
4.3.3 Förändring av hållbarhetsarbetet.....	24
4.3.4 Viktigaste hållbarhetsfrågan just nu.....	25
4.3.5 Finansiell hållbarhet.....	25
4.3.6 Bankernas direkta- och indirekta påverkan	26
4.3.7 Långsiktighet och kortsiktighet	26
4.3.8 Risker	27
4.3.9 Intressenter.....	28
4.3.10 Finanskrisen 2008	29
4.3.11 Panamaskandalen.....	29
4.3.12 Penningtvätt, skattefusk och korruption.....	30
4.3.4 Sammanfattning av empirin	31
5.0 Analys	33
5.1 Innebörden av begreppet hållbarhet för bankerna	33
5.2 Bankernas hållbarhetsarbete i förhållande till intressenterna	33
5.3 Bankernas förändring av hållbarhetsarbete	35
5.4 Bankernas fokus i hållbarhetsarbetet.....	35
5.5 Långsiktighet och kortsiktighet.....	36
5.6 Bankernas påverkan på kundernas förtroende för banken	37
6.0 slutsats.....	39
6.1 Varför arbetar bankerna med hållbarhet?	39
6.2 Hur arbetar bankerna med hållbarhet?	39
7.0 Diskussion	41
7.1 bankernas hållbarhetsarbete.....	41
7.2 Kritik mot studien.....	42
7.3 Förslag på framtida forskning.....	42
Referenser	
Bilagor.....	

1.0 Inledning

I inledningen presenteras bakgrunden till det valda ämnet som sedan övergår till problemdiskussionen och slutligen problemformuleringen. Kapitlet avslutas med redogörelse för forskningsfrågor, syfte och avgränsning för en förståelse kring ämnet.

1.1 Bakgrund

1.1.1 Panamaskandalen

“Vi är en samhällsaktör och som samhällsaktör måste vi ta vårt samhällsansvar och inte vara med och hjälpa kringgå skatter”. - Von Koskull, Nordeas VD

År 2016 avslöjades den så kallade “Panamaskandalen”, där det sägs att bankerna Nordea, Handelsbanken, Swedbank, Carnegie och SEB var inblandade (Haddad 2016).

I Uppdrag granskning om ”Panamadokumenterna” som sändes 6 april 2016 tar de upp brevlådeföretag som finns i skatteparadis som Panama och hur människor världen över använder dessa för att undvika att betala skatt. Bara i Sverige handlar det om 46 miljarder kronor som svenska privatpersoner och bolag med hjälp av skatteparadis undanhåller i skatt varje år (Forsberg Fierro 2016). Enligt journalisten, Sven Bergman, som tagit del av de läckta dokumenten får den svenska skatteflykten enorma konsekvenser för hela landets välstånd (ibid). 11,5 miljoner dokument visade att den Panama-baserade advokatbyrå Mossack Fonseca kan kopplas till bland annat penningtvätt, skattefusk och korruption (Haddad 2016). Nordea, Skandinavien största bank, nämns över 10 000 gånger i dessa dokument. Det som avslöjades i samband med de läckta dokumenten var att bankerna erbjudit sina allra förmögna kunder att skapa brevlådeföretag i skatteparadis för att undvika skatt (ibid). Jakob König, bankexpert i Sveriges Konsumenter, syns i reportaget från Uppdrag granskning och han menar på att det är ett stort problem att folk smiter från skatter och att det här är en del av det och skatteparadis gör det relativt enkelt att smita från skatt. König avslutar med att säga att de flesta kunder vill ha en bank som tar ansvar och som inte är involverad i skatteflykt och penningtvätt. Många av Nordeas kunder valde dessutom att byta bank efter skandalen (Zeilon Lund 2016).

Journalisten Bergman hävdar att det inte är brottsligt att skapa brevlådeföretag, men att om de används för skattefusk så är det ett brott. Nordeas koncernchef, Casper von Koskull, menar på att en del bolagsstrukturer på skatteparadis kan vara lagliga och är en del i den internationella finansiella strukturen (Höiseth 2017). Chefen för Nordeas förmögenhetsförvaltning, Snorre Storset, anser att det ytterst är kundens ansvar att betala skatt (Höiseth 2017).

Efter Panamaskandalen säger Nordeas koncernchef, Casper von Koskull, i en intervju att han tror att arbete med hållbarhet ökar värdet på bolaget (Höiseth 2017). Han säger även att om Nordeas inblandning i skandalen har skett så har det gått emot deras policy och deras sätt att agera och att detta är ett avslutat kapitel. Von Koskull har även poängterat att Nordea inte kommer ha något att göra med Mossack Fonseca i framtiden. Han säger även i intervjun att ”Banksektorn är ju i princip blodomloppet i ekonomin och därför är vår möjlighet att påverka stor” (Höiseth 2017). Von Koskull menar även på att Nordea kommer arbeta för att förbättra

sin hållbarhet i framtiden och att de ska sätta upp mätbara mål för hur de ska göra detta (Höiseth 2017).

Den 6 september 2017 kom beskedet om att Nordea bestämt sig för att flytta sitt huvudkontor från Stockholm till Finland (Suni 2017). Nordea började överväga flytten efter att finansministern, Magdalena Andersson, presenterade planer om att höja avgifterna för bankerna kraftigt, genom den så kallade resolutionsavgiften. Nordea har även betonat att det är fler faktorer än resolutionsavgifterna som spelar roll (Thornéus 2017). Finansinspektionen ämnar även att ställa högre likviditetskrav på de svenska bankerna jämfört med EU-förordningens krav, vilket kan ge de svenska bankerna en konkurrensnackdel i förhållande till de övriga europeiska bankerna, som konsekvens (Finansförbundet 2018).

Månaden efter beskedet om flytten var det cirka 10 000 aktieägare, vilket motsvarar 8%, som sålde sina aktier i Nordea (TT 2017). Kundbetyget för Nordea, enligt Svenskt Kvalitetsindex, sjönk till en rekordlåg nivå efter beslutet om flytten.

1.1.2 Banksektorn

Enligt finansinspektionen (2017) är grunderna till en modern ekonomi ett väl fungerande finansiellt system. På den svenska finansmarknaden är bankerna en av de största grupperna av företag. Svenska bankföreningen (2014) beskriver bankerna som motorn i det finansiella systemet. Bankerna har en väsentlig betydelse för den svenska ekonomins tillväxt och infrastruktur. Bankerna är viktiga för att det finansiella systemet ska fungera, utvecklas samt bevara sin internationella konkurrenskraft. Finanssektorn i helhet är utsatt för en kraftig förändring. Alla företag, kommuner, stater och privatpersoner är i behov av ett fungerande banksystem. Små och medelstora företags tillväxt är beroende av banker. Bankerna ska erbjuda produkter, tjänster, lån och sparande till människor under deras livstid. Bankernas huvudsakliga uppgift är att omvandla sparande till finansiering, hantera risker och erbjuda effektiva betalningslösningar (Svenska Bankföreningen 2014). Banksektorn är dock känslig mot störningar (Finansinspektionen 2017). De olika aktörerna i det finansiella systemet är även nära sammanlänkade vilket gör att problem i en bank kan sprida sig snabbt till andra delar av systemet. Den nära sammanlänkningen beror delvis på att bankerna dagligen utför en stor mängd transaktioner med varandra och även på att det finns indirekta kopplingar mellan aktörerna (ibid). Detta kan leda till höga kostnader för samhällsekonomin.

1.1.3 Bankernas hållbarhetsarbete

Gällande företagens samhällsansvar har uppfattningar om dessa ansvar funnits lika länge som företag har funnits (Borglund 2017, s. 35). Att företag tar ansvar för hållbarhet i sin verksamhet blir viktigare och allt mer uppmärksammat (Carroll 2004, s. 116). Hållbart företagande är viktigt för företagen när det gäller att säkerställa ett långsiktigt värdeskapande och för att hantera affärsmöjligheter (Regeringskansliet 2013, s. 8).

Finansbranschen ligger dock långt efter när det kommer till hållbarhet (Höiseth 2017). I en årlig undersökning som görs av företaget SB insight om vilka svenska företag som är mest hållbara toppas listan av apoteket, ICA och IKEA, medan de svenska bankerna kommer långt ner på listan. Den bank som kommer högst upp av bankerna på listan är Ica banken som ligger på plats 62 av 232. Nordea kommer däremot på plats 172, Danske bank på plats 248 och Handelsbanken på plats 105 (Sb-index 2017). En rapport från Fair Finance Guide visar även att de sju största bankerna investerar 61,8 miljarder kronor i världens största fossila bolag (Fair Finance Guide 2015). År 2016 lånade Nordea ut över en halv miljard kronor till

Rysslands största kolbolag, trots att Nordea avgett löften under klimattoppmötet året innan att de skulle ta mer ansvar för klimatet (Fair Finance Guide 2016). I en rapport har Swedwatch (2015) undersökt vilken klimatpåverkan de största kapitalförvaltarnas fonder har. Enligt Swedwatch var det ingen av de största kapitalförvaltarna som kunde redovisa en grundlig analys av sina fonders klimatpåverkan. De som fick bäst resultat i undersökningen var Swedbank och Nordea. Handelsbanken, Skandia och Nordea erbjuder mindre specialfonder med inriktning på klimatlösningar, men dessa utgör endast en liten del av deras fonder (Swedwatch 2015). Finansinspektionen (2015) skriver däremot att det framgår av bankernas interna regler att de samtliga nio bankerna i deras undersökning på ett eller annat sätt tar hänsyn till miljöperspektivet vid kreditgivning till företag.

Peter Alestig (2015) menar i en artikel från SvD att de svenska bankerna blir bättre på hållbarhet, men att de fortfarande har stora brister inom många områden. I en undersökning gjord av Fair Finance Guide framkommer det att när det gäller hållbarheten har de svenska bankerna stora brister inom många områden, men främst är det riktlinjerna för klimatförändringar och energi som är under all kritik (Alestig 2015). Dock presterar vissa banker bättre än andra under de 13 olika teman som de kontrolleras i av Fair Finance Guide (Fair Finance Guide 2017).

1.2 Problemdiskussion

Konceptet hållbart företagande har ökat tilltagande inom företagsvärlden. Denna ökning av hållbarhet inom företag beror till stor del på att det blivit populärt att marknadsföra sig genom det (Ramlugun & Raboute 2015, s. 128). Enligt Miralles-Quirós et al (2017) har investeringar i hållbara företag ökat väsentligt det senaste årtiondet. Enligt Dao, Langella & Carbo (2011) är ökningen av hållbarhet en följd av snabb utarmning av naturresurser och oro över skillnader inom välstånd och företags sociala ansvar. Enligt Ramlugun och Raboute (2015, s. 128) är hållbarhet viktigt inom alla delar inom ekonomin men de menar på att den finansiella sektorn verkar lägga mer vikt vid det. Anledningen till det är troligtvis att banksektorn är en sektor som är känslig för förtroende hos kunderna (Ramlugun & Raboute 2015, s. 128). En undersökning av Eldelman Insight (2012) visar att finansiella tjänster och bankväsen är de minst betrodda industrierna. Svenskt Kvalitetsindex menar på att det finns ett samband mellan samhällsättaganden och kundnöjdheten, då kunderna vill ha en bank som tar ansvar. Svenskt Kvalitetsindex namnger år 2016 som en förtroendekris där kundnöjdheten sjönk för bankerna. Negativ publicitet har enligt dem gett bankerna nedgångar i kundnöjdheten (Svenskt kvalitetsindex u.å) eftersom kunder anser att bristande samhällsansvar är ett problem. Weber, Diaz och Schwegler (2014) menar på att det är press från intressenterna som driver den hållbara utvecklingen framåt i den finansiella sektorn.

Jizi, Salama, Dixon och Stratling (2013) menar på att finansinstitut, i synnerhet banker, har fått allt mer press på sig att ha en mer långsiktig syn på sina investerares affärsintressen och ta hänsyn till sina skyldigheter till samhället. Denna ökade press beror till stor del på Subprime-krisen i USA (Jizi et al 2013, s. 601). I USA gavs det ut så kallade subprime lån till personer med hög kreditrisk, personer som hade tidigare betalningsinställelser eller låga inkomster i jämförelse med lånens storlek (Lybeck 2009, s. 11). Den amerikanska Subprime-krisen har enligt Pattanaik (2008) varit en märkbar uppenbarelse av avsevärda misstag från varje agent på marknaden, både makroekonomiska beslutsfattare, tillsynsmyndigheter, kreditvärderingsinstitut och investeringsbanker. Hellmann, Murdock och Stiglitz (2014) skriver att finanskriser ökat de två senaste årtiondena. Hellmann et al (2014) skriver även att

finanskriser är viktiga, inte bara för den förödelsen de innebär för en specifik sektor i ekonomin, utan även för att de får följder som påverkar hela ekonomin. Enligt Paulik et al (2015) anses bankerna i respektive land ha en viktig roll för varje lands ekonomi. Under svåra tider så som nedgångar i ekonomin står företag inför svåra val för att överleva (Dao et al 2011, s. 63). Banker som är ansvariga för den finansiella krisen försöker rädda sitt rykte genom att införa CSR. CSR bidrar till bättre finansiella resultat genom att minska kostnaderna, både direkt och indirekt (Loureiro et al 2012). Även Dao et al (2011) menar på att hänsyn till den sociala och miljöpåverkan av företagets aktiviteter ska tas, istället för enbart fokus på ekonomiska vinster för företagets aktiviteter. Detta leder till minskade kostnader, ökad lönsamhet och konkurrensfördelar och bidrar till samhället och näringslivet på lång sikt (Dao et al 2011, s. 75). Enligt Porter och Kramer (2006) anses hanteringen av hållbarhetsfrågor vara avgörande för företagens långsiktiga existens och fortsatta expanderings.

Laidroo och Sokolova (2015) skriver att hållbarhetsarbetet ökat efter finanskrisen men att det fortfarande finns utrymme för förbättringar av bankernas hållbarhetsarbete. Weber et al (2014) menar även att finanssektorn ligger efter då det kommer till hållbarhetsarbete jämfört med andra sektorer, trots att de kan ha en så stor påverkan på den hållbara utvecklingen. Bankernas betydelse för den hållbara utvecklingen och utrymmet för förbättringar gör att denna uppsats ämnar att undersöka bankernas hållbarhetsarbete vidare.

1.3 Problemformulering

Bankerna är viktiga för alla företag, kommuner, stater och privatpersoner samt för att det finansiella systemet ska fungera. Forskning menar att för bankernas långsiktiga överlevnad är hållbarhetsarbetet viktigt. Hållbarhetsarbetet har dessutom blivit alltmer uppmärksammat inom banksektorn. Tidigare studier visar dock på olika orsaker till att bankerna arbetar med hållbarhet, vilka kan vara i marknadsföringssyfte, press från intressenter eller att öka lönsamheten och även få konkurrensfördelar. Granskningar visar på att banker som har en verksamhet i Sverige inte alltid tar sitt ansvar gällande hållbarhet och att bankerna även presterar olika inom hållbarhet. Detta leder till otydligheter kring varför och hur bankerna arbetar med hållbarhet och det blir därav av intresse undersöka.

1.4 Forskningsfrågor

- Varför arbetar banker med hållbarhet?
- Hur arbetar banker med hållbarhet?

1.5 Syfte

Syftet med denna uppsats är att bidra till en djupare förståelse för hållbarhetsarbetet inom bankerna med verksamhet i Sverige, samt att se hur hållbarhetsarbetet skiljer sig mellan olika banker. Syftet är även att bidra till en djupare förståelse för varför bankerna arbetar med hållbarhet.

1.6 Avgränsningar

Denna uppsats avgränsar sig till de svenska storbankerna Nordea, Handelsbanken, Swedbank och SEB, samt medlemsbanken Ekobanken och den näst största nordiska banken, Danske Bank.

2.0 Teoretisk referensram och tidigare forskning

I teoriavsnittet ges en presentation och förklaring till de valda teorierna för studien. Teorierna kopplas genomgående ihop under hela avsnittet. Även tidigare forskning i form av vetenskapliga artiklar redogörs och kopplas till de valda teorina.

2.1 Intressentteorin

Intressentteorin, även kallad stakeholder theory, är grundad av Edward Freeman (2010). Teorin används för att förstå företag i sin miljö (Mitchell, Agle & Wood 1997, s. 855). Företag har många olika intressenter som kan vara både personer, grupper, organisationer, institutioner och samhällen (ibid). Några exempel på intressenter är till exempel aktieägare, anställda, leverantörer och kunder (Benson & Davidson 2009, s. 2). Intressenter kan delas upp i primära och sekundära intressenter (Deegan 2013, s. 374). Det råder i viss mån ett beroendeförhållande mellan företag och de primära intressenterna, som vanligen grundar sig på någon form av resursutbyte (Ljungdahl 1999, s. 42). Det är därför relevant för företagsledningen att hantera de primära intressenterna som bidrar med dessa resurser som företaget behöver för att bedriva sin fortsatta verksamhet (ibid). Intressentteorin föreslår att chefer ska styra företaget på ett sätt som optimerar den sociala välfärden för alla företagets intressenter (Benson & Davidson 2009, s. 2). Ledarna ska ta hänsyn till intressenternas intressen (Welcomer, Cochran, Rands, Hoggerty 2003, s. 45). Denna teori hänger ihop med hållbarhet då företag tar hänsyn till sina intressenter genom att arbeta med hållbarhet (Bento, Mertins & White 2016, s. 770-774). Ramlougun och Raboute (2015, s. 130) menar på att detta är den mest använda teorin för att beskriva hållbarhet. Detta är för att intressentteorin menar på att ett företags aktiviteter inte bara påverkar de primära intressenterna, utan påverkar alla företagets intressenter (Ramlougun & Raboute 2015, s. 130). Även Freeman, Harrison, Wicks, Parmar och Colle (2010) skriver att intressentteorin har en koppling till hållbarhet. Intressentteorin är intressant för uppsatsen då uppsatsen undersöker huruvida banker tar hänsyn till sina intressenter då de arbetar med hållbarhet.

2.2 Legitimitetsteorin

Enligt Deegan och Unerman (2013, s. 343) hävdar legitimitetsteorin att företag ständigt vill försäkra sig om att de utifrån anses arbeta inom de gränser och normer som finns inom respektive samhälle, alltså att deras verksamhet anses vara legitimt. Dessa normer är enligt Deegan och Unerman (2013, s. 343) i ständig förändring, vilket kräver att företagen behöver vara mottagliga till den etiska eller moraliska omgivningen de är verksamma inom. Inom legitimitetsteorin anses legitimitet vara en resurs som är viktigt för företagens överlevnad. Inom legitimitetsteorin tillåter samhället företaget att fortsätta verksamheten till den utsträckning att den når samhällets förväntningar. Företag anses inte ha rätten till resurser utan att ha förtjänat det (Deegan & Unerman 2013, s. 345). Om ett företag gör avslöjanden på grund av osäkerhet kring legitimiteten så är avslöjandet effektivt motiverade av överlevnads- eller lönsamhets hänsyn snarare än en önskan att visa större ansvarsskyldighet. Om företaget misslyckas med att uppfylla de samhällliga förväntningarna kan det leda till att sanktioner påtvingas av samhället i form av juridiska restriktioner (ibid). Legitimitetsteorin är relevant för denna uppsats för att se om bankerna eftersträvar legitimitet av samhället och dess intressenter, via deras hållbarhetsarbete. Då företag som misslyckas med att uppfylla de samhällliga förväntningar kan få, som konsekvens, sanktioner påtvingade av samhället i form av juridiska restriktioner (Deegan & Unerman 2013, s. 344).

2.3 Scorecard

Begreppet Balanced Scorecard, även kallat balanserat styrkort, har olika betydelse för olika personer, men grundtanken är att samla ett antal mått till en kompakt beskrivning av en verksamhet (Olve, Roy & Wetter 1999, s. 5). Olve et al (1999) menar att Balanced Scorecard är en metod för att enas om inriktningen på verksamheten och förvissa sig om att riktningen sedan följs. Med Balanced scorecard kompletteras finansiellt ansvar och finansiell styrning med en rikare bild av en verksamhet (Olve et al 1999, s. 25). Ett Balanced Scorecard försöker koppla den kortsiktiga verksamhetsstyrningen med den långsiktiga visionen och strategin (ibid). Kaplan och Norton (1992) har tagit fram en grundmodell som innehåller fyra perspektiv. Dessa fyra perspektiv är:

- För att lyckas finansiellt, hur bör vi se ut inför våra aktieägare?
- För att uppnå vår vision, hur bör vi se ut inför våra kunder?
- För att tillfredsställa våra aktieägare och kunder, i vilka interna affärsprocesser måste vi vara framstående?
- För att uppnå vår vision, hur ska vi vidmakthålla vår förmåga att förändras och förbättras?

Kaplan och Norton (1992) skriver att det finns samband mellan måtten, till exempel för att få bra lönsamhet måste kunderna vara lojala. De skriver även att för företag är det oftast finansiella resultat som är målet i det långa loppet men att de andra måtten istället ger tidiga signaler och fungerar bättre som inriktning av verksamheten (Kaplan & Norton 1992). Kaplan och Norton (1992) diskuterar även mått för finansiella prestationer och menar på att ledningar ofta tar hänsyn till kortsiktiga finansiella mått som till exempel försäljning och rörelseresultat, men att de ofta bortser från de bakomliggande aktiviteterna som är det som skapar värde för företaget. Ett företags aktiviteter kan vara bra för ett företag på lång sikt men inte bidra positivt till de finansiella måtten på kort sikt vilket kan bli problematiskt vid mätningar (Kaplan & Norton 1992). Kaplan och Norton (1992) menar dock på att alla långsiktiga strategier inte är lönsamma.

Bento et al (2016) har gjort en studie om vad som händer om CSR mått och finansiella mått i det balanserade styrkortet skiljer sig åt. De menar på att balanced scorecard är ett verktyg för att utvärdera hur väl chefer lever upp till olika CSR mål. Bento et al (2016) skriver även att i ett samhälle som präglas av shareholder value maximizing så anses CSR mått vara mindre relevanta. I sin studie har Bento et al (2016) kommit fram till att utvärderare anser att CSR mått är mindre relevanta än finansiella mått. De menar även på att integrera CSR mått i balanced scorecard inte behöver betyda att utvärderare kommer att bry sig mer om dem.

En undersökning gjord av Simpson & Koher (2002) på kommersiella banker, bidrar och utvidgar den nuvarande forskningen om företagens sociala och finansiella resultat genom empirisk forskning för en positiv relation mellan Corporate social performance och Financial performance, även kallad CSP-FP. Denna relation anses vara komplex. Resultatet visar ett starkt positivt samband mellan CSP och FP och detta i en annan operativ miljö (operational setting) jämfört med tidigare forskning. Resultatet visade även att marknaden reagerar negativt gentemot företag som agerar socialt oansvarigt eller illegalt, vilket även är bevis för att relationen mellan CSP och FP är positivt. Simpson och Koher (2002) skriver att de banker med hög CSP är 78 procent mer lönsamma än de med låg CSP. Banker med hög social prestation jämfört med banker med låg social prestationen har en skillnad i vinst. Banker med hög samhällsinvesteringar visar på en dubbelt så stor avkastning på totala tillgångar (ROA) jämfört med banker som har låga samhällsinvesteringar. Det negativa med undersökningen är att det inte testats varför denna positiva relation mellan CSP och FP uppstår. Det som även

står oklart är om FP påverkar CSP eller om CSP påverkar FP eller om det är en “feedback” relation mellan dessa två (Simpson & Koher 2002).

Dao et al (2011) menar att istället för att bara fokusera på ekonomiska vinster för företagets aktiviteter så borde företag även ta hänsyn till den sociala påverkan och miljöpåverkan av företagets aktiviteter. Genom att göra det menar de på att företag kan minska kostnader, öka lönsamheten, få konkurrensfördelar och bli viktiga bidragsgivare till samhället och näringslivet på lång sikt (Dao et al 2011, s. 75). Fortsättningsvis menar Porter och Kramer (2006) att den långsiktiga lönsamheten i ett företag och dess existens tillhandahålls bäst genom en balans av miljömål och sociala mål.

2.4 Löskoppling

Bromley och Powell (2012) skriver att det har uppkommit en trend i samhället som ökar pressen att företag ska ta hand om miljön och ta hänsyn till moral i sitt företagande. Det är den ökade pressen att följa samhällets riktlinjer som leder till att företag löskopplar sig. Löskoppling är enligt Bromley och Powell (2012) när det uppstår ett gap mellan företagets formella och informella struktur, alltså vad de säger till allmänheten att de gör och vad de faktiskt gör i praktiken. Det blir på så sätt ett gap mellan policy och praktik (Bromley & Powell 2012). Bromley och Powell (2012) skriver även att löskoppling kan uppstå då företag vill tillfredsställa så många konsumenter som möjligt. Detta gör att teorin om löskoppling kan kopplas till intressentteorin eftersom det är för att göra intressenterna nöjda som företag löskopplar sig. Löskoppling kan även kopplas till legitimitetsteorin eftersom om ett företag löskopplar sig kan de leda till att de förlorar legitimitet (Freeman et al 2010, s. 238). Ingen företagsledare har råd med att låta avståndet mellan allmänhetens förväntningar och vad företaget verkligen gör, bli för stort. Om avståndet blir för stort så riskerar bolaget att förlora sin sociala legitimitet (Freeman et al 2010, s. 238). Löskoppling är relevant för uppsatsen om resultatet tyder på att det finns ett gap mellan policy och praktik i bankernas hållbarhetsarbete.

2.5 Shareholder value maximizing

Benson och Davidson (2009) menar att teorin “Shareholder value maximizing” är oförenlig med intressentteorin. Shareholder value maximizing innebär att ledare ska styra företag så att de maximerar sina aktieägares värde (Benson & Davidson 2009, s. 2). De tar då alltså inte hänsyn till alla sina intressenter utan lägger sitt fokus på aktieägarnas intressen. I ett samhälle där ideologin shareholder value maximization tillämpas kan det hända att CSR-mått inte anses vara så relevanta (Bento et.al 2016, s. 770). Shareholder value maximizing är relevant för uppsatsen och dess forskningsfrågor, ifall det skulle visa sig att bankerna har brister i sitt hållbarhetsarbete kan en förklaring till detta vara fokus på värdemaximering. Enligt Rieg (2015) står oftast shareholder value som orsak till kortsiktighet.

2.6 Jensens enlightened value maximization theory

Jensens enlightened value maximization theory kan beskrivas som en blandning av intressentteorin och Shareholder value maximizing (Benson & Davidson 2009, s. 2). Jensen (2001) menar att dessa två teorier inte nödvändigtvis är oförenliga. Enligt Jensen (2001) bör värdemaximering vara företags främsta mål. Han menar dock att detta mål uppnås bland

annat genom att ta hänsyn till företagets intressenter. Jensen anser att det inte går att maximera ett företags värde långsiktigt om man ignorerar viktiga intressenter (Jensen 2001). Att arbeta med hållbarhet är en del av att ta hänsyn till sina intressenter. Jizi et al (2013) skriver att rapportering om hållbarhet kan påverka intressenternas uppfattning av företaget positivt vilket kan öka lönsamheten för företaget, detta bekräftar Jensens teori (Jensen 2001). Jensens teori är relevant för uppsatsen då det är intressant att se om bankernas hållbarhetsarbete överensstämmer med Jensen teori, shareholder value maximizing teorin eller intressentteorin.

2.7 The pyramid of corporate social responsibility

Corporate social responsibility delas oftast in i tre olika kategorier, ekonomiskt, miljö och socialt. Carroll har tagit fram en modell där CSR delas in i fyra olika kategorier, som avbildas i form av en pyramid. Dessa fyra delar är ekonomisk, legal/rättslig, etisk och filantropisk (Carroll 1991, s. 40). Det ekonomiska ansvarstagandet innebär att ett bolag ska vara så lönsamt som möjligt och maximera andelen vinst per aktie, vilket även överensstämmer med Shareholder value maximizing teorin. Det ekonomiska ansvarstagandet innebär även, enligt Carroll (1991), att ett företag ska behålla en konkurrenskraftig position. Med legalt ansvar menas att bolag ska agera på ett sätt som överensstämmer med statens förväntningar och lagen. Varor som levereras ska även åtminstone uppfylla minimi lagkraven (ibid). Det etiska ansvarstagandet står för att ett företag ska agera på ett sätt som stämmer överens med samhällets moral och etiska normer (Carroll 1991, s. 41). Det är även viktigt att förhindra att etiska normer äventyras för att uppnå företagets mål. Kategorin etiskt ansvarstagande hänger även ihop med legitimitetsteorin, eftersom att om företag lyckas uppnå den etiska biten så uppnår de legitimitet. Det är även vid det etiska ansvarstagandet som det kan ske en löskoppling om företag endast säger sig leva upp till samhällets normer för att uppnå legitimitet. Med det filantropiska ansvarstagandet menas att ett företag ska handla på ett sätt som är förenligt med samhällets filantropiska och välgörenhets förväntningar (Carroll 1991, s. 41). Det innebär bland annat att det är viktigt att frivilligt stötta projekt som förbättrar ett samhälles livskvalitet.

Carrolls CSR pyramid är givande för studien då samtliga delar i pyramiden är relevanta för arbete inom hållbarhet och därav av intresse att undersöka hur bankerna arbetar med dessa fyra kategorier. Enligt Borglund et al (2017) anses bland annat etik, lagar, filantropi och ekonomi vara aktuella delar som CSR innehåller vilket bekräftar Carrolls pyramid (1991).

Bild 1 - Carrolls CSR pyramid



källa: Carroll, A. (1991). The pyramid of corporate social responsibility. *Business Horizons*, 34(4), s. 39-48

3.0 Metod

Metodavsnittet inleds med förklaring av forskningsstrategin. Därefter presenteras och redogörs valet av metoderna för studien. Det redogörs även för studiens urval, dess bortfall och trovärdighet. Begreppen reliabilitet och validitet förklaras och kopplas till studien. Kapitlet avslutas med kritik mot studiens källor.

3.1 Forskningsstrategi

Det finns tre olika strategier som beskriver förhållandet mellan empirin och teorin, dessa är induktion, deduktion och abduktion (Johannessen & Tuftte 2003, s. 35). Induktion utgår från upptäckter forskaren gör i verkligheten och leder sedan till bildandet av antaganden som blir en teori. Deduktion innebär att man utifrån antaganden, hypoteser, undersöker om dessa stämmer överens med verkligheten (ibid). Abduktion är en blandning mellan induktion och deduktion (Olsson & Sörensen 2011, s. 48). Uppsatsen använder deduktion då den tar hjälp av tidigare teoretiska förutsättningar för att undersöka det valda ämnet. Forskarna kommer att testa och verifiera redan befintliga teorier snarare än att utveckla dem, vilket även gör studien deduktiv (Creswell & Creswell 2018, s. 56). Data kommer att samlas in och sedan kommer forskarna reflektera hur väl datan stämmer överens eller skiljer sig med teorierna.

3.2 Metodval

Forskarna har valt att ha en kombination mellan kvantitativ och kvalitativ ansats, vilket kallas för metodtriangulering (Olsson & Sörensen 2011, s. 55). En fördel med metodtriangulering är att validiteten kan öka ifall resultaten från den kvalitativa och kvantitativa delen bekräftar varandra (Creswell & Plano Clark 2011, s. 62). Den kvalitativa delen innefattar semistrukturerade intervjuer vilket har valts då forskarna vill få en djup bild av ämnet. Den kvantitativa delen innehåller en nyckeltalsanalys där nyckeltal från olika banker jämförs och detta har valts som ett komplement till den kvalitativa datan för att det är mätbart. Ändamål med nyckeltalsanalysen var att jämföra bankernas nyckeltal, se om de har förändrats, hitta kopplingar och se om nyckeltalen bekräftar det som bankerna säger. Nyckeltalsanalysen har ett intern fokus då den huvudsakligen mäter tal inom bankerna (Carlson 2001, s. 112). Nyckeltalen som valts ut är antal kunder och kundnöjdhet eftersom bankerna anser att kunderna är en viktig intressent för dem. Tidigare undersökningar påstår även att ett samband mellan samhällsättagande och kundnöjdhet existerar. Därav ansåg forskarna att dessa nyckeltal var relevanta gällande hållbarhet. Nyckeltalen är huvudsakligen en analysteknik för att redogöra en historisk utveckling (Carlson 2001, s. 163). Forskarna har som avsikt att undersöka om bankernas hållbarhetsarbete har ett samband med antalet kunder och kundnöjdheten. Det är även av avsikt att se om förändringar skett i antalet kunder och kundnöjdhet kopplat till specifika händelser som Finanskrisen år 2008 och Panamaskandalen. Detta även för att se om dessa nyckeltal har en koppling till studiens valda teorier. Analysen av nyckeltalen har gjorts i form av en sekundäranalys (Bryman & Bell 2017, s. 307-315), då antalet kunder hämtats från bankernas årsredovisningar och kundnöjdheten tagits från Svenskt Kvalitetsindex. Utifrån detta har en tabell tagits fram över antalet kunder i studiens banker mellan 2007 och 2017. Ett diagram har även tagits fram som jämför kundnöjdheten i de olika bankerna utifrån SKIs siffror.

Metoden kvalitativa semistrukturerade intervjuer ansågs vara lämplig för undersökningen då semistrukturerade intervjuer ger en relativ frihet samtidigt som intervjun har en viss struktur. En semistrukturerad intervju innebär att det är bestämda teman som ska diskuteras, därför utformades en så kallad intervjuguide (Bryman & Bell 2016, s. 475). Frågorna i intervjun utformades så att de fanns stor frihet för respondenterna att utforma sina svar fritt (Frankfort-Nachimas, Nachmias & DeWaard 2015, s. 196). I semistrukturerade intervjuer finns det även möjlighet för forskarna att ställa följdfrågor som inte ingår i intervjuguiden (Bryman & Bell 2016, s. 475), vilket var en bidragande faktor till att denna metod valdes. Att följdfrågor kan ställas utefter de svar intervjuobjektet delar med sig av gav möjlighet till bättre och mer relevant information för undersökningen. Ytterligare en anledning till att semistrukturerade intervjuer valdes var att en viss standardisering av intervjuerna var önskvärt, då detta gör det lättare att jämföra informationen från intervjuerna med varandra (Johannessen & Tuft 2003, s. 98). Att en viss standardisering var önskvärt var en anledning till varför metoden ostrukturerade intervjuer valdes bort, då det skulle göra informationen från de olika intervjuerna för asymmetrisk för att jämföras med varandra. Detta då studien eftersträvar att jämföra bankerna med varandra. Det går inte att vara anonym under en intervju vilket kan vara en nackdel (Frankfort-Nachimas et.al 2015, s. 199), valet att göra intervjuer kan därför ha lett till att respondenterna inte vågat säga exakt vad de tycker. Dock valdes metoden intervjuer ändå, då det var viktigt för studiens resultat att relevanta personer med relevant kunskap valdes ut. Detta var även en anledning till att alternativet anonyma enkäter valdes bort, samt att studiens syfte är att få en djup förståelse för ämnet vilket enkäter inte anses ge.

Valet att utföra personliga intervjuer gjordes då en personlig intervju skapar flexibilitet, intervjuaren har även möjligheten att förklara om det är något som är oklart (Frankfort-Nachimas et.al 2015, s. 199), vilket blir svårare med exempelvis enkäter. Ytterligare en fördel är att den som utför intervjun har kontroll över situationen, det går att kontrollera att respondenten svarar på frågorna i rätt ordning och att intervjun utförs i en privat miljö där omgivningen inte påverkar (Frankfort-Nachimas et.al 2015, s. 199). Detta ansågs vara viktigt vid val av metod då det innebär att det är större chans att informationen som erhålls är relevant för studien. En av de fem intervjuerna utfördes dock via telefon. Det finns mycket negativ kritik mot telefonintervjuer då de anses vara sämre än personliga intervjuer (Novick 2008). Novick (2008) menar ändå på att telefonintervjuer inte behöver vara sämre än personliga intervjuer. Han skriver att en intervju per telefon kan göra att respondenten känner sig mer avslappnad och därför avslöjar mer känslig information.

Intervjuerna spelades in för att kunna transkriberas i efterhand för att minska risken för feltolkning. Ytterligare en anledning till att de spelades in var att forskarna skulle kunna fokusera fullt ut på det som sades under intervjun istället för att bli distraherade av behovet att föra anteckningar. Intervjuerna transkriberades samma dag som de utfördes. En risk med att spela in intervjuer är att det kan leda till att deltagarna håller tillbaka sina tankar och argument (Bryman 2016, s. 578). Intervjuerna valdes ändå att spelas in för att inte gå miste om relevant information till studien. Detta visades då en intervju inte tilläts spelas in av respondenten och därav blev forskarna distraherade av behovet att föra anteckningar.

3.3 Dataanalys

För att analysera den kvalitativa datan som samlades in från intervjuerna och ifrån hållbarhetsredovisningarna har forskarna använt sig av tematisk analys (Bryman & Bell 2017, s. 556-558). Forskarna har gått igenom datan noga och tagit fram teman från intervjuerna och

hållbarhetsredovisningarna. De teman som tagits fram utgår ifrån det som respondenterna sagt, både ifrån det som respektive respondent upprepat och det som tagits upp av flera av respondenterna och det som är återkommande i bankernas hållbarhetsredovisningar. Dessa teman har sedan analyserats. Därav har tematisk analys valts, för dess flexibilitet och även möjlighet att identifiera mönster bland datan (Clarke & Braun 2016).

3.4 Urval

Uppsatsen använder sig utav ett målstyrt urval, vilket är en form av icke-sannolikhetsurval (Bryman & Bell 2013, s. 452). Syftet med detta är inte att göra ett slumpmässigt urval utan deltagarna väljs ut så att de ska vara relevanta och lämpliga för undersökningen (Bryman & Bell 2013, s. 452; Johannessen & Tuft 2003, s. 84). Denna typ av urval valdes då studien inte har som syfte att göra statistiska generaliseringar utan istället generera överförbar kunskap. Bankerna Nordea, SEB, Swedbank och Handelsbanken har valts ut då de är Sveriges fyra storbanker. För att i viss grad få ett mer representativt urval har även Ekobanken valts ut, då Ekobanken har högst betyg inom hållbarhet i rankingar genomförda av Fair Finance Guide. Ekobanken skiljer sig även mot de fyra storbankerna då banken endast har 5000 kunder och inte erbjuder lika många tjänster. Danske Bank har även valts ut då de ligger långt ner på rankingar av bankernas hållbarhetsarbete genomförda av Fair Finance Guide (Fair Finance Guide 2018).

Då studien avgränsar sig till bankerna Nordea, Handelsbanken, Ekobanken, Swedbank, SEB och Danske Bank har relevanta personer valts ut därifrån. Personerna som har valts ut är även väl insatta i ämnet hållbarhet. Inom varje bank är det ett begränsat antal personer som arbetar huvudsakligen med hållbarhet. Personerna som valts ut till denna studie arbetar huvudsakligen med hållbarhet inom respektive bank. En person som intervjuades var Alexander Campiglia Hedvall. Han valdes ut efter en föreläsning om finansiell hållbarhet i Handelsbanken. Campiglia Hedvall arbetar som hållbarhetsanalytiker och miljöspecialist på Handelsbanken och ansågs ha mycket relevanta kunskaper inom ämnet. Ytterligare en person som valts ut är Maria Simonson, MA coordinator sustainability på Danske Bank. Från Ekobanken har Maria Flock Åhlander valts ut för en intervju då hon är ekonomi- och hållbarhetschef på banken. Hon ligger även på plats nummer 82 av 101 på listan för Sveriges mäktigaste personer inom hållbarhet år 2018 (Aktuellhållbarhet 2018).

För att komplettera informationen från bankerna har även andra personer valts ut som inte arbetar inom bankerna. Detta då det är önskvärt med en opartisk persons åsikt om ämnet, då det finns en risk att bankerna själva vill framstå så bra som möjligt. En person har valts ut från Finansinspektionen då hållbarhetsfrågor ingår i finansinspektionens tillsyn av bankerna. Personen i fråga, Therese Rosén, har relevant kunskap kring banker och hur de arbetar med hållbarhet då hon arbetar på området bank som senior riskexpert och arbetar framförallt med kreditrisk men även med hållbarhetsfrågor. Forskarna har även valt ut att intervju en person från samarbetsinitiativet Fair Finance Guide, Jakob König som är riskexpert på Sveriges konsumenter, bankexpert och även projektledare för Fair Finance Guide. Jakob König ansågs vara väldigt relevant för undersökningen på grund av hans kompetens. Han är även nummer 45 på listan över de 101 som är mäktigast i hållbarhetssverige år 2018 (Aktuellhållbarhet 2018). Fair Finance guide arbetar med att mäta och jämföra hur hållbara banker är med hjälp utav välutvecklade metoder. Därav bedömde forskarna att Fair Finance Guide kan tillföra mycket relevant information till studien.

Tabell 1 - Studiens respondenter

Bank/Företag	Respondent	Position	Intervjuty p	Datum
Handelsbanken	Alexander Campiglia Hedvall	Hållbarhetsanalytiker & miljöspecialist	Personlig	11/4-18
Ekobanken	Maria Flock Åhlander	Ekonomi- & hållbarhetschef	Telefon	27/4-18
Danske Bank	Maria Simonson	Hållbarhetsutvecklings- ansvarig	Personlig	26/4-18
Finansinspektionen	Therese Rosén	Senior riskexpert	Personlig	27/4-18
Fair Finance Guide	Jakob König	Riskexpert & projektledare	Personlig	24/4-18

3.5 Bortfall

Studien har ett externt bortfall som innebär att vissa personer av olika anledningar valt att inte delta i undersökningen (Olsson & Sörensen 2011, s. 153). Forskarna har kontaktat Nordea, Swedbank och SEB via både telefon och mail. Relevanta personer har dessutom kontaktas via LinkedIn, utan svar. Nordea, Swedbank och SEB valde att inte ställa upp på en intervju på grund av tidsbrist och för många förfrågningar kring examensarbeten. Bortfallen har påverkat resultaten i viss mån då studien inte får en lika djup bild av dessa bankernas hållbarhetsarbete. Forskarna har inte kunnat få svar på alla frågor kring bankerna Nordea, Swedbank och SEBs hållbarhetsarbete genom att enbart läsa i hållbarhetsredovisningarna, dock går det mesta om bankernas hållbarhetsarbete att läsa sig till i deras hållbarhetsredovisningar. Eftersom hållbarhetsredovisningarna granskats och forskarna gjort en nyckeltalsanalys anses ändå inte bortfallet ha signifikant betydelse för studiens resultat. Studien har även ett internt bortfall som innebär att en respondent inte svarar på vissa frågor (Olsson & Sörensen 2011, s. 153). Respondenten från Finansinspektionen kunde inte svara på alla frågorna under intervjun på grund av offentlighets-och sekretesslagen.

Studien har även bortfall i form av antalet kunder då det inte är publik information för alla studiens banker. Bortfallet involverar antalet kunder i Handelsbanken och Ekobanken. Handelsbanken kommunicerar inte antalet kunder då de själva inte fokuserar på antal och istället har fokus på affärsvolym. Ekobanken uppgav endast kundantalet år 2007 och 2014 till och med år 2017 via mail och de uppgav inte antalet kunder i deras årsredovisningar. Diagrammet som jämför kundnöjdheten i bankerna innehåller även bortfall då Ekobanken inte tas med. Detta då Ekobanken inte är med i Svenskt Kvalitetsindex mätningar av kundnöjdhet. Danske Bank ändrade metoden för kalkyleringen av antalet kunder efter en omorganisering år 2012. Detta gör att antalet kunder skiljer sig mycket mellan år 2012 år 2013 och det är svårt att jämföra antalet kunder innan och efter omorganiseringen på grund av metod ändringen. Det är även oklart om en ytterligare omorganisering gjordes mellan år 2016 och 2017.

3.6 Studiens trovärdighet

Vid kvalitativ forskning används begreppen tillförlitlighet, överförbarhet, pålitlighet och konfirmering (Bryman & Bell 2016, s. 65). Med tillförlitlighet menas hur sannolika resultaten är. Studiens respondenter har positioner som gör att de besitter väldigt relevanta kunskaper om hållbarhet vilket påverkar tillförlitligheten positivt. Överförbarhet innebär ifall resultaten kan tillämpas i andra kontexter. Studien har ett begränsat antal respondenter på fem personer vilken kan påverka studiens överförbarhet negativt. För att öka överförbarheten valdes banker med olika egenskaper ut, Sveriges fyra storbanker samt banken som fått sämst ranking på hållbarhetstester och banken som fått bäst ranking på hållbarhetstester. Studiens pålitlighet är huruvida resultaten skulle bli liknande även vid ett annat tillfälle. Skulle en liknande studie utföras med samma respondenter inom en snar framtid skulle resultaten troligtvis bli liknande. Dock förändras hållbarhetsarbete hela tiden i takt med att det kommer nya trender i samhället vilket gör att det inte går att säkerhetsställa att resultaten skulle bli liknande vid en upprepning av undersökningen. Konfirmering innebär om forskaren har haft kontroll över sina värderingar så att de inte påverkat undersökningen på ett avgörande sätt (Bryman & Bell, 2016 s. 65). Forskarnas värderingar har i detta fall inte påverkat undersökningen på ett avgörande sätt då forskarna varit neutrala och har utelämnat sina egna värderingar under intervjuerna.

3.7 Reliabilitet

Reliabiliteten innebär om studiens mätningar är gjorda på ett sådant sätt att resultatet blir detsamma om studien görs om vid ett annat tillfälle (Olsson & Sörensen 2011, s. 123). I studiens kvantitativa del tittar forskarna på antal kunder i bankerna och kundnöjdhet. Det finns konkreta siffror på antalet kunder och kundnöjdhet som består, vilket gör att om studien görs om och samma år undersöks kommer resultatet sannolikt bli detsamma. Görs studien istället om vid ett tillfällen långt fram i tiden och andra år undersöks så blir resultatet troligtvis inte detsamma då kundnöjdheten och antalet kunder kan komma att ändras.

3.8 Validitet

Validitet avser om det finns en överensstämmelse mellan vad en forskare säger sig ska undersöka och vad denna faktiskt undersöker (Olsson & Sörensen 2011, s. 124). Intern validitet syftar på orsaksförhållanden och om det går att vara säker på att det är en specifik variabel som påverkat en annan (Bryman & Bell 2013, s. 64). Studiens interna validitet blir negativt påverkad då det är svårt att säkerhetsställa vilken variabel som egentligen gjort att antalet kunder och kundnöjdheten ökat/minskat. Extern validitet ifrågasätter om resultaten från studien går att generalisera och överföra i olika sammanhang (Bryman & Bell 2013, s. 64). För att öka den externa validiteten har valet av banker tagits i beaktande och de fyra storbanker har valts ut samt de banker som fick bäst och sämst resultat på hållbarhetstester.

3.9 Källkritik

Forskarna till denna uppsats har samlat in data som granskats och bearbetats. Forskarna har under hela insamlingsprocessen varit ständigt kritiska kring informationskällorna där samtlig data samlats in. Källkritik är relevant för alla samhällsvetare och detta kan delas upp i fyra

olika kategorier, äkthet, oberoende, samtidighet och tendens (Esaiasson et al 2017; Thuren 2013).

Ett krav som är grundläggande är äktheten av källmaterialet, enligt Thuren (2013) ska källan då vara vad den utger sig för att vara. Studien har använt sig av sekundärkällor i form av vetenskapligt granskade artiklar, böcker, rapporter, elektroniska källor och statistiska källor. Primärkällor finns i studien i form av intervjuer. Enligt Alvesson och Sköldbberg (2008) anses vetenskapligt granskade artiklar ha högst trovärdighet bland sekundärkällor och böcker och rapporter anses vara passande för att få grundläggande fakta. Även Thuren (2013, s. 75) anser att vetenskapliga rapporter har hög tillförlitlighet. Forskarna har även varit kritiska till bankernas hållbarhetsrapporter som beskriver bankernas arbete inom hållbarhet, då bankerna skriver på ett sätt för att framstå som tilltalande för bland annat sina kunder, potentiella kunder och även aktieägare. De elektroniska källor som har använts är i form av hemsidor som exempelvis Fair Finance Guide, Dagens industri och Finansinspektionen. Den primära källan, bestående av intervjuer, har respondenterna valts ut medvetet med erfarenhet inom hållbarhetsarbete och därav bidragit med relevant information till studien.

De tre andra kriterierna, oberoende, samtidighet och tendens berör enligt (Esaiasson et al 2017) det faktiska innehållet. Ett av aspekterna inom beroendekriteriet är berättarens grad av oberoende där berättelsen eller sammanhanget ska vara oberoende och opåverkad av en annan part. Forskarna har i hänsyn till beroende kriteriet varit kritiska mot respondenterna då deras svar kan ha varit anpassade utefter vad arbetsgivaren ansåg att de borde svara.

En källa anses vara trovärdigare ju mer samtida den är (Thuren 2013, s. 31). Kriteriet om samtidighet har tagits till hänsyn då insamlingen av sekundärkällor och vetenskapliga artiklar skedde. Sekundärkällan bestående av hållbarhetsrapporter är från år 2017 för att få uppdaterad och samtida information. De vetenskapliga artiklarna i studien har valts ut efter innehållet och relevans för att kunna bidra till studien och även till väsentlig del bestående av nyare rapporter. Några vetenskapliga artiklar innehåller även äldre forskning, exempelvis Carrolls CSR pyramid från år 1991, dock har teorin ändå valts på grund av dess relevans för studien och kan bekräftas vara aktuell av samtida litteratur.

Esaiasson et al (2017) menar att tendenskriteriet har en huvudregel som menar på att man aldrig ska tro en ensam tendentiös källa. Thuren (2013 s. 64) menar på att man kan tro på huvuddragen ur en ensamstående källa utan tendens. Dock ska man inte tro att en källa ger en falsk bild av den existerande verkligheten. Respondenterna kan under intervjuerna ha påverkats av sina egna intressen vid svar av frågorna.

4.0 Empiri

I detta avsnitt presenteras den insamlade datan där det mest relevanta har valts ut för studien och för besvarandet av forskningsfrågorna. Avsnittet inleds med hållbarhetsredovisningar och statistik. Sedan övergår kapitlet till intervjuerna som redovisas tematiskt och avslutas med en sammanfattning av empirin.

4.1 Sekundärkällor

4.1.1 Hållbarhetsredovisning

4.1.1.1 Nordea hållbarhetsredovisning 2017

Casper von Koskull, Nordeas VD, säger i Nordeas hållbarhetsrapport att hållbarhet för honom är att agera och bete sig ansvarsfullt. Han menar på att hållbarhet är flerdimensionellt och är en del av allt de gör på Nordea. Det handlar om att dämpa riskerna, förbättra motståndskraften och skapa möjligheter. Han menar på att banken berör varje del av samhället och att de måste ta ansvar för sina handlingar och sitt beteende. Nordeas chef för hållbarhet, Erik Feldt, menar att hållbarhet innebär att Nordea ska vara en långsiktig enhet på finansmarknaden. Han säger att de gör åtaganden till sina kunder som handlar om 30-40 år framåt i tiden och för att leva upp till dessa måste de se till att Nordea fortfarande finns kvar på marknaden. Enligt Koskull måste de fokusera mer på kund visionen, då kunder vill ha en bank som är lätt att göra med, som är relevant, kompetent och tillgänglig hela tiden. Von Koskull menar på att kunderna formar samhället och för att Nordea ska vara relevant för samhället måste de vara säkra och förlitbara. Nordea skriver att som finansiell institution går deras företagsmodell ut på att skapa värde för kunder, anställda, aktieägare och samhället i allmänhet. De menar på att för att en hållbar företagsmodell ska lyckas så kan inte värde bara inkludera ekonomiska termer utan måste även omfatta hänsyn för miljön, frågor relaterade till anställda, socialt ansvarstagande, anti-korruption och respekt för mänskliga rättigheter. Banken skriver även att ansvarsfullt företagande är betydande för att fortsätta vara framgångsrik i en global miljö som förändras (Nordeas hållbarhetsredovisning 2017, s. 16).

Nordea arbetar med "känna-din-kund" (know-your-customer), en process för att förebygga finansiella brott genom att lära känna kunderna man gör affärer med. Von Koskull anser att bankerna är de enda enheterna som kan ta en aktiv roll när det gäller att förebygga finansiella brott och göra det finansiella systemet tryggt och säkert och även se till att det inte används för terrorismfinansiering, människohandel och distribution av droger. Det handlar om att skydda kunderna, vårt samhälle och den globala ekonomin i helhet. Att undvika skatteflykt är ännu aspekt av detta. Enligt von Koskull har den finansiella sektorn kommit långt men det är

fortfarande en arbetsprocess. Nordea skriver även att de betalar skatt ansvarsfullt och att de betalar skatt där de är verksamma (Nordeas hållbarhetsredovisning 2017, s. 14). De skriver även att de lärt sig en läxa av Panamaskandalen. De menar på att de har skärpt tillsynen över sina dotterbolag (Nordeas hållbarhetsredovisning 2017, s. 28).

Nordea skriver i hållbarhetsrapporten att banker hjälper företag och ekonomier att växa på lokal, nationell och internationell nivå. Därmed driver de även ekonomisk och social utveckling framåt. Banken menar på att utan ett fungerande finansiellt system så skulle samhället stanna upp. Alla i samhället, individer, företag och regeringar är beroende av ett fungerande finansiellt system. Nordea anser även att förtroende och bra relation med intressenterna är väldigt viktigt i den finansiella sektorn. De gör regelbundna analyser av sina intressenter (Nordeas hållbarhetsredovisning 2017, s. 8).

Nordea skriver att de har kortsiktiga hållbarhetsmål (Nordeas hållbarhetsredovisning 2017, s. 9). Nordea skriver i hållbarhetsredovisningen att de är engagerade i frågor som handlar om att respektera mänskliga rättigheter och bekämpa klimatförändringar (Nordeas hållbarhetsredovisning 2017, s. 11). Nordea menar på att det långsiktigt är bättre att investera i företag som tar hänsyn till miljö och sociala frågor (Nordeas hållbarhetsredovisning 2017, s. 12). Nordea skriver även att det är viktigt att hantera risker på ett bra sätt inom finansbranschen (Nordeas hållbarhetsredovisning 2017, s. 28). De skriver om finansiella risker som är kopplade till klimatet. De ger exempel på att de måste ta hänsyn till fysiska risker som har med extremt väder att göra (Nordeas hållbarhetsredovisning 2017, s. 11).

4.1.1.2 SEBs hållbarhetsredovisning 2017

SEB skriver i sin hållbarhetsredovisning att hållbarhet för dem är hur de skapar värde för människor, affärer och miljön. I hållbarhetsredovisningen skriver de även att kundfokus, långsiktighet och finansiell styrka är grunden för att möta kundernas, samhällets och medarbetarnas förväntningar och på så sätt skapa aktieägarvärde (SEB hållbarhetsredovisning 2017, s. 2). De skriver även att banker utgör en integrerad del av av samhället och att de är viktiga för att skapa ekonomisk tillväxt och socialt värde. SEB skriver att de vill skapa långsiktigt värde ur ett ekonomiskt, socialt, etiskt och miljömässigt perspektiv (SEB hållbarhetsredovisning 2017, s. 4). De skriver att de arbetar utifrån ett långsiktigt perspektiv. SEB skriver även att aktieägarnas kapital är en förutsättning för att bedriva bankens verksamhet och verksamhet och att aktieägarna förväntar sig en konkurrenskraftig och uthållig avkastning på sitt kapital.

I sin årsredovisning skriver de om både sin indirekta och direkta miljöpåverkan och att de arbetar med dem båda (SEB hållbarhetsredovisning 2017, s. 5). De skriver att de vill uppfylla sina intressenters förväntningar och även att det internt ställs höga etiska krav för att upprätthålla intressenternas förtroende (SEB årsredovisning 2017, s. 3). De skriver även att de är för dialoger med deras intressenter och att de vill involvera och engagera dem (SEB hållbarhetsredovisning 2017, s. 12).

I sin hållbarhetsredovisning skriver SEB att Finansinspektionen börjat integrera klimatrelaterade risker i sina övervakningsprocesser och att de tar hänsyn till det (SEB hållbarhetsredovisning 2017, s. 6). De skriver även om risken för att banken används för penningtvätt. De skriver att de motverkar detta genom att de har resurser och rutiner för att upptäcka och rapportera misstänkta beteenden till myndigheterna. SEB erbjuder även utbildningar kring penningtvätt och skattefrågor till medarbetare (SEB hållbarhetsredovisning

2017, s. 7). Angående skatter skriver dem att de betalar skatter enligt lokala regler där banken verkar (SEB hållbarhetsredovisning 2017, s. 3).

4.1.1.3 Swedbanks års- och hållbarhetsredovisning 2017

Swedbank (Swedbank års- och hållbarhetsredovisning 2017, s. 174) bidrar till en hållbar utveckling för sina kunder, medarbetare och samhället och därav är hänsyn till ekonomisk, social, miljömässig och etisk aspekter viktigt för de som bank. Hållbart företagande är enligt Swedbank transparens, att skapa värde och ta ansvarsfulla affärsbeslut. Swedbank har en styrelse som har i högsta grad ansvaret för hållbarhetsarbetet och dess styrning. Under år 2017 har hållbarhetsintegrering varit av prioritering för att bidra till ett mer hållbart samhälle och även påverka kunderna till att göra hållbara val (Swedbank års- och hållbarhetsredovisning 2017, s. 180-181).

För att vara både en stabil och välfungerande bank arbetar Swedbank långsiktigt och sunt med ekonomin och har även målet att reducera den negativa påverkan som kan uppstå på både miljö och människor genom deras verksamhet (Swedbank års- och hållbarhetsredovisning 2017, s. 186). Swedbank är tillgänglig, anpassar sina erbjudanden efter kundernas behov, har låg risk och har även hög kostnadseffektivitet, dessa fyra medel uppnår målet långsiktighet och kundvärde (Swedbank års- och hållbarhetsredovisning 2017, s. 20). Swedbank har som mål och ansvar att vara en ekonomiskt stabil bank med en avkastning som är konkurrenskraftig och även ha en långsiktigt hållbar ekonomi för sina kunder (Swedbank års- och hållbarhetsredovisning 2017, s. 180). Kundnöjdhet är något Swedbank har fokus på och de arbetar med det genom tillgänglighet och effektivitet (Swedbank års- och hållbarhetsredovisning 2017, s. 181).

Swedbank (2017, s. 181) anser att en av de allvarligaste globala utmaningar de står inför är klimatförändringar. Swedbank anser att dessa förändringar bidrar till förhöjning av risker kopplade till den finansiella stabiliteten och välbefindandet i samhället på lång sikt (Swedbank års- och hållbarhetsredovisning 2017, s. 188). Enligt Swedbank har finanssektorn störst påverkan indirekt genom sina investeringar och utlåning (Swedbank års- och hållbarhetsredovisning 2017, s. 186). Därav anser Swedbank att det är viktigt att arbeta för ett stabilare klimat genom sin indirekta klimatpåverkan (ibid). Detta uppnås genom att ha höga hållbarhetskrav på sina leverantörer, investera hållbart och vara effektiv kring användningen av energi (Swedbank års- och hållbarhetsredovisning 2017, s. 181). Den direkta påverkan är via den egna verksamhet, som även är en viktig aspekt för ett stabilare klimat (Swedbank års- och hållbarhetsredovisning 2017, s. 19).

Swedbanks intressenter anses vara de som har en central påverkan och även påverkas av bankens verksamhet (Swedbank års- och hållbarhetsredovisning 2017, s. 176). Swedbank för en dialog dagligen med sina intressenter (Swedbank års- och hållbarhetsredovisning 2017, s. 175). Intressenterna är av väsentlig betydelse för Swedbanks hållbarhetsarbete. En väsentlighetsanalys har under år 2017 genomförts där Swedbanks intressenter deltagit för att bidra till hållbarhetsarbetet. Analysen utgick från att få bekräftelse från Swedbanks intressenter kring de viktigaste frågorna och även för Swedbank att ge bekräftelse till intressenterna att de arbetar för dem (Swedbank års- och hållbarhetsredovisning 2017, s. 180). Enkätundersökningen visade att transparens, motverkan av korruption och penningtvätt och även ansvarsfull utlåning var väldigt viktigt för Swedbanks intressenter. Resultatet tydde på att intressenterna upplever att Swedbank levererade vid alla dessa punkter (Swedbank års- och hållbarhetsredovisning 2017, s. 175).

Swedbank vill agera ansvarsfullt och även bidra till ett affärsklimat som är både pålitligt och effektivt. Swedbank som bank har höga krav på att driva ett antikorrupsionsarbete med hög transparens. Medarbetarna på Swedbank har även ett ansvar att motverka korrupsion och penningtvätt, det är av väsentlig betydelse vid betalningar (Swedbank års- och hållbarhetsredovisning 2017, s. 180). Swedbanks koncern arbetar allomfattande med antikorrupsion genom den policy som finns kring antikorrupsion (ibid). Swedbank har skapat en e-utbildning om penningtvätt som inkluderar "känna-din-kund", för att förtydliga de skyldigheter medarbetarna har (ibid). Swedbank anser att hållbarhetsarbetet innebär att betala skatt och bidra till samhället som företaget är verksam i. Swedbank anser sig vara transparenta och att de redogör för sina skattekostnader i respektive verksamhetsland (Swedbank års- och hållbarhetsredovisning 2017, s. 192). Swedbank anser att finansbranschen är under utveckling och detta genom de nya lagar, förordningarna och riktlinjer som tillkommer (Swedbank års- och hållbarhetsredovisning 2017, s. 189).

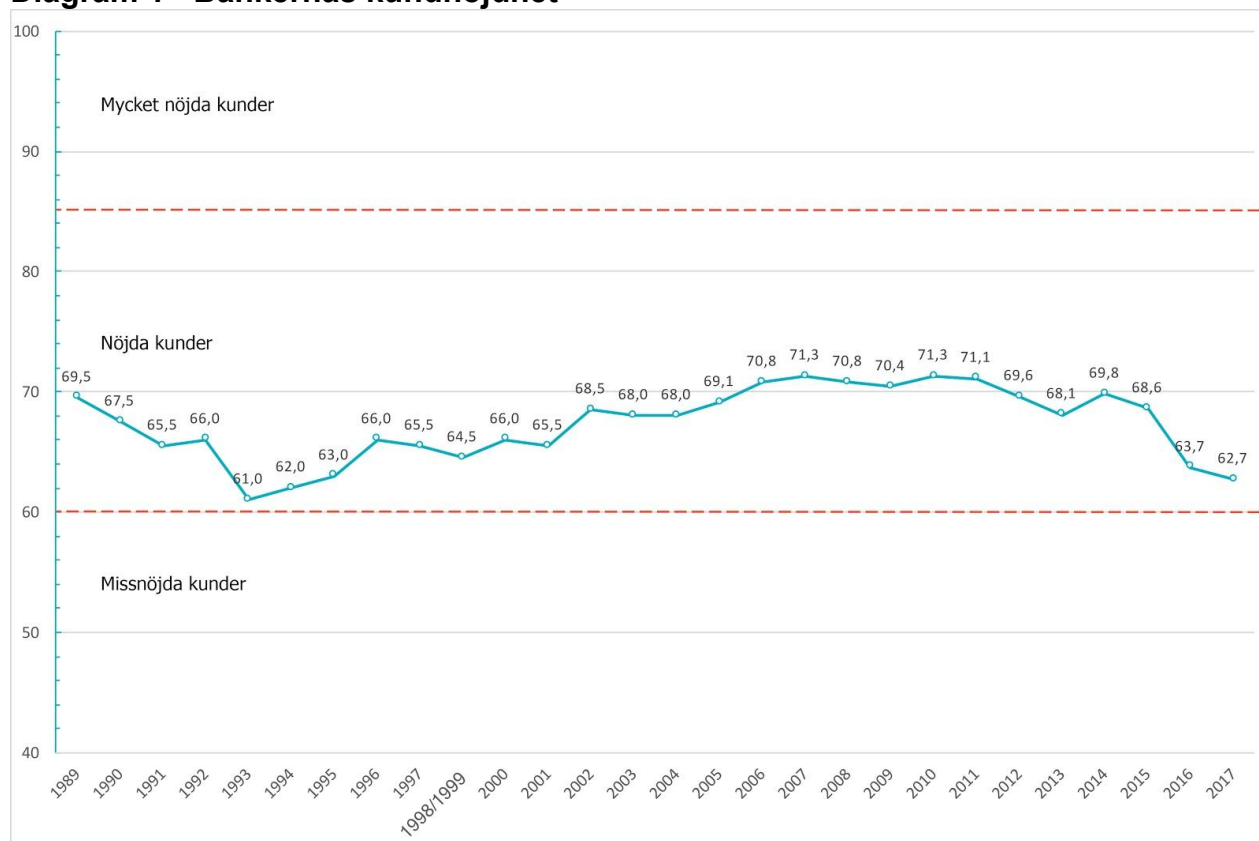
4.2 Kunder och kundnöjdhet

4.2.1 Svenskt Kvalitets index

Svenskt kvalitetsindex har sedan år 1989 undersökt bankbranschen. Enligt Svenskt Kvalitetsindex har kundnöjdheten sjunkit under år 1993 då fastighetskrisen varade och även under 2016 som Svenskt Kvalitetsindex kallar för förtroendekrisen. Negativ publicitet har enligt dem gett nedgångar i kundnöjdheten (Svenskt kvalitetsindex u.å). Branschen är i förändring och blir mer polariserad. Enligt Svenskt kvalitetsindex (2017) finns ett samband mellan kundnöjdheten och samhällsättagande, kunderna vill ha en bank som tar ansvar och är engagerad lokalt. De menar på att man måste ha en verksamhet som till alla delar inger förtroende och att det inte längre räcker med kommunikation kring hållbarhet i olika strategidokument, då kunderna börjat ställa allt högre krav.

År 2010 var den genomsnittliga kundnöjdheten för bankerna som bäst. Bankerna som fått bäst betyg har sin grund i att deras kunder upplever att banken tar ansvar för samhället. Även tillgänglighet anses vara viktigt. Resultatet år 2017 visade på en kundnöjdhet som ligger på 63,6 gällande privatkunderna och 61,8 gällande företagskunderna. Detta resultat följer utveckling som branschen haft tidigare. Nordea som flyttade huvudkontoret till Finland påverkade kundernas kundnöjdhet negativt år 2017.

Diagram 1 - Bankernas kundnöjdhet



källa: Svenskt kvalitetsindex. (2017). *Branschmätning 2017*.

<http://www.kvalitetsindex.se/report/svenskt-kvalitetsindex-branschmatning-bank-2017/>

Diagram 1 visar Svenskt Kvalitetsindex mätning av kundnöjdheten i bankerna. Diagrammet visar ett genomsnittligt värde av både företag- och privatkunder. Mätningen görs på en skala mellan 0-100. Under 60 i kundnöjdhet anser Svenskt Kvalitetsindex tyder på missnöjda kunder och att bankerna har svårt att behålla sina kunder och över 70 i kundnöjdhet tyder på ett stabilt förhållande mellan kund och företag (Parmler 2017).

Diagram 2 - Förändringen över kundnöjdheten i respektive bank

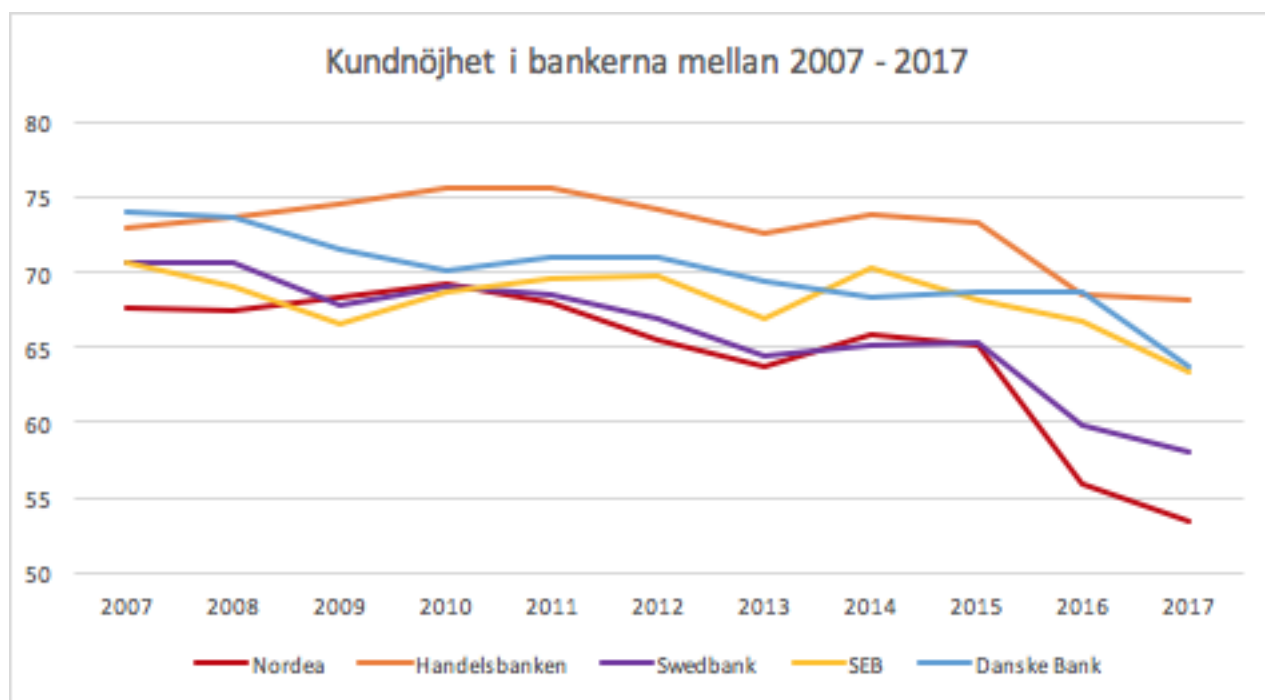


Diagram 2 visar förändring över kundnöjdheten för Nordea, Handelsbanken, Swedbank, SEB och Danske Bank mellan år 2007 och år 2017. Diagrammet baseras på Svenskt Kvalitetsindex siffror över kundnöjdheten för respektive bank.

TABELL 2 - Antalet kunder i respektive bank

År	Handelsbanken	Danske Bank	Ekobanken	Swedbank	SEB	Nordea
2007	X	5 miljoner	2500	9,5 miljoner	7 miljoner	10 miljoner
2008	X	5 miljoner	X	9,7 miljoner	7,2 miljoner	10 miljoner
2009	X	5,1 miljoner	X	10,2 miljoner	5,4 miljoner	10 miljoner
2010	X	5 miljoner	X	10,2 miljoner	4,4 miljoner	11 miljoner
2011	X	5 miljoner	X	10 miljoner	4,4 miljoner	11 miljoner
2012	X	5 miljoner	X	8,6 miljoner	4,4 miljoner	11 miljoner
2013	X	3,8 miljoner	X	8,5 miljoner	4,4 miljoner	10,5 miljoner
2014	X	3,7 miljoner	4700	8,6 miljoner	4,4 miljoner	10,6 miljoner
2015	X	3,5 miljoner	5000	7,6 miljoner	4,4 miljoner	10,8 miljoner
2016	X	3,4 miljoner	5360	8,0 miljoner	4,4 miljoner	10,5 miljoner
2017	X	5,3 miljoner	5700	7,6 miljoner	4,4 miljoner	10,2 miljoner

Tabell 2 visar antalet privat- och företagskunder i Danske Bank, Ekobanken, Swedbank, SEB och Nordea från år 2007 till och med år 2017.

4.3 Primärkälla

4.3.1 Presentation av respondenterna

4.3.1.1 Alexander Campiglia Hedvall - Hållbarhetsanalytiker & miljöspecialist Handelsbanken

Alexander Campiglia Hedvall arbetar på Handelsbanken med hållbarhetsfrågor på avdelningen CLS, där de är tre stycken anställda inklusive bankens hållbarhetschef. Campiglia Hedvall berättar att varje verksamhet i banken har en representant i hållbarhetsrådet. Hållbarhetsrådet träffas var sjätte vecka och diskuterar hur de ska arbeta med hållbarhetsfrågor och vilka hållbarhetsfrågor som är viktiga för respektive avdelning. Hållbarhetsavdelningen samarbetar med de olika verksamheterna i banken men då Handelsbanken har ett decentraliserat synsätt anser de att varje verksamhet vet bäst själv hur den ska drivas. Hållbarhetsavdelningen diskuterar, ifrågasätter, och ger tips till de olika avdelningarna gällande hållbarhetsarbetet.

4.3.1.2 Maria Simonson - Hållbarhetsutvecklingsansvarig Danske Bank

Maria Simonson på Danske bank är ansvarig för hållbarhetsutvecklingen på banken. På denna avdelning arbetar två personer. Banken är uppdelad i fyra affärsområden och de arbetar genom bankens affärsområden genom att lägga på ett perspektiv om hållbarhet. Simonson berättar att de har ett önskemål om att göra hållbarhet tydligare.

4.3.1.3 Maria Flock Åhlander - Ekonomi-&-hållbarhetschef Ekobanken

Maria Flock Åhlander arbetar på Ekobanken som ekonomi- och- hållbarhetschef. Flock Åhlander säger under intervjun att hållbarhetsfrågorna genomsyrar hela verksamhet och är det Ekobanken gör. De driver hållbarhets policyn, följer upp den och rapporterar enligt GRI.

4.3.1.4 Jakob König - Riskexpert & projektledare Fair Finance Guide

Respondenten Jakob König är riskexpert och projektledare för Fair Finance Guide. Fair Finance Guide är ett initiativ som granskar bankernas hållbarhetsarbete och de består av ett nätverk som finns i 14 länder. De gjorde sin första granskning år 2014 och den släpptes år 2015. König berättar att Fair Finance Guide utgår från internationella standarder i sina tester. De granskar bankerna i hur väl de presterar i två granskningsprocesser, policy och praktik. Det innefattar både det som de säger att de gör som bank, alltså deras policy, och hur väl de lever upp till detta, i praktiken. För att kontrollera hur väl bankerna presterar i praktiken gör Fair Finance Guide snäva stickprov. Lever de inte upp till det som de utlovar anser Fair Finance Guide att bankerna sviker sina kunder och inte håller sina löften. Fair Finance Guide har 13 olika temaområden som involverar exempelvis mänskliga rättigheter, korruption, skatteflykt och klimatfrågan.

4.3.1.5 Therese Rosén - Senior riskexpert Finansinspektionen

Therese Rosén arbetar på Finansinspektionen som senior riskexpert på området bank och hon arbetar framför allt med kreditriskfrågor och även med hållbarhetsfrågor. Finansinspektionen har arbetat med hållbarhetsfrågor sedan 2015 och Rosén ingår i FI:s hållbarhetsgrupp. Arbetsgruppen arbetar med hållbarhetsfrågor och har som uppgift att genomföra specifika hållbarhetsrelaterade uppdrag och aktiviteter som framgår av verksamhetsplanen och regleringsbrevet. En central del i detta är att integrera hållbarhetsfrågorna i den löpande tillsynen av de finansiella företagen. Finansinspektionen övervakar finansiella institut i Sverige vilket medför att de snabbt upptäcker brister som uppstår. Finansinspektionen

genomför även så kallade “stresstester” på bankerna för att granska bankernas reaktion och kompetens vid en eventuell finansiell kris.

4.3.2 Innebörden av hållbarhet för bankerna

Alla respondenterna är överens om att hållbarhet är ett brett begrepp. Hållbarhet för Danske Bank, enligt Simonson, innebär att inse vart de har sin största påverkan och hur de kan göra något för att förändra den. Simonson menar att hållbarhet handlar om ekonomisk hållbarhet, där finansiell stabilitet kommer in, även miljömässig hållbarhet och hur dessa är en del i att förhindra klimatkrisen som pågår och slutligen sociala hållbarhetsfrågor som mänskliga rättigheter. Hon anser även att tillväxt är viktigt, att de har bra och hälsosamma företag som kommer fram. Hon menar på att alla aspekterna, ekonomisk, miljö och social är lika viktiga då Danske Bank exempelvis lånar ut pengar måste alla perspektiven levas upp till.

Campiglia Hedvall menar att hållbarhet för Handelsbanken innebär att ta långsiktigt ansvar för påverkan på samhället, miljön och människan. Detta genom nöjdare kunder och lägre kostnader vilket innebär att ta mindre risk, därav är de medvetet försiktiga. Finansiell hållbarhet är centralt för hur Handelsbanken ser på hållbarhet, enligt Campiglia Hedvall. Campiglia Hedvall anser att de delar som ingår i hållbarhet är ekonomiskt, miljö och social.

Ekobanken arbetar inom en rörelse som kallas Sustainable banking och syftet är att visa pengar som ett verktyg för att bidra till hållbar utveckling. De vill inte bara bibehålla någon form av status quo på planeten, utan även bidra till att planeten blir bättre. Ekobanken delar in hållbarhet i ekologiskt, socialt och kulturellt perspektiv. Enligt Flock Åhlander skiljer sig Ekobanken från de andra bankerna genom att banken arbetar med pengar som verktyg för en hållbar utveckling, är en medlemsbank och att de arbetar helt transparent.

4.3.3 Förändring av hållbarhetsarbetet

Simonson berättar att hon tror att alla bankerna arbetar ganska lika med hållbarhet och att skiftet som alla finansaktörer gjort är att man gått ifrån att arbeta med CSR till att förstå att det är i deras kärnprodukt som dessa frågor avgörs. Hon menar på att bankerna var sena på att ta rollen, men att i takt med att man förstår vilken påverkan och möjlighet man har genom att styra penningflöden och screena transaktioner så inser de att det finns massa möjligheter att verkligen göra skillnad genom att arbeta med hållbarhetsfrågor. Simonson menar även att Danske Bank har förändrat sitt arbete inom hållbarhet de senaste tre åren då de ser på detta som mer kopplat till sin kärnverksamhet vilket har lett till att de arbetar med det mer strategiskt och tagit in det i affärsplaner och riskbedömningar. Hon menar på att det handlar om att integrera hållbarhet i verksamheten och att det inte är något nytt de ska göra utan lägga på det som ett filter på det som de redan gör, vilket skapar ett behov av att ändra sitt beteende och sätt att mäta.

Flock Åhlander från Ekobanken berättar att de inte förändrat sitt hållbarhetsarbete de tre senaste åren förutom att de hänger med i utvecklingen och blivit tydliga med att visa att de arbetar med agenda 2030 sedan den kom. Campiglia Hedvall berättar i intervjun att Handelsbankens hållbarhetsarbete förändras hela tiden. De senaste åren har de börjat fokusera allt mer på klimatfrågan. Han säger att den största förändringen i deras hållbarhetsarbete är att de fått en central hållbarhetsavdelning, vilket lett till att hållbarhetsarbetet hamnat mer i fokus och blivit mer transparent. Även König bekräftar att Handelsbanken har förändrat sitt hållbarhetsarbete de senaste åren. König berättar att Handelsbanken i början menade att

hållbarhet sitter i väggarna och det behövde man inte styra utan det sker automatiskt. König säger att Handelsbanken är en ganska speciell bank, de har funnits länge och har en stark företagskultur och lojalitet. König menar ändå att säga att det sitter i väggarna är naivt att tro. Han säger att de har nu insett att det här behöver mer styrning och blivit tydligare med vad de tycker och står för och blivit mer transparenta.

König berättar att Danske Bank legat efter sen starten när det kommer till hållbarhet men han menar även att de verkar arbeta hårt för att förbättra sig och att det har hänt mycket, men att Danske Bank fortfarande har en del kvar att förbättra. König berättar dessutom att Swedbank är de som har mest riktlinjer och lovar mest men att de får underkänt i flera studier.

4.3.4 Viktigaste hållbarhetsfrågan just nu

Bankerna, Fair Finance Guide och Finansinspektionen är överens om att klimatfrågan är den viktigaste frågan just nu. Anledningen till att arbeta med detta som bank är att den är väldigt uppmärksam just nu och blivit allt mer viktig under de senaste åren.

I intervjun med Simonson från Danske Bank sa hon att “klimatfrågan är en ödesfråga för vår generation, vi är den första generationen som börjar se effekterna av klimatkrisen och den sista generationen som kan göra någonting åt det”. Hon berättar att klimatet gör att de måste undvika vissa saker men hon menar även på att klimatet är världens största affärsmöjlighet, då det kommer att komma så mycket nya innovationer och lösningar. En bank ska enligt Simonson spegla trenderna i samhället och om deras kunder investerar i att göra miljösmyta lösningar så ska banken vara med och möjliggöra det.

Enligt Fair Finance Guide (Fair Finance Guide u.å) är Ekobanken bäst bland alla tester vilket inkluderar, klimatförändringar, skatteflykt, öppenhet och ansvar och korruption, de uppfyller nästan 100% i testerna. Under temat klimatförändringar ställer sig Handelsbanken bakom 47%, Swedbank 48% , SEB 50%, Nordea 36% och SEB 50%, av de viktigaste principerna för att motverka klimatförändringar. Under temat öppenhet och ansvar uppfyller Handelsbanken 55%, Swedbank 54%, SEB 51%, Nordea 46% och Danske Bank 43%, av principerna för öppenhet och ansvar.

4.3.5 Finansiell hållbarhet

Therese Rosén från Finansinspektionen anser att innebörden av finansiell hållbarhet är finansiell stabilitet. De finansiella marknaderna ska vara stabilt hållbara och inga risker ska ske i institut som kan leda till att marknaden sätts ur balans, säger Rosén. Vidare berättar Rosén att den löpande tillsynen sker för att undvika en Subprimekris eller en Lehman brothers kris. Campiglia Hedvall anser att finansiell hållbarhet är otroligt viktigt för att vara en hållbar bank. Han berättar att finansbranschen skiljer sig från andra branscher eftersom att när finansmarknaden eller banker får problem är det många som blir drabbade då finanssystemet är så globalt och avgörande för hur hela ekonomin fungerar. Campiglia Hedvall menar på att finansiell hållbarhet uppnås genom lägre risk och låga kostnader. Maria Simonson menar på att finansiell hållbarhet för dem innebär att om du inte är finansiellt stabil har du inget berättigande och att det är otroligt viktigt. För Ekobanken innebär finansiell hållbarhet att det måste finnas en stabilitet till de kunder man ger lån till, Ekobanken ger inte lån till någon som inte klarar av att betala tillbaka, berättar Maria Flock Åhlander. Campiglia Hedvall berättar att vid utlåning och kreditgivning föredrar banken personlig kontakt och det är därför de har sina kontor kvar och det är även viktigt att låna ut till rätt person. Han

berättar att kontoren är nyckeln till hela deras modell. De följer det som kallas för kyrktornsprincipen vilket innebär att kontorschefen i princip ska känna alla kunderna och veta exakta vad de håller på med.

4.3.6 Bankernas direkta- och indirekta påverkan

Bankerna är överens om att de påverkar som mest genom indirekt påverkan av deras hållbarhetsarbete. Campiglia Hedvall bekräftar detta då han menar att Handelsbanken har fokus på de indirekta frågorna eftersom det är via den påverkan som uppstår genom bankens kreditgivning och investeringar de anser att de har riktigt stor möjlighet att påverka världen mot ett mer hållbart samhälle. Han berättar även att det som skiljer en bank från andra typer av företag, är att en bank har både direkt och väldigt stor indirekt påverkan och att det gör hållbarhetsarbetet mer komplext. Maria Simonson menar även hon att det indirekta hållbarhetsarbetet, vid till exempel kreditgivning, är väldigt viktigt då det har stor påverkan. Både Handelsbanken och Danske Bank berättar att de även arbetar med direkt påverkan i form av hur de till exempel reser och sparar papper, men att det inte har lika stor påverkan som det indirekta arbetet har som bank. Maria Simonson menar på att den indirekta påverkan av hållbarhetsarbetet har en mycket större påverkan för de globala målen. Även Ekobanken håller med om att den indirekta påverkan är viktig då den mest betydande hållbarhetsfrågan är den indirekta påverkan som sker genom deras utlåning till företag och organisationer. Jakob König från Fair Finance Guide berättar i intervjun att deras fokus ligger till 99 procent på vad bankerna investerar i, då det är det som har mest påverkan och det även är där de stora hållbarhetsriskerna finns. Han menar på att om de till exempel dricker fairtrade kaffe på kontoret har det en så liten påverkan i jämförelse.

4.3.7 Långsiktighet och kortsiktighet

König berättar under intervjun att förutsättningen för att vara hållbar är att vara miljömässigt och socialt hållbar. Han menar på att om det inte är hållbart så är det inte finansiellt bra och att det har vänt jämfört med tidigare. Företag som inte har en hållbar affärsmodell är beroende av att utnyttja resurser som snart kommer försvinna. Företagen som ser framåt och till exempel ser till att de har vatten i framtiden menar han är hållbara. König menar dock att grundproblemet är att de här är långsiktiga aspekter, medan finansbranschen är kortsiktig. Han menar att mycket av finansbranschen handlar om att prestera kortsiktigt, så varför investera i vattenbranschen idag om det inte är ett problem förrän om 10 år.

König berättar att överlag är det kortsiktiga faktorer som bankerna arbetar med och de utvärderas på kort sikt. Det viktigaste anser han är att sätta upp kortsiktiga mål för att uppnå långsiktiga mål, likt ett pärlband. König anser att det är lätt att säga att man arbetar med hållbarhet jämfört med att följa det i praktiken. Därför är det viktigt att ha tydliga och mätbara mål. Han säger att om det är två företag, ett som är lönsamt just nu och ett som är lönsamt om 10 år, och om man utvärderas på årsbasis så väljer man att satsa på det som är lönsamt nu.

Campiglia Hedvall menar att hållbarhet för Handelsbanken innebär att ta långsiktigt ansvar för påverkan på samhället, miljön och människan. Han berättar att långsiktighet är naturligt inbyggt i Handelsbankens kultur och att det är grunden för allt de gör. Han menar att för att få lägre kostnader och nöjdare kunder måste man ta mycket lägre risker än vad många banker gör. Han berättar att många banker fungerar så att de är väldigt expansiva i vissa faser och sedan kommer det en finanskris och då måste de avskeda massor med människor och dra ner

på massa affärer för att de tagit för mycket risk. Handelsbanken fungerar inte på det sättet, menar Campiglia Hedvall, utan de är medvetet mer försiktiga vilket innebär att de är bättre rustade för kriser, de får lägre kostnader då de inte lånat ut pengar till folk som inte kan betala tillbaka. På så sätt menar han att Handelsbanken arbetar för att vara långsiktiga. Campiglia Hedvall menar att Handelsbanken är en lite annorlunda bank. Det som skiljer Handelsbanken från andra banker är till exempel att de i princip inte har några bonusar i hela Handelsbanken. Enligt honom har Handelsbanken inte bonusar för att de anser att bonusar driver kortsiktighet. Han menar på att kortsiktighet och hets kring bonusar kan göra att man tar tvivelaktiga beslut och detta kan leda till situationer som till exempel finanskrisen. Handelsbanken vill istället arbeta stabilt och långsiktigt.

Simonson berättar att även Danske Bank förhåller sig restriktivt till bonusar, men att det förekommer i vissa positioner. Ekobanken har inga bonusar enligt Flock-Åhlander, de arbetar inte med det som inre drivkraft för att prestera.

Danske bank menar på att mycket av arbetet i banken är långsiktigt men att de driver vissa kortsiktiga projekt. Kortsiktigt arbetar de med att hitta bra erbjudanden till sina kunder så att de kan välja hållbara alternativ. Gällande klimatförändringar har de minskningsmål. Simonson menar på att de måste hitta perspektiv av vad de kan uppnå kortsiktigt som ska ha en långsiktig verkan. Enligt Simonson har de flera kortsiktiga mål som lever upp till de långsiktiga. Flock Åhlander säger att de arbetar mest långsiktigt men även kortsiktigt. De tittar aggregerat månadsvis hur det går för banken. Flock Åhlander berättar att på Ekobanken mäter de inte antalet samtal eller antalet lån de tagit på en månad. På hållbarhetssidan vill de att klimatpåverkan ska minska och har därför alltid det som ett mål att det ska minska. De har ett årsmål på banken hur mycket de vill öka utlåning och inlåning. Gällande mål framkommer det även i intervjun med Handelsbanken att banken inte har några mätbara mål. Detta är för att de anser att absoluta mål leder till kortsiktiga beteenden. Man kan exempelvis mäta bankens utsläpp, men gillar inte att säga att "vi ska minska våra utsläpp med 40%". Gör man det blir det som att har man uppnått det, då är man klar, menar Campiglia Hedvall. Han menar på att de vill bli lite bättre varje år. Att det inte har några mål med exakta siffror betyder inte att de inte gör något för att bli bättre. Om till exempel IT-kostnaderna eller sjuktalen går upp så ser de vad de kan göra där och fokuserar på att arbeta med de frågorna. Campiglia Hedvall menar på att Handelsbanken tror att konkreta mål på siffror driver fram ett trixande med siffror som kan leda till kreativa lösningar för att uppnå målen, istället för att försöka lösa det underliggande problemet. Detta kan enligt respondenten vara något som straffar dem mycket i undersökningar och rankningar, men de tror ändå på att det leder till ett bättre resultat över tid.

4.3.8 Risker

König från Fair Finance Guide berättar i intervjun att de stora hållbarhetsriskerna för bankerna ligger i vad de investerar i. Rosén från Finansinspektionen berättar att de har en riskbaserad tillsyn vilket innebär att där de anser att de största riskerna finns har de mest tillsyn. Olika typer av risker för banker är enligt Rosén kreditrisker, koncentrationsrisker, marknadsrisker och operativa risker. Finansinspektionen tittar enligt Rosén mycket på vilka risker som finns i bankernas portföljer. Hon menar på att en mer diversifierad portfölj klarar svängningar bättre. Rosén berättar att banker måste ta hänsyn till hållbarhetsrelaterade risker. Hon menar på att det blir problem om säkerheterna inte är värda något längre. Hon tar upp ett exempel med att vissa försäkringsbolag i Florida inte försäkrar fastigheter längre då det innebär så stor risk för dem om det blir översvämning. Banken hamnar banken i en väldigt

jobbig situation. Detta är exempel på så kallade "stranded assets". Det är enligt Rosén mycket viktigt att banker tar hänsyn till stranded assets i sin fondförvaltning. Ett annat exempel på stranded assets är när de investerar i fossila bränslen, då det är en bransch som står inför många regleringar. Investerar banker i sådana tillgångar kan de komma att bli värdelösa i framtiden, då fossila bränslen byts ut allt mer och mer mot miljövänligare alternativ. Även Simonson från Danske Bank pratar om stranded assets och hur viktigt det är att vara medveten om dessa risker. När banken lånar ut pengar får de "pant" i form av tillgångar i verksamheten. Hon menar att om tillgångarna är sånt som är värdelöst om fem år så är det ingenting värt och det är en jättestor kreditrisk. Danske Bank är noga med vilka tillgångar de har i portföljerna och om det finns klimatrisker i tillgångarna. Simonson ger ett exempel på att om de har en tillgång i en skog som blir översvämmad eller uttorkad så är det en jätte risk.

Campiglia Hedvall uppger i intervjun att en av nycklarna till Handelsbankens låga kreditförluster är att känna kunderna och förstå deras affärer och säkerhetsställa att de tar rätt risk. Campiglia Hedvall berättar att för att veta att man tar rätt risk så bör man inte ta affärer som man inte förstår sig på. Vid utlåning till en kund eller företag måste man förstå riskerna de är utsatta för och säkerhetsställa att de är på rätt nivå. Det gäller att behålla sitt sunda förnuft och tänka långsiktigt hela tiden och det leder förhoppningsvis till att pengar inte lånas ut till företag som inte kan betala tillbaka. Här blir hållbarhetsfrågor enligt Campiglia Hedvall viktig då det gäller att kunna bedöma hur hållbar företagets affärsmodell är. Simonson från Danske Bank uppger även att banken ska ha ett risktagande som är sunt och balanserat och inte äventyrar kundernas insatta medel.

4.3.9 Intressenter

König berättar i intervjun att banker ser potential med fintech utvecklingen men att de även känner sig hotade, förr fanns det bara ett fåtal banker dit alla gick och det fanns ingen riktigt konkurrens. Nu börjar man öppna upp mer i och med att det går att betala med telefonen. Han säger att folk har inte längre en person på banken de pratar med utan de har en internetbank. Därför blir lojaliteten inte lika stark, där ser bankerna möjlighet att genom hållbarhetsfrågor skapa en starkare kundnöjdhet. På så sätt får de tillbaka på sina satsningar. König talar om att om du som finansaktör kan profilera dig, till exempel som SEB som vill vara den gröna banken, kan de genom att etablera sig och göra bra saker behålla kunder och attrahera nya kunder. Historiskt sett har man genom bankkonton haft fasta kundförhållanden och man har inte bytt bank och det är ett hot att någon snor ens kund menar König.

Simonson berättar i intervjun att ett effektivt hållbarhetsarbete ska motsvara vad dina intressenter har för förväntningar på dig, för det handlar om kundnöjdhet och att medarbetarna ska vilja arbeta i banken och att investerare ska vilja investera i verksamheten. Danske Bank ska motsvara de förväntningarna som intressenterna har på dem och har de inga förväntningar att banken ska göra någonting inom en viss fråga får det mindre betydelse att arbeta med just det. Simonson menar att finns det inget värde för kunderna att banken arbetar med något så finns det inte heller något värde för dem själva att arbeta med det. Hon ger ett exempel på att det finns ett värde för kunder att de arbetar med korruption och därför arbetar de med det. Även Flock Åhlander anser att det är en viktig del av banken att ha nära relation till intressenterna och leva upp till deras förväntningar.

Campiglia Hedvall talar i intervjun om att nöjda kunder är en viktig del i Handelsbankens strategi som de haft sedan 70-talet och det menar han på att man uppnår genom att arbeta med hållbarhet. Campiglia Hedvall berättar att de lägger mycket tid på rapportering kring

hållbarhetsfrågor. Han menar på att väldigt mycket av arbetet handlar om att rapportera vad de gör till olika intressenter i banken.

4.3.10 Finanskrisen 2008

Campiglia Hedvall berättar att Handelsbanken är den enda banken som inte har mottagit stöd från staten eller aktieägarna vid en kris, de har kunnat driva banken vidare som de anser är självklart av hur ett företag ska drivas. Handelsbanken, enligt Campiglia Hedvall, har svårt att se att man är en hållbar bank om man måste sparka folk vid varje finanskras och be om stöd och garantier från staten eller pengar från aktieägarna. Detta anser de tyder på att man misslyckats med det grundläggande för att vara en hållbar bank. Campiglia Hedvall menar på att Handelsbanken tar mycket lägre risker än vad många banker gör. Han berättar att många banker fungerar på så sätt att de är väldigt expansiva i vissa faser och sedan kommer det en finanskras och då måste de avskeda massor med människor och dra ner på massa affärer för att de tagit för mycket risk. Fortsättningsvis påpekar han att Handelsbanken inte fungerar på det sättet utan att de medvetet är mer försiktiga vilket innebär att de är bättre rustade för kriser.

Simonson berättar att Danske Bank drabbades ganska hårt under finanskrisen. Men hon menar på att de verkligen gjort en resa och leder kundnöjdhetsmätningarna idag och är en av de största och mest stabila bankerna i Norden. Hon menar på att alla bankerna drabbades av problematik och skakigheter under finanskrisen. Flock Åhlander menar att Ekobanken fick en jätteskjuts på inlåning i samband med finanskrisen då man började titta på alternativt och hittade hållbart alternativ. Folk ville sprida sin risk enligt Flock Åhlander och det var positivt för dem. Rosén från Finansinspektionen menar att ekonomin i Sverige har haft en stark uppgång och haft cirka åtta bra år sedan finanskrisen och att det finns ett bra underliggande förtroende i marknaden.

4.3.11 Panamaskandalen

König berättar att Panamaskandalen blev väldigt uppmärksam i Sverige och att detta kan vara något som skiljer Sverige från andra länder, då det troligtvis finns större misstro mot vad de rika i andra länder gör, till exempel fifflar med skatter. König berättar att det framför allt var Nordea som blev avslöjad i skandalen. Han menar dock att hade de hittat en annan advokatbyrå så hade de kanske hittat en annan bank. König menar på att det är ett branschproblem då detta är en insynsskyddad bransch och det är lätt falla för lockelser och ta möjligheter för att tjäna mer pengar. Han menar även på att det krävs tydlig etisk kompass i företaget och framförallt att ledningen för banken säger att det här ska vi inte göra. Det blir lättare för anställda att säga nej om man inte får göra detta och har interna regelverk. König berättar att flera banker har skärpt sina riktlinjer kring skatteflykt efter skandalen. Nordea säger att de skärpt upp detta ordentligt menar König. Han berättar även att Handelsbanken har den mest progressiva policyn mot skatteflykt. König menar att skandalen var lite som en väckarklocka för branschen då den blev så pass uppmärksam. Panamaskandalen märktes enligt Fair Finance Guide av delvis då de gjorde sina tester, eftersom det triggade igång bankerna att arbeta med skattefrågan.

Simonson berättar att Panamaskandalen inte gjorde att Danske Bank behövde förändra något i sitt arbete med hållbarhet då de inte var någon av de mest drabbade. Hon berättar dock att kriser ofta är bra för ett företags hållbarhetsarbete. All typ av granskning är bra för att driva medvetenhet. Simonson menar på att skandalen inte lett till att de behövt förändra något men

att de har en reviderad skattepolicy då det inte får finnas några tveksamheter. De har en tydlig skattepolicy och är inte med i något som verkar tveksamt. Hon berättar att de får frågor när något sådant som panamaskandalen sker. Hon berättar även att Fair Finance Guide är en sådan sak som väcker konsumenters intresse och även allt som media drar upp och granskar. Hon menar på att granskningar är bra för att de ökar medvetenhet och håller dem på tårna. Kunddialog är enligt Simonson jättebra för då vet de vad som är otydligt. Banken får frågor om sitt hållbarhetsarbete i ökande grad. Även Campiglia Hedvall håller med om att skandaler kan vara positiva för bankernas hållbarhetsarbete då det skapar medvetenhet.

Flock Åhlander förklarar att påverkan av Panamaskandalen har varit att banken fått mer kunder och uppmärksamhet, vilket enligt henne oftast är en konsekvens vid skandaler. Sammanfattningsvis har skandalen inte påverkat Ekobanken negativt, det enda negativa Åhlander beskriver är att Ekobanken får ökade rapporteringar för att andra banker inte sköter sig, vilket egentligen inte är negativt för samhället men belastning för banken. Campiglia Hedvall berättar att även Handelsbanken märkte av ett ökat kundtryck efter skandalen och tycker därför att skandalen var positiv för banken. Han håller med Flock Åhlander om att ökade rapporteringar inte är negativt för samhället men att det påverkar Handelsbanken negativt när andra banker inte sköter sig och de måste lägga ner extra arbete på rapporteringar.

4.3.12 Penningtvätt, skattefusk och korruption

Fair Finance Guide har inte med penningtvätt som ett tema och det beror på att de är så pass reglerat i lag och Fair Finance Guide arbetar med det som är frivilligt och inte lagstadgat. König berättar att de är väldigt engagerade i skatteflyktsfrågan då det saknas internationell lagstiftning och finns massa kryphål och luckor. Gällande penningtvätt finns det tydliga regler och tillsyn runt vilket gör att någon annan får sköta det. Skatteflykt är enligt König det temat som bankerna har sämst betyg på. Korruption är det temat där bankerna har bäst betyg och det beror enligt König på att det är så reglerat i lagstiftning till skillnad från skatteflykt.

Att skatten inte betalas i de länderna där resurserna tas menar Simonson är ett problem för framtida tillväxt i sådana länder. Även Campiglia Hedvall håller med om detta och säger att Handelsbanken tycker att man ska betala den skatten som är hänförlig till verksamheten på den platsen där de verkar. Handelsbankens brittiska verksamhet betalar alltså brittisk skatt och deras svenska verksamhet betalar svensk skatt. Även Rosén från Finansinspektionen håller med om att skatt ska betalas i det land där värdet uppstår. Detta för att inte länder ska gå miste om sina skatteintäkter för sina naturtillgångar.

Danske Bank menar att penningtvätt, korruption och skatteflykt är en compliance fråga för banken vilket innebär att det är nolltolerans mot det eftersom det kan få stora konsekvenser. Danske Bank lägger mycket tid på det då det är en oerhört viktig del och en avgörande faktor att arbeta med dessa frågor för att få driva bank. Simonson berättar att för att motverka penningtvätt, skatteflykt och korruption arbetar banken väldigt strukturerat. Mycket resurser läggs på detta och de utbildar sin personal regelbundet. Detta är enligt Simonson inget som är lätt hitta och man måste ha system för hur man till exempel screenar transaktioner. Hon menar på att reglerna kring korruption, penningtvätt och skatteflykt är tydliga men att det finns skatteupplägg som är helt lagliga. Gällande hur Ekobanken motverkar korruption, skattefusk och penningtvätt följer de lagar och regler som finns och är noggranna med det enligt Flock Åhlander. Ekobanken är även noggranna med vilka som är kunder i banken och om de misstänker olagligheter i ett företag skulle de göra allt för att denne inte ska bli kund

hos Ekobanken. Campiglia Hedvall berättar att Handelsbanken har en hel avdelning som arbetar med penningtvättsfrågor. Han menar på att det är jätteviktigt arbete men att det är så pass lagstyrt att det blir en compliance fråga istället för hållbarhetsfråga. Konsekvensen av att inte följa regelverken kan vara en sanktion vilket enligt Rosén har påvisats då Nordea och Handelsbanken fick en sanktion som påföljd av Panamaskandalen. Under temat skatteflykt ställer Handelsbanken sig bakom 41%, Swedbank 39%, Nordea 38%, Danske Bank 35%, och SEB 24%, av de internationella principerna som motverkar skatteflykt. Under temat korruption ställer bankerna sig bakom cirka 80% av de internationella principerna.

4.3.4 Sammanfattning av empirin

- Alla banker är överens om hållbarhet som ett brett begrepp vilket gör att bankernas åsikter om vad som ingår i begreppet skiljer sig i viss mån. Dock är ekonomiska, sociala och miljöaspekter återkommande.
- Hållbarhet börjar bli allt mer integrerat i bankernas vanliga verksamheter.
- Alla bankerna anser att hållbarhetsarbetet är i ständig förändring i och med att intressenternas förväntningar och samhällets krav förändras.
- Alla bankerna, Fair Finance guide och Finansinspektionen är överens om att klimatfrågan är viktigast. Finansinspektionen har det som en fokuspunkt just nu vilket är en bidragande anledning till att bankerna arbetar med det.
- Bankerna och Fair Finance Guide är överens om att indirekt påverkan är viktigast då bankerna har större möjlighet att påverka via den jämfört med direkt påverkan.
- Fair Finance Guide menar att finansbranschen är kortsiktig men bankerna menar på att de arbetar mest långsiktigt.
- De flesta i studien är överens om att låga risker är viktigt för att vara en hållbar bank på lång sikt men det påpekas extra mycket av Handelsbanken. De flesta är även överens om att det är viktigt att ta hänsyn till klimatrisker.
- Bankerna menar att de tar hänsyn till sina intressenter och att det är viktigt att ha dialog med dem. Nordea och SEB anser att förtroende och bra relation med intressenterna är väldigt viktigt i den finansiella sektorn. Danske Bank, Swedbank och Handelsbanken tar upp kundnöjdhet som en viktig faktor för bankerna. Handelsbanken, Swedbank och Nordea arbetar även med en process som kallas för "känna-din-kund". Detta gör att de får lägre risker och även att kan de upptäcka och motverka olagligheter som exempelvis penningtvätt.
- Finanskrisen 2008 drabbade bankerna hårt. Handelsbanken menar att de var den enda banken som inte behövde ta emot finansiellt stöd från staten eller aktieägarna. Resterande bankerna anser att krisen påverkade dem till olika grader men att bankerna arbetat mer med hållbarhet sen dess.
- Panamaskandalen ledde till att bankerna reviderade sina skattepolicys. Efter skandalen tillkom skatteflykt som ett tema för Fair Finance Guides tester. Handelsbanken, Ekobanken, Danske Bank och Fair Finance Guide anser att skandalen var bra då den blev uppmärksammas av intressenter och bankerna började arbeta mer med hållbarhet.
- Bankerna, Fair Finance Guide och Finansinspektionen är överens om att skatt ska betalas i de länder där de är verksamma. Det framkommer även att frågor gällande korruption och penningtvätt är lagstyrt vilket gör att bankerna arbetar väldigt

strukturerat med dem och även får bra betyg gällande dem på Fair Finance Guides tester.

- Svenskt Kvalitetsindex namnger år 2016 som en förtroendekris för bankerna. Bankernas kundnöjdhet sjönk detta år. De menar även på att ett samband finns mellan samhällsättagande och kundnöjdhet.

5.0 Analys

I analysavsnittet redovisas resultatet av den insamlade datan med koppling till de valda teorierna och tidigare forskning. Analysen disponeras utefter relevanta teman och har även relevans till forskningsfrågorna och syftet av studien.

5.1 Innebörden av begreppet hållbarhet för bankerna

Nordea anser att banken berör varje del av samhället och därav måste man bete sig och agera ansvarsfullt. Danske Bank och Handelsbanken anser att man som bank ska agera ansvarsfullt ekonomiskt, socialt och miljömässigt för sina kunder och samhället. Ekobanken anser att de väsentliga delarna för hållbarhet är ekologiskt, socialt och kulturellt. Både Swedbank och SEB delar in hållbarhet i ekonomisk, social, miljömässig och etiskt perspektiv. En del av bankerna delar samma syn på hållbarhet som Carrolls (1991) CSR pyramid. Borglund et al (2017) bekräftar aktualiteten av Carrolls (1991) CSR pyramid och dess uppdelning i ekonomiskt, filantropiskt, legalt och etiska perspektiv men menar även på att CSR begreppet utvecklats och ersätts mer och mer av begreppet hållbarhet där dessa delar även ingår. Med denna förändring har även andra delar utöver miljömässigt och socialt perspektiv tillkommit. Detta inkluderar hanteringen av skattefrågor och korruption (Borglund 2017). Skattefrågor är dessutom något bankerna arbetar mer aktivt med efter Panamaskandalen. Vissa av respondenterna från bankerna definierar hållbarhet olika men alla är överens om att hållbarhet är ett brett begrepp.

5.2 Bankernas hållbarhetsarbete i förhållande till intressenterna

Fair Finance Guide berättar att bankerna känner sig hotade på grund av fintech utvecklingen och att man nu börjar öppna upp mer i och med att det går att betala med telefonen och även det ökande användandet av internetbanken som leder till att den personliga kontakten försvinner mellan kund och bank. Därav anser Fair Finance Guide att lojaliteten inte blir lika stark. Kaplan och Norton (1992) skriver att för att få bra lönsamhet måste kunderna vara lojala. Fair Finance Guide menar att bankerna ser möjligheten att genom hållbarhetsfrågor skapa en starkare kundnöjdhet. Handelsbanken bekräftar att nöjda kunder uppnås genom arbete med hållbarhet, vilket Handelsbanken lägger ner mycket tid på. Handelsbanken menar även på att mycket av arbetet handlar om att rapportera vad de gör till olika intressenter till banken. Nöjda kunder har varit en del av Handelsbankens strategi sedan 70-talet och Svenskt Kvalitetsindex undersökning visar att Handelsbanken har högst kundnöjdhet bland bankerna. Genom att arbeta med hållbarhet tar man även hänsyn till sina intressenter (Bento et al 2016) vilka enligt Swedbank anses ha en central påverkan på deras verksamhet. Danske Bank anser att ett effektivt hållbarhetsarbete ska motsvara intressenternas förväntningar på banken, då det handlar om kundnöjdhet och att medarbetarna ska vilja arbeta i banken och att investerare ska vilja investera i verksamheten. Fortsättningsvis menar Danske Bank att om inget värde finns för kunderna att banken arbetar med något så finns det inte heller något värde för dem själva att arbeta med det. Weber et al (2014) menar på att det är press från intressenterna som driver den hållbara utvecklingen framåt i den finansiella sektorn. Det finns ett beroendeförhållande mellan företag och primära intressenter och man måste hantera de primära intressenter som bidrar med resurser för att verksamheten ska fortsätta överleva (Ljungdahl 1999). Swedbank för därav en dialog med sina intressenter dagligen. Nordea genomför regelbundna analyser av sina intressenter då de anser att det är viktigt för att vara en hållbar enhet i samhället.

Handelsbanken, Swedbank och Nordea arbetar även med en process som kallas för "kännadinkund". Detta gör att de får lägre risker och även att kan de upptäcka och motverka olagligheter som exempelvis penningtvätt.

Även Ekobanken anser att en viktig del av banken är att ha nära relation med intressenterna och är väldigt måna om att leva upp till sina intressenters förväntningar. Man ska ta hänsyn till alla sina intressenter (Mitchell et al 1997; Ljungdahl 1999; Welcomer et al 2003; Freeman et al 2010) och chefer ska styra företaget på ett sätt som optimerar den sociala välfärden för alla företagets intressenter (Benson och Davidsson 2009). Alla banker har kunder, medarbetare, investerare och aktieägare som sina intressenter. För att även kunna utvecklas och växa som bank och även täcka sina kostnader anser Ekobanken att de måste ha en vinst. Ekobanken anser dock att det är skillnad på att göra vinst och maximera vinst och därav friskriver sig från att arbeta med maximering av vinst. Vid vinstmaximering tar man endast hänsyn till aktieägarnas värde och inte till intressenternas intresse (Benson & Davidson 2009). Dao et al (2011) menar på att istället för att bara fokusera på ekonomiska vinster för företagets aktiviteter så borde företag även ta hänsyn till den sociala påverkan och miljöpåverkan av företagets aktiviteter, vilket Ekobanken gör. Genom att göra det menar Dao et al (2011) på att de kan minska kostnader, öka lönsamheten, få konkurrensfördelar och bli viktiga bidragsgivare till samhället och näringslivet på lång sikt.

Bankerna talar om att de måste vara ekonomiskt stabila och även lönsamma i sin roll som bank. Att bankerna arbetar för att öka lönsamheten och skapa värde för sina aktieägare bevisar även att de lever upp till de ekonomiska ansvarstagande i Carrolls (1991) teori då det ekonomiska ansvarstagandet innebär att ett bolag ska vara så lönsamt som möjligt och maximera andelen vinst per aktie. Att maximera lönsamheten anses även vara alla företags främsta mål (Benson & Davidson 2009; Bento et al 2016). Jensen (2001) menar även på att värdemaximering bör vara ett företags främsta mål men för att uppnå värdemaximering långsiktigt bör man dock inte ignorera sina viktiga intressenter utan istället hänsyn till sina intressenter (Jensen 2001). Att arbeta med hållbarhet är en del av att ta hänsyn till sina intressenter. Att även rapportera om hållbarhet kan enligt Jizi et al (2013) leda till att intressenternas uppfattning av företaget påverkas positivt vilket kan öka lönsamheten för företaget, vilket även Jensen (2001) bekräftar. Handelsbanken berättar att de lägger ner mycket tid på att rapportera kring sitt hållbarhetsarbete till sina intressenter. Hållbarhet inom företagen har ökat generellt och enligt Ramlugun och Raboute (2015) har denna ökning berott på att det blivit populärt att marknadsföra sig genom det. Denna marknadsföring kan även påverka intressenternas uppfattning om bankerna positivt.

SEB skriver i sin hållbarhetsredovisning att kundfokus, långsiktighet och finansiell styrka är grunden för att möta kundernas, samhällets och medarbetarnas förväntningar och på så sätt skapa aktieägarvärde (SEB hållbarhetsredovisning 2017, s. 2), vilket är förenligt med Jensens (2001) teori om enlightened value maximizing. Även Nordea kan kopplas till denna teori då de skriver att som finansiell institution går deras företagsmodell ut på att skapa värde för kunder, anställda, aktieägare och samhället i allmänhet. De menar på att för att en hållbar företagsmodell ska lyckas så kan inte värde bara inkludera ekonomiska termer utan måste även omfatta hänsyn för miljön, frågor relaterade till anställda, socialt ansvarstagande, anti-korruption och respekt för mänskliga rättigheter.

Både SEB och Danske Bank vill uppfylla sina intressenters förväntningar och SEB menar på att det internt ställs höga etiska krav för att upprätthålla intressenternas förtroende (SEB årsredovisning 2017, s. 3). Dessa krav är förenliga med det etiska perspektivet av Carrolls

(1991) modell. Enligt Carroll (1991) innebär det etiska ansvarstagandet att ett företag ska agera på ett sätt som överensstämmer med samhällets moral och etiska normer. Deegan och Unerman (2013) menar att viljan av att uppfylla sina intressenters förväntningar handlar om att uppnå legitimitet som är en viktig resurs för företagets överlevnad och måste förtjänas av samhället. Vid misslyckande av att uppfylla förväntningarna kan sanktioner påtvingas av samhället i form av juridiska restriktioner (Deegan & Unerman 2013).

5.3 Bankernas förändring av hållbarhetsarbete

Deegan och Unerman (2013) menar att samhällets normer är i ständig förändring och det kräver att företag är mottagliga för den etiska eller moraliska omgivningen de är verksamma inom för att de ska vara legitima. Respondenterna menar att bankernas hållbarhetsarbete förändras i och med att intressenters förväntningar och samhällets krav förändras. Enligt Ramlugun och Raboute (2015) har hållbarhet ökat inom företagen vilket bland annat beror på fördelen att marknadsföra sig genom det. Danske Bank menar på att hållbarhetsarbetet förändrats mycket de senaste åren. Swedbank anser även att finansbranschen är under utveckling och detta genom de nya lagar, förordningarna och riktlinjer som tillkommer. Svenskt kvalitetsindex menar även på att branschen blir mer och mer polariserad. Bromley och Powell (2012) menar att samhället förändras och pressen ökar vilket kan vara en anledning till att företag löskopplar sig. Detta kan förklara varför vissa banker väljer att löskoppla sig för att leva upp till samhällets normer. Svenskt kvalitetsindex menar på att ett samband mellan kundnöjdheten och samhällsättagande finns, kunderna vill ha en bank som tar ansvar och är engagerad lokalt. De menar på att man måste ha en verksamhet som till alla delar inger förtroende och att det inte längre räcker med kommunikation kring hållbarhet i olika strategidokument, då kunderna börjat ställa allt högre krav. Fair Finance Guide menar att Swedbank är den bank som har mest riktlinjer och lovar mest men att de får underkänt i flera studier. Svenskt Kvalitetsindex visar även att kundnöjdheten för Swedbank har sjunkit sen år 2015. Detta kan innebära att Swedbank löskopplar sitt hållbarhetsarbete då deras policy skiljer sig från praktiken (Bromley & Powell 2012).

König berättar att Danske Bank legat efter sen starten när det kommer till hållbarhet men han menar även att de verkar arbeta hårt för att förbättra sig och att det har hänt mycket, men att Danske Bank fortfarande har en del kvar att förbättra. Danske Bank är en av de bankerna som presterar sämst när det kommer till hållbarhet enligt Fair Finance Guides tester. Trots detta ligger Danske Bank ändå på andra plats gällande kundnöjdheten.

5.4 Bankernas fokus i hållbarhetsarbetet

Bankerna, Fair Finance Guide och Finansinspektionen är överens om att klimatfrågan är väldigt viktig just nu då de uppgett det i sina intervjuer och de skriver mycket om det i sina hållbarhetsredovisningar. Enligt Alestig (2015) har bankerna samtidigt som de blir allt bättre på hållbarhet, stora brister inom vissa områden och ett av dem är just klimatförändringar. Även i Fair Finance Guides undersökningar kan man se att klimatförändringar är ett av de teman som bankerna, förutom Ekobanken, har sämst betyg på (Fair Finance Guide 2017). Detta skulle kunna innebära att det finns en löskoppling (Bromley & Powell 2012) då bankerna säger att klimatfrågan är jätteviktig och att de arbetar med den, men att de inte gör detta i praktiken enligt Fair Finance Guide. Fair Finance Guide menar på att ett gap mellan policy och praktik finns gällande bankernas hållbarhetsarbeten. Fair Finance Guide visar hur storbankerna investerar i olje-och gruvbolag som bidrar till klimatförändringar och även

påverkar miljön negativt. Enligt Benson och Davidson (2009) ska företag arbeta för att maximera sin vinst vilket kan vara en av anledningarna till dessa investeringar. Detta kan även kopplas till det ekonomiska ansvarstagandet som innebär att ett bolag ska vara så lönsamt som möjligt, maximera andelen vinst per aktie och behålla en konkurrenskraftig position (Carroll 1991). Dessa investeringar kan kortsiktigt leda till en maximerad vinst vilket troligtvis är anledningen till att bankerna väljer att göra dessa investeringar, istället för att investera i mer hållbara alternativ som på kort sikt inte ger lika hög avkastning. Nordea lånade år 2016 ut över en halv miljard kronor till Rysslands största kolbolag. Detta skedde trots att Nordea avgett löften under klimattoppmötet året innan att de skulle ta mer ansvar för klimatet (Fair Finance Guide 2016). Det tyder på att Nordea löskopplar sig då det finns ett gap mellan vad de säger att de ska göra och vad de gör i praktiken (Bromley & Powell 2012). Det kan även vara så att de uttalat sig om att de ska ta mer ansvar för miljön endast för att få legitimitet snarare än att visa större ansvarsskyldighet (Deegan & Unerman 2013).

5.5 Långsiktighet och kortsiktighet

Olve et al (1999) menar att Balanced Scorecard försöker koppla den kortsiktiga verksamhetsstyrningen med den långsiktiga visionen och strategin. Detta kan liknas med det König från Fair Finance Guide nämner i intervjun om att det är viktigt att bankerna sätter upp kortsiktiga mål för att uppnå de långsiktiga målen. Både Danske Bank och Ekobanken berättade att de har kortsiktiga mål för att nå upp till de långsiktiga.

Trots att König från Fair Finance Guide menar att finansbranschen är en kortsiktig bransch hävdar ändå alla bankerna i studien att de arbetar långsiktigt. Jizi et al (2013) menar på att banker har fått allt mer press på sig att ha en mer långsiktig syn på sina investerares affärsintressen och ta hänsyn till sina skyldigheter till samhället. Kaplan och Norton (1992) menar dock att alla långsiktiga strategier inte är lönsamma. Kaplan och Norton (1992) diskuterar även mått för finansiella prestationer och menar på att ledningar ofta tar hänsyn till kortsiktiga finansiella mått som till exempel försäljning och rörelseresultat, men att de ofta bortser från de bakomliggande aktiviteterna som är det som skapar värde för företaget. Ett företags aktiviteter kan vara bra för ett företag på lång sikt, men inte bidra positivt till de finansiella måtten på kort sikt vilket kan bli problematiskt vid mätningar (Kaplan & Norton 1992). Handelsbanken håller med om detta. Handelsbanken menar att de inte har några mätbara mål då de anser att absoluta mål leder till kortsiktiga beteenden. De arbetar istället för att lösa det underliggande problemet för att bli bättre på lång sikt. Porter och Kramer (2006) menar att den långsiktiga lönsamheten i ett företag och dess existens tillhandahålls bäst genom en balans av miljömål och sociala mål.

Enligt Simpson och Koher (2002) visar resultatet av deras studie att företagens sociala och finansiella resultat har en positiv korrelation. Bento et al (2016) menar dock på att de sociala måtten är mindre relevanta än finansiella mått i ett samhälle präglad av Shareholder value maximizing. Resultatet av Simpson och Kohers (2002) undersökning visade även att marknaden reagerar negativt mot företag som agerar illegalt eller socialt oansvarigt. Bankerna tar inte endast hänsyn till maximering av aktieägarnas värde vilket inte bekräftar Benson och Davidson (2009) teori eller Bentos et al (2016) forskning. Bankerna arbetar både med de sociala måtten och även de finansiella måtten vilket stämmer överens med resultatet i Simson och Kohers (2002) forskning. Då bankerna inte endast arbetar med de finansiella måtten kan det tyda på att de inte endast arbetar kortsiktigt. Den kortsiktiga delen av

bankernas hållbarhetsarbete kan kopplas till Benson och Davidsons (2009) teori då aktieägarvärde ofta är en orsak till kortsiktighet (Rieg 2015; Benson och Davidsons 2009). Freemans (2010) teori menar på att en del av att leva upp till intressenternas förväntningar är att arbeta med hållbarhet och alla bankerna i studien menar att en innebörd av att arbeta med hållbarhet är att arbeta långsiktigt. Att bankerna arbetar både kortsiktigt och långsiktigt stödjer även Jensens teori (2001). Enligt Porter och Kramer (2006) anses hanteringen av hållbarhetsfrågor vara avgörande för företagens långsiktiga existens och fortsatta expanderings. Att bankerna arbetar med hållbarhet kan därför delvis stödja deras åsikt om att de har ett långsiktigt tänk.

5.6 Bankernas påverkan på kundernas förtroende för banken

Finanskrisen 2008 ledde till att kunder och människor tappade förtroende för bankerna och Panamaskandalen ledde till att kunder tappade förtroende för de inblandade bankerna. Detta hänger ihop med legitimitetsteorin då det gör att bankerna förlorar sin legitimitet i samhället (Deegan & Unerman, 2013). Nordea skriver även i sin hållbarhetsredovisning att förtroende är väldigt viktigt i den finansiella sektorn. Ramlugun och Raboute (2015) skriver att den finansiella sektorn är känslig för förtroende hos kunderna och att bankväsen är de minst betrodda industrierna. Det finns ett samband mellan kundnöjdhet och samhällsengagemang och man måste ha en verksamhet som inger förtroende då kraven från kunderna blir allt högre (Svenskt Kvalitetsindex 2017).

Kundnöjdheten i bankerna har sjunkit från år 2008 till år 2009. Kollar man på studiens banker separat har inte kundnöjdheten i Nordea och Handelsbanken sjunkit mellan år 2008 och år 2009. Simonson berättar att bankerna efter finanskrisen arbetar mer med hållbarhet och även börjat redovisa sitt hållbarhetsarbete i hållbarhetsredovisningar som ges ut varje år. Laidroo och Sokolova (2015) skriver att hållbarhetsarbetet ökat efter finanskrisen men att det fortfarande finns utrymme för förbättringar av bankernas hållbarhetsarbete.

Handelsbanken menar på att när banker inte tar sitt ansvar kan det leda till att staten och skattebetalare blir tvungna att gå in och stötta banker med kapital, vilket även bekräftas av Danske Bank. Hållbarhet innebär att ta långsiktigt ansvar för påverkan på miljö, människa och framför allt samhället. Subprimekrisen är däremot höjden av ohållbarhet menar Handelsbanken i intervjun. Bankerna arbetar med deras intressenters intresse och inom de gränser och normer som finns i samhället, detta för att få förtroende och acceptans genom legitimitet då de uppfyller dessa krav (Deegan & Unerman, 2013). När deras arbetsprocess stämmer överens med samhällets moral och etiska normer uppnår de även det etiska ansvaret i Carrolls modell (1991).

Enligt König var Nordea den bank som var mest inblandad i Panamaskandalen. När banker är med i liknande skandaler förlorar de legitimitet från samhället. De lever inte heller upp till den legala/juridiska delen i Carrolls (1991) pyramid om de är inblandade i olagligheter som penningtvätt, korruption och skatteflykt. Carrolls (1991) legala del innebär att att bolag ska agera på ett sätt som överensstämmer med statens förväntningar och lagen, vilket de bankerna som var inblandade i Panamaskandalen inte gjorde. Legitimitetsteorin säger även den att företag som misslyckas med att uppfylla de samhälleliga förväntningar kan få, som konsekvens, sanktioner påtvingade av samhället i form av juridiska restriktioner (Deegan & Unerman 2013, s. 344). Rosén från Finansinspektionen berättar att om bankerna inte följer regelverken så kommer Finansinspektionen med åtgärder i form av sanktioner, vilket bekräftar legitimitetsteorin. Rosén bestyrker även i intervjun att Nordea och Handelsbanken

fått sanktioner. Svenskt Kvalitetsindex visar även på att Nordea, SEB, Danske Bank och Handelsbankens kundnöjdhet har sjunkit markant sedan år 2015. Det är dock svårt att avgöra hur stor roll Panamaskandalen har i detta. Antalet kunder har enligt Zeilon Lund (2016) minskat i Nordea efter skandalen då kunderna valde att byta bank. Detta kan man även se under tabell 2. Simpson och Koher (2002) menar även att marknaden reagerar negativt mot företag som agerar illegalt eller socialt oansvarigt vilket troligtvis var det som hände Nordea då både antalet kunder minskade och kundnöjdheten sjönk efter skandalen. Handelsbanken menar dock på att de fick fler kunder i samband med skandalen men detta går inte att bekräfta då de valt att inte dela med sig av hur många kunder de har till allmänheten.

Enligt Fair Finance Guide var Panamaskandalen en väckarklocka för bankerna då den blev så uppmärksam. Skandalen märktes även av Fair Finance Guide då bankerna började arbeta mer med skattefrågan vilket ledde till att temat skatteflykt lades till bland testerna. Intressenterna till bankerna märkte av denna skandal då de aktivt frågade bankerna kring deras hållbarhetsarbete.

Respektive banker i studien säger att de anser att skatt ska betalas i de länder där de verkar. Panamaskandalen visar dock på att det kan finnas en löskoppling hos vissa av bankerna när det gäller skattefrågor. Nordea skriver dock i sin årsredovisning att de lärt sig en läxa av panamaskandalen. De menar på att de har skärpt tillsynen över sina dotterbolag efter skandalen. Detta kan innebära att gapen mellan policy och praktik blivit mindre i Nordeas fall. De har däremot ändå dåligt resultat under temat "skatteflykt" från Fair Finance Guides tester. Efter Panamaskandalen har Nordeas koncernchef, Casper von Koskull, uttalat sig i en intervju att om Nordeas inblandning i skandalen har skett, så har det gått emot deras policy och deras sätt att agera och att detta är ett avslutat kapitel. Han har även poängterat att Nordea inte kommer ha något att göra med Mossack Fonseca i framtiden (Höiseth 2017). Deegan och Unerman (2013) menar att om ett företag gör avslöjanden på grund av osäkerhet kring legitimiteten så är avslöjandet effektivt motiverade av överlevnads- eller lönsamhets hänsyn snarare än en önskan att visa större ansvarsskyldighet.

Fair Finance Guide visar att bankerna är bristfälliga gällande resultatet av skatteflykt och transparens vilket visar på löskoppling (Deegan & Unerman 2013) då alla bankerna i studien, förutom Ekobanken, knappt når upp till hälften av de principer de säger att de står bakom och aktivt arbetar med. Banker vill gärna undvika skandaler och bankerna i studien vill gärna förneka eller förringa deras inblandning i Panamaskandalen. Detta då de vill behålla samhällets legitimitet.

6.0 Slutsats

I detta avsnitt dras slutsatser som studien kommit fram till med sin grund i analysen, teorierna, tidigare forskning och även primär- och sekundärdatan. Slutsatserna dras med återkoppling till studiens forskningsfrågor.

6.1 Varför arbetar bankerna med hållbarhet?

Denna studie kan bekräfta tidigare forskning då bankerna arbetar med hållbarhet i marknadsföringssyfte, även på grund av press från intressenterna samt för att öka sin lönsamhet. Bankerna arbetar även med hållbarhet för att minska risker. Detta inkluderar bland annat att inte ta för höga risker vid kreditgivning och även ta hänsyn till klimatrisker vid investeringar. "Känna-din-kund" processen är en del av att ta lägre risker. Bankerna arbetar även med hållbarhet för att uppnå legitimitet då även det är viktigt för deras långsiktiga överlevnad.

Intressenterna har en väsentlig betydelse för bankernas hållbarhetsarbete och bankerna tar hänsyn till sina intressenters intressen för deras långsiktiga överlevnad. En viktig intressent för bankerna är deras kunder och en viktig faktor till att bankerna arbetar med hållbarhet är då deras kunder efterfrågar detta. Arbete med hållbarhet och kommunikation kring hållbarhet kan leda till högre kundnöjdhet. Förtroende är även viktigt för bankerna. Ett samband mellan förtroende och kundnöjdhet kan finnas.

Skandaler och kriser triggar även igång bankerna med att arbeta bättre med sitt hållbarhetsarbete. En följd av Panamaskandalen var att bankerna började arbeta mer aktivt med skatteflyktsfrågor. Skandaler kan även leda till att kunderna i banken minskar.

6.2 Hur arbetar bankerna med hållbarhet?

Hållbarhetsarbetet inom bankerna har utvecklats och en anledning är press från intressenter. Hållbarhetsarbete har blivit alltmer integrerat i bankernas verksamheten och hållbarhetsavdelningar har tillkommit alltmer i bankerna. Bankerna definierar dock hållbarhet olika men har liknande åsikter kring arbetet av hållbarhet. Miljöaspekten finns dessutom genomgående i alla bankernas hållbarhetsarbeten.

Bankerna arbetar med hållbarhet genom att ta hänsyn till sina intressenter och deras intressen. Ett gap mellan policy och praktik finns i bankernas hållbarhetsarbete. Bankerna påstår i intervjuer och hållbarhetsrapporter att de tar hänsyn till vissa hållbarhetsaspekter som de i praktiken inte lever upp till helt, vilket visar på löskoppling.

Bankerna arbetar både långsiktigt och kortsiktigt då de både fokuserar på kortsiktiga finansiella mått och långsiktiga sociala mått. Det är via den indirekta påverkan som bankerna har möjlighet att göra störst skillnad för samhället med sitt hållbarhetsarbete jämfört med den direkta påverkan. När en bank gör något får det en ringar på vattnet effekt och flera aktörer kan påverkas. Bankerna lägger därav mer fokus på den indirekta påverkan. Klimatfrågan är ytterst viktig för bankerna och även för Finansinspektionen. Denna fråga arbetar de aktivt med i dagsläget bland annat genom att ta hänsyn till klimatrisker.

Bankerna arbetar strukturerat med penningtvätt, korruption och skatteflykt då det är reglerat i lagen. En del av detta är genom att utbilda personalen med "känna-din-kund" processen, även betala skatt i det land de är verksamma i samt följa lagarna.

Bankerna har en väsentlig roll för utvecklingen av hållbarhet. Hållbarhetsarbete och synen på hållbarhet förändras dock hela tiden. Bankernas hållbarhetsarbete förändras ständigt efter samhällets normer.

7.0 Diskussion

I detta avslutande kapitel diskuterar forskarna studiens analys och slutsatser. Avslutningsvis ges kritik mot studien och även förslag på framtida forskning.

7.1 bankernas hållbarhetsarbete

Forskning har visat att hållbarhet inom företagen ökat och till stor del i marknadsföringssyfte. Hållbarhetsrapporterna är skrivna för att få banken att framstå som bra och väldigt aktiva inom hållbarhetsarbetet. Detta kan ha en påverkan på intressenterna som läser rapporterna och anser att bankerna lever upp till förväntningarna från samhället och får en uppfattning om att bankerna är bättre än vad de faktiskt är gällande hållbarhetsarbetet. Swedbanks väsentlighetsanalys visar på att deras intressenterna anser att Swedbank lever upp till flera hållbarhetsaspekter, bland annat transparens, ansvarsfull utlåning och penningtvätt. Dock visar Fair Finance Guides tester att Swedbank är den bank som har störst gap mellan policy och praktik och visar på dåligt resultat kring alla dessa tre aspekter. Därav kan det vara så att intressenterna inte är så insatta i hållbarhetsarbete och har olika uppfattningar av vad transparens, ansvarsfull utlåning och penningtvätt innebär. Danske Bank är på andra plats gällande kundnöjdhet mätt av Svenskt Kvalitetsindex. Bland Fair Finance Guide hållbarhetstester ligger Danske Bank dock på bottenplats i de flesta temana. Därav kan det diskuteras om det finns ett samband mellan kundnöjdhet och hållbarhet eller om det beror på bristande kunskap hos kunderna. Svensk Kvalitetsindex menar på att kunderna ställer höga krav på bankerna och förväntar sig att de arbetar i praktiken med det de lovar. Dock kan detta tyda på att kunderna påverkas av bankens marknadsföring och rapportering av hållbarhet och att kommunikation kring hållbarhet är tillräckligt för att uppnå kundnöjdhet. Detta då det kan vara svårt för kunderna att veta vad bankerna egentligen gör i praktiken. Fair Finance Guide tester är dessutom stickprov som bara testar en liten del av bankens arbete i praktiken och därav kan det vara så att bankerna också är bristfälliga i många andra viktiga hållbarhetsaspekter. Det kan även diskuteras om svaren från respondenterna i intervjuerna anses vara helt sanningsenliga då bankerna måste framstå som duktiga inom sitt hållbarhetsarbete både av sina arbetsgivare och även för sina intressenter.

Det intressanta med studien var att bankerna hade liknande åsikter om synen på hållbarhet. Alla bankerna i studien anser att ta hänsyn till sina intressenter är en väldigt viktig del av att arbeta med hållbarhet. Hållbarhet är svårt att mäta även om bankerna och Finansinspektionen tagit fram olika sätt för att mäta hållbarhet på. Finansiella mått är lättare att mäta vilket troligtvis är anledningen till att det är finansiella mått som arbetare i finansbranschen utvärderas efter. Finansbranschen är en kortsiktig bransch men alla bankerna i studien menar ändå att de arbetar långsiktigt för att vara hållbara. Att banker är involverade i olagligheter och i händelser som till exempel Panamaskandalen kan tyda på att de ändå tänker kortsiktigt eftersom de vill ta möjligheter som leder till att de tjänar mer pengar på kort sikt vilket även innebär att de tar en risk. Detta även då vissa banker investerar i fossila bolag.

Hållbarhet är ett aktuellt ämne och hållbarhetsarbetet är i ständig förändring i takt med att samhället och dess normer förändras. Bankerna utsätts för ständig press och det blir svårt att vara i fas med dessa förändringar. Kraven på bankerna i Sverige är dessutom högre jämfört med övriga banker i Europa. Detta är även en anledning till flytten av Nordeas huvudkontor.

Tester visar att bankerna vill vara i fas men inte alltid lyckas och därav löskopplar sig. Även då löskoppling sker i bankernas hållbarhetsarbete kan det ändå vara så att bankerna med verksamhet i Sverige presterar bra då kraven är så höga.

7.2 Kritik mot studien

En nackdel med studien är valet av forskningsfrågor som efter insamlingen av datan har visat sig vara för breda. Undersökningen har genomgående försökts fokuseras men inte lyckats helt på grund av brist på information och brist på djupgående information om ämnena från både bankerna och Finansinspektionen och därav har informationen blivit för bred kring studiens ämnen.

Antalet respondenter från bankerna är endast tre stycken i jämförelse med det totala antalet av sex banker som har undersökts i denna studie. De tre bankerna som inte ställde upp på intervjuer har undersökts via deras hållbarhetsrapporter. De resterande bankerna som inte har undersökts i denna studie kan antingen ha kommit längre i sitt arbete med hållbarhet eller att de ligger sämre till jämfört med de undersökta bankerna i denna studie. Även verktygen och måtten som används vid arbete med hållbarhet kan skilja sig från de undersökta bankerna i denna studie i jämförelse med de bankerna som inte har undersökts. Antalet intervjuer med respektive bank kunde även ha utökats där man kunde ha haft intervjuer med flera personer på banken som arbetar med hållbarhet för att få ett mer djupgående perspektiv. Det hade dock varit svårt att utöka antalet respondenter på detta sätt då bankernas hållbarhetsavdelning endast består av cirka två till tre personer. Bankerna är inte heller helt opartiska. Ett problem som uppstod under arbetets gång var även att den opartiska respondenten från Finansinspektionen inte kunde delge all information som vore önskvärt på grund av offentlighets- och sekretesslagen. Därav hade det även varit önskvärt att utöka antalet opartiska respondenter. Svenska Bankföreningen hade därav varit av intresse för att få en större överblick på bankernas hållbarhetsarbete. Studien skulle även kunna förbättras genom att ta mer hänsyn till vad bankernas intressenter anser om deras hållbarhetsarbete, exempelvis genom en enkätundersökning. Detta skulle dock kunna bli problematiskt att genomföra då intressenterna troligtvis inte är så insatta i bankernas hållbarhetsarbete och därav svårt för intressenterna att skilja på vad bankerna säger att de gör och vad de verkligen gör i praktiken.

Det kan även riktas kritik mot den kvantitativa delen av studien då andra nyckeltal kunde tas i beaktande. Exempel på nyckeltal kan vara företagsvärde eller affärsvolymen istället för antalet kunder. Antalet kunder var dessutom problematiskt att få tillgång till och vissa banker kommunicerade inte ut antalet kunder offentligt och därav tillkom bortfall. Alla dessa aspekter kan tas till beaktande vid framtida forskning.

7.3 Förslag på framtida forskning

Hållbarhet är ett väldigt brett ämne och det finns därför många intressanta aspekter som det går att forska vidare på. En rekommendation för framtida forskning är att rikta in sig på något mer specifikt för att studien inte ska bli alltför bred. Vid intervjuerna var alla respondenterna eniga om att klimatfrågan är den viktigaste frågan just nu. Därav vore det intressant att forska vidare kring det temat. Respondenterna var även överens om att det är den indirekta påverkan av bankernas hållbarhetsarbete som har den största påverkan. Ett förslag på framtida

forskning är därför att forska mer om bankers kreditgivning och klimatrisker som finns. Klimatrisker är viktigt då de kan bidra till risker i krediter. Svenska Bankföreningen arbetar även med hållbarhet i kreditgivningen för bankerna och för att öka dess transparens. Ytterligare en intressant aspekt att forska på är hur hållbarhetsarbetet i banker skiljer sig åt mellan olika länder.

Referenser

- Aktuell hållbarhet (2018). *101 mäktiga i hållbarhetsverige - hela listan*.
<https://www.aktuellhallbarhet.se/101-maktiga-hallbarhetsverige-hela-listan/> [24/4-2018]
- Alestig, P. (2015) Trots miljardvinster - bankernas brist i hållbarhet. *Svenska dagbladet*, 21 oktober.
<https://www.svd.se/trots-miljardvinster-bankerna-brister-i-hallbarhet> [1/2-2018]
- Alvesson, M. & Sköldbberg, K. (2008). *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. 2 uppl. Danmark: Studentlitteratur
- Benson, B. & Davidson, W. (2009). The Relation between Stakeholder Management, Firm Value, and CEO Compensation: A Test of Enlightened Value Maximization.
- Bento, R., Mertins, L. & White, L. (2016) Ideology and the Balanced Scorecard: An Empirical Exploration of the Tension Between Shareholder Value Maximization and Corporate Social Responsibility. *Journal of bussines etichs*, 142(4) s. 769-789
- Borglund, T., De Geer, H., Sweet, S., Frostenson, M., Lerpold, L., Nordbrand, S., Sjöström, E. & Windell, K. (2017). *CSR och företagande*. Stockholm: Sanoma utbildning AB
- Bromley, P. & Powell W.W. (2012). From Smoke and Mirrors to Walking the Talk: Decoupling in the Contemporary World. *The Academy of Management Annals* 2012, 1–48,
- Bryman, A. (2016). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber
- Bryman, A. & Bell, E. (2016). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Stockholm: Liber
- Bryman, A. & Bell, E. (2013). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Stockholm: Liber
- Bryman, A. & Bell, E. (2017). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Stockholm: Liber
- Carlson, M. (2001). *Att arbeta med företagsanalys*. Malmö: Daleke Grafiska AB
- Carroll, A. (1991). The pyramid of corporate social responsibility. *Business Horizons*, 34(4), s. 39-48
- Carroll, A. (2004). Managing ethically with global stakeholders: A present and future challenge. *Academy of Management Executive*, (18)2 s. 114-120
- Clarke, V. & Braun, V. (2016). Thematic analysis. *The Journal of Positive Psychology*, 12(3) s. 297-298
- Creswell, J. & Creswell, D. (2018). *Research design*. Singapore: SAGE Publications
- Creswell, J. & Plano Clark, V. (2011). *Mixed methods research*. The United States of America: SAGE Publications

Dao, V., Langella, I., & Carbo, J. (2011). From green to sustainability: information technology and an integrated sustainability framework. *Journal of Strategic Information Systems*, 20, 63-79.

Deegan, C., & Unerman, J. (2013). *Financial Accounting Theory* (Vol. 2). Maidenhead: McGraw-Hill Higher Education.

Denscombe, M. (2016) *Forskningshandboken*. Lund: Studentlitteratur AB

Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H., Towns, A. & Wängnerud, L. (2017) *Metodpraktikan*. Visby: Wolterskluwer

Fegler, Cecilia. & Unemo, Lena. (2000). *Långtidsutredning 1999/2000 : Vad är hållbar utveckling?* Stockholm: Fritzes offentliga publikationer.

Frankfort-Nachmias, C., Nachmias, D. & DeWaard, J. (2015). *RESEARCH METHODS in the SOCIAL SCIENCES*. New York: Worth Publishers Andra upplagan

Freeman, E., Harrison, J., Wicks, A., Parmar, B. & Colle, S. (2010). *Stakeholder Theory*. United Kingdom: Cambridge University Press

Fair Finance Guide (u.å). *Klimatförändringar*.
<https://fairfinanceguide.se/banks/teman/klimatfoeraendringar/> [5/2-2018]

Fair Finance Guide (2015). *Bankernas svarta samvete*.
<https://fairfinanceguide.se/nyheter/2015/bankernas-svarta-samvete/> [30/1-2018]

Fair Finance Guide (2015). *Undermining our future*.
<https://fairfinanceguide.se/nyheter/2015/undermining-our-future/> [2/2-2018]

Fair Finance Guide (2015). *Ny rapport om fondernas klimatpåverkan*.
<https://fairfinanceguide.se/nyheter/2015/ny-rapport-om-fondernas-klimatpaaverkan/> [2/2-2018]

Fair Finance Guide (2016). *Nordea satsar halv miljard på rysk kolkraft*.
<https://fairfinanceguide.se/nyheter/2016/nordea-satsar-halv-miljard-paa-rysk-kolkraft/> [30/1-2018]

Fair Finance Guide (2018). *Danske Bank*. <https://fairfinanceguide.se/banks/banker/danske-bank/> [23/5-2018]

Finansinspektionen. (2015). *Miljö och hållbarhetsperspektiv i kreditgivning till företag*.
http://www.fi.se/contentassets/3dcce69634c749cbac3109cd60ce1dc8/hallbar_kredit.pdf [20/4-2018]

Finansinspektionen. (u.å). *Finansiell stabilitet*. <http://www.fi.se/sv/finansiell-stabilitet/> [22/3-2018]

- Finansinspektionen. (2017). *Tillsynen över bankerna*.
<https://www.fi.se/contentassets/7c8169d883f643f290632afe70989af7/bank-tillsynsrapport-2017ny.pdf> [3/5-2018]
- Finansförbundet. (2018) *Tuffare krav på svenska banker hotar konkurrensen*.
<https://www.finansforbundet.se/nyheter--press/nyheter/nyheter-2018/tuffare-krav-pa-svenska-banker-hotar-konkurrensen/> [4/6-2018]
- Forsberg Fierro, A. (2016). Därför ska du bry dig om panamaläckan. *Metro*, 4 april.
<https://www.metro.se/artikel/darför-ska-du-bry-dig-om-panamaläckan-xr> [3/3-2018]
- Haddad, P. (2016) *Panama-dokumenten - detta har hänt*.
<https://www.svt.se/nyheter/inrikes/panama-dokumenten-detta-har-hant> [20/3-2018]
- Hartman, J. (1998). *Vetenskapligt tänkande*. Lund: Studentlitteratur
- Hellmann, T. F., Murdock, K. C., & Stiglitz, J. E. (2000). Liberalization, moral hazard in banking, and prudential regulation: Are capital requirements enough?. *American economic review*, 90(1), 147-165
- Hubbard, G. (2009) Measuring Organizational Performance: Beyond the Triple Bottom Line. *Business Strategy and the Enviroment*. 177-191
- Höiseth, P. (2017). Nordeachefen mitt i stormen. *Dagens industri*, 22 mars.
<https://www.di.se/nyheter/nordeachefen-mitt-i-stormen/> [4/3-2018]
- Jacobsen, D. (2017). *Hur genomför man undersökningar? Introduktion till samhällsvetenskapliga metoder*. Lund: Studentlitteratur AB
- Jensen, M. (2001). Value maximization, Stakeholder theory, and the Corporate objective function. *Journal of applied corporate finance*, 14(3), 8-21
- Jizi, M., Salama, A., Dixon, R. & Stratling, R. (2013) *Journal of Buissiness Ethics*, (125) 4, s. 601-615
- Johannessen, A. & Tufte, P. (2003) *Introduktion till samhällsvetenskaplig metod*. Malmö: Liber
- Kaplan, R. & Norton, D. (1992). The Balanced Scorecard - Measures that drives performance. *Harvard business review*, 71-79
- Laidroo, L. & Sokolova, M. (2015). International banks' CSR disclosures after the 2008 crisis. *Baltic Journal of Management*, 10(3), s. 270-294
- Ljungdahl, F. (1999). *Utveckling av miljöredovisning i svenska börsbolag -praxis, begrepp, orsaker*. Diss., Lund universitet. Lund: Lund University Press

Loureiro, S., Sardinha, I.M.D., Reijnders, L. (2012). The effect of corporate social responsibility on consumer satisfaction and perceived value: the case of the automobile industry sector in Portugal. *Journal of cleaner production*, 9(2), s. 59-74

Lybeck, J. (2009). *Finanskrisen*. Stockholm: SNS förlag

Miralles-Quirós, M., Miralles Quirós, J., Sánchez-Hernández, I. & Guia-Arraiano, I. (2017). SUSTAINABILITY REPORTING IN EUROPE: DIFFERENCES IN TERMS OF LEGISLATION AND VALUATION. *R-LEGO - Revista Lusófona de Economia e Gestão das Organizações*, N.o 5,

Mitchell, R., Agle, B. & Wood, D. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts. *The Academy of Management Review*, 22(4) 853-886

Nationalencyklopedin (u.å) *Hållbar utveckling*.
<https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/h%C3%A5llbar-utveckling> [30/4-2018]

Novick, G. (2008). Is there a bias against telephone interviews in qualitative research?. *Research in nursing & health*, 31(4), 391-398.

Olsson, H. & Sörensen, S. (2011) *Forskningsprocessen*. Stockholm: Liber Tredje upplagan

Olve, N., Roy, J. & Wetter, M. (1999). *Balanced Scorecard i svensk praktik*. Malmö: Liber AB

Pattanaik, S. (2008). Gaping Fault Lines in the Global Financial Stability Architecture: Lessons from the US Sub-Prime Crisis. *Journal of international and area studies*, 15(2) 87-114

Paulík, J., Sobeková Majková, M., Tykva, T. & Červinka, M. (2015) Application of the CSR Measuring Model in Commercial Bank in Relation to their Financial Performance, *Economics and Sociology*, 8(4), s. 65-81

Porter, M. & Kramer, M. (2006). Strategy and Society: The Link between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility. *Harvard Business Review*, 84(12) s. 78–92

Ramlugun, V. & Raboute, W. (2015) DO CSR PRACTICES OF BANKS IN MAURITIUS LEAD TO SATISFACTION AND LOYALTY? *Studies in Business and Economics*, 10(2) 128-143

Regeringskansliet. (2013). *Hållbart företagande*.
<http://www.regeringen.se/49b74c/contentassets/b692b43679c54e0aa9ec33d05c348adf/hallbart-foretagande---plattform-for-svenskt-agerande> [6/2-2018]

Regeringen. (2015). *Ansvar för finansiell stabilitet*.
<http://www.regeringen.se/artiklar/2015/02/ansvar-for-finansiell-stabilitet/> [6/3-2018]

- Rieg, R. (2015). Dynamics of value-based management: does shareholder value cause short-termism?, *Journal of Management Control*, 26(2), s. 193-224
- Riksbanken. (2018). *Finansiell stabilitet*. <https://www.riksbank.se/sv/finansiell-stabilitet/> [15/5-2018]
- Riksgälden. (u.å). *Finansiell stabilitet*. <https://www.riksdagen.se/sv/omriksdagen/Finansiell-stabilitet/> [15/5-2018]
- Sb-index (2017) *Sustainable brand index*.
<https://www.sb-index.com/2017-sweden-official-ranking> [4/4-2018]
- Simpson, G. & Kohers, T. (2002) The Link Between Corporate Social and Financial Performance: Evidence from the Banking Industry. *Journal of Business Ethics*, 35 97-109
- Suni, A. (2017). Nordeas VD: Utmaning att förklara flytten. *Svenska Dagbladet*, 7 september.
<https://www.svd.se/just-nu-nordea-haller-presstraff-om-flytten> [1/6-2018]
- Svenska bankföreningen (2014). *Bankernas betydelse för Sverige*.
https://www.swedishbankers.se/media/1001/1402bankernas_betydelse.pdf [15/5-2018]
- Svenskt Kvalitetindex (2016). *Bank*. <http://www.kvalitetsindex.se/wp-content/uploads/2016/06/Press-SKI-Bank-2016.pdf> [23/5-2018]
- Svenskt Kvalitetindex pressmeddelande bank (2017). *Branschmätning bank 2017*
<http://www.kvalitetsindex.se/report/svenskt-kvalitetsindex-branschmatning-bank-2017/> [19/5-2018]
- Svenskt näringsliv (2006) *Frågor och svar om företagens roll i samhället*.
https://www.svensktnaringsliv.se/migration_catalog/foretagens-roll-i-samhallet-fragor-och-svar-om-foretagens-roll-i_526035.html/BINARY/Foretagens%20roll%20i%20samhallet%20-%20Frågor%20och%20svar%20om%20foretagens%20roll%20i%20samhallet.pdf [12/2-2018]
- Swedbank års- och hållbarhetsredovisning (2017).
https://www.swedbank.com/idc/groups/public/@i/@sbg/@gs/@ir/documents/financial/cid_2580377.pdf [10/5-2018]
- Swedwatch. (2015). *Sparandet påverkar klimatet*.
<http://www.swedwatch.org/publikation/rapport/sparandet-paverkar-klimatet/> [6/2-2018]
- Thornéus, E. (2017). Storbanken Nordea flyttar till Finland. *Aftonbladet*, 6 september.
<https://www.aftonbladet.se/nyheter/a/82vLQ/storbanken-nordea-flyttar-till-finland> [4/6-2018]
- Thuren, T. (2013). *Källkritik*. Stockholm: Liber AB
- TT (2017). Rekordlåg betyg för nordea. *Svenska Dagbladet*, 2 oktober.
<https://www.svd.se/lokala-banker-har-hogst-fortroende> [4/6-2018]

Weber, O., Diaz, M. & Schwegler, R. (2014). Corporate Social Responsibility of the Financial Sector – Strengths, Weaknesses and the Impact on Sustainable Development. *Sustainable Development*, 22(5) s. 321-335

Welcomer, S., Cochran, P., Rands, G. & Haggerty, M. (2003). Effects of Power and Social Responsiveness on Firm-Stakeholder Relationships. *Business & society*, 42(1) 43-82

Zeilon Lund, A. (2016). Kundflykt från Nordea efter panamaskandalen. *Svenska Dagbladet*, 21 maj.

<https://www.svd.se/kundflykt-fran-nordea-efter-panamaskandalen> [15/2-2018]

