

Scores rapportserie 2013:1

## Hållbar bankverksamhet?

En studie av (den ihåliga) hållbarhetsdiskursen i den svenska banksektorn

Susanna Alexius & Leina Löwenberg

**SCORE**

STOCKHOLM CENTRE FOR  
ORGANIZATIONAL RESEARCH

# Hållbar bankverksamhet?

En studie av (den ihåliga) hållbarhetsdiskursen i den svenska banksektorn\*

Susanna Alexius & Leina Löwenberg,

forskare vid Score vid Handelshögskolan i Stockholm och Stockholms universitet

kontakt: [susanna.alexius@hhs.se](mailto:susanna.alexius@hhs.se)

Scores rapportserier 2013:1

ISBN 978-91-89658-76-9

Stockholms centrum för forskning om offentlig sektor

106 91 Stockholm

[www.score.su.se](http://www.score.su.se)

\*Författarna vill rikta ett varmt tack till Forskningsstiftelsen FAS som finansierat studien. Ett stort tack för värdefulla synpunkter riktas också till deltagarna i workshopen Analyzing Discourse: Hands-on conference vid Stockholms Universitet 14-15 juni 2012, till deltagarna vid textseminariet vid Score 22 november 2012, till deltagarna vid Halvarsson & Halvarsons CSR-seminarium 24 april 2013 samt till redaktörerna för Scores rapportserie Martin Gustavsson och Anette Nyqvist.



## Innehåll

Inledning.....	3
Hållbarhet - ett mångtydigt begrepp på gott och ont.....	3
Den diskursiva rapportpraktiken som skyltfönster.....	3
Tidigare forskning om den diskursiva repertoaren för CSR/hållbarhet.....	5
Metod.....	6
Empiri.....	8
En tredjedel av Banksföreningsbankerna rapporterar inte alls om hållbarhet.....	8
Den diskursiva repertoaren om hållbar bankverksamhet.....	9
1. En hållbar bank för dialog och samverkar.....	9
2. En hållbar bank uppmuntrar andra att engagera sig.....	18
3. En hållbar bank kan fortsätta som tidigare, med inkrementella justeringar.....	22
4. En hållbar bank engagerar sig i första hand kortsiktigt och lokalt.....	28
5. En hållbar bank kan tjäna pengar på hållbarhet.....	31
Resultat och diskussion.....	34
Dialog och stöttande verb fördelar och förskjuter ansvar.....	34
Intet nytt under solen?.....	35
Gränslösa utfästelser men begränsat engagemang?.....	35
”För att ni kunder bryr er!”.....	36
Diskursiva tystnader och tabun.....	38
Referenser.....	42
Bilagor.....	45

# Inledning

## Hållbarhet - ett mångtydigt begrepp på gott och ont

Att hållbarhet är ett mångtydigt, vagt begrepp har ofta analyserats i positiva ordalag, som en möjlighet för många att engagera sig i problematiken (Kotler & Lee, 2005; Bergström, 2006). Men begreppets mångtydighet kan också bjuda in till falska förhoppningar varför det är angeläget att syna utfästelser om hållbarhet närmare. Det är inte säkert att ansvarstagandet och hållbarheten ökar bara för att fler börjar hållbarhetsrapportera. Borglund, Frostenson och Windell (2010) fann t ex att det i första hand var kunskaper och färdigheter i rapportmetodik som ökade som konsekvens av att svenska statliga bolag började avkrävas hållbarhetsrapporter (ibid.). Detta rapporterande kan dock åtminstone kortsiktigt öka företagets legitimitet, även i avsaknad av omvälvande beslut och genomgripande handlingar i riktigt mot en mer hållbar kärnverksamhet (Meyer & Rowan, 1977).

Oftast är det skandalernas enstaka *worst case* eller stjärnornas enstaka *best practice* som omskrivs i studier om hållbarhet och CSR. Men i en tid när förväntningarna på ett hållbart företagande är stora och hållbarhetsidén dagligen översätts till en bred repertoar av reformer och åtgärder (Frostenson, 2011; Alexius, Furusten och Werr, 2012), är det angeläget med empiriska studier som spänner över ett större antal fall. Företag förväntas förhålla sig till hållbarhetsidén, men frågan är hur och i vilken utsträckning de väljer att göra det. I den här rapporten tar vi oss an den frågan genom att studera översättningar från den generella hållbarhetsidén till den diskursiva lokala rapportpraktiken i den svenska banksektorn.

Sjöström och Sweet (2010) menar att banker kan förväntas ha stora möjligheter att medverka till ett bättre samhälle, dels genom att anpassa sin egen kärnverksamhet och sina produkter och dels genom sin normativa roll som rådgivare i ekonomiska frågor. I sin roll som kreditgivare har banker också makt att avgöra vilka som får låna och makt att påverka vilka hållbarhetsanspråk som ställs på olika investeringsprojekt. Det låter ju lovande. Men vad gör bankerna faktiskt i praktiken? I den här rapporten intresserar oss för innehållet i den samtida diskursen om hållbar bankverksamhet som den tar sig uttryck i årsredovisningar och hållbarhetsrapporter utgivna av banker verksamma i Sverige. Närmare bestämt undersöker vi hur 24 banker, verksamma i Sverige, förhåller sig till det mångtydiga begreppet hållbar utveckling i sina årsredovisningar eller separata hållbarhetsrapporter för år 2011. Vi intresserar oss framförallt för att i hållbarhetsrapporterna kunna urskilja uttryck som behandlar *Vem som ska göra vad för hållbarhet, dvs vad ska banken göra och vad ska andra göra?* Mot slutet av rapporten för vi också ett resonemang om de motiv som kommer till uttryck i rapporterna: *Varför engagerar sig bankerna för hållbarhet?*

## Den diskursiva rapportpraktiken som skyltfönster

Det är i företagets dagliga praktik de goda föresatserna om hållbarhet ska realiseras. I den här studien lutar vi oss emot tidigare studier om översättning och implementering av populära idéer (t ex Czarniawska & Sevón, 1996; Furusten, 1999; Rovik, 2000) och antar att denna tidigare kunskap även gäller hållbarhetsidén och hållbarhetens praktik (jfr Jutterström & Norberg, red, 2011). Baserat på denna tidigare forskning om vad som generellt brukar hända

då idéer översätts i lokal praktik är vi inte förvånade över att det rapporteras om *corporate greening* eller *greenwashing*, åtgärder som syftar till att "tvätta bort" en organisations dåliga rykte och bygga legitimitet som miljömedveten aktör (Ongkrutraksa, 2007; Livesey & Graham, 2007; Levy, 1997 i Callio 2006). Snarare förväntar vi oss att legitimitetssträvanden är överordnade och att organisatorisk respons i form av hyckleri, särkopplingar, inkrementella justeringar av existerande kärnverksamhet (Sjöström & Sweet, 2010) samt ansvarsförskjutningar till andra sker också vid lokala översättningar av hållbarhetsidén (Itänen, 2011).<sup>1</sup> Så blir det eftersom organisering är komplex och av nöden innebär hantering av en rad olika variabler (Brunsson & Olsen 1993). I den lokala praktiken ställs hållbarhet mot andra värden och mål som till exempel lönsamhetsmål som av vissa kan upplevas mer angelägna, åtminstone på kort sikt (Alexius & Tamm Hallström red, kommande). Givet detta "korstryck" och de organisatoriska dilemman det mångtydiga begreppet hållbarhet öppnar för är det således begripligt och förväntat att också hållbarhetens praktik tar sig uttryck som kan liknas vid "gammalt vin i nya läglar" (Frostenson, 2011; Alexius, Furusten och Werr, 2012).

En första teoretisk utgångspunkt för vår studie är att vi förstår bankers rapportpraktik som en diskursiv praktik. Diskurser är skildringar av verklighet som samtidigt skapar det vi uppfattar som verkligt och sant. Diskurser påverkar vårt tänkande och våra handlingar, de skapar mening, sammanhang och förståelse (Börjesson, 2003). Enligt detta perspektiv kan skrivandet av en hållbarhetsrapport å ena sidan betraktas som en konkret, individuell och kontextbunden handling, men å andra sidan som en institutionaliserad och socialt förankrad handling som uppvisar generella drag (Winther Jørgensen & Phillips, 1999). Vi kan förvänta oss att kunna urskilja regelbundenheter och mönster i en diskurs; det vi här kallar en *diskursiv repertoar* (Winther Jørgensen & Phillips, 1999). Med det begreppet avses ett slags möjlighetsrum som sätter gränser för vad som tycks möjligt att uttrycka, t ex i en hållbarhetsrapport (Winther Jørgensen & Phillips, 1999, Börjesson, 2003, Potter, 1996). I vårt fall antar vi att det finns en diskursiv repertoar om hållbarhet som utgör en upplevd ram för hur banker tycker sig kunna uttrycka sig om sitt hållbarhetsarbete.

Den diskursiva rapportpraktiken är visserligen en central organisatorisk hållbarhetspraktik i sig själv (se t ex Kolleck, 2009), men en andra teoretisk utgångspunkt för vår studie är att en organisations diskursiva rapportpraktik inte bara är intressant i sig utan också kan fungera som en källa till kunskap om organisationens beslut och handlingar. Vi menar att det är rimligt att anta att rapporter återspeglar den bästa, mest moraliska versionen av organisationen, att i detta fall CSR- och hållbarhetsrapporter kan betraktas som ett "skyltfönster" som visar upp banken från dess mest fördelaktiga, legitima sida (Meyer & Rowan, 1977). Vi menar således att det är rimligt att anta att en bank inte fattar mer radikala beslut eller vidtar mer långtgående handlingar för hållbarhet, än dem som visas upp i bankens hållbarhetsrapport. Såvida inte möjlighetsrummet i den diskursiva repertoaren om hållbar bankverksamhet upplevs så begränsat att det inte tycks lämpligt att uttrycka mer genomgripande engagemang för hållbarhet. Vi återkommer till denna fråga vi återkommer till i rapportens avslutande avsnitt (Brooks 2010; Baden & Harwood 2012).

---

<sup>1</sup> Vad gäller den senare punkten noterar vi att dagens organisationer gärna hanterar värdekonflikter genom att ta sig förebyggande, informerande ansvarsroller (t ex Meyer 1994;1996; Alexius, kommande). Det hör idag till ovanligheterna att organisationer fattar direkta beslut i konsumtionsfrågor, som när livsmedelsföretaget Coop beslutade att helt sluta sälja ägg från "burhöns". Vanligare har det idag blivit att organisationer använder *ekomärken* och *hållbarhetsinformation* och uppmanar konsumenten att välja "rätt", dock vanligen utan att sluta sälja sitt icke-hållbara varusortiment (Alexius & Löwenberg, 2012). Om ansvarsförskjutning till konsument se t ex Bildtgård 2006; Williams 2007, Shamir 2008, Alexius 2011, Frostenson et al 2012, till underleverantörer, se t ex Frostenson et al, 2012, till branschorganisationer och politiker se t ex Fries, 2011.

## Tidigare forskning om den diskursiva repertoaren för CSR/hållbarhet

Vi har valt att studera den banksektorn eftersom det så vitt vi förstått fortfarande endast genomförts ett fåtal empiriska studier av hur CSR och hållbarhetsidén översätts i banksektorn. Göthbergs avhandlingsstudie (2011) av hur den svenska finansiella sektorn som helhet tagit till sig CSR-idén hör till detta fåtal. Hon påpekar generellt att väldigt lite forskaruppmärksamhet har riktats mot konsekvenserna av CSR i finanssektorn (ibid s. 12).

Ett resultat av en av Göthbergs egna studier är att endast 25 procent av de 483 finansföretag vars webbsidor hon studerade, kommunicerade om CSR på sina hemsidor under åren 2009-2010 (ibid s. 31). Göthberg kommenterar detta resultat så här (ibid s. 31): "this result is less than expected and hardly indicates that the idea of CSR has become institutionalized and taken for granted within the financial sector." I likhet med Göthberg finner vi det intressant att fortsätta att närmare granska och följa vad omvärldens förväntningar om ett ökat engagemang för CSR och hållbarhet resulterar i för den lokala finanspraktiken. Inte minst upplever vi det angeläget mot bakgrund av att sektorn i den senaste finanskrisens kölvatten mött betydande negativ publicitet (jfr Sjöström & Sweet, 2010, Göthberg, 2011), nu senast för att ha fortsatt höga vinstmål (se till exempel <http://www.dn.se/ekonomi/bolanen-guldgruva-for-storbankerna>). Därmed torde sektorn ha ett ökat behov av att återvinna sin legitimitet. Mot denna bakgrund finner vi det förvånande både att inte fler banker börjat hållbarhetsrapportera och att inte forskare ännu inte studerat *vad* bankerna egentligen rapporterar i sina hållbarhetsrapporter.

Med Reuters ord (2010 s. 5), vill vi med den här rapporten bidra till att "mejsla ut de bilder av samhällsansvar som har företräde" i bankernas rapportpraktik. Det är angeläget eftersom det är rimligt att anta att den hållbarhetsdiskurs som kommer till uttryck i rapporterna i viss grad kommer att påverka bankernas framtida beslut om investeringspolicys, vilka produkter som särskilt marknadsförs till kunderna osv. (se Helgesson, Kjellberg & Liljenberg 2004 om avbildningars konsekvenser på marknader). Dock vet vi från tidigare forskning att det är oklart *i vilken utsträckning* rapportpraktiken påverkar bankernas övriga beslut och handlingar (Meyer & Rowan, 1977; Borglund, Frostenson och Windell, 2010). Vi kan inte förvänta oss att *alla* de PR-mässiga utfästelser och förhoppningar om hållbarhetspraktik som uttrycks i den diskursiva rapportpraktiken kommer att realiseras i annan form än just som text eller prat (Brunsson, 1989).

Litteratur om det som på engelska kallas *social/sustainable banking* har hittills främst inriktats mot att beskriva best-practice-fall av väldigt nischade banker med social profil (se t ex Benedikter, 2011; Weber & Remer, red. 2011; Bouma, Jeucken & Klinkers, red. 2001, även Wijkström, red. 2010). Då emellertid hållbarhetsdiskursen för den mer kommersiella banksektorn som helhet inte studerats i någon större utsträckning tidigare har vi funnit det relevant att utgå från studier av diskurser om det mer omskrivna begreppet CSR. Också på detta område visar det sig emellertid saknas studier som handlar specifikt om *banksektorns* diskursiva repertoar för hållbarhet. Vi har därför utgått från den mer generella litteraturen om CSR-diskurser, vars huvuddrag tecknas nedan.

Gällande den första frågan om vem som ska göra vad för hållbarhet finner Itänen (2011) tre huvudsakliga CSR-diskurser i sin studie av den diskursiva repertoaren för CSR i tio multinationella västeuropeiska best practiceföretags rapporter. Förutom den affärsinriktade diskursen (*business*) och bry-sig-om-diskursen (*caring*) som berördes ovan fann Itänen även en dela-ansvaret-med-andra-diskurs (*sharing*). Enligt denna diskurs är CSR ett samverkansprojekt i vilket organisationen påverkar, inspirerar och stöttar andra att agera

hållbart och ansvarsfullt (ibid.) Det är en ansvariggörandets diskurs om har tolkats som ett sätt att försöka skjuta över ansvar på andra (Alexius, kommande). Reuter (2010) skriver om det hon kallar företags ”ansvarsminimum”, om en passiv ansvarsposition för den ”laglydiga” som typiskt tolkas så att (s. 3) ”företaget i praktiken endast behöver följa det existerande juridiska regelverket för att kunna säga sig ha utfört sina plikter”.

Ett annat sätt att förstå vem som, enligt diskursen, ska göra vad för hållbarhet är att betrakta den överordnade affärsinriktade retoriken som en ”tvångströja av ekonomisk rationalitet” (Brooks 2010 i Baden & Harwood 2012 s. 3). Om ”tvångströjan” är på finns det inte mycket utrymme för etiska motiv (jfr caring) och uppföljning av handlingar som saknar ett vinna-vinna-utfall, menar författarna. Tonvikten på en affärsinriktad diskurs för CSR kan då medföra att organisationer i första hand förhåller sig till CSR-idén genom att plocka ut de ansvarsområden som passar deras affärsstrategier bäst, s k ”cherrypicking” (Baden & Harwood 2012 s. 3):

“This emphasis on the business case for CSR inevitably allows companies to cherry pick responsibilities in line with business priorities (Bondy 2012 Burchell and Cook 2008), and to focus their CSR efforts on the most profitable projects and practices (e.g. energy saving projects or those that provide positive marketing opportunities), rather than those that are most needed by society (Parkes et al. 2010).”

När det gäller den andra frågan om de uttryckta motiven för hållbarhetsengagemang pekar en nyligen genomförd studie av den diskursiva repertoaren för CSR i allmänhet (Baden & Harwood 2012) på en överordnad affärsinriktad diskurs (*the economic business case*). Denna affärsinriktade diskurs lyfter fram organisationers egenintresse av att engagera sig i CSR och hållbarhet (se även Windell 2006 och Alexius, Furusten & Werr 2012). CSR beskrivs som ett verktyg kopplat till strategi, vinst och konkurrenskraft. Affärsverksamhet framställs som god i sig själv i och med att vinster samt produkter och tjänster lämnar bidrag till samhället (Itänen, 2011). Studier har också funnit att hållbarhetsdiskursen rymmer ett alternativt eller komplementärt bry-sig-om-andra (*caring*) motiv av mer idealistisk karaktär (Itänen, 2011; Windell, 2006 och Alexius, Furusten & Werr 2012). Enligt det är CSR att likställa med ett långsiktigt etiskt engagemang som når bortom kärnverksamheten. Som vi diskuterar mot slutet av den här rapporten är det emellertid inte alltid så lätt att identifiera dessa motiv. Bland annat eftersom den affärsinriktade diskursen ofta uttrycks i termer av vinna-vinna (*win win*) – fördelar, såväl ekonomiska som sociala, såväl för organisationen som för dess omvärld (Alexius & Tamm Hallström, kommande).

## Metod

För att kunna studera den diskursiva repertoaren om hållbar bankverksamhet som den yttrar sig i den svenska banksektorn har vi avgränsat vårt urval till samtliga 24 medlemsbanker i Svenska bankföreningen 2011. De 24 medlemsbankerna utgör ca 21 procent av antalet banker i Sverige.<sup>2</sup> Tillsammans representerar medlemsbankerna mer än 85 procent av den svenska banksektorns affärer/marknadsandelar gällande såväl inlåning som utlåning (Svenska bankföreningen, 2010; 2012).

---

<sup>2</sup> I december 2010 fanns det totalt 114 banker i Sverige:

[http://www.swedishbankers.se/web/bf.nsf/\\$all/3EB3F41103785D17C12576180044EBF3](http://www.swedishbankers.se/web/bf.nsf/$all/3EB3F41103785D17C12576180044EBF3)

Vår empiriska utgångspunkt har varit att den rådande diskursiva repertoaren om hållbar bankverksamhet går att skönja i de studerade bankernas hållbarhetsredovisningar eller motsvarande rapporter, t ex CSR-rapporter, för år 2011. I de fall där en separat CSR eller hållbarhetsredovisning saknas har årsredovisningen studerats (se bilaga 1 för en översikt).

För att identifiera den diskursiva repertoaren har vi försökt kartlägga på vilka sätt hållbar bankverksamhet uttrycks i rapporterna. Även om de utgår från välspredda definitioner från akademiska och politiska sammanhang (t ex Brundtland Report<sup>3</sup>; EU green paper<sup>4</sup>; World bank public policy for CSR<sup>5</sup>, se även Windell, 2006 och Jutterström, 2011 för en översikt) saknas det ännu en gemensam definition av hållbar bankverksamhet i den svenska banksektorn (Svenska bankföreningens information se bilaga 4). En följd av det är t ex att de rapportavsnitt i årsredovisningar som dedikerats till ämnet hållbarhet kan benämnas på olika sätt. Utöver benämningen hållbarhet (*sustainability*), som varit det begrepp vi i första hand letat efter, förekommer som sagt även mer eller mindre synonyma begrepp som CSR, samhällsansvar och ansvarsfullt företagande (jfr t ex Jutterström & Norberg, red. 2011; Alexius, Furusten & Werr, 2012). Denna begreppsliga variation omfattar även de mer specifika rapporterna. Som vi ska se är det exempelvis ofta oklart hur socialt ansvar förhåller sig till miljömässigt ansvar och i vilken utsträckning etiska överväganden gjorts givet en ekonomiskt dominerad retorik. Vi har varit inkluderande i vår analys och valt att tolka hållbarhetsbegreppet brett.

Den övergripande fråga som väglett oss i läsningen och analysen lyder: *Vilken diskursiv repertoar om hållbar bankverksamhet framställs i rapporterna?* Med teoretisk utgångspunkt i den aktuella forskningen om den rådande CSR/hållbarhetsdiskursen som sammanfattades ovan har vi två författare gemensamt bearbetat materialet genom korsvis genomläsning varvad med analysmöten som ägnats åt att diskutera och utveckla vår förståelse av de mest frekventa, gemensamma dragen i rapporterna.

För jämförande inspiration till analysen har även en rapport från Ekobanken, en bank med en tydligt nischad profil mot hållbarhet, inkluderats i undersökningen. För att skapa förförståelse för sektorn och fenomenet hållbar bankverksamhet har även fyra semistrukturerade intervjuer genomförts med representanter från Svenska bankföreningen, Swedbank, Robur och Ekobanken. Dessa intervjuer kommer emellertid inte att avrapporteras i detalj i denna rapport.

Även om likheterna mellan rapporternas framställningar av hållbar bankverksamhet har varit av särskilt intresse har vi även varit vaksamma på skillnader i framställningen. Framförallt skillnader mellan huvudmaterialet, d v s de 24 medlemsbankerna i Svenska bankföreningen, och vårt kontrastmaterial från den nischade Ekobanken.

I en studie av diskurser är språk och i detta fall det skrivna ordet, centralt. Därför har vi valt att återge representativa citat på originalspråk, d v s engelska citat har inte översatts till svenska.

I följande avsnitt framställs en relativt omfattande och empirinära genomgång, med ett stort antal och relativt långa rapportcitat. Eftersom det saknats forskning om hur banksektorn förhåller sig till hållbarhet/CSR i sin rapportpraktik finner vi det motiverat att bidra med ett källnära material. Det är också viktigt att det går att spåra våra resultat och för att göra troligt att diskursen är hegemonisk inom banksektorn i Sverige behöver vi grunda resonemanget i

---

<sup>3</sup> [http://conspect.nl/pdf/Our\\_Common\\_Future-Brundtland\\_Report\\_1987.pdf](http://conspect.nl/pdf/Our_Common_Future-Brundtland_Report_1987.pdf)

<sup>4</sup> [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2001/com2001\\_0366en01.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2001/com2001_0366en01.pdf)

<sup>5</sup> [http://info.worldbank.org/etools/docs/library/57434/publicpolicy\\_econference.pdf](http://info.worldbank.org/etools/docs/library/57434/publicpolicy_econference.pdf)



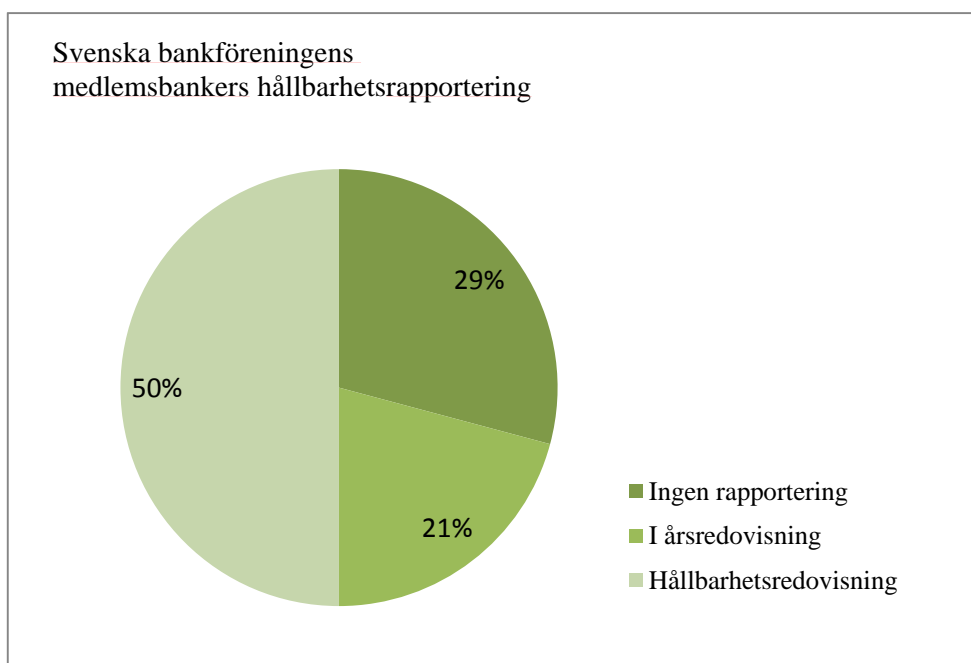
tillräckligt många citat. I rapportens avslutande diskussion lyfter vi emellertid blicken för att analysera vår empiri och resonera vidare kring resultaten som framkommer.

## Empiri

### En tredjedel av Banksföreningsbankerna rapporterar inte alls om hållbarhet

En första observation om vårt empiriska material är att detta att kommunicera externt om hållbarhet och relaterade begrepp som CSR, samhällsansvar och ansvarsfullt företagande, är en relativt ny praktik för majoriteten av de studerade bankerna. En tredjedel rapporterar inte alls om hållbarhet och av dem som gör det har det stora flertalet bara gjort det i några år.

Om vi ser till vårt huvudmaterial om 24 banker finner vi att 12 banker, d v s 50 procent, har en särskild hållbarhetsredovisning eller motsvarande för år 2011. Fem banker, d v s ca 21 procent har integrerat rapporteringen om hållbarhet i sin årsredovisning. För resterande 7 banker, d v s 29 procent av medlemmarna i svenska bankföreningen, saknas dokumentation om hållbar bankverksamhet för år 2011, även om det i dessa årsredovisningar i regel finns avsnitt om operativa risker eller finansiell hållbarhet som i första hand berör bankens ekonomiska fortlevnad (se figur 1 nedan samt bilaga 1).



Figur 1. Svenska bankföreningens medlemsbankers rapportering kring hållbarhet.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Ingen rapportering: Forex bank, GE Money Bank, ICA banken, IKANO BANK, Marginalen AB, RESURS BANK, Volvofinans Bank AB. I årsredovisning: Avanza bank, Länsförsäkringar, Sparbanken Öresund,

Hur ser det ut i andra branscher? Vad vet man om graden och arten av hållbarhetsrapportering generellt och för olika länder och branscher? Enligt Halvarssons & Halvarssons rankning, på Europeanivå, av vilka branscher som kommunicerar den CSR-information som efterfrågas av journalister och analytiker hamnar branschen ”chemicals” i topp följt av bil- och byggbransch (Halvarsson & Halvarsson, 2013). Enligt en studie av KPMG från 2011 (KPMG, 2011) som undersökte hur stor andel av de hundra största bolagen i olika länder som hållbarhetsrapporterade, blev resultatet för de svenska bolagen sammantaget 72 % rapportering. Enligt KPMG betyder det att Sverige har halkat efter. År 2011 placerades sig Sverige på plats 13 av 34 länder. ”Bland de svenska bolagen i undersökningen hållbarhetsredovisade 72 procent.” Detta kan jämföras med Storbritanniens 100 procent där alltså alla de 100 största bolagen redovisar sitt hållbarhetsarbete (ibid).

## Den diskursiva repertoaren om hållbar bankverksamhet

I de följande avsnitten beskriver vi den diskursiva repertoar om fem huvudsakliga uttryck för hållbar bankverksamhet som vi funnit i vårt empiriska material. Exempelen är i första hand hämtade från rapporterna från de 17 banker i Svenska bankföreningen som givit ut en hållbarhetsrapport eller motsvarande för år 2011. Men exempel återges även från årsredovisningar. Fetmarkeringarna är våra, för att markera det vi uppfattar som nyckelord.

### 1. En hållbar bank för dialog och samverkar

Ett första tema i den diskursiva repertoaren för hållbar bankverksamhet som vi identifierat i vårt material handlar om dialog och samverkan. Ett mycket vanligt förekommande ord i den generella företagsdiskursen av idag är dialog och det märks även i diskursen om hållbara banker. Här nedan ser vi först två exempel på hur dialog omnämns i bankers årsredovisningar i mer generella avsnitt som *inte* avser hållbarhetsengagemang.

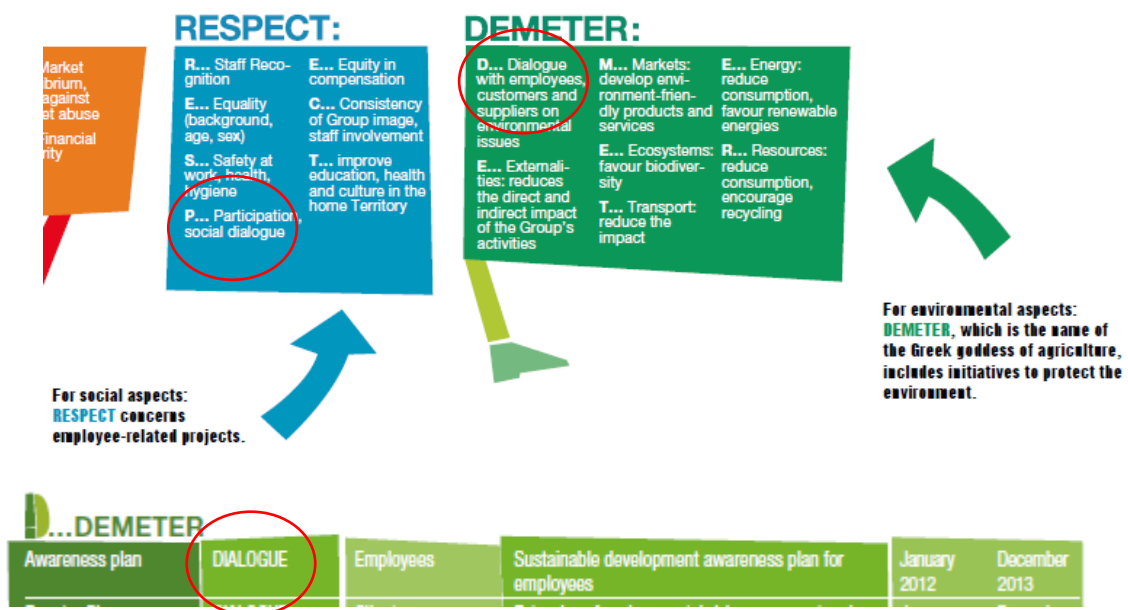
”Intensiva kundkontakter har präglat året, både genom behovet av att föra en **tät dialog** med kunderna om den rådande situationen på placeringsmarknaden, och för att skapa nya kundkontakter. Den **aktiva dialogen** mellan bankens rådgivare och kunden var synnerligen viktig när börserna gick brant ner och uppskattades också av kunderna”. Ålandsbanken årsredovisning s. 13 om Asset Management

”Tack vare en ansvarsfull riskpolicy och kreditgivning samt en intern inkassoverksamhet med en **aktiv kunddialog** fortsätter vi att minska våra kreditförluster. Till de kunder som av en eller annan anledning hamnar i betalningssvårigheter prioriterar och jobbar vi **aktivt** för att på bästa sätt stödja dem genom **dialog** och kundspecifika lösningar. En **dialog** som våra kunder sätter stort värde på.” GE Money Bank Årsredovisning 2011 s. 4

”Aktiva”, ”täta” dialoger, särskilt med kunder, rapporteras här vara värdefulla för att hantera ekonomisk kris och för att minska kreditförluster. Denna diskurs om dialogens förtjänster märks alltså också på hållbarhetsområdet. Att föra dialog framställs som något av en

universalmetod för att hantera den hållbara bankens alla utmaningar. För att ta några konkreta exempel förekommer ordet dialog 20 gånger i både Handelsbankens och Nordeas hållbarhetsredovisningar. SEB har ordet dialog med 24 gånger i en rapport om 29 sidor. Den norske bank (DNB) har med ordet 27 gånger i en rapport om 40 sidor.

I bildexemplen nedan ser vi att ordet dialog förekommer i många delavsnitt i en och samma hållbarhetsrapport: i rapporten om sociala aspekter hänvisas till en ”social **dialogue**” och även rapporten om miljöaspekter inkluderar en ”**dialogue** with employees, customers and suppliers on environmental issues.” (Crédit Agricole, FRED our Corporate Social Responsibility Policy s. 1, se bild).



Empirisk bildillustration 1: Crédit Agricole, FRED our Corporate Social Responsibility Policy s. 1.

Närmast ovan syns även en beskrivning av hur dialog möjliggör en ”sustainable development awareness plan for employees” (Ibid). Som framgår av citaten nedan beskrivs hållbarhetsdialogerna ofta med adjektiven ”aktiv”, ”rak” ”öppen”, ”tät”, ”löpande” och ”pågående”.

”En **aktiv dialog** med företagets intressenter ger oss kännedom och kunskap kring omvärldens krav och förväntningar på vår verksamhet vilket bidrar till att vi kan utveckla företaget i rätt riktning mot en hållbar framgång”. SBAB Bank Hållbarhetsredovisning, VD har ordet s. 2

”En **aktiv dialog** med företagets intressenter ger oss kännedom och kunskap kring omvärldens krav och förväntningar på var verksamhet vilket bidrar till att vi kan utveckla företaget i rätt riktning mot en hållbar framgång”. SBAB s. 2 (se även i bilaga 2 hel sida om dialog).

”På Skandia tror vi på **rak och öppen dialog** – det gäller inte minst medarbetare och chefer emellan. Utöver den dagliga dialogen och PM-processen är Skandias årliga

medarbetarundersökning en möjlighet för medarbetarna att anonymt uttrycka sina åsikter”. Corporate Responsibility Redovisning Skandia s. 20.

”Banken ska bedriva ett långsiktigt miljöarbete med så lite negativ miljö-påverkan som möjligt, så långt det fungerar tekniskt och är ekonomiskt rimligt, genom att [...] ha en **öppen dialog** med personal, kunder, leverantörer och andra intressenter. [...]. VOLVOFINANS Årsredovisning s. 15.

“Stakeholder opinions play an integral role when we develop our approach to corporate sustainability and our business priorities. We track stakeholder insights primarily through various ongoing surveys and **open dialogue** but also through specific sustainability surveys. We aim for transparency and intend to engage all stakeholders”. SEB CS Report s. 5.

“Our commitment to transparent disclosure of relevant information, to meeting global reporting standards, and to stakeholder responsiveness remains strong... we look forward to **an ongoing dialogue** “Citi Global citizenship report 2011 s. 3.

“In 2011 the CSR Secretariat **continued the stakeholder dialogues that commenced in 2010** to better understand the priorities of our stakeholders. The dialogues were not as extensive as in 2010 and we focused on customers, employees, Non-Governmental Organisations (NGO) and the socially responsible investors (SRI)”. Nordea CSR Report s. 10.

”Det är viktigt att banken hela tiden håller sig uppdaterad med de önskemål och krav som de olika intressenterna har på Handelsbanken. Därför har banken en **löpande dialog** med kunder, medarbetare, ägare och investerare samt myndigheter och andra samhällsaktörer”. Handelsbanken hållbarhetsredovisning s. 8.

Det finns även många skrivningar om dialoger som ”pådrivare” eller ”möjliggörare” av samverkan för hållbar (affärs)utveckling.

“**Dialogue drives development.**” Danske Bank Corporate Responsibility.

”I slutet av våren bildades nätverket Öresund Executives med Sparbanken Öresund som initiativtagare. Nätverket är en mötesplats för beslutsfattare inom näringslivet, akademien och organisationer från Båstad i norr till Trelleborg i söder. Öresund Executives kombinerar möjligheten att göra affärer, utbyta idéer och kunskap, **skapa dialog för samhällsutveckling** regionalt samt driva ett gemensamt CSR-projekt. **Kombinationen av affärer, regional och global samhällsutveckling** gör nätverket till en unik mötesplats”. Sparbanken Öresund Årsredovisning s. 4.

”**Dialogen** med kunden **skapar också nya affärsmöjligheter**, både för banken och för kunden, genom att vi gemensamt lyfter en fråga eller ser ett investeringsbehov kopplat till en framtida utveckling inom hållbarhet.” Swedbank Årsredovisning s. 44.

Hållbarhetsdialogerna framställs dels som en *möjlighet för banken att ta intryck av och påverkas* av sin omvärld i riktning mot ökad hållbarhet i sin verksamhet. För att uppnå målet att bli mer synlig som en ”**socially responsible market player**” listar en bank just dialog som ett verktyg för att uppnå detta: “Carry out **regular dialogues** with stakeholders, every year

with internal ones, every other year with external ones” (DNB CSR Report S. 8). I citatet nedan beskrivs den kvalitativa dialogen som tids- och resurskrävande, men effektiv:

“Qualitative dialogues with individual companies are very time and resource consuming. However, as **such dialogues have proven to be effective**, they are prioritized as far as resources allow. In 2011, DNB engaged in dialogue with several companies based on apparently reprehensible actions or suspected breaches of the Group’s ethical investment guidelines”. DNB CSR Report s. 19.

Även i hållbarhetsrapporter beskrivs dialoger som ett sätt att i första hand effektivisera och åstad-komma förbättringar *inom* banken:

“During 2011, a number of measures were initiated **to increase** the share of electronic mail to customers, **increase** the share of Internet bank customers, **stop** the sending of unnecessary customer information by regular mail and emphasise **e-dialogue** as our main information channel. These measures will be continued in 2012.” DNB CSR Report s. 16.

“Through customer **dialogue** on DNB’s Facebook page, customers can give direct feedback on their own banking experiences, which gives DNB the opportunity to **immediately adjust and improve** routines and processes. As at 31 December 2011, DNB had 44 775 Facebook followers”. DNB CSR Report s. 22.

“We initiated a number of activities aimed at getting the most satisfied customers in the industry. This is perfectly in line with the result from **the dialogue we entered into with key stakeholders in connection with the previous responsibility report**, which clearly indicated that we should focus on our customers and customer services. Last year, we implemented new measuring systems, hired customer analysis experts and **extended the dialogue** with our customers.” Nordnet Responsibility Report s. 3.

“A close dialogue with the external community - Prior to Nordnet’s first responsibility report in 2010, we entered into a **targeted dialogue** with the company’s most important stakeholders. The purpose was to gain a better understanding of what the expectations are on Nordnet and **how far our responsibility extends**”. Nordnet Responsibility Report s. 4.

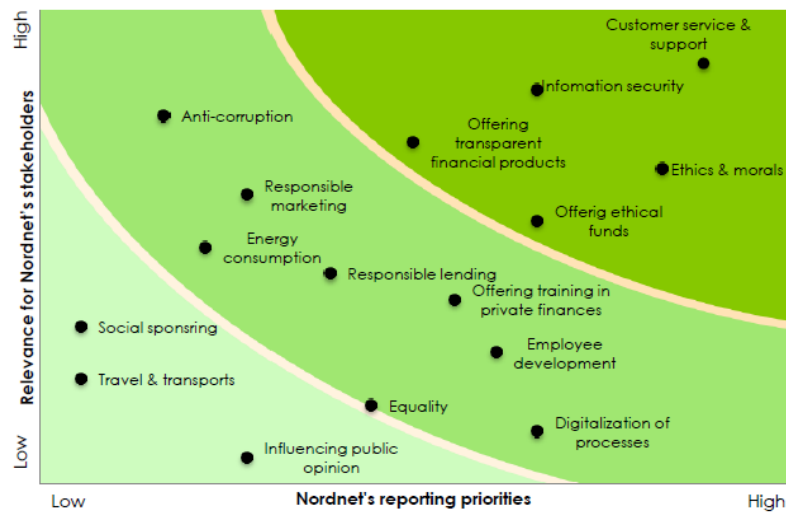
Direkt ovanstående citat visar hur dialogen hjälper banken förstå hur långt deras ansvar sträcker sig. Se även bilden nedan som illustrerar en prioritering sprungen ut en Nordnetdialog:

Empirisk bildillustration 2: Prioriteringar i hållbarhetsarbete och rapportering. Nordnet Responsibility Report, s. 5.

Nordnet included the following stakeholders in the dialogue on responsibility issues:

- Customers
- Employees
- Investors
- Suppliers

Priorities in Nordnet's responsibility work and report



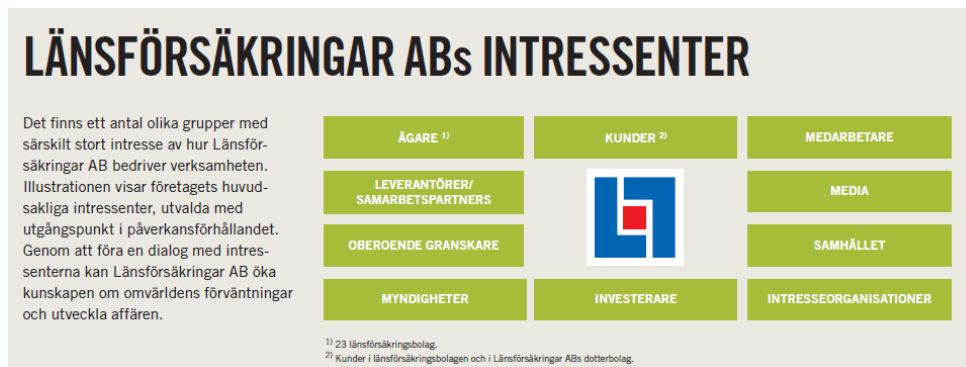
The significance of the identified aspects of responsibility, based on the average relevance to Nordnet stakeholders combined with Nordnet's priorities.

- High reporting rate.** Nordnet regularly reports its impact and progress in these areas.
- Medium reporting rate.** These areas are treated in the responsibility report and on the website, but to a lesser degree.
- Low reporting rate.** Nordnet reports these aspects to a limited degree.

I citatet nedan beskrivs byggandet av ett kundforum som syftande till att stimulera en mer omfattande dialog:

“The aim is to **stimulate more extensive dialogue** by enabling the forum members to answer questions directly, suggest topics for discussion, and hold in-depth conversations with other forum members and the Bank. Both customers and non-customers still have access. Participants will be more fully involved in the **feedback process** by taking part in focus group interviews, tests and quick polls. These changes are a reflection of the **valuable knowledge we get from listening to customers**. We will increase our efforts in this project in 2012”. Danske Bank s. 14.

”**Dialog för att öka kunskapen om omvärldens förväntningar och utveckla affären**” kan läsas i nedanstående bild:



Empirisk bildillustration 3: Intressentöversikt Länsförsäkringar årsredovisning s. 15.

Olika intressentdialoger illustreras ofta i tabellform:

#### Overview stakeholder dialogues

STAKEHOLDER GROUP	LANGUAGES	FORM	NUMBER OF RECIPIENTS	RESPONSE RATE/ ATTENDANCE
Private customers	Danish, Estonian, Finnish, Latvian, Lithuanian, Norwegian, Polish, Russian, Swedish	mail/email/phone (netbank not included)	368,575	24%
Corporate customers	Danish, Estonian, Finnish, Latvian, Lithuanian, Norwegian, Polish, Russian, Swedish	email/phone	117,479	18.9%
Employees	Danish, English, Estonian, Finnish, Latvian, Lithuanian, Norwegian, Polish, Russian, Swedish	email, WEB	34,960	94%

Empirisk bildillustration 4: Stakeholder dialogues Nordea CSR Report s. 11.

#### STAKEHOLDERS DIALOGUES IN 2011

TARGET GROUPS	EXAMPLES OF DIALOGUE
Employees	Annual employee survey. Consultation and working environment committees, regional committees. Daily news articles and the CEO's blog on the Group's Intranet, open to comments. Possibilities for collaboration and debate on Intranet sub-pages.
Customers	The DNB Group's Facebook page and the consumer and SME economists' blogs. Customer communication in the Internet bank. Regular customer surveys in the retail and corporate markets, annual customer satisfaction survey.
Shareholders	Press and analyst conferences, presentations on special subjects, participation in indices and investor surveys.
Authorities	Regular contact with the Ministry of Finance, Finanstilsynet (the Financial Supervisory Authority of Norway), the Ministry of Trade and Industry, the Norwegian Competition Authority, the Banking Law Commission, the Data Inspectorate, the Norwegian Consumer Council and Norges Bank regarding topical matters.
Politicians	Regular contact with Members of Parliament regarding relevant matters. Meeting held with youth politicians regarding the BSU home savings scheme for young people.
Suppliers	Follow-up talks. Supplier CSR declaration form.
Networks	Regular meetings in the Global Compact Nordic Network, UNEP FI and the World Business Council for Sustainable Development.
Non-profit organisations	Meetings with CARE Norway, the Norwegian Red Cross and the Crown Prince and Crown Princess' Humanitarian Fund regarding the use and development of cooperation agreements. Meeting with the WWF and ZERO regarding environmental and climate issues, challenges and opportunities.
Organisations	Member of Finance Norway. Contact meetings about relevant matters with other industry associations.
Press	Articles, interviews, feature articles.
Society in general	Structured stakeholder dialogue in projects subject to the Equator Principles. Structured stakeholder dialogue with owner, employee, customer and community representatives to obtain feedback on DNB's corporate social responsibility initiatives.
Councils and committees	Meeting with the Data Inspectorate regarding, among other things, debt registers. Meeting with the Norwegian Consumer Council and the Norwegian Competition Authority.
International organisations	Member of the Institute of International Finance (IIF) and the Swedish Bankers' Association. Participates in the work of the European Banking Federation (EBF) and has contact meetings with other large Nordic banks.

Empirisk bildillustration 5: Stakeholder dialogues DNB CSR Report S. 11.

Flera hållbarhetsredovisningars innehåll motiveras också med hänvisning till tidigare intressent-/stakeholderdialoger:

“**We report on issues material to our stakeholders** and we consider the Report an important tool in our stakeholder **dialogue**”. SEB Corporate Sustainability Report 2011 s. 0.

“**The process to define what to include in the report is based on feedback** on previous reports from internal and external stakeholders, best practice within CSR reporting both in the financial industry and in general, events registered over the past two years, feedback from DNB’s internal CSR committee and **stakeholder dialogue** with owner, employee, customer and community representatives”. DNB CSR Report s. 1.

“In 2011, more than in previous years, DNB **involved its stakeholders** in the work **to define important development and reporting areas** related to the Group’s corporate social responsibility”. DNB CSR Report s. 13.

“Nordea **based the materiality of this report on the dialogues held with stakeholders** as well as on our own knowledge of the areas where Nordea can make a difference within CSR”. Nordea CSR Report s. 8.

“The content of the **report is guided by our materiality analysis and the dialogues** that we have conducted with customers, employees, shareholders, analysts, suppliers, NGOs and governmental authorities.” Ibid.

“We report on issues material to our stakeholders and we consider the **Report an important tool in our stakeholder dialogue**”. SEB CS Report s. 0.



Empirisk bildillustration 6: CR-strategi, SBAB Hållbarhetsredovisning s. 3.

Dialogerna framställs också som en möjlighet *för banken att i sin tur påverka* sin omvärld i riktning mot ökad hållbarhet i deras verksamheter:



”Swedbank Robur har undertecknat PRI, FN:s principer för ansvarsfulla investeringar. Principerna innebär bland annat att Swedbank Robur ska integrera frågor om miljö, sociala aspekter och bolagsstyrning i investeringsbesluten, samt **genom dialog påverka bolagen** och verka för en större öppenhet kring dessa frågor.” Swedbank årsredovisning 2011 s. 45.

“Approximately 40 percent of all investments are aligned with our goal to support research and thought leadership efforts that encourage practitioner innovation, **shape the industry dialogue**, and promote public policy development”. Citi Global Citizenship Report s. 30.



Empirisk bildillustration 7: “Fostering a Dialogue on Sustainable Supply Chain Finance” Citi Global Citizenship Report s. 3.

Ovan såg vi hur dialogen omskrivs i förhållande till kunderna, och hur dialogen i dessa sammanhang kan öppna vinna-vinna-möjligheter för bägge parter. Men dialogen beskrivs även i samband med för kontroll av företag, då som en metod för förbättrat ekonomiskt resultat:

“We **initiate engagement dialogues to change behavior and to enhance business performance** by addressing business practices employed by the companies we invest in, as well as proposing possible improvements. Nordea prioritises engagement with companies identified as being involved in verified breaches of international environmental, human rights, labour rights and business-ethics-related norms. We also prioritise **proactive engagement dialogues with our largest holdings**. This is carried out by in-house expertise, our external engagement service provider Hermes Equity Ownership Services or through cooperation with other stakeholders. It is our practice to engage in direct **face-to-face dialogues with companies**.” Nordea CSR Report s. 23.

“**Dialogue to improve performance** - Since the inception of our SRI policy in 2008, the Group, with the assistance of Ethix SRI Advisors, has conducted **dialogues with individual companies about possible breaches of the policy**. The process has since

developed to include collaboration with other investors, thus increasing likelihood of its effectiveness”. Danske Bank s. 16.

“On the basis of certain factors, such as their presence in specific regions or their sector, we identified 26 of these companies as high-risk suppliers. We will conduct **further dialogues** with these suppliers in 2012 to consider the factors that put them in the high-risk category. During the dialogue, the suppliers will remain in the supply chain. **If the initial dialogue does not alleviate our concerns, we may intensify it** by performing a physical audit or requiring more detailed answers to additional questions about human rights, employee rights, environmental conditions or corruption”. Danske Bank CR Report s.17-18.

”**Dialog** med omvärlden - Att verka i, och **påverka, de samhällen som Skandia är en del av** kräver att vi är lyhörda, förutseende och ger oss in i **dialog** med kunder och andra viktiga intressenter”. Corporate Responsibility Redovisning Skandia s. 6.

”När ett företag vill låna pengar förs en **dialog med företaget om vilken miljö påverkan som verksamheten har**”. Länsförsäkringar årsredovisning s. 15.

“It is important for prospective borrowers to avoid, mitigate and manage material environmental and social risks effectively. **If gaps in risk management are found, they need to be addressed in dialogue with the prospective borrower.** Sometimes these issues involve potential costs not taken into account by the borrower; it is better to be aware of such costs before making a loan decision”. Nordea s. 21 (environmental specialist expert and project finance).

“The **purpose of this dialogue** was to hear stakeholders’ views on DNB’s corporate social responsibility and learn what they expected from the Group and which issues should be given priority to in the future. [...] **Both external and internal stakeholders have thus made valuable contributions to enable DNB to consolidate its leading position within sustainable business practices.**” DNB CSR Report s. 12-13.

#### Hållbart Värdeskapande

Tillsammans med en rad större svenska institutionella investerare deltog Handelsbanken Kapitalförvaltning 2011 i initiativet Hållbart Värdeskapande. I en enkät till de 100 bolag med störst börsvärde på NASDAQ OMX Stockholm ställdes en rad frågor som rör riktlinjer, implementering och styrning av hållbarhetsfrågor. Syftet är att ge företagen en bättre förståelse om vilka frågor som är relevanta för investerare och utgöra ett stöd för utvecklingen av kommunikation och rapportering. Projektmedlemmarna kommer på olika sätt var och en för sig att använda bolagens enkätsvar som underlag för investeringsbeslut och dialogaktiviteter som ägare.

I egenskap av ett av de 100 största svenska börsbolagen har Handelsbanken själv besvarat enkäten om sitt arbete.

Empirisk bildillustration 8: Handelsbanken Hållbarhetsredovisning s. 29.

## 2. En hållbar bank uppmuntrar andra att engagera sig

Ett andra tema i den diskursiva repertoaren för hållbar bankverksamhet som vi identifierat i vårt material handlar om hur banken uppmuntrar andra att engagera sig för hållbarhet. Hållbarhetsdiskursen uttryckt i bankernas redovisningar lyfter fram att den hållbara banken inte är ensam om att ta ansvar för en hållbar utveckling. Ansvaret är delat. Se ”vi tror inte att vi kan rädda världen. Åtminstone inte om vi försöker göra det själva...” i bildillustrationen nedan från Swedbank:



Empirisk bildillustration 9: Swedbanks webbrapportering.<sup>7</sup>

Ett tydligt exempel på hur andras ansvar snarare än bankens eget ansvar, synliggörs i diskursen är följande underrubrik som återfinns på framsidan av en CSR rapport:

“Because **you** care.” DNB Corporate Social Responsibility Report 2011.

I rapporten utvidgas tankegången enligt följande:

“DNB wishes to operate in an ethically responsible and honest manner. We will facilitate and contribute towards sustainable development, **because we know that you care!**” DNB Corporate Social Responsibility Report 2011 s. 2.

“...we wish to do more and to **give our customers even more real opportunities for making environmental and socially responsible choices among our products and services. As we know that our existing and future customers are both environmentally and socially aware and foresighted, it is important that DNB enables them** to make responsible choices.” DNB Corporate Social Responsibility Report 2011 s. 2.

Även i annan extern kommunikation såsom annonskampanjer uttrycks det ofta att det är kundens tur – i exemplet nedan att spara – och det antyds att kunden har längtat efter detta:

---

<sup>7</sup> [http://www.swedbank.se/om-swedbank/hallbarframtid/index.htm?WT.seg\\_2=4263#!/var-framtid](http://www.swedbank.se/om-swedbank/hallbarframtid/index.htm?WT.seg_2=4263#!/var-framtid)



Empirisk bildillustration 10: Swedbankreklam, Dagens Nyheter, maj 2012.

Att uppmuntra andra på det sätt som syns i ovanstående rapportcitrat (och reklamkampanj från Swedbank) är vanligt förekommande. Därför är det inte konstigt att det vi kallar stöttande verb är frekventa i rapporterna. Det handlar om ord som främja, hjälpa, stödja, välkomna etc. Inom rapportområdet finansiellt inkluderande (*financial inclusion*) finner vi exempelvis denna formulering:

”...**helping** revitalize communities and **promote** small businesses in a poor economic climate.” Citi Global citizenship report 2011 s. 7.

“Banks have a key role to play. Our mission is to **help** people and businesses thrive by providing quality advice and financial resources.” SEB Corporate Sustainability Report s. 1.

Ett annat exempel:

“Citi also understands and embraces our role in **promoting** environmentally sustainable growth, both in our own operations and through **support and advice to our clients.**” Citi Global Citizenship Report 2011 s. 3.

Vilket även framgår i samband med fokus på kunder och framtida kunder:

“Since 2007, we have **developed learning tools** for the next generation of **consumers** in our Financial Literacy programme, which now includes online games, financial information and advice for children and young people from the ages of 5 to 27.” Danske Bank Corporate Responsibility 2011 Support for the next generation s. 5.

Vidare gällande kundstöd finner vi följande skrivningar om hur den hållbara banken uppmuntrar andra:

“**Continue to support** affordable housing in poor economic climate”... “**Offering adequate practical support** to customers in financial difficulty.” Citi Global citizenship report 2011 s. 8.

Ibland omsätts stöttandet av andra också i och genom nya tjänster och produkter, t ex med inriktning mot ”financial literacy” (som ungefär kan översättas till förbättrade kunskaper i privatekonomi).

Aspect: Product and Service Labeling				
FS15	Core	Policies for the fair design and sale of financial products and services	Yes	Financial Inclusion Supporting Consumers
FS16	Core	Initiatives to enhance financial literacy by type and beneficiary	Yes	Financial Capability and Asset Building

Empirisk bildillustration 11: Financial literacy som del av GRI Citi Global Citizenship Report s. 82.

“**Support for the next generation** - In recent years, it has become evident that many people have trouble predicting the course of their personal finances and the long-term consequences of their financial decisions. At the Danske Bank Group, we are concerned by this trend and wish to contribute to a solution” Danske bank CR report s. 5.



Empirisk bildillustration 12: Financial Literacy. Danske bank s. 36.

SOCIETY OBJECTIVES 2012	ACTIVITIES
Continue the rollout of the Financial Literacy Programme	Create a separate section for Mind Your Money on the Swedish Facebook page. Launch Control Your Money in Estonia and Lithuania.
Increase the number of users of the Financial Literacy initiatives	Increase the number of Dream On visitors in Norway to 10,000. Increase the number Moneyville users in Finland to 150,000.
Conduct activities to raise awareness of financial literacy issues	Hold nine presentations at Danish upper secondary schools with the authors of <i>Boost your finances</i> .

Empirisk bildillustration 13: Financial literacy. Danske bank s. 41.

FS15	Policies for the fair design and sale of financial products and services	CSR Report 2010 30–31, 26–27, 32–33	●
FS16	Initiative to enhance financial literacy by type of beneficiary	32–33	●

Empirisk bildillustration 14: Nordea CSR-report om GRI: product responsibility – disclosure on management approach, s. 39.

“As part of our livelihoods programme, the RBS Foundation India will implement a **financial literacy programme to build financial capability in communities.**” RBS Sustainability Report s. 18 (2012 priorities).

“We will further explore **how we best can support the next generation; entrepreneurship and innovation, financial literacy and children and youth** in the communities where we are present.” SEB CS Report s. 6.

“**Financial literacy** – The general public’s ability to understand financial matters is important. It **allows our customers to make more informed financial decisions and strengthens society.** At SEB, we share our expertise in various ways. Our Chief Economist, Household economists and other experts regularly appears in the media and engages with customers in a variety of forms. SEB’s equity, fixed income and FX specialists interact with customers on a daily basis. On average, SEB experts were quoted or interviewed in media three times a week in Sweden in 2011.” Ibid. s. 24.

Vi noterar också att då de stöttande verben överges för mer tvingande uttryck som att ”specificera krav” gäller dessa krav ofta krav på *andra* (t ex underleverantörer och kunder), men ibland även banken själv:

“We have had **specific ethical requirements for suppliers** since 2006, and in 2011 we implemented **social and environmental risk assessment of all suppliers.**” Danske Bank Corporate Responsibility 2011 s. 4.

“Since 2008, **our investment of both our own and our customers’ funds** have adhered to our **policy on socially responsible investing**, ensuring that funds are not placed in companies that violate internationally recognized standards for human rights, arms, working conditions, the environment and anti-corruption. It was therefore a logical step for us, **in 2011**, to extend these principles to cover the way we grant credits.” Danske Bank Corporate Responsibility 2011 s. 4.

### 3. En hållbar bank kan fortsätta som tidigare, med inkrementella justeringar

Ett tredje tema i den diskursiva repertoaren för hållbar bankverksamhet som vi identifierat i vårt material uttrycker att banken egentligen redan är hållbar och därför, i stort sett, kan fortsätta som tidigare med ”business as usual”. Vi noterar många hänvisningar till att banker är *i grunden* ansvarsfulla och hållbara och att hållbarhetsarbetet därför inte kräver så mycket nysatsningar. Snarare förmedlas att banken bör ”hitta tillbaka till sin kärna” möjligen med inkrementella justeringar eftersom ansvarstagande och hållbarhet redan ”genomsyrar” eller är ”införlivat” i kärnverksamheten. Under rubriken ansvarsfull finans (responsible finance) återfinns t ex denna formulering:

“Our priority in restructuring the company has been **to return to the basics of banking. And there is no more fundamental banking service than responsible lending – providing capital to support customers of all economic backgrounds and projects that serve the public.**” Citi Global Citizenship Report 2011 s. 1.

Här uttrycks idén att ansvaret redan skulle vara *inbyggt* i verksamheten och alltså något redan existerande. Det är ett återkommande tema att sektorstillhörigheten bank i sig medför ett ansvarstagande och ett ”bidrag till samhället”:

”Avanza Bank har ett centralt samhällsansvar **införlivat** i verksamheten. De produkter och tjänster som Avanza bank utvecklar och de investeringar som görs i ny teknik **skapar förutsättning** för och inspirerar många svenskar till ett ökat och bättre sparande.” Avanza Bank årsredovisning 2011 s. 22.

Att hållbarhet beskrivs som en ”naturlig del” av bankverksamhet är, som sagt, något som återkommer i materialet, bland annat understryks bankers roll som en ”stödfunktion” till den reala ekonomin (Handelsbanken Årsredovisning s. 42 om ansvarsfullt företagande). Vidare finner vi formuleringar som dessa:

”**Genom att även vara en bank med stabila finanser och stabil närvaro** vill Handelsbanken uppfylla rollen som en ansvarsfull samhällsaktör.” Handelsbanken Årsredovisning 2011 s. 42.

”Samhällsengagemanget är **centralt i vår affärsmodell** och stämmer överens med våra värderingar och vårt syfte”. Ur ”Ett samhällsengagemang som blev en bank” i Swedbank Årsredovisning 2011 s. 44.

“At Citi, the concept of corporate citizenship is a unifying theme that is at **the core of our operations** and the way we do business” Citi Global citizenship report 2011 s. 3.

På samma tema som införlivande av CSR finner vi beskrivningar om integrering och CSR som del av kärnverksamhet:

“This corporate responsibility report reflects our commitment to our **core** values as well as our continued dedication to operating a profitable, sustainable business based on the needs and expectations of our customers.” Danske Bank Corporate Responsibility 2011 s. 2.

”Nordea’s CSR work **focuses on our core business** – responsible lending and responsible investment”. Nordea CSR Report 2011 s. 9.

“Nordea’s long-term strategic CSR goal is to **integrate CSR with business, to embed CSR** in core strategies, policies and procedures, products and services”. Ibid.

“Utöver att vi **integrerar samhällsfrågorna i vår kärnverksamhet** har vi valt att ta en större roll i samhället och att vara en del av utvecklingen: vi bidrar med finansiell kunskap och vårt lokala kontaktnät på de marknader där vi är verksamma.” Swedbank årsredovisning, Hållbart lokalt engagemang s. 45.

Se nedan i bildillustrationen hur ”kärnaffär” beskrivs som det centrala i bidraget till en hållbar samhällsutveckling



Empirisk bildillustration 15: Största bidrag: bedriva kärnaffär. Swedbank webrapportering.

Det finns en klar tendens i hållbarhetsrapporterna att berätta relativt utförligt om vad vi författare betraktar som ett väldigt grundläggande, inkrementellt engagemang:

“In 2011, we approved 93% of loan applications from personal customers and 86% from business customers. The Group also **contributes to society through the personal income taxes paid by employees, payments to suppliers and the payment of corporation taxes.**” Danske bank CR-report, contribution to financial stability, s. 10.

”Handelsbanken **är en stor skattebetalare i Sverige.** Det innebär att bankens kostnadseffektivitet också **gynnar samhället som helhet eftersom det leder till ett lägre kostnadstryck på banktjänster överlag**”. Handelsbanken Hållbarhetsredovisning, vår långa tradition av hållbarhetsarbete, s. 4.

“During 2011, we continued our efforts in implementing the corporate sustainability strategy decided upon in late 2009. **We made significant progress in many areas, but we also have many things left to do. Our sustainability journey never ends.**” SEB Sustainability Report, s. 6.



Det inkrementella uttrycks i försäkran om att den hållbara banken följer redan gällande lagar och regleringar, att banken bidrar till samhället genom att dess anställda och banken själv betalar skatt enligt lag eller om att diskriminering och trakasserier är oacceptabelt. Transparent rapportering kring skatter återkommer i materialet. Det hänvisas i exemplet nedan till att allmänheten efterfrågar intyg på att skatter sköts på ett korrekt sätt:

“There is a growing public interest in the Group’s tax contributions to state finances. At the Danske bank Group, we have a **general policy of paying the correct amount of taxes in accordance with the laws of the countries where we operate** while providing a competitive return for our stakeholders” Danske Bank Corporate Responsibility 2011 s. 6.

Ytterligare exempel på det väldigt grundläggande:

”Anställda ska, såväl privat som i tjänsten, **avstå från affärstransaktioner som strider mot bankens regler eller gällande lagstiftning**”. Ibid.

”... banken strävar efter att stödja och **respektera skydd för mänskliga rättigheter** inom det område som banken kan påverka och att banken försäkras sig om att den inte är delaktig i brott mot mänskliga rättigheter. Vid kreditgivning beaktar banken kundernas förhållningssätt till mänskliga rättigheter”. Handelsbanken årsredovisning 2011 s. 42.

”Handelsbankens grundläggande människosyn präglas av tilltro till varje individs förmåga och respekt för varje människa. Därför är **all diskriminering** eller trakasserier på grund av kön, könsidentitet eller könsuttryck, etnicitet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder helt **oacceptabla**”. Ibid.

”... **arbetar proaktivt med riskhantering och preventivt mot ekonomisk brottslighet**.” Avanza Bank årsredovisning 2011 s. 22.

”Sparbanken Öresund, som redan idag har en god likviditetsreserv och ett kärnprimärkapital som är i nivå med framtida ökade krav, **kommer att följa de ökade svenska kraven**. Sparbanken Öresund Årsredovisning s. 15.

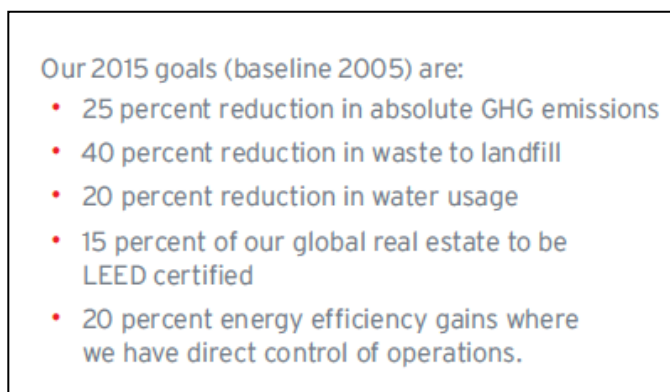
I diskursen hör denna typ av formuleringar kring grundläggande engagemang till de uttryck som ter sig så självklara att motsatsen rimligen skulle vara omöjlig/olaglig att uttrycka i en rapport av det här slaget. Att följa lagar och regler (som vi sett exempel på ovan) kan ses som del i diskursen som beskriver/benämner sådant som gjorts även innan det etiketterades hållbarhet (och hamnade i hållbarhetsrapporten).

Under rubriken miljömässigt ansvar återges ofta mätbara inkrementella förändringar, som t ex minskning av pappersförbrukning eller ökning av antalet flygmil. En banks huvudsakliga verksamhet beskrivs som att den inte främst medför några negativa miljöeffekter. Bland annat genom att fokus i texten ligger på *direkt* påverkan snarare än indirekt. Endast få rapporter beskriver bankens indirekta miljöpåverkan i samband med investeringsbeslut. Vi tittar på några exempel på formuleringar:

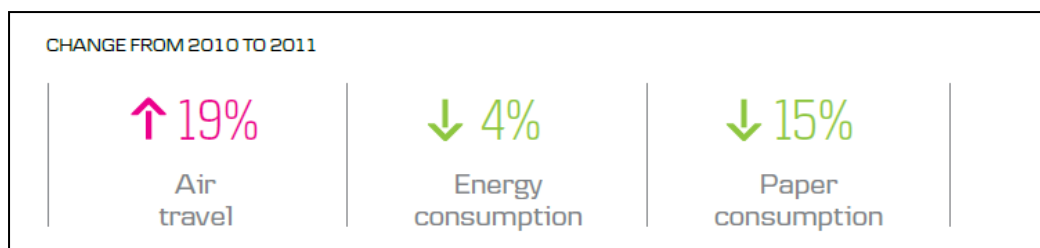
”I och med Avanza banks internetbaserade affärsmodell har verksamheten en **begränsad påverkan på miljön.**” Avanza Bank årsredovisning 2011 s. 22.

”Ett konsekvent och långsiktigt förbättringsarbete ger ofta **dubbel effekt**: inte bara miljövinster utan även kostnadsbesparingar” Handelsbanken årsredovisning, Bankens miljöarbete s. 44.

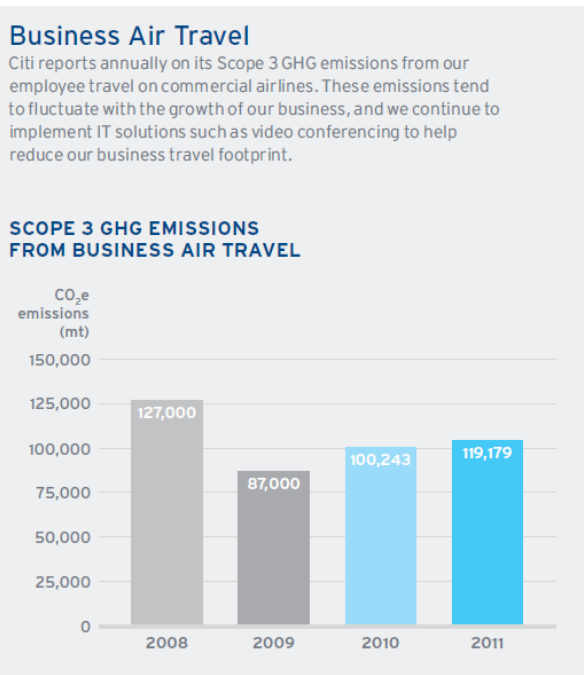
Det som kan ses i det ovanstående citatet återkommer i diskursen. Det handlar ofta om effekter av teknisk utveckling och sådant som samtidigt innebär kostnadsbesparingar för bankerna. Det kan t ex handla om att lyfta fram avsaknad av fysiska kontor och tillhandahållande av elektroniska kontoutdrag som sätt att bidra till en lägre energiförbrukning och minskade utsläpp. Nedan kan vi se exempel på procentuella, snarare än absoluta, mål för verksamheten.



Empirisk bildillustration 16: CITI Global Citizenship Report s. 41.



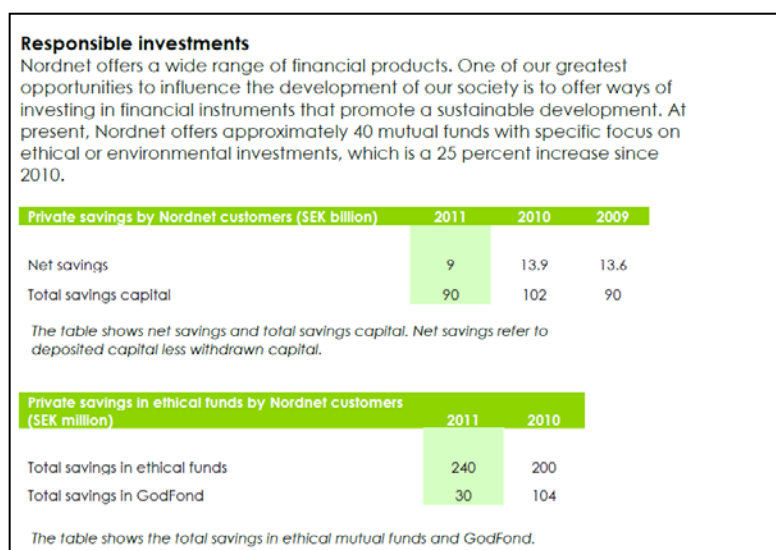
Empirisk bildillustration 17: Danske bank CR s. 30.



Empirisk bildillustration 18: CITI Global Citizenship Report s. 52.



Empirisk bild illustration 19: Key responsibility figures Nordnet Responsibility Report s. 2.



Empirisk bild illustration 20: Nordnet Responsibility Report s. 8.

I bilden ovan noteras en ökning för etik/ miljö-fonder med 25 procent. Men när det gäller hur stor del av sparande som dessa fonder utgör handlar det om cirka 0,3 procent.

Vi noterar också en tendens att ”sila mygg och svälja kameler”, dvs att framhålla små positiva förbättringar samtidigt som åtaganden med större negativa miljöeffekter, åtminstone på kortare sikt, inte tas upp explicit. Se exemplet nedan (bild och citat) om återvunna möbler i samband med att Den norske bank låtit uppföra ett nytt, om än mer energieffektivt, huvudkontor.



Empirisk bildillustration 21: DNB CSR Report s. 17.

“In connection with the move to the new head office, DNB does not buy only new furniture, but renovates and reuses furniture used in existing premises.” DNB CSR Report, New energy-efficient head office, s. 17.

Under rubriken socialt ansvar återfinns återigen grundläggande insatser som rimligtvis gjordes även innan ett hållbarhetsengagemang väcktes:

”Avanza bank verkar för en **god arbetsmiljö, hälsa och kompetensutveckling bland medarbetarna**. För att göra Avanza bank till en ännu bättre arbetsplats och arbetsgivare främjar bolaget **även sociala aspekter såsom ökad jämställdhet och mångfald**.” Avanza Bank årsredovisning 2011 s. 22.

Några rapporter tar upp renodlad välgörenhet, som dock i fallet nedan inte innebär några ökade kostnader för banken:

”**Som julklappar till de anställda skänker av bank varje år pengar till hjälporganisationen Hand in Hand**.” Avanza Bank årsredovisning 2011 s. 22.

Även *andras* engagemang i välgörighet (oftast anställda eller kunder) kan lyftas fram som del av bankens ansvarstagande. Det blir ett slags *indirekt välgörighet* som även rimmar med diskursen som handlar om att uppmuntra andra att engagera sig (diskurs nr 2, ovan);

**”Avanza bank skapar även möjligheter för kunderna att skänka sina aktieutdelningar till välgörande ändamål.”** Avanza Bank årsredovisning 2011 s. 22.

#### **4. En hållbar bank engagerar sig i första hand kortsiktigt och lokalt**

Ett fjärde tema i den diskursiva repertoaren för hållbar bankverksamhet som vi identifierat i vårt material handlar om gränser i tid och rum för bankens hållbarhetsengagemang. Av Svenska bankföreningens medlemmar har som tidigare nämnts 29 procent ingen rapportering gällande hållbarhetsarbete för år 2011. Men även i de rapporter som uttryckligen handlar om hållbarhet eller motsvarande (formuleringar som samhällsansvar etc.) märks ofta vaga och vida formuleringar som signalerar en sorts gränslöst hållbarhetsengagemang:

**”We want to be responsible in everything we do**, because this to us constitutes the real safety that should be the basis of any bank. But, we also want to make a difference – for our customers as well as for our societies. Our ambition is therefore to always look ahead – to decipher the challenges and take an active part in shaping the future.” Nordea CSR Report s. 7.

**“Our work must be guided at all times** by the best interest of the client, taking into account the broader needs of society and the environment.” Citi Global citizenship report s. 1.

Begreppet hållbar utveckling bjuder också på avvägningar och *dilemman* i dimensionerna tid och rum. I diskursen märks dels avvägningar mellan engagemang på kort och lång sikt, dels avvägningar mellan engagemang lokalt i förhållande till globalt engagemang:

“...this report examines DNB’s targets, guidelines, measures and results related to the Group’s contribution to sustainable development, i.e. **development which satisfies today’s requirements without harming the chances of future generations** to fulfill their needs. DNB regards its corporate social responsibility (CSR) as a shared responsibility towards achieving sustainable economic, environmental and social development **in the areas and business sectors where the Group operates**”. DNB CSR Report s. 1.

**”Respekten för de mänskliga rättigheterna och planetens resurser** är avgörande för vår framtid. **Vi är aktiva inom vår påverkansfär** och bidrar till att nå en stabil miljö, främja mänskliga rättigheter och bekämpa korruption.” Swedbank årsredovisning hållbarhet s. 44.

I diskursen om hållbar bankverksamhet är det i första hand *bankens* framtid som omskrivs. Det kan handla om bankens framtida lönsamhet och stabilitet, om bankens framtida kompetensförsörjning eller om allmänna effektiviseringar banken önskar genomföra.

“To ensure the **future stability of Nordea**, we have established a new financial target: to reach a return on equity of 15% in a normalized economic environment”. Nordea CSR Report s. 7.

“We have the ambition to make it easier for all our employees to understand **Nordnet’s future direction** and encourage our employees to challenge each other along the way.” Nordnet Responsibility Report s. 10.

“Other examples of **how we have developed our people** include our Drive for **Future Leaders programme** that provided training to over 1,500 new line managers in Retail Banking and in our Corporate Banking division over 2,500 Relationship Managers have been externally accredited by the Chartered Institute of Bankers. RBS Sustainability Report s. 25.

“**Our** competence model – We plan thoroughly **for future competence needs** and we have a structured process for identifying and developing talents.” SEB Corporate Sustainability Report s. 21.

”10 år fyllda och med **fokus på framtiden** – Stark plattform **för nästa 10 år: Vår bank står stark inför framtiden** med en god ekonomi, där kontroll på intäkter och kostnader speglas i en bra resultatutveckling och där våra ägare signalerar styrka genom att **vi** håller en hög kapitaltäckning på 14,8 % kärnkäpital. **Vår likvida situation är mycket god då vi har en god balans** mellan eget kapital, inlåning från allmänheten samt kreditfacilitet hos vår bankpartner Danske Bank”. Resursbank Årsredovisning s. 11.

”Vårt samhällsengagemang handlar om vår framtid och konkurrenskraft.”

Empirisk bildillustration 22: Vår framtid och konkurrenskraft. Swedbank Årsredovisning 2011 s. 44.<sup>8</sup>

Framtidsscenarioet är vanligen begränsat till kring 10 år med fokus vid de nästkommande 1-2 årens agenda och endast ett fåtal omnämmanden om framtida generationer. Skandias hållbarhetsrapport som bär titeln ”Tänk längre” hör till de som betonat tid mer än andra och som rymmer flera explicita formuleringar som om att ”medverka till den framtida samhällsutvecklingen” och ”bidra till ett tryggt och kärleksfullt samhälle för framtida generationer”, och som nedan:

<sup>8</sup> se [www.swedbank.se/hallbarframtid](http://www.swedbank.se/hallbarframtid)

”Inga snabba klipp direkt, men det är helt i sin ordning. För vi vet att det är lönsammare att tänka **långsiktigt**. Att riktiga värden skapas över tid och inte över natt”. Skandia CR-redovisning s. 1 (Rapportens titel är ”Tänk **längre**”).

Det framgår emellertid av texterna att det i första hand är det *nära* sammanhanget: kunden och dennes familj som ”ska få” en blomstrande framtid tack vare Skandias hållbarhetsarbete. Citatet ovan fortsätter så här:

”Det finns i vår 150-åriga historia och i vårt DNA: att **kämpa mot kortsiktiga lösningar**. Vårt uppdrag är att tänka förebyggande och utanför lådan så att **du och din familj kan få en blomstrande framtid**. Det **gynnar både oss och våra kunder**.” Skandia CR-redovisning s. 1 (Rapportens titel är ”Tänk **längre**”).

Samma förhållningssätt till tid och rum märks i SEBs rapport:

“**Supporting the next generation** – Our community **support** is developed to match a **broad range of regions and countries**. We are dependent upon the wellbeing and skills of **coming generations**; if we do not **support and prepare** them adequately, we limit our **future potential**. We recognize that a thriving society is vital for **our future success as a bank**.” SEB CS Report s. 22.

Som hållbar bank uttrycker SEB sitt stöd till kommande generationer. Även om fokus, precis som i Skandias fall verkar ligga vid den nästkommande *generationen* (i singular i inledningsmeningen, kan jämföras med kundernas familj: barn i Skandiacitatet ovan). Det framkommer också att *stödet* (ordet support nämns 3 gånger i det korta citatet, i tillägg nämns prepare) utvecklats för att passa många regioner och länder, dock utan att detta specificeras närmare. Typiskt är också uttalandet att bankens möjligheter att uppnå sin egen fulla framtida potential är beroende av kommande generationers välmående och kunskaper.

Vi noterar således att den hållbara bankens ”långsiktiga” tidshorisont vanligen begränsas till mellan tio år och en generation framåt (15-20 år? Ungefärligen då kundernas barn själva blivit kunder). Och när det gäller den rumsliga dimensionen är det i första hand bankens lokala geografiska sammanhang som betonas. Skrivningar om global hållbarhet och planetens tillstånd få.

”**Ett starkt koncept för framtiden** – Under 2012 kommer fokus framför allt att vara inriktat på att **ta hand om befintliga kunder**, särskilt mot bakgrund av den internationella finansero som präglat världsekonomin under andra hälften av 2011. Sparbanken Öresund årsredovisning, s. 13.

“SEB’s **future-oriented engagement in local communities** has a long history. Strong economic growth is what SEB relies on to continue to build its business. This requires an educated society and a skilled workforce living in a healthy and sustainable environment.” SEB Corporate Sustainability Report s. 22 “Investing in communities”.

“By providing greenhouse gas savings of over 46,000 tonnes, the plant will contribute substantially to Scotland’s statutory obligations around carbon emission reduction. The project will create approximately 100 jobs during construction and employ around 20 people full-time once operational. This innovative project demonstrates what can be

achieved by bringing different parties together to pool their expertise and resources. Not only will this plant help reduce the environmental impact of energy production, its construction and operation is creating jobs and safeguarding industries which are **vital to Scotland's future**. RBS Sustainability Report s. 35.

”[Det är] positivt att ha förmånen att verka i en av Europas mer expansiva regioner. Allt fler företag väljer att förlägga sina huvudkontor hit och att utvidga sin verksamhet här. Allt fler människor väljer att bosätta sig eller att studera i **västra Skåne**. Och allt fler tunga och för framtiden viktiga infrastrukturella projekt är på gång.” Sparbanken Öresund, s. 8.

”2011 har på det ekonomiska planet präglats av skuldcrisen i Europa. Grekland har varit i centrum, men krisen har allt mer utvecklats till en trovärdighetskris kring **eurons framtid**. De politiska åtgärderna för en långsiktig lösning har hittills inte varit tillräckliga. Volvo finans s. 6

”På Åland är Ålandsbanken alla ålänningars bank, har en viktig position och vilja att vara med och **utveckla framtidens Åland**.” Ålandsbanken årsredovisning s. 2.

“It is important for DNB to promote sustainable development **in the banking and financial services industry**”. DNB CSR Report s. 2.

“Citi's global presence provides the responsibility and the opportunity to contribute to solutions that help the environment, strengthen the financial system, and build a better future. **Responsible finance is our focus** — doing what's right for clients, for communities, and for the financial system. It is the key to restoring — and deserving — the trust of the people we serve.” Citi Global Citizenship Report 2011 s. 2.

## 5. En hållbar bank kan tjäna pengar på hållbarhet

Ett femte tema i den diskursiva repertoaren för hållbar bankverksamhet som vi identifierat i vårt material uttrycker att banken hållbarhetsengagemang i första hand innebär nya och förbättrade affärsmöjligheter för banken. Ekonomisk hållbarhet prioriteras därmed, enligt en affärsretorik:

“At the Danske bank group, we believe that the best foundation for being a responsible company is **running a strong profitable business**” Danske Bank Corporate Responsibility 2011 s. 4.

“We believe that the proactive demonstration of corporate responsibility will bring benefits to our customers, our employees and society at large. It will therefore also **benefit our business**.” Danske Bank Corporate Responsibility 2011 s. 5.

“**Our strong foundation of corporate values and sound business principles allows us to demonstrate responsibility** towards our customers and employees and to contribute in many ways to the economy and societies where we operate.” Danske Bank Corporate Responsibility 2011 s. 5.



Det finns även uttryck för att ett ansvarsfullt och hållbart sätt är till nytta för framtida affärer (jfr separat avsnitt om tid och rum):

“Climate change represents a key risk factor, but **also offers opportunities in the financial markets of the future**. To DNB, it is thus important to systematically evaluate both investment and loan portfolios in relation to climate risk and opportunities”. DNB CSR Report s. 15.

“We aim for financial strength and stability **and long term sustainable economic growth**. Ethical, social and environmental considerations are therefore **an important part of how we do business and manage our company**.” SEB Corporate Sustainability Report s. 1.

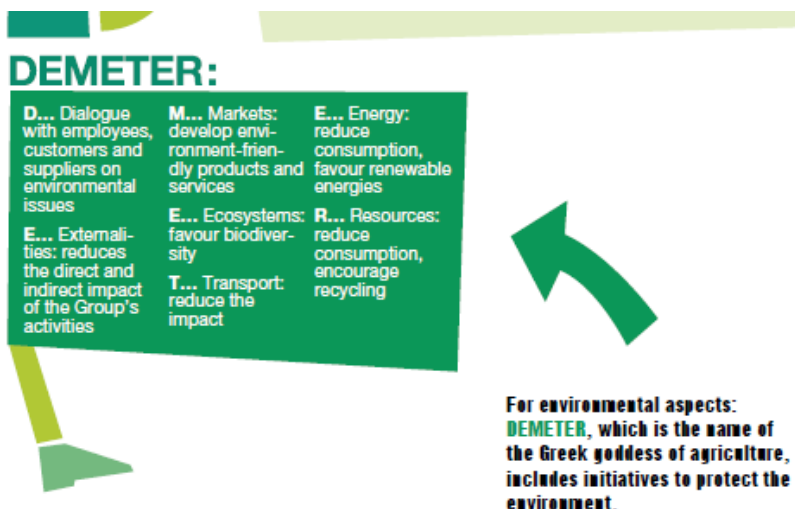
Nya affärsmöjligheter omskrivs bland annat med hänvisning till nya produkter med inriktning mot hållbar utveckling. Även satsningar på *financial literacy* ser vi som uttryck för ett utbud av produkter och tjänster för hållbarhet/hållbar utveckling.

#### SOCIALLY RESPONSIBLE AND GREEN MUTUAL FUNDS

DNB offers a number of socially responsible and green mutual funds in the Norwegian personal customer market:

- DNB Barnefond
- DNB Eco Absolute Return
- DNB Renewable Energy
- DNB Grønt Norden
- DNB Global Emerging Markets

Empirisk bildillustration 23: DNB CSR Report s. 19.



Empirisk bildillustration 24: Crédit Agricole CIB SCR policy ”develop environment-friendly products and services”, s. 1.

"Our stakeholders have reminded us that the most important thing we can do is to embed corporate social responsibility in our core operations. I feel that DNB already does this by assuming a leading position within the financing of renewable energy, the digitalization of core banking processes and the general development of new products and services. However, **we wish to do more and to give our customers even more real opportunities for making environmental and socially responsible choices among our products and services.** As we know that our existing and future customers are both environmentally and socially aware and foresighted, it is important that DNB enables them to make responsible choices." DNB CSR s. 2.

"Länsförsäkringar AB har utvecklat och tillhandahåller sedan flera år en **återvinningsförsäkring för lantbruket.** Den minskar mängden miljöfarligt avfall och skrot i lantbruket. Under 2011 har 74 ton bekämpningsmedel, 888 ton spillolja, 69 ton oljefilter, 14 ton lysrör, 64 ton färgrester och 4 263 ton skrot samlats in från jordbruk och landsbygdsfastigheter. Skrotet återuppstår som nya produkter och risken för olyckor för både människor och djur minskar när det farliga avfallet omhändertas på ett miljöriktigt sätt". Länsförsäkringar årsredovisning s. 35.

"En fortsatt framgång för SBAB Bank kräver att vara kunder och allmänheten har förtroende för att vi utvecklar och **bedriver vår verksamhet på ett hållbart och ansvarsfullt sätt.** Det är viktigt inte minst när SBAB Bank nu **breddar verksamheten och utvecklar nya produkterbjudanden**". SBAB Bank Hållbarhetsredovisning s. 3.

"We are committed to finance the transition to a low-carbon economy with innovative financing solutions. By improving knowledge and expertise on low-carbon technologies, and by arranging the finance that will help bring these technologies to markets at scale, we can make a major **contribution to a low-carbon future** as well as generate new revenues. These are opportunities we take seriously." SEB Corporate Sustainability Report s. 15.

"We currently provide advisory and risk management tools such as forward and future contracts for **carbon emissions rights and green electricity certificates.** SEB Corporate Sustainability Report s. 15.

## Resultat och diskussion

Hur beskrivs hållbar bankverksamhet i bankers hållbarhetsredovisningar för år 2011 – vem ska göra vad och varför engagerar sig bankerna, enligt diskursen som uttrycks i rapporterna? Det har blivit dags att knyta ihop genom att närmare analysera och diskutera den diskursiva repertoar som vårt empiriska material ger uttryck för (se tabell 2).

DISKURSIV REPERTOAR FÖR HÅLLBAR BANKVERKSAMHET
En hållbar bank 2011...
<ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>För dialog och samverkar</i></li><li>2. <i>Uppmuntrar andra att engagera sig</i></li><li>3. <i>Kan fortsätta som tidigare, med inkrementella justeringar</i></li><li>4. <i>Engagerar sig i första hand kortsiktigt och lokalt</i></li><li>5. <i>Kan tjäna pengar på hållbarhet</i></li></ol>

Tabell 2. Diskursiv repertoar för hållbar bankverksamhet

### Dialog och stöttande verb fördelar och förskjuter ansvar

Vem ska göra vad för hållbarhet, dvs vad ska banken göra och vad ska andra göra? Innebär hållbarhetsrapporteringen ett ökat ansvarstagande för bankerna eller innebär den en fortgående förskjutning av ansvar till kunder och andra intressenter?

I materialet har vi sett återkommande formuleringar om dialog vilka vi analyserar som del av en dela-ansvaret-med-andra-diskurs som till stor del handlar om vad andra än banken själv kan göra för hållbarhet. *En hållbar bank 2011 för dialog och samverkar*. I rapporterna beskrivs dialogen gärna som öppen, aktiv och social. Den hållbara banken som vill vara med och forma hållbarhetsdiskursen arrangerar dialoger som kan bidra till att driva på utvecklingen i riktning mot ökad hållbarhet.

Ett annat uttryck för dela-ansvaret-med-andra-diskursen är formuleringar med en viss typ av stöttande verb, som t ex välkomna, uppmuntra, support, promote. *En hållbar bank 2011 uppmuntrar andra att engagera sig*. Vi menar att uttrycken med stöttande verb och de subjekspositioner de öppnar för är intressanta då det dels är svårt att kritisera en hjälpare och dels är svårt att refusera hjälp – åtminstone på ett öppet kritiskt sätt. De stöttande verben är även intressanta eftersom vi menar att de bidrar till att skjuta över ansvaret på andra än bankerna själva: på kunder, anställda, underleverantörer eller politiker exempelvis. Enligt den hegemoniska dela-ansvaret-med-andra-diskursen erbjuder alltså banken *andra* möjlighet till ansvarsstagande (främst kunder, jfr *customer responsabilization*).

## Intet nytt under solen?

Vår rapport bekräftar tidigare forskning som funnit att det finns skäl att närmare granska hur och i vilken grad utfästelser om hållbarhet i förlängningen leder till reella organisations- och verksamhetsförändringar. I likhet med Reuter (2010) noterar vi att de flesta rapporterna ger uttryck för ett *ansvarsminimum* som är så begränsat att vi frågar oss om det egentligen är så mycket nytt under solen. Många av aktiviteterna som beskrivs som hållbarhetsaktiviteter har rimligtvis genomförts regelbundet långt innan det blev aktuellt med hållbarhetsredovisning (jfr Frostenson, 2010; Alexius, Furusten, Werr, 2012). Dialog med kunder är t ex ingenting nytt, utan ett exempel på en befintlig aktivitet som fått en ny etikett. Det är ”gammalt vin i nya läglar”, i detta fall gamla kundundersökningar i ny hållbarhetsdialogförpackning.

Frostenson (2010) har beskrivit denna utveckling som en *transponering* av befintlig praktik. Utsläppsreduktion som tidigare motiverats ekonomiskt framställs nu som en medveten miljöåtgärd. Möten med intressenter som tidigare motiverats ekonomiskt som möjligheter till ökad legitimitet, lojala kunder etc framställs nu allt oftare som sociala och miljömässigt motiverade åtgärder. Financial literacy-kampanjer är ett bra exempel på gränsen mellan konsumentrådgivning och marknadsföring (jfr Alexius & Löwenberg, 2012).

Vi ser också att hållbarhetsdiskursen i den svenska banksektorn ger utrymme för en stor portion av det som, åtminstone i den nordiska kulturella kontexten, borde vara ”självlklarheter”, såsom redgörelser för korrekta skattebetalningar etc. *Den hållbara banken 2011 kan fortsätta som tidigare, med inkrementella justeringar*. Att ansvaret är begränsat till ett minimum och att banker typiskt tar sig en amoralisk position (Callio, 2006) märks också på det att flera rapporter öppet påtalar stora brister i det egna materialet för hållbarhetsrapportering utan att det närmare problematiseras eller ursäktas. Som Göthberg (2011) noterat är det således tydligt att hållbarhetsredovisning (ännu) inte har blivit en självklar praktik i den svenska banksektorn. För rapportering angående 2011 års verksamhet fann vi som sagt att 29 % av den svenska bankföreningens 24 medlemmar helt saknade hållbarhetsredovisning.<sup>9</sup>

## Gränslösa utfästelser men begränsat engagemang?

I de inledande avsnitten av bankers hållbarhetsrapporter, särskilt i avsnittet ”VD har ordet” återfinns ibland beskrivningar av hållbarhetsambitionen som gränslös. Planeten ska räddas för framtida generationer och banken deltar i denna strävan. Vi noterar att dessa formuleringar inte sällan redigerats eller t o m kopierats ordagrant från inflytelserika policydokument från organisationer som ISO<sup>10</sup>, GRI<sup>11</sup> och FN<sup>12</sup>. Givet tillgången på dessa färdiga formuleringar om eftersträvarvärda ideal, ges organisationer stora möjligheter att enkelt ”klista in” lämpliga fraser och referenser utan att vidare omsvep. Som framgår av kolumn 4 i bilaga 1 fann vi att 13 av 25 banker, 54 procent lånat direkta formuleringar ut GRIs riktlinjer till sina rapporter.

Dock menar vi att den som vill förstå omfattningen och karaktären för bankers hållbarhetsengagemang bör se bortom dessa VD-förord eftersom dessa kan analyseras som en

---

<sup>9</sup> I vissa av dessa banker finns dock kortare avsnitt på webben. Se exempel i bilaga 3.

<sup>10</sup> ISO: <http://www.iso.org/iso/home.html>

<sup>11</sup> GRI står för Global Reporting Initiative. <https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>

<sup>12</sup> FN : <http://www.un.org/en/>

form av det Brunsson (1989) kallar organisatoriskt hyckleri. Det inledande svepande *pratet* om ett gränslöst ansvar för bankerna ter sig nämligen rätt frikopplat från de *beslut* och *handlingar* för hållbarhet som beskrivs i resten av rapporterna. Där framhålls det snarare, som beskrivits ovan, att bankers ansvar inte är ”gränslöst” utan tydligt avgränsat – både till en stödjande/rådgivande/säljande roll, samt i tid och rum. *En hållbar bank engagerar sig i första hand kortsiktigt och lokalt.*

Vi identifierar för det första en begränsning av hållbarhetsengagemanget till länder och platser där banken är verksam. Och noterar samtidigt, i likhet med Reuter som skriver om Sparbanksrörelsen (2010), att det inte är säkert att ansvaret utsträcks ens till alla *transnationella sammanhang* där banken är verksam (jfr *countries where we operate*). Som Reuter (ibid s. 1) påpekar får de nationella gränserna och de geografiska och kulturella avstånden betydelse för hur ansvaret definieras och hanteras. Det konstateras t ex utan vidare kommentar i en av rapporterna vi studerat att det ”saknas data för kontoren i Baltikum och Ryssland”. Och om hur och i vilken omfattning bankens dialoger och nischprodukter långsiktigt bidrar till att rädda *planeten* och *framtida generationer* är det vad det verkar helt i sin ordning att inte rapportera alls. Som en jämförelse är Svenska bankföreningens definition av samhällsansvar/CSR oklar om prioriteringar mellan nutid och framtid”...*då företag frivilligt, utöver lagstadgade skyldigheter, genomför åtgärder för att bidra till ett bättre samhälle och en renare miljö*” (se bilaga 4). Vilket får oss att tänka på en text av Finnveden (2010, s 1) om kopplingar och paralleller mellan finans- och klimatsystemen där han delger följande intressanta iakttagelse av affärsverksamheters institutionaliserade prioritering av kortsiktighet:

”På seminariet diskuterade vi å ena sidan klimatförändringar , som ibland löper över årtusenden. Å andra sidan var det många av deltagarna från bankvärlden som i pauserna kollade börskurserna på sina mobiltelefoner, för att se hur kursen hade utvecklats sedan förra pausen. Kanske är det bland annat på grund av dessa skillnader i tidsskalor som vi ibland har svårt att se kopplingarna och parallellerna mellan systemen.”

## **”För att ni kunder bryr er!”**

Varför säger bankerna att de engagerar sig i frågor om hållbarhet (i sina officiella skyltfönsterdokument)? Vår studie bekräftar tidigare kvalitativa studier om de uttalade motiven bakom företags engagemang för hållbarhet (Baden & Harwood 2012, Windell 2006, Itänen 2011, Alexius, Furusten & Werr 2012). Som andra företag uttrycker även bankerna i vår studie att de i första hand engagerar sig för hållbarhet för att det kan gynna deras egen affärsverksamhet – *En hållbar bank 2011 kan tjäna pengar på hållbarhet*. Men det är intressant att notera att detta ekonomiska motiv inte sällan rättfärdigas med hänvisning till *kundernas* önskemål och efterfrågan. I rapporterna omskrivs även omvärldens krav men alltså i synnerhet kundernas efterfrågan på hållbara produkter och tjänster. Kunden framställs som den som bryr sig om hållbarhet, medan banken i första hand framställs som en neutral möjliggörare och sällan tar sig en uttalad moralisk position (jfr Callio, 2006). Det är kunden som är det aktiva subjektet i hållbarhetsrapporterna, som t ex i den typiska rubriken ovan ”för att ni kunder bryr er” (i original *Because you care*, DNB CSR report 2011). Enligt diskursen är bankerna i första hand måna om kundernas gunst, även om den populära vinna-vinna retoriken framhåller att nöjda kunder, goda affärer och en hållbar utveckling kan gå hand i

hand (Alexius & Tamm Hallström, kommande 2013) . Vi noterar dock en diskrepans mellan beskrivningar av kunders efterfrågan och den rapporterade faktiska försäljningen av hållbara produkter och frågar oss hur väl *retoriken* om kundernas efterfrågan återspeglar kundernas faktiska efterfrågan på dessa produkter och tjänster. Liksom många andra företag, tycks det som om bankerna tvekar att själva ta sig en moralisk position, att själva framstå som moraliskt subjekt. Kan det vara så att bankerna hänvisar till sina kunders efterfrågan för att inte riskera att avvika från den gängse normen om företaget som i första hand kund- och affärsorienterat? (jfr t ex Brunsson 1994, Mars & Lounsbury, 2009). ”Customer is king” är ju ett välspritt och allmänt omhuldat företagsmantra i managementlitteraturen.

Enligt tidigare studier tillåter den affärsorienterade diskursen för CSR att ”plocka russinen ur kakan” (på engelska *cherry-picking*), dvs att strategiskt välja ut de ansvarsområden som ligger i linje med deras affärsprioriteringar (Bondy 2012, Burchell, Cook 2008 i Baden & Harwood 2012 s. 3). Rapporterna vi studerat beskriver *lönsamma* projekt och praktiker (t ex energibesparingar, eller det som ger gynnsamma marknadsföringsmöjligheter) snarare än akuta samhällsproblem som är kännbara och kostsamma (jfr Parkes et al. 2010 i Baden & Harwood 2012). Det är också tydligt att ansvarsområdena många gånger har initierats långt tidigare av affärsmässiga skäl. För bankers del kan det t ex gälla satsningar på internetkontor eller papperslös kundkommunikation.

Vi noterar också en paradox och en särkoppling i det att hållbarhet framställs som att det hör till kärnan i verksamheten samtidigt som bankernas hållbara produkter beskrivs som ett nischsegment för engagerade kunder som efterfrågar det (jfr Alexius, kommande, på temat särkoppling av ansvar genom organisering av bemarknader). Eller ska vi kanske förstå det så att också dessa nischade hållbarhetsprodukter i betydande grad ”genomsyras” av affärslogik och därmed kan räknas till verksamhetens kärna? De vaga formuleringarna i rapporterna lämnar också oklarheter kring eventuella prioriteringar och avgränsningar som sker till följd av hållbarhetsarbetet. Konkurrerar hållbarhetsarbetet t ex på något sätt med kärnaffärerna? Vad får hållbarhetsatsningar kosta banken (och kunderna)? Den dominerande diskursen ger uttryck för att det ofta är vinna-vinna-situationer när banker arbetar för hållbarhet. Men då hållbara produkter utvecklas och erbjuds så är det ju frågan om *nya* affärer för bankerna. Att avvika mot den dominerande ideologin om *ständig tillväxt* som etablerats efter Bruntlandskommissionen 1987 är inte aktuellt (Callio, 2006)<sup>13</sup>. Bankernas hållbarhetsrapporter håller sig helt klart till det hållbar utvecklings-tabu som Callio (2006) identifierat som typiskt för den samtida CSR-diskursen. Rapporterna uttrycker inte de radikala och systematiska förändringar av verksamheten som exempelvis Wijkström efterfrågar i en antologi om sparbanksrörelsen (2010, s. 1, s. 3):

”Och då menar jag inte ett par ”gröna” eller ”ansvarstagande” produkter som på marginalen läggs ovanpå den reguljära bankverksamheten. Utan systematiska förändringar av de finansiella verktyg och produkter som tillhandahålls med ambitionen att komma till rätt med grundläggande problem i samhället.”

---

<sup>13</sup> Bruntlandskommissionen definierar hållbar utveckling enligt en vinna-vinna-logik och i enlighet med ideologin om ständigt tillväxt som ”en utveckling som tillfredställer dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillfredsställa sina behov” (Bruntlandskommissionen, se t ex <http://www.ne.se/h%C3%A5llbar-utveckling>).

## Diskursiva tystnader och tabun

Att studera diskurser innebär att fundera över det som uttrycks och hur det uttrycks. Men också att fundera över hur det annars skulle ha kunnat uttryckas och vad som förblir osagt och varför. Som bland andra Huckin (2002), Callio (2006), Baden & Harwood (2012), Norberg (2001) och Börjesson (2003) noterat ligger det en makt inte bara i att uttrycka utan också i att *tysta*. Om vi lyckas identifiera gränserna för vad som går att uttala, för diskursiva *tystnader* och *tabun* av olika slag, kan dessa ge oss förståelse inte bara för kärnan i den rådande diskursen men också potentialen för dess framtida utveckling (Huckin, 2002).

Ovan har vi beskrivit vad som kännetecknar bankernas hållbarhetsdiskurs och vi har funnit att den är representativ för den mer generella företagsdiskursen om hållbarhet. Avslutningsvis finner vi det relevant att också delge läsarna våra reflektioner över vad som *inte* kommer till uttryck i diskursen om hållbar bankverksamhet. Givetvis är det metodologiskt utmanande att uttömmande identifiera diskursiva tystnader utan att hänfälla till den alltför trubbiga definitionen ”allt som inte uttrycks” vilken skulle rymma för mycket för att vara användbar. Som Huckin (2002) noterar behövs en teoretiskt eller empirisk förförståelse med antaganden om vad som rimligen kunde eller borde uttryckas men som ändå inte gör det. Detta är en komplicerad uppgift som vi inte tar oss an i denna rapport. Men så här avslutningsvis vill vi ändå koppla samman några teoretiska riktmärken med våra empiriska reflektioner om diskursiva tystnader och tabun för moderna företags CSR- och hållbarhetsengagemang. Vår förhoppning med detta avsnitt är att bidra med inspiration dels till framtida forskning, dels till utveckling av bankers hållbarhetsrapporteringen och övriga hållbarhetsengagemang.

När det gäller den generella CSR-diskursen har Callio (2006) identifierat tre diskurstabun: tabut om det amoraliska företaget (*amoral business*), tabut om ständig ekonomisk tillväxt (*continuous economic growth*) samt tabut om CSR:s politiska natur (*the political nature of CSR*), se tabell 2 nedan.

Tabun i den generella CSR-diskursen
Tabut om det <i>amoraliska företaget</i> <i>/moral muteness</i>
Tabut om <i>ständig ekonomisk tillväxt</i>
Tabut om <i>CSR:s politiska natur</i> <i>/legitimitet som främsta drivkraft</i>

Tabell 2. Källor: Callio (2006), Baden & Harwood (2012), Norberg (2001)

Tabut om det amoraliska företaget innebär att affärsverksamhet (*business*) bör framställas som varken moralisk eller omoralisk. Företaget ska i enlighet med detta tabu i första hand framställas som att det följer ”spelets regler” – och använder sina resurser för att förbättra lönsamhet samtidigt som lagar och regler följs. Enligt denna förståelse ligger CSR och hållbarhetsengagemang utanför ramarna för vad ett företag bör åta sig att göra (jfr även Norberg, 2001). Baden & Harwood (2012) skriver om moralisk stumhet (*moral muteness*), ett begrepp som avser en ovillighet, eller oförmåga att använda ett normativt ”moraliskt” språk

kännetecknat av ord som *rätt* eller *fel*, *bra* eller *dåligt* och *borde*. Författarna menar att den moraliska stumheten som de finner typisk för företagsvärlden hämmar det moraliska tänkandet och bidra till att ytterligare befästa den dominerande affärsinriktade diskursen.

Tabu om ständig ekonomisk tillväxt härrör från kapitalistisk ideologi som vilar tungt på idén att ekonomisk tillväxt kan lösa de flesta problem. Callio (ibid) noterar att försök att få företag att anamma idéer om miljö och ansvar inte blev populära förrän begreppet hållbar utveckling (*sustainable development*) myntades och populariserades genom Brundtlandkommissionen 1987. Istället för att avsäga sig ekonomisk tillväxt kunde det nya begreppet påpeka miljömässiga och sociala konsekvenser utan att bryta mot tabu om ständig ekonomisk tillväxt.

Det tredje tabu Callio (ibid) tar upp kallar han CSR:s politiska natur. Det innebär att diskursen inte uttrycker *varför* företag egentligen ägnar sig åt CSR, att det i de flesta fallen handlar om en strävan efter social legitimitet (se även ovan, t ex Meyer & Rowan, 1977), om det politiska i att sträva efter social legitimering av sin affärsverksamhet och att konstruera en bild av sig själva som ”gröna” och ansvarsfulla (jfr greenwashing ovan). Callio (ibid) menar att dessa tre tabus potentiellt viktiga aspekter av en diskurs kring CSR och hållbarhet, inte uttrycks (eller mycket sällan uttrycks) i den samtida diskursen trots att dagens organisations målas upp som grönare och mer ansvarsfulla. Han drar slutsatsen att viktiga problematiska ämnen undviks på grund av dessa tabun och menar att det resulterar i att CSR i många fall målar upp en förförisk och tom retorik om hållbar och ansvarsfull affärsverksamhet.

Vi menar sammanfattningsvis att denna forskning om diskursiva tystnader, tabun och moralisk stumhet, trots sin metodologiska känslighet, är användbar som inspiration både för att identifiera gränserna för bankers nuvarande hållbarhetsdiskurs och för framtida utveckling av bankers hållbarhetsarbete. Utan att göra anspråk på att ha producerat en uttömmande lista över diskursiva tystnader noterar vi att de studerade bankernas hållbarhetsrapporter för 2011:

1. *inte nämner alternativ till ständig ekonomisk tillväxt*
2. *sällan nämner andra drivkrafter än kunders efterfrågan*
3. *inte nämner egna tillkortakommanden på hållbarhetsområdet och inte uttrycker någon uttalat moralisk subjektsposition för banken*
4. *inte nämner radikala åtgärder som kan utmana existerande kärnaffär*
5. *sällan nämner framtida generationer och planetens/den globala kontexten, annat än i mycket svepande inledningsfraser.*

Vi menar att dessa diskursiva tystnader i materialet är intressanta inte minst som illustrationer till den ”tvångströja av ekonomisk rationalitet” som många moderna företag bär (Brooks, 2010). Det är också förväntat att dessa mer utmanande komplicerade frågor, eller rentav tillkortakommanden, troligen inte anses platsa i företagets ”skyltfönster” (Meyer & Rowan, 1977). Vi ser alltså att dessa diskursiva tystnader kan förstås mot bakgrund av tidigare forskning.

För att exemplifiera närmare; ett spår i affärsdiskursen som identifierats i bankernas hållbarhetsrapporter är att hållbarhetsarbete kan uttryckas som *nya* produkter eller som tjänster som t ex financial literacy. Att erbjuda ett sortiment av hållbara produkter, såsom fonder, ger möjligheter för kunden att visa sitt engagemang. Men också möjligheter till nya affärer för banken. Det finns nya områden att investera i, det finns nya produkter och tjänster



att producera och konsumera. I den dominerande ideologin märks idén om att ständig ekonomisk tillväxt kan lösa alla problem. Och inom ramen för begreppet hållbar utveckling bryter man inte mot tabut om att ifrågasätta hållbarheten i denna ständiga ekonomisk tillväxt (Callio 2006). Begränsade av "tvångströjan av ekonomisk rationalitet" nämns inga alternativ till ständig tillväxt - en tystnad som skulle kunna tolkas som en moralisk stumhet.

Utöver tabut om ständig ekonomisk tillväxt märks i materialet även tabuna om CSR:s politiska natur och affärsverksamhetens amoraliska natur. Att CSR-diskursen och hållbarhetsrapporteringen tjänar legitimerande syften framhålls t ex endast indirekt i rapporterna trots att det förblir oklart hur stor kundernas efterfrågan på hållbar bankverksamhet egentligen är. Det är också i många fall oklart på vilket sätt CSR- och hållbarhetsarbetet ligger utanför det som banken tidigare (ändå) åtagit sig att göra. Transponeringar av "redan införda insatser" eller skrivningar om bankens egna roll i hållbarhetsarbetet uttrycks i många exempel med aktiviteter som kan tyckas väldigt grundläggande /självkla. Aktiviteter tolkas till ett hållbarhetspråk på ett mer eller mindre självklart sätt som att man som arbetsgivare har anställda som betalar skatt, teknisk utveckling som leder till miljöansvar (t ex e-bank) eller att lagar och regler efterlevs. Genom att den vidare diskursen till del formas av rapporternas innehåll kan man också argumentera för att det skapas en form av best practice som passar branschens syften men som i första hand hittills bidragit till att bevara och legitimera status quo.

Diskursen som kommer till uttryck i bankernas hållbarhetsrapporter visar också på moralisk stumhet när det gäller det vi kallat stöttande verb. Oftast används dessa utan att rapporterna beskriver vad som anses *fel* eller *dåligt* och som föranleder detta stöd. Istället ser vi hur diskursen fokuserar kring att förebygga/hålla tillgängligt/erbjuda möjligheter medan mindre utrymme ges till att benämna problem och diskutera konkreta lösningar på dessa. Vanligast är inkrementella justeringarna i rätt riktning, vilka utlovas, eller "erbjuds", som det brukar stå. Undantag här är Finanskoalitionen mot barnpornografi och begränsningarna i utlåning till högkontroversiell verksamhet som tillverkning av personminor och klusterbomber.

Till sist hoppas vi att denna rapport även kan bidra till kritisk självreflektion hos fler banker och deras rådgivare att med utgångspunkt i de diskursiva tystnaderna vi beskrivit skapa utrymme för att utveckla både diskurspraktik och andra former av hållbarhetspraktik. Vi menar att de textuella tystnaderna och de övergripande tabun som påverkar praktiken, kan ge ledtrådar kring hur framtidens rapportering skulle kunna stärkas. Vissa menar t e x att detta att positionera diskursen kring hållbarhet i en separat rapport kan ses som att hållbarhetsarbetet inte är inarbetad/institutionaliserat utan snarare särkopplat. I jämförelse beskriver den nischade Ekobanken *hela* sin årsredovisningen som en "hållbarhetsredovisning":

"Kunderna ska veta att deras pengar lånas ut på ett hållbart och ansvarsfullt sätt som tjänar människan och miljön och att det är integrerat i bankens hela arbete. **Detta avspeglas i årsredovisningen genom att den i sin helhet är en hållbarhetsredovisning.**" Ekobankens årsredovisning s. 3.

Vidare visar Ekobankens rapportering att det är möjligt att bryta tabun och ifrågasätta ständig tillväxt:

”Vi kan konstatera att obegränsad tillväxt inom en begränsad planet inte fungerar och att det inte går att konsumera sig ur den ekonomiska krisen som beror på sinande naturresurser.” Ekobanken årsredovisning 2011 s. 8.

Å andra sidan är det intressant att notera att Ekobankens företrädare under en intervju med oss reflekterade över om Ekobanken egentligen *är* en bank... Vilket får oss att fundera över de organisatoriska formerna för affärsinriktad bankverksamhet och över hur dessa strukturella och institutionella förutsättningar medverkar i återskapandet av den tvångströja av ekonomisk rationalitet som tycks göra bankdiskursen om hållbarhet tystare än den skulle kunna vara (jfr Brooks 2010 i Baden & Harwood 2012).

En framtida studie skulle kunna jämföra våra resultat med hållbarhetsdiskursen bland banker som liksom Ekobanken nischat sig mot hållbarhet. Ett lämpligt urval kunde vara de 21 medlemmarna i föreningen *Global Alliance for Banking on Values* (GABV). GABV är ett oberoende nätverk av banker som arbetar med finans som kan skapa hållbar utveckling.<sup>14</sup> De aktörer som ”nischat sig” mot hållbarhet – hur ser diskursen ut i deras rapporter? Kan de visa vägen mot fler brutna tabun, fler moraliska anspråk och en öppnare diskurs om bankers positioner och handlingsvägar mot hållbarhet?

Vi avslutar denna rapport med ett i vårt tycke tänkvärt citat från våra forskarkolleger Sjöström & Sweet (2010) s. 6:

"Än så länge är de företag som betraktas och använder sig av CSR som en källa till innovation och affärsutveckling i klar minoritet [...] Målsättningarna i en sådan verksamhet skulle alltså vara att framgång inte endast mäts i kronor utan också värderas i termer av om arbetarna fått rimliga löner eller där skördeavkastningen får stå tillbaka för att det är viktigare att grödorna odlats utan bekämpningsmedel och konstgödning. Bland de drivkrafter företagen har lyft fram för varför de satsar på CSR framhålls vanligen förhoppningar om ett ekonomiskt positivt resultat. Kanske det skulle sett annorlunda ut om det fanns alternativa måttenheter som påvisade resultat och konsekvenser för människa och miljö? [...] Det är intressant att fundera över vilken roll kapitalet och finansbranschens aktörer spelar såväl i CSR-diskursen som i praktiken."

---

<sup>14</sup> GABV: <http://www.gabv.org/>

## Referenser

- Alexius, S. (2011). *Making up the responsible gambler*. Paper presented at the Nordic Academy of Management conference, Track 19: Self-control and self-organization in post-bureaucratic organizations. Stockholm University, Stockholm, August 22-24.
- Alexius, S. kommande, (2013). *Ansvar och marknader*. Liber.
- Alexius, S. & Löwenberg, L. (2012). Drömmen om den kloka konsumenten. En historisk belysning av kunskapsideal och organisering av svensk konsumentvägledning, ca 1900-2012. *Scores rapportserie*: ISBN: 978-91-89658-74-5.
- Alexius, S. Furusten, S & Werr, A. (2012). Som flugor kring godsakerna – vad gör konsulter med CSR och hållbarhetsidén? I Furusten, S och Werr, A. (red.). *Expertsamhällets organisering: okunskapens triumf?* Studentlitteratur.
- Alexius, S. & Tamm Hallström, K., kommande, (2013). *Re-configuring Value conflicts in Markets*. Sheltenham: Edward Elgar.
- Baden, D. & Harwood, I.A. (2012) Terminology matters: a critical exploration of corporate social responsibility terms. *Journal of Business Ethics*  
<http://www.springerlink.com/content/lu4682738g85337p/>. In Press.
- Benedikter, R. (2011). *Social banking and social finance: answers to the economic crisis*. New York: Springer.
- Bergstöm, S. (2006). *Företag med framtid – hållbara företag och hållbar utveckling*, Liber AB: Malmö.
- Borglund, T., Frostenson, M. och Windell, K. (2010). *Increasing responsibility through transparency? A study of the consequences of new guidelines for sustainability reporting by Swedish state-owned companies*. Regeringskansliet.
- Bouma, J. J., Jeucken, M. & Klinkers, L. (red.) (2001). *Sustainable Banking: the Greening of Finance*. Sheffield: Greenleaf in association with Deloitte & Touche.
- Brooks, S. (2010). CSR and the straitjacket of economic rationality. *The International Journal of Sociology and Social Policy*. 11 (12), 604-617.
- Brunsson, N. (1989). *The organization of hypocrisy: Talk, decision and actions in organizations*. Chichester: Wiley.
- Brunsson, Nils. (1994). Politicization and 'company-ization': On institutional affiliation and confusion in the organizational world, *Management Accounting Research*, vol. 5, pp. 323-335.
- Brunsson, N. & Olsen, J. (1993) "The reforming organization". London: Routledge.
- Börjesson, M. (2003). *Diskurser och konstruktioner – En sorts metodbok*. Studentlitteratur.
- Callio, T. J. (2006). Taboos in Corporate Social Responsibility Discourse. *Journal of Business Ethics* 2007 74:165-175.
- Coupland, C. (2005). Corporate social and environmental responsibility in web-based reports: Currency in the banking sector? *Critical Perspectives on Accounting*, 17 (865-881).

- Finnveden, G. (2010). Finanskris och klimatkris - paralleller och kopplingar. I Wijkström, F. (red.) *Idéer för framtiden: Tankar på vägen in i det nya sparbankslandet*. Sparbanksakademin.
- Fries, L. (2011), "Att organisera tjänstesektorns röst". Akad. Avh. i företagsekonomi, Handelshögskolan i Stockholm.
- Frostensson, M. (2010). How consultants contribute to CSR Innovation. Combining competences and modifying standards. In C. Louche, S. O. Idowu & W. Leal Filho (Eds.), *Innovative CSR - from risk management to value creation* (pp. 352-373). Sheffield: Greenleaf Publishing.
- Göthberg, P. (2011). *Corporate Social Responsibility in the Swedish Financial Services Sector*. Doctoral Thesis in Business Studies, KTH, Stockholm, Sweden.
- Helgesson, Kjellberg, Liljenberg (2004). *Den där marknaden*.
- Halvarsson & Halvarson (2013). *Spotlight Report 2013: Corporate Social Responsibility*.
- KPMG (2011). Rapport om andelen stora bolag i olika länder som hållbarhetsredovisar. <http://www.kpmg.com/se/sv/kunskap-utbildning/nyheter-publikationer/pressmeddelanden/pressmeddelanden-2011/sidor/hallbarhetsredovisning-okar.aspx>
- Huckin, T. (2002). Textual silence and the discourse of homelessness. *Discourse and society*.
- Itänen, M-E. (2011). "CSR discourse in corporate reports – exploring the socially constructed nature of corporate social responsibility". Aalto University School of Economics. Master thesis: Department of management and international business.
- Jeucken, M. (2001). *Sustainable finance and banking: the financial sector and the future of the planet*. London: Earthscan.
- Jutterström, M. (2011). Organisationer som sätter csr-standader. I M. Jutterström och P. Norberg (red.). *Företagsansvar – csr som managementidé*, Lund: Studentlitteratur, s. 63-83.
- Jutterström, M. & Norberg, P. (2011). *Företagsansvar – CSR som managementidé*. Lund: Studentlitteratur.
- Kolleck, N. (2009). Business power for sustainable development: the role of discourses.
- Mars, M.M och Lousbury, M. (2009). Raging Against or With the Private Marketplace?: Logic Hybridity and Eco-Entrepreneurship. *Journal of Management Inquiry*. 18:4.
- Meyer, J. W. & B. Rowan. (1977). Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony. *American Journal of Sociology*, 83:340-363.
- Norberg, P. (2001). *Finansmarknadens amoralitet och det kalvinska kyrkorummet*. Doktorsavhandling. EFI: Handelshögskolan i Stockholm.
- Okoye, A. (2009). Theorising corporate social responsibility as an essentially contested concept: Is a definition necessary? *Journal of Business Ethics*, 89(4), 613–627.
- Potter, J. (2008). *Representing Reality – Discourse, Rhetoric and Social Construction*. Sage.
- Reuter, M. (2010). Sparbankernas ansvar i det transnationella rummet. I Wijkström, F. (red.) *Idéer för framtiden: Tankar på vägen in i det nya sparbankslandet*. Sparbanksakademin.

Sjöström, E. & Sweet, S. (2010). Det ansvarsfulla kapitalet - CSR på finansmarknaden. I Wijkström, F. (red.) *Idéer för framtiden: Tankar på vägen in i det nya sparbankslandet*. Sparbanksakademin.

United Nations Environmental Program (UNEP). (1992). *Statement by Banks on the Environment and Sustainable Development*. UNEP: Rio de Janeiro.

Weber O. (2000). Sustainable banking – relationship between banks, companies, society, and environment. Paper presented at *Transdisciplinarity: Joint Problem-Solving among Science, Technology and Society*, Zurich.

Weber, O. & Remer, S. (2011). *Social Banks and the Future of Sustainable Finance*. Oxon: Routledge Taylor & Francis Group.

Winther Jørgensen, M. & Phillips, L. (2000). *Diskursanalys som teori och metod*. Studentlitteratur.

Wijkström, F. (2010) (red.) *Idéer för framtiden: Tankar på vägen in i det nya sparbankslandet*. Sparbanksakademin.

## **Intervjuer för bakgrundsinformation**

### **Swedbank**

Isabella Ankre, Sustainability Specialist. 24 maj 2012.

### **Ekobanken**

Maria Flock Åhlander, Rådgivare på Ekobanken. 29 maj 2012.

### **Swedbank Robur**

Anna Nilsson, Chef för miljö- och etikanalys Swedbank Robur. 11 juli 2012.

### **Svenska bankföreningen**

Agneta Brandimarti. Bankjurist (områden: CSR, etik- och miljöfrågor, finansbolag, formulärgruppen). 15 augusti 2012.

## Bilagor

**Bilaga 1:** Typ av rapportering - Medlemmar i Svenska bankföreningen 2012 (B1-B24, se även Figur 1), samt Ekobanken (U1)

BANK	RAPPORTERING	TERM/BEGREPP	GRI* (54 %)
B1 Avanza Bank	I årsredovisning	Samhällsansvar	-
B2 Crédit Agricole (filial)	I hållbarhetsredovisning el. motsv.	CSR	-
B3 Citibank International	I hållbarhetsredovisning el. motsv.	Citizenship	X
B4 Danske Bank Sverige (filial)	I hållbarhetsredovisning el. motsv.	Corporate Responsibility (CR)	X
B5 DNB	I hållbarhetsredovisning el. motsv.	CSR	X
B6 Forex Bank	Ingen	-	-
B7 GE Money Bank	Ingen	-	-
B8 Handelsbanken	I hållbarhetsredovisning el. motsv.	Ansvarfullt företagande, hållbarhet	X
B9 ICA Banken	Ingen (dock hemsida)	ICA Banken tar ansvar, ICA Banken och samhället	-
B10 Ikano Bank	Ingen	-	-
B11 Länsförsäkringar Bank	I årsredovisning	Hållbarhet	X
B12 Marginalen Bank	Ingen (dock hemsida)	-	-
B13 Nordea Bank	I hållbarhetsredovisning el. motsv.	CSR	X
B14 Nordnet Bank	I hållbarhetsredo eller motsv.	Responsibility Report	X
B15 OK-Q8 Bank	I hållbarhetsredovisning el. motsv. (koncern)	Hållbarhet	X
B16 Resurs Bank	Ingen (dock hemsida)	-	-
B17 The Royal Bank of Scotland	I hållbarhetsredovisning el. motsv.	Sustainability Report	X
B18 SBAB Bank	I hållbarhetsredovisning el. motsv.	Hållbarhet	X
B19 SEB	I hållbarhetsredovisning el. motsv.	Corporate Sustainability (CS)	X
B20 SkandiaBanken	I hållbarhetsredovisning el. motsv.	Corporate Responsibility (CR)	X
B21 Sparbanken Öresund	I årsredovisning	Samhällsansvar, hållbarhet	-
B22 Swedbank	I årsredovisning (+hemsida)	Hållbarhet	X
B23 Volvofinans Bank	Ingen	-	-
B24 Ålandsbanken Sverige AB	I årsredovisning	Hållbar utveckling	-
U1 Ekobanken	I årsredovisning	Hållbarhet	X

GRI = Global Reporting Initiative (54 % avser procent av Svenska bankföreningens medlemmar, U1 ej inkl.) B = Bank som är medlem i Svenska bankföreningen. U = Bank utanför/ej medlem i Svenska bankföreningen.

## **Indelning i grupper avseende typ av rapportering**

### **Grupp 1: Rapportering i hållbarhetsredovisning eller motsvarande**

Crédit Agricole, Citibank International, Danske bank Sverige, DNB, Handelsbanken, Nordea bank, Nordnet bank, OK-Q8 Bank (koncern), The Royal Bank of Scotland, SBAB Bank, SEB, Skandiabanken.

### **Grupp 2: Rapportering i årsredovisning**

Avanza bank, Länsförsäkringar bank, Sparbanken Öresund, Swedbank, Ålandsbanken Sverige AB (+ Ekobanken).

### **Grupp 3: Ingen rapportering**

Forex bank, GE Money Bank, ICA banken, IKANO BANK, Marginalen AB, RESURS BANK, Volvofinans Bank AB.

## Bilaga 2: Hel sida om dialog

### Intressentdialog

Dialogen med SBAB Banks intressenter underlättar rätt prioriteringar i utformningen av CR-strategin. SBAB Banks prioriterade intressenter är kunder, investerare och medarbetare.



#### Kanaler för intressentdialog:

**Kunder:** Kundundersökningar, användarundersökningar, varumärkesanalys, kundträffar, frågeforum på sbab.se, årsstämma, hållbarhetsrapporten, CR på sbab.se, cr@sab.se, information från ekonomiska sektoralitet (sbab.se, twitter, blogg), sociala medier

**Medarbetare:** Medarbetarundersökningar, infomöten, ledardagar, affärsplanen, CRvecka, hållbarhetsrapporten, CR på sbab.se, cr@sab.se

**Investerare:** CR-nycklar från investerare, investerarpresentationer, ratingbyråers analyser, personliga kontakter, årsstämma, hållbarhetsrapporten, CR på sbab.se, cr@sab.se





**Bilaga 3:** Exempel på webrapportering för de som ej trycker rapport eller berör hållbarhet i årsredovisning

**ICA BANKEN TAR ANSVAR**

## ICA Banken och samhället

ICA är anslutet till FN:s företagsinitiativ **Global Compact**. Vi ser att hållbar utveckling en förutsättning för lönsamhet och tillväxt. Som en del av ICA tar också ICA Banken ansvar för miljö och samhälle.

ICA Banken placerar hållbar utveckling i kategorierna miljö och samhällsansvar.<sup>15</sup>

**RESURS BANK**

- Privat
  - Spåra
  - Låna
  - Betalförsäkring
  - Supreme Card
  - Resurskort
- Företag
  - Spåra
  - Säljfinans
  - Factoring
  - Leasing
- Om Resurs Bank
  - Om oss
    - Kunder, historik
    - Säkerhet
    - Miljöpolicy**
    - Sponsring
    - Lediga tjänster
    - Resursgruppen
    - Finansiell information
    - Försäkringsförmedling
  - Press
- Kundservice
  - Kundservice

Hem > Om oss > Miljöpolicy

### Bidrag till en hållbar utveckling

### Miljöpolicy

Resurs Bank är sedan 2009 certifierad enligt miljöstandarden ISO 14001:2004.

Resurs Bank är en snabbväxande, svensk nischbank med verksamhet i Sverige, Norge, Finland och Danmark. Banken är marknadsledande i Sverige inom finansiering för konsument i butik och fler än 20 000 butiker erbjuder idag delbetalning via Resurs Bank. Dessutom erbjuds kreditkort, privatlån och sparkonton. För företag tillhandahåller banken olika finansieringslösningar inom främst factoring. Resurs Bank har inte egna bankkontor utan den absoluta merparten av företagets 200 anställda arbetar på huvudkontoret i Helsingborg.

På Resurs Bank bedrivs ett aktivt miljöarbete med syfte att mätbart sänka företagets miljöbelastning. Med ett aktivt miljöarbete bidrar Resurs Bank till en långsiktig och hållbar utveckling i samhället. Bankens miljöpolicy verkar som ett ramverk inom hela verksamheten och anger riktningen för miljörelaterade frågor ska hanteras. Personalen informeras regelbundet om företagets miljöarbete och miljöledningssystem.

Resurs bank beskriver sin miljöpolicy.<sup>16</sup>

<sup>15</sup> <http://www.icabanken.se/om-icabanken/ica-banken-tar-ansvar/#/om-icabanken/ica-banken-tar-ansvar/samhallsansvar/>

<sup>16</sup> <http://www.resurs.se/om+oss/miljopolicy.jsp>

## Vårt ansvarstagande

### Vårt ansvar sträcker sig bortom siffror och prognoser

Visst uppskattar vi på Marginalen Bank exakta siffror och träffande prognoser, men det finns värden i livet som det inte går att sätta en prislapp på. Därför har vi valt att stödja ett antal organisationer som representerar såväl medmänskliga som miljöbevarande värderingar.

### Marginalen Bank är medlem i Finanskoalitionen mot barnpornografi

Finanskoalitionen är en sammanslutning av svenska banker som arbetar aktivt för att förhindra handel med barnpornografiskt material på internet. Arbetet går ut på att identifiera försämningsställen på nätet och att stoppa säljarnas möjlighet att ta betalt.

Finanskoalitionen bedrivs i samarbete med en av initiativtagarna till koalitionen, ECPAT Sverige, vilket är en ideell förening som arbetar med att förebygga och stoppa alla former av barnsexhandel – barnpornografi, trafficking och barnsexturism. [På ECPAT Sveriges webbplats](#) hittar du mer information.

Det är oerhört viktigt att vår verksamhet på Marginalen Bank inte kan användas för några som helst brottsliga ändamål och genom samarbetet med ECPAT och Finanskoalitionen arbetar vi aktivt för att stoppa illegala finansiella transaktioner av barnpornografiskt material. Du hittar mer information om Finanskoalitionen på deras [webbplats](#).

### WWF Vänföretag

Marginalen är WWF Vänföretag och vill genom det visa att vi tar ansvar för natur och miljö. Vi stödjer Världsnaturfonden WWF:s viktiga naturvårdsarbete, såväl här i Sverige som i andra delar av världen.

### Klimatpakten

Marginalen deltar i Klimatpakten. Tillsammans med Stockholms Stad och 126 andra företag verksamma i Stockholm, har vi sedan 2007 ansträngt oss för att minska våra utsläpp med 10 procent fram till 2011.

### Stockholm – Europas första miljöhuvudstad

Stockholm är inte bara Skandinavien huvudstad utan blev 2010 också Europas första miljöhuvudstad, utnämnd av EU-kommissionen för sitt långsiktiga och framgångsrika miljöarbete och för de ambitiösa målen för framtiden. Detta gör Stockholm till en stad i världsklass. Läs gärna mer på [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se).

Marginalen bank om samhällsansvar.<sup>17</sup>

<sup>17</sup> <http://www.marginalen.se/Om-Marginalen/Om-oss/Vart-ansvarstagande/>

## Bilaga 4: Svenska bankföreningens information kring ”samhällsansvar – CSR”

### Samhällsansvar – CSR

**Med ett företags samhällsansvar, corporate social responsibility eller CSR, avses att företag frivilligt, utöver lagstadgade skyldigheter, genomför åtgärder för att bidra till ett bättre samhälle och en renare miljö.**

Uttrycket "hållbar utveckling" är ett begrepp som används i CSR-sammanhang. Brundtlandkommissionen, som tillsattes av FN, definierade begreppet i mitten på 1980-talet som "en utveckling som tillfredställer dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillfredsställa sina behov."

För företagets del har det tolkats som en strävan att kombinera ekonomisk tillväxt med social utveckling och miljöhänsyn. Här ingår respekt för mänskliga rättigheter, arbetsrättsfrågor och miljöfrågor, men även områden som anti-korruption och etik anses höra hit.

### Bankernas arbete med CSR

De svenska bankerna arbetar sedan flera år med CSR-frågor och många har kommit långt i sitt arbete. Bankernas hemsidor innehåller information om vad som görs inom områdena miljö, socialt ansvarstagande samt etik.

Arbetet på **miljöområdet** kan dels handla om bankens miljöpåverkan genom den egna verksamheten, till exempel bankens papperskonsumtion, elförbrukning och koloxidutsläpp, dels om vilka miljöaspekter som banken beaktar i sin kreditgivning. Genom bankernas produkter och tjänster finns också en koppling till samhällsansvar, till exempel genom att erbjuda miljöinriktade fonder och miljölån.

När det gäller området **socialt ansvarstagande** beskrivs bland annat bankernas engagemang i olika samhällsprojekt, anställningsvillkor för bankens anställda samt mångfalds- och jämställdhetsfrågor.

Slutligen arbetar bankerna med olika **etikrelaterade frågor** och de har bland annat etiska riktlinjer och policys rörande mutor och bestickning.

Publicerad den 21 oktober 2011<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> [http://www.swedishbankers.se/web/bf.nsf/\\$all/AC12F5C7BE6AFDA1C12575F4003491D0?open](http://www.swedishbankers.se/web/bf.nsf/$all/AC12F5C7BE6AFDA1C12575F4003491D0?open)