

Högskolan i Halmstad  
Sektionen för Ekonomi och Teknik  
Ekonomprogrammet 180 hp



# Hållbarhetsredovisning i försäkringsbolag

– En jämförelse mellan fyra försäkringsbolag

Kandidatuppsats i Externredovisning, 15 hp  
Slutseminarium: 30 maj 2012

Författare:  
Annika Andersson, 890212  
Annika Persson, 891221

Handledare:  
Marita Blomkvist

Examinator:  
Titti Eliasson

## Förord

*Vi vill börja med att tacka våra respondenter Kenth Edström, Sofia Hagman, Patrik Melin och Emilie Westholm för att Ni tagit er tid att ställa upp på en intervju. Ni har tillfört och gett oss spännande information kring hur Ni ser på arbetet mot en hållbar utveckling, vilket har varit värdefullt för att vi skulle kunna genomföra och slutföra vår studie. Under studiens gång har även opponenter gett oss bra åsikter och tips om hur vi kunde gå vidare i vår studie, vilka vi därför också vill tacka.*

*Vi vill även rikta ett stort tack till vår handledare Marita Blomkvist som under studiens gång stöttat och gett oss bra feedback. Med hjälp av dina goda kunskaper inom området har Du hjälpt oss att komma på rätt spår och slutföra vår studie.*

*Återigen, ett stort tack!*

*Halmstad den 30 maj 2012*

---

Annika Andersson

---

Annika Persson

## Sammanfattning

Idag är det modernt att arbeta mot en hållbar utveckling. För att nå en hållbar utveckling krävs det att företagen tar sitt ansvar och agerar på ett långsiktigt hållbart sätt. Företagens ansvar är uppdelat i tre olika områden: miljö, socialt och ekonomiskt och för att nå en hållbar utveckling ska dessa balanseras på ett optimalt sätt. Företag kan visa att de tar sitt ansvar för de tre områdena genom att upprätta hållbarhetsredovisningar, där de redovisar sitt förhållningssätt till hållbar utveckling genom att redogöra olika resultat och aktiviteter. Det har visat sig att det idag förväntas att företag tar sitt ansvar och genom att de hållbarhetsredovisar har många företag bland annat upplevt legitimitet och större trovärdighet från samhället. Det har dock visat sig att branschen har betydelse för hur mycket hållbarhetsrelaterad information företag väljer att redovisa. Den bransch som redovisar minst hållbarhetsrelaterad information är den finansiella branschen och i denna bransch utmärker sig försäkringsbolag med att vara de företag som redovisar minst information. Det har också visat sig att informationen som försäkringsbolagen väljer att lyfta fram varierar mellan försäkringsbolagen.

Syftet med uppsatsen är att beskriva och analysera hur svenska försäkringsbolag redovisar sitt hållbarhetsarbete och få en förståelse för varför de upprättar hållbarhetsredovisningar. Studien har utgått från följande problemformulering: *Hur redovisar svenska försäkringsbolag sitt hållbarhetsarbete och varför upprättar de hållbarhetsredovisningar?* Under studiens gång har vi använt oss av en kvalitativ ansats med en abduktiv strategi, vilket vi ansåg passade bra för vår studie, då vi utgått från tidigare teorier men även till viss del från empiriskt material. Insamlandet av information har bland annat skett genom en dokumentundersökning, där vi jämfört fyra försäkringsbolags hållbarhetsredovisningar, för att hitta skillnader och likheter i hur de redovisar sitt hållbarhetsarbete. Vi har även samlat in information till vår studie genom telefonintervjuer med respondenterna från respektive försäkringsbolag. När vi formulerade frågorna till försäkringsbolagen utgick vi från både teorier och tidigare forskning, men även till viss del från dokumentundersökningen för att vi skulle kunna få en förståelse för varför försäkringsbolagen upprättar hållbarhetsredovisningar.

Resultatet i studien visar på att innehållet i hållbarhetsredovisningarna varierar mellan försäkringsbolagen med att de till exempel lägger olika stort fokus på de tre områdena miljö, socialt och ekonomiskt, omfattningen i form av antalet sidor varierar och de redovisar transparent information i olika utsträckning. Resultatet tyder också på att erfarenhet av att upprätta hållbarhetsredovisningar har betydelse för vilken information försäkringsbolagen väljer att lyfta fram och GRI:s riktlinjer har stor inverkan på redovisningen. Försäkringsbolagen upplever förväntningar om att de ska visa att de tar sitt ansvar, men upplever inte att det finns några förväntningar om vad de ska redovisa. Slutligen verkar trenden vara den största anledningen till varför försäkringsbolagen börjat upprätta hållbarhetsredovisningarna.

## Abstract

Today it is modern to work towards sustainable development. In order to achieve sustainable development requires that companies meet their responsibilities and act in a sustainable way. Companies responsibilities is divided into three distinct areas: the environmental, socially and economically and to achieve sustainable development, these must be balanced in an optimal way. Companies can show that they meet their responsibilities for the three areas through the establishment of sustainability reports, which they describe their approach to sustainable development by outlining various achievements and activities. Today it has been shown that it is expected that companies meet their responsibilities and by the establishment of sustainability reports many companies experienced legitimacy and credibility from the society. However, it has been shown that the industry has importance for the amount of the sustainability information that companies choose to report. The industry that reports least sustainability information is the financial industry and in this business the insurance companies stand out to be those who report least information. It has also been proved that the information that the insurance companies choose to emphasize will vary between the companies.

The purpose of this study is to describe and analyze how the Swedish insurance companies reports their sustainability performance and gain an understanding of why they establish sustainability reports. The study is based on following problem: *How do the Swedish insurance companies report their sustainability performance and why do they establish sustainability reports?* During the study we used a qualitative method with an abductive approach, which we believe is well suited for our study because we assumed earlier theories but also some extent by empirical data. The information was received through a document study, where we compared four insurance companies' sustainability reports, to find differences and similarities in how they report their sustainability performance. We also received information for our study through telephone interviews with respondents from the insurance companies. When we formulated the questions we started from both theory and previous research, but also from an extent of the document study so that we could get an understanding of why the insurance companies establish sustainability reports.

The results of the study shows that the content of sustainability reports vary between insurance companies, for example they place a different major focus on the three areas of environmental, social and economical, the extent of the number of pages varies and they report transparent information to different extents. The result also suggest that the experience of establishing sustainability reports are relevant to what kind of information the insurance companies choose to emphasize and the GRI guidelines has a major impact on the sustainability reports. The insurance companies are experiencing expectations that they must show their responsibilities, but do not feel that there are some expectations of what they have to report. Finally, the trend seems to be the main reason why the insurance companies' start to establish sustainability reports.

## **Förkortningar**

<b>CERES</b>	Coalition for Environmentally Responsible Economies
<b>CSR</b>	Corporate Social Responsibility
<b>FN</b>	Förenta Nationerna
<b>FoU</b>	Forskning och Utveckling
<b>GRI</b>	Global Reporting Initiative
<b>UNEP</b>	United Nations Environmental Programme's
<b>WCED</b>	World Commission on Environment and Development

# Innehållsförteckning

<b>1 Inledning .....</b>	<b>1</b>
1.1 Problembakgrund .....	1
1.2 Problemdiskussion .....	2
1.3 Problemformulering .....	3
1.4 Syfte .....	3
<b>2 Teoretisk referensram.....</b>	<b>4</b>
2.1 Sammanfattning .....	4
2.2 Försäkringsbolag .....	5
2.3 Om hållbarhetsredovisning .....	5
2.3.1 Hållbarhetsredovisningens innehåll .....	6
2.4 Global Reporting Initiative.....	7
2.4.1 GRI:s riktlinjer .....	8
2.4.2 För- och nackdelar.....	9
2.5 Incitament till hållbarhetsredovisning .....	10
2.6 Systemorienterade teorier.....	11
2.6.1 Legitimitetsteorin .....	11
2.6.2 Intressentteorin .....	12
2.6.3 Institutionella teorin .....	12
<b>3 Metod.....</b>	<b>13</b>
3.1 Kunskapsteori.....	13
3.2 Strategi .....	13
3.3 Ansats .....	14
3.4 Insamling av sekundärdata .....	14
3.5 Urval.....	14
3.6 Datainsamling.....	16
3.6.1 Dokumentundersökning .....	16
3.6.2 Öppen individuell intervju .....	16
3.7 Operationalisering .....	17
3.7.1 Dokumentundersökning .....	17
3.7.2 Öppen individuell intervju .....	18
3.8 Empiri och analysmetod.....	20
3.9 Validitet och reliabilitet.....	20
3.10 Metodkritik.....	21
<b>4 Empiri.....</b>	<b>22</b>
4.1 If .....	22
4.1.1 Incitament till hållbarhetsredovisning .....	23

4.1.2 Om hållbarhetsredovisningen.....	23
4.1.3 Global Reporting Initiative.....	24
4.2 Trygg-Hansa.....	24
4.2.1 Incitament till hållbarhetsredovisning.....	26
4.2.2 Om hållbarhetsredovisningen.....	26
4.2.3 Global Reporting Initiative.....	27
4.3 AFA Försäkring.....	28
4.3.1 Incitament till hållbarhetsredovisning.....	29
4.3.2 Om hållbarhetsredovisningen.....	29
4.3.3 Global Reporting Initiative.....	30
4.4 Folksam.....	31
4.4.1 Incitament till hållbarhetsredovisning.....	32
4.4.2 Om hållbarhetsredovisningen.....	32
4.4.3 Global Reporting Initiative.....	33
<b>5 Analys.....</b>	<b>34</b>
5.1 Incitament till hållbarhetsredovisning.....	34
5.2 Om hållbarhetsredovisningen.....	35
5.3 Global Reporting Initiative.....	38
5.4 Sammanfattande analys.....	40
<b>6 Slutsats.....</b>	<b>41</b>
6.1 Slutsatser och diskussion.....	41
6.2 Forskningsbidrag.....	43
6.3 Förslag till fortsatt forskning.....	43
<b>Referenser.....</b>	<b>44</b>
<b>Bilaga 1 – Intervjuguide.....</b>	<b>48</b>

# 1 Inledning

---

*I det inledande kapitlet presenteras bakgrunden till hållbar utveckling och hållbarhetsredovisning, vilken sedan följs av en problemdiskussion. Problemdiskussionen leder till problemformuleringen som kommer besvaras under studiens gång. Kapitlet avslutas därefter med studiens syfte.*

---

## 1.1 Problembakgrund

1983 bildade Förenta Nationerna (FN) en kommission vid namn *World Commission on Environment and Development* (WCED) (Larsson, Bratt & Sandahl, 2011). WCED presenterade 1987 rapporten *Vår gemensamma framtid*. Rapporten myntade begreppet hållbar utveckling och menade att detta skulle vara en lösning på världens miljö- och resursproblem. Begreppet hållbar utveckling definierades som ”en utveckling som tillfredsställer dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillfredsställa sina behov.” (WCED, 1988, s. 57).

CSR är ett av de vanligaste begreppen för hållbar utveckling och förstås världen över (Grankvist, 2009). CSR handlar om företagets frivilliga samhällsansvar. Ansvaret är uppdelat i tre olika områden: *miljömässigt*, *socialt* och *ekonomiskt*. Ansvaret handlar om att agera på ett långsiktigt hållbart sätt. Adams och Zutshi (2004) menar att samhällsansvaret är nödvändigt för att företag ska överleva på lång sikt. För att visa vad ett företag uppnått i sitt arbete mot en hållbar utveckling kan företagen redovisa detta i en hållbarhetsredovisning (GRI, 2006a). Enligt FAR (2011, s. 737) är en hållbarhetsredovisning

*”Ett dokument riktat till avsedda användare i vilket det rapporterade företaget redovisar såväl sitt förhållningssätt till hållbar utveckling som aktiviteter, händelser och resultat som avser företagets arbete med hållbar utveckling under rapporteringsperioden. En hållbarhetsredovisning kan ha många namn, t.ex. miljöredovisning, social redovisning, Corporate Social Responsibility (CSR)-redovisning, ansvarsredovisning eller triple bottom line-redovisning.”*

Att arbeta mot en hållbar utveckling är idag modernt (Grankvist, 2009) och har blivit en naturlig del hos företag (Isaksson & Steimle, 2009; Larsson & Ljungdahl, 2008). Utvecklingen av hållbarhetsarbetet har pågått under de senaste 50 åren och är fortfarande under utveckling (Christofi, Christofi & Sisaye, 2012). En våg av företagsskandaler som uppmärksammades i början av 2000-talet var en drivande kraft för framväxten av hållbarhetsarbetet, men det började växa långsamt redan under 1990-talet (Borglund, De Geer & Hallvarsson, 2009). En av de företagsskandaler som fått stor uppmärksamhet för det sociala ansvarstagandet är exempelvis Enronskandalen (Christofi et al., 2012). Skandalen ledde till att många arbetstillfällen försvann och utplånade mångas pensionsplaner och ekonomiska säkerheter. En annan skandal som också fått stor uppmärksamhet, men för det miljömässiga ansvaret, är Deepwater Horizons oljeutsläpp i Mexikanska golfen som bidrog till en miljökatastrof.

Ett antal riktlinjer har uppkommit på grund av den förtroendekris som uppstod efter vågen av företagsskandaler (Borglund et al., 2009). De vanligaste riktlinjerna som används idag är, Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer (Öhrlings, 2008a). Riktlinjerna utgör en värdefull vägledning vid upprättandet av hållbarhetsredovisningar (Bergström, Catasús & Ljungdahl, 2002).



## 1.2 Problemdiskussion

Hedberg och von Malmborg (2003) gjorde en studie som visade att företag särskilt är intresserade av att redovisa sitt arbete mot en hållbar utveckling för sina intressenter. Studien visade också att de flesta företag över lag arbetar mot en hållbar utveckling för att uppfattas som legitima av samhället. En studie gjord av Adams (2002), visade att de viktigaste orsakerna till att företag introducerar arbetet med hållbarhetsredovisningar är på grund av påtryckningar från samhället. Andra orsaker är att stärka företagets trovärdighet och image hos intressenterna. Många studier visar varför företag väljer att redovisa sitt arbete med hållbarhet. Hedberg och von Malmborgs (2003) och Adams (2002) är endast två exempel på sådana studier. Att redovisa efter påtryckningar från intressenterna kan dock enligt Aerts, Cormier och Magnan (2006) göra att ledningen väljer att redovisa information som de egentligen inte hade tänkt göra från början. De väljer trots allt att redovisa informationen för att uppfylla den stora efterfrågan från intressenterna, vilket kan medföra att de uppfattas som legitima. En invändning är dock att det kan anses vara riskfyllt att redovisa för mycket om sitt arbete mot hållbar utveckling, då detta ökar risken för att bli granskad av medierna (Borglund et al., 2009). Det är alltså viktigt att företagen följer "spelets regler" för att få andras förtroende.

Den bransch som utgör den största andelen av företag som hållbarhetsredovisar är den industriella branschen (Kolk, 2003). Den industriella branschen är mer förorenande (Kolk, 2004) vilket kan vara en anledning till att de hållbarhetsredovisar mer. Exempelvis menar O'Donovan (2002) att valet av hur mycket miljöinformation företag redovisar beror på hur mycket företagets aktiviteter påverkar miljön. Om aktiviteterna inte påverkar miljön kan det konstateras att företagen inte ser något hot mot sin legitimitet. Företagen är inte i dessa fall motiverade att upprätthålla legitimiteten. Skulle aktiviteterna istället påverka miljön negativt är företagen på motsvarande sätt motiverade att upprätthålla sin legitimitet.

Den finansiella branschen är den bransch som verkar redovisa minst frivillig information (Kolk, 2003). Inom den finansiella branschen utmärker sig bland annat försäkringsbolag med att redovisa mindre information. En anledning till att försäkringsbolag redovisar mindre information kan vara att de tillhandahåller tjänster istället för tillverkade produkter (Kolk & Pinkse, 2004). Scholtens (2011) gjorde en studie om försäkringsbolags hållbarhetsarbete i olika länder, där bland annat Sverige, Danmark, Tyskland och USA var några av länderna. Resultatet visade att försäkringsbolagen ofta är öppna med sin miljöpåverkan och sina mål med miljöarbetet. Dock är miljöarbetet oftast begränsat till intern avfalls- och energihantering samt utsläpp av växthusgaser. Resultatet tydde samtidigt på att de sociala aspekterna av hållbarhetsarbetet är bättre integrerade i försäkringsbolag än vad de miljömässiga aspekterna är. De sociala aspekterna kan exempelvis bestå av sponsring och frivilligt arbete. I studien kom Scholtens (2011) även fram till att hållbarhetsarbetet varierar mellan försäkringsbolag från olika länder, olika typer av försäkringsbolag samt mellan enskilda försäkringsbolag.

Tidigare studier, av exempelvis Aerts et al. (2006) och Kolk och Pinkse (2004), ger ofta mer generella förklaringar till varför företag upprättar hållbarhetsredovisningar. De tidigare studierna ger inte någon djupgående förståelse till varför företag upprättar hållbarhetsredovisningar eftersom studierna är baserade på ett stort antal företag. Eftersom det saknas en djupare förståelse om företags anledningar till varför de upprättar hållbarhetsredovisningar, är det därför intressant att göra en studie på ett mindre antal företag för att få denna förståelse. Eftersom Kolk's (2003) studie visade att den finansiella branschen redovisar mindre hållbarhetsrelaterad information än andra branscher och att försäkringsbolag utmärker sig inom branschen med att redovisa mindre information, blir det därmed intressant

att göra en djupgående studie kring varför just försäkringsbolag upprättar hållbarhetsredovisningar. Scholtens (2011) menar att hållbarhetsarbetet varierar mellan olika försäkringsbolag, men varierar hållbarhetsarbetet mellan svenska försäkringsbolag? Det blir därför också intressant att studera hur svenska försäkringsbolag redovisar sitt hållbarhetsarbete, då det inte finns några liknande studier gjorda på försäkringsbolag i Sverige.

### **1.3 Problemformulering**

*Hur redovisar svenska försäkringsbolag sitt hållbarhetsarbete och varför upprättar de hållbarhetsredovisningar?*

### **1.4 Syfte**

Syftet med studien är att jämföra hur svenska försäkringsbolag redovisar sitt hållbarhetsarbete för att hitta skillnader och likheter i hållbarhetsredovisningarna. Utifrån jämförelsen vill vi beskriva och analysera de bakomliggande orsakerna till skillnaderna och likheterna i redovisningarna. Vi vill även få en förståelse till varför svenska försäkringsbolag upprättar hållbarhetsredovisningar.

## 2 Teoretisk referensram

---

*Den teoretiska referensramen inleds med en sammanfattning av kapitlet som följs av en beskrivning av försäkringsbolag. Läsaren får sedan en inblick i vad hållbarhetsredovisning är och vad en sådan redovisning bör innehålla för att läsaren ska kunna förstå varför företag hållbarhetsredovisar. Därefter följs en presentation av GRI, incitamenten och de negativa effekterna av hållbarhetsredovisning samt de systemorienterade teorierna.*

---

### 2.1 Sammanfattning

Försäkringsbolag erbjuder försäkringar till både fysiska och juridiska personer som är utsatta för vissa risker (ne.se, 2012a). Det finns olika typer av försäkringsbolag som erbjuder olika typer av försäkringar, till exempel skadeförsäkringar och livförsäkringar. Skadeförsäkringar skyddar ekonomiska värden av objekt (ibid.) medan livförsäkringar ger en ekonomisk trygghet för den försäkrade eller den försäkrades efterlevande (ne.se, 2012c).

Företag kan upprätta hållbarhetsredovisningar för att visa sitt hållbarhetsarbete, det vill säga visa att de tar sitt samhällsansvar och arbetar mot en hållbar utveckling (GRI, 2006a). Hållbar utveckling är uppdelat i tre olika områden, vilka är miljömässigt, socialt och ekonomiskt ansvarstagande (Grankvist, 2009). Både det miljömässiga, sociala och ekonomiska ansvarstagandet finns ofta redovisade i hållbarhetsredovisningarna. I redovisningen av det miljömässiga ansvaret redogörs bland annat för företags resursförbrukning och hur de försökt minska sin klimatpåverkan. I den sociala redovisningen kan sjuktal, könsfördelning, sponsring med mera redovisas. Ansvarstagandet om att ge aktieägarna en så stor avkastning som möjligt och att säkra företagets finansiella ställning redovisas i den ekonomiska redovisningen. Det är en lärande process att arbeta med hållbarhetsredovisningar och efterhand som hållbarhetsredovisningarna publiceras ökar kunskapen om vilken information som är relevant att redovisa (Öhrlings, 2008a). Redogörelserna för de olika ansvarstagande områdena bör ge en balanserad bild av företagets resultat som omfattar både positiva som negativa aspekter (GRI, 2006a). Försäkringsbolag är de som utmärker sig med att redovisa minst hållbarhetsrelaterad information i den finansiella branschen och överlag är den finansiella branschen sena med att hållbarhetsredovisa i jämfört med andra branscher (Kolk, 2003).

GRI har skapat ett ramverk som innehåller riktlinjer för att hjälpa företag vid upprättandet av sina hållbarhetsredovisningar (Borglund et al., 2009). Syftet med riktlinjerna är att exempelvis göra hållbarhetsredovisningen lika transparent, jämförbar och tillförlitlig som den finansiella redovisningen (Willis, 2003) och riktlinjerna ska kunna användas av alla organisationer (GRI, 2006a). Riktlinjerna består bland annat av resultatindikatorer som är uppdelade i miljömässigt, socialt och ekonomiskt område (ibid.). Företag bestämmer själva om de vill redovisa enligt hela ramverket eller endast delar av områdena (Hedberg & von Malmborg, 2003). Det finns en del incitament till hållbarhetsredovisning. Företag hållbarhetsredovisar på grund av att de vill visa hur de arbetar mot en hållbar utveckling, men även för att få legitimitet från samhället (Hedberg & von Malmborg, 2003). Andra motiv är att företag vill leva upp till intressenternas förväntningar (Borglund et al., 2009). Enligt Borglund et al. (2009) är det möjligt att hållbarhetsarbetet endast är en trend, vilket kan innebära att företag arbetar mot en hållbar utveckling för att det förväntas och inte för att de själva vill det. Hållbarhetsarbetet är även kostsamt (Reinhardt, Stavins & Vietor, 2008).

De systemorienterade teorierna, legitimitetsteorin, intressentteorin och den institutionella teorin, kan användas för att förklara varför företag självmant väljer att redovisa särskilda uppgifter till parter utanför företaget (Deegan & Unerman, 2011). Både legitimitets- och

intressentteorin handlar om att uppfylla samhällets respektive olika intressentgruppers förväntningar, för att företaget ska uppfattas som legitimt. Den institutionella teorin kompletterar legitimitets- och intressentteorin och kan användas för att förstå hur företag reagerar på förändrade tryck och förväntningar. Inom den institutionella teorin finns en dimension som kallas isomorfism. Isomorfism delas i sin tur upp i påtvingande, imiterade och normativa isomorfer som alla beskriver olika sätt för företag att anpassa sig till olika förväntningar (DiMaggio & Powell, 1983).

## **2.2 Försäkringsbolag**

Försäkringsbolag är verksamma inom den finansiella branschen (Kolk, 2003). Försäkringar är en del av begreppet finansiella tjänster (ne.se, 2012a). En försäkring skyddar en försäkringstagare om någonting oväntat skulle inträffa (ne.se, 2012b). I Sverige finns det både offentliga och privata försäkringar (ne.se, 2012a). I det offentliga försäkringsskyddet ingår framför allt socialförsäkringar såsom allmän sjukförsäkring, allmän pension och arbetslöshetsförsäkring. Fysiska och juridiska personer som är utsatta för vissa risker kan teckna privata försäkringar och blir därmed försäkringstagare. Genom att försäkringstagaren betalar en viss avgift, en så kallad premieavgift, erbjuder försäkringsgivaren ersättning för det försäkringen täcker. Det finns olika former av privata försäkringar, till exempel skadeförsäkring och livförsäkring (ibid.). Skadeförsäkringar skyddar det ekonomiska värdet av ett eller flera objekt, exempelvis en bil eller lösöret i ett hem. Skadeförsäkringar kan även skydda ekonomiska intressen, till exempel som en sjuk- eller olycksfallsförsäkring. Livförsäkringar är försäkringar som vanligtvis avser att ge ekonomisk trygghet åt de efterlevande efter försäkringstagarens bortgång, alternativt bidra till att försäkringstagaren får ekonomisk trygg ålderdom (ne.se, 2012c). Försäkringar kan erbjudas av olika former av försäkringsbolag, exempelvis ömsesidiga försäkringsbolag och försäkringsaktiebolag (ne.se, 2012a). Ömsesidiga försäkringsbolag ägs av sina försäkringstagare medan försäkringsaktiebolag ägs av sina aktieägare. När det kommer till hållbarhetsredovisning är den finansiella branschen den bransch som redovisar minst hållbarhetsinformation (Kolk, 2003). Inom den finansiella branschen utmärker försäkringsbolag sig genom att redovisa mindre hållbarhetsinformation än övriga inom branschen. Enligt Kolk och Pinkse (2004) kan anledningen till att försäkringsbolag redovisar mindre information vara att försäkringsbolag erbjuder tjänster istället för tillverkade produkter.

## **2.3 Om hållbarhetsredovisning**

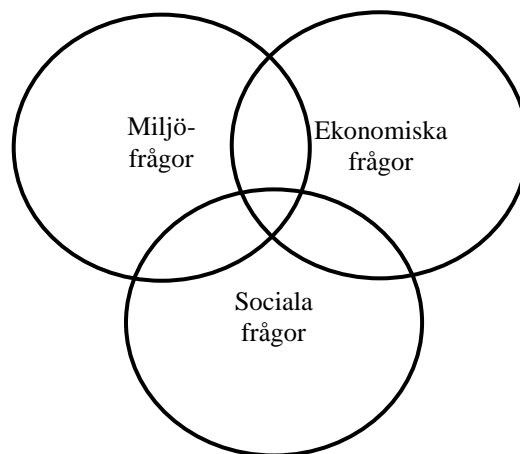
För att visa vad ett företag uppnått i sitt arbete mot en hållbar utveckling kan företag redovisa detta i en hållbarhetsredovisning (GRI, 2006a). Genom den kan företag, både internt och externt (ibid.), rapportera om hur de arbetar mot en hållbar utveckling under en period (FAR, 2011). Hållbarhetsredovisningar kan publiceras under många olika namn, några exempel är CSR-redovisning miljöredovisning och ansvarsredovisning. Redovisningen av företagets hållbarhetsredovisningar kan ske på olika sätt (Öhrlings, 2008a). Redovisningen av miljö- och annan hållbarhetsrelaterad information kan bland annat ske i företagets årsredovisningar, i separata hållbarhetsredovisningar och på Internet.

En hållbarhetsredovisning ska ge en rimlig och balanserad bild av företagets resultat innehållande både positiva och negativa aspekter (GRI, 2006a). De potentiella användarna av hållbarhetsredovisningarna är oftast aktieägare, kunder och anställda (Öhrlings, 2008b). Ibland kan även andra målgrupper förekomma, vilket innebär att hållbarhetsredovisningen måste anpassas för att kunna användas av de flesta intressenterna i företaget. Kvantiteten och kvaliteten på hållbarhetsredovisningarna har med tiden ökat successivt (Öhrlings, 2008a).

Detta beror på att arbetet med hållbarhetsredovisningarna är en lärande process och kunskapen om vad som är relevant att ta med i redovisningen ökar efterhand som företag publicerar hållbarhetsredovisningar. Företags hållbarhetsredovisningar kan ibland uppfattas som en marknadsföringsbroschyr som endast används för att stärka företags image (ibid.). För att denna uppfattning ska reduceras måste kvaliteten och transparensen på hållbarhetsredovisningarna bli bättre. Kvaliteten kan då, förutom av erfarenheten, ökas genom att till exempel ta hjälp av GRI:s riktlinjer eller låta en utomstående part granska hållbarhetsredovisningen. Granskningen av revisorerna bidrar till en högre kvalitet på hållbarhetsredovisningarna och att mer saklig information redovisas.

### 2.3.1 Hållbarhetsredovisningens innehåll

Företagens hållbarhetsredovisningar innehåller en redogörelse av vad företagen gör och vad de har uppnått i sitt arbete mot en hållbar utveckling (GRI, 2006a). Grankvist (2009) menar att hållbar utveckling är uppdelat i tre områden, vilka är *miljömässigt*, *socialt* och *ekonomiskt* ansvarstagande. För att nå en hållbar utveckling krävs hållbarhet inom var och ett av de tre områdena, men det krävs även att de integreras, se figur 1 (Ammenberg, 2004). Det räcker alltså inte att fokusera på ett av områdena utan det gäller att balansera de tre områdena på ett optimalt sätt (Grankvist, 2009). Genom balansering är det möjligt att få ett långsiktigt hållbart företag, som både tar hänsyn till miljön, tjänar pengar och tar ansvar för att arbetsplatsen är tolerant, trivsamt och generös. I en hållbarhetsredovisning finns ofta dessa tre områden redovisade, vilka beskrivs nedan.



Figur 1. De tre områdena som hållbar utveckling består av (Ammenberg, 2004, s. 42).

#### **Miljöredovisning**

Det miljömässiga ansvarstagandet handlar om att driva företaget på ett sådant sätt att jorden och naturresurserna inte påverkas negativt på lång sikt (Grankvist, 2009). Westermarck (1999) menar att miljöredovisningen utgör en redogörelse av företagets totala miljöarbete. Redovisningen inkluderar både kvalitativa och kvantitativa redogörelser och det övergripande syftet med miljöredovisning är att ge en helhetsbild av företagets miljöpåverkan och miljöarbete på både kort och lång sikt.

Företagens arbete med det miljömässiga ansvarstagandet kan bland annat innebära att minska sin resursförbrukning (Grankvist, 2009). Resursförbrukningen ska hanteras på ett klokt sätt oavsett om det gäller vatten, råvaror, energi, eller människor. Redovisningen kan innehålla hur företag källsorterar och återvinner sina produkter och sitt avfall. Miljöredovisningen

innehåller också ofta hur företagen arbetar för att minska sin klimatpåverkan när det gäller bland annat transporter. Företagen kan redogöra för hur de exempelvis använder sig av resepolicyer där transportmedel anges för olika resträckor eller att de använder sig av tele- och videomöten istället för att resa långa vägar.

### ***Social redovisning***

Det sociala ansvarstagandet handlar om att driva företaget så att det kännetecknas som en god samhällsmedborgare (Grankvist, 2009). Företaget ska ta hänsyn till att andra medborgare ska må bra och ha en god hälsa, oavsett om det är företagets anställda, underleverantörernas anställda, konsumenter eller affärspartners. En av delarna i socialt ansvarstagande är att se till att de anställda är nöjda och lyckliga. De anställda ska ha möjlighet att vara sig själva och erbjudas utvecklingsmöjligheter, de ska också känna sig trygga på arbetet och inte behöva tänka på sin säkerhet. Socialt ansvarstagande kan även vara att minska sjukfrånvaron, där en förebyggande åtgärd kan vara att börja med ett friskvårdsprogram. Exempelvis kan det vara att ge bidrag åt gymkort eller liknande. När det kommer till mångfalden är det viktigt att företag tar hänsyn till både religion och olika kulturer, men likaså ska hänsyn tas till könsfördelning, funktionshinder och åldersfördelning (ibid.). Det sociala ansvarstagandet innefattar dock desto mer. Andra saker företag kan göra är att donera pengar till organisationer, för att de i sin tur ska kunna göra sociala förändringar. Donationer kan även vara i form av kunskap, tjänster och produkter.

### ***Ekonomisk redovisning***

Det ekonomiska ansvarstagandet handlar om att driva företaget på ett sådant sätt att vinsten i företaget blir så stor som möjlig (Grankvist, 2009). Företaget tar därmed ett ansvar inför aktieägarna både för att ge dem avkastning på deras investerade kapital och för att säkra företagets finansiella ställning.

## **2.4 Global Reporting Initiative**

Global Reporting Initiative (GRI) grundades 1997 av en amerikansk ideell organisation vid namn Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES) (globalreporting.org, 2012a). CERES hade noterat att allt fler företag fick förfrågningar om deras miljömässiga och sociala ansvar (Willis, 2003). Företagen redovisade därför information om deras ansvar, men den redovisade informationen skiljde sig i innehåll och mängd mellan olika företag. Lösningen som CERES kom fram till, med ett stöd från United Nations Environmental Programme's (UNEP), var GRI. GRI har arbetat fram ett ramverk där avsikten är att företag och andra organisationer ska få hjälp att utveckla processen som leder till en relevant och balanserad hållbarhetsredovisning (Larsson & Ljungdahl, 2008). Ramverket består i sin tur av ett antal riktlinjer som företagen och organisationerna kan följa.

Ramverket ska kunna användas av alla företag och organisationer, oberoende av bransch, storlek och geografisk placering (GRI, 2006a). Det är också meningen att ramverket ska kunna användas oavsett om organisationen har stor erfarenhet eller är nybörjare av att upprätta hållbarhetsredovisningar. Avsikten är att göra hållbarhetsredovisningen lika transparent (ibid.), jämförbar, tillförlitlig, verifierbar, fullständig (Willis, 2003), accepterad och standardiserad som den finansiella redovisningen (Larsson & Ljungdahl, 2008). GRI har därför arrangerat ett samarbete mellan experter från alla olika intressentgrupper som finns runt företag (GRI, 2006a). Diskussionerna experterna emellan och deras praktiska erfarenhet har lett till att ramverket kontinuerligt har förbättrats sedan starten 1997. Tack vare att GRI har sökt kunskap från olika intressentgrupper, ses ramverket som väldigt trovärdigt. Under åren som gått har GRI kommit ut med olika versioner av riktlinjerna (globalreporting.org,

2012a). År 2000 lanserades den första versionen av GRI:s riktlinjer som kom att kallas G1. Den andra versionen (G2) och tredje versionen (G3) kom ut 2002 respektive 2006. Riktlinjerna G3 kompletterades 2011 till G3.1. (ibid.) och en fjärde version (G4) håller i skrivande stund på att utvecklas (globalreporting.org, 2012b). Efter att G3 lanserades 2006 har GRI-riktlinjerna varit på stadig framfart och är idag det vanligaste hjälpmedlet vid upprättandet av företags och organisationers hållbarhetsredovisningar (Öhrlings, 2008a). I Sverige har det exempelvis blivit lag på att alla statliga bolag ska upprätta hållbarhetsredovisningar enligt GRI:s riktlinjer från och med januari 2008 (Regeringskansliet, 2007).

#### 2.4.1 GRI:s riktlinjer

GRI:s riktlinjer består i huvudsak av två delar (Larsson & Ljungdahl, 2008). För att ge en vägledning om vad redovisningen ska innehålla omfattar den första delen av riktlinjerna redovisningsprinciper för bland annat kommunikation med intressenter, väsentlighet och fullständighet (GRI, 2006a). Med hjälp av vägledningen och principerna kan kvaliteten och innehållet i redovisningen fastställas (Larsson & Ljungdahl, 2008). Den andra delen av riktlinjerna består av standardupplysningar som beskriver vilken information som är den mest relevanta och väsentliga för de flesta företag och som är av intresse för många intressenter (GRI, 2006a). Standardupplysningar hjälper företag att strukturera redovisningens innehåll och välja resultatindikatorer som är lämpliga för att mäta företagets prestation vad gäller hållbarhetsarbetet. Standardupplysningarna är indelade i tre olika delar:

- *Strategi och profil:* Upplysningarna beskriver den övergripande bakgrunden för att förstå företagets resultat, i egenskap av strategi, profil och syring. Upplysningarna ska även innehålla en överblick av företagets utmaningar och mål för det kommande året och på längre sikt.
- *Hållbarhetsstyrning:* Upplysningar som beskriver hur företaget arbetar med olika områden som underlättar för att förstå resultaten i dessa olika områden.
- *Resultatindikatorer:* Ger information om företagets ekonomiska, miljömässiga och sociala resultat. Informationen ska vara jämförbar med företagets resultat över tiden, men även vara jämförbar med andra företags resultat. Informationen ska redovisas både kvalitativt och kvantitativt.

Resultatindikatorerna är uppdelade i miljömässiga, sociala och ekonomiska områden (GRI, 2006a). Företags påverkan på naturen, både på det levande och icke levande systemet samt vatten, luft och mark redovisas i de miljömässiga indikatorerna. De sociala indikatorerna speglar vilken påverkan företagen har på de sociala systemen och ger information om arbetsvillkor, anställningsförhållande, organisationens roll i samhället, mänskliga rättigheter och produktansvar. De ekonomiska indikatorerna speglar vilken påverkan företaget haft på dess intressenter och samhället. Den innehåller alltså inte finansiell information, då detta oftast redan finns tillgängligt för intressenterna i de finansiella rapporterna.

Företag kan själva välja om de vill redovisa enligt ramverket som helhet, eller endast redovisa vissa utvalda områden som de anser är genomförbara (GRI, 2006a). Därefter kan de så småningom införa andra områden. När redovisningen är klar uppmanar GRI att företagen ska ange i vilken grad de använder ramverket. Systemet består av tre olika nivåer som uttrycks A, B eller C. A är den högsta nivån och betyder att alla delar av riktlinjerna tillämpas. B- och C-nivåerna betyder att endast vissa utvalda standardupplysningar finns med i redovisningen. Har företagen dessutom låtit sin hållbarhetsredovisning granskas av en oberoende part kan de lägga till ett plustecken efter nivåangivelsen. Vid en oberoende

granskning verifieras redovisningens innehåll och de bakomliggande rapporteringssystemen. Efter det anges alltså tillämpningsnivån som A+, B+ eller C+. I figur 2 visas hur många standardupplysningar som måste uppfyllas beroende på vilken tillämpningsnivå företagen vill leva upp till (GRI, 2006b). För att exempelvis uppnå tillämpningsnivå C krävs det bland annat att företaget redovisar minst tio resultatindikatorer, varav minst en indikator från vardera område. När företag redovisar deras antal uppfyllda resultatindikatorer, kan de också välja att redovisa resultatindikatorerna delvis (GRI, 2006a). Att redovisa en resultatindikator delvis innebär att företag inte uppnått alla kriterier för att uppfylla en hel resultatindikator, utan endast delvis.

Redovisningens tillämpningsnivå		C	C+	B	B+	A	A+
Standardupplysningar	G3 Upplysningar om profil	Redovisa: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Redovisningen bestyrkt av utomstående	Redovisa alla punkter för nivå C och: 1.2 3.9 - 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Redovisningen bestyrkt av utomstående	Samma krav som för nivå B	
	G3 Upplysningar om hållbarhetsstyrningen	Behövs ej		Upplysningar om hållbarhetsstyrningen för varje indikatorkategori		Upplysningar om hållbarhetsstyrningen för varje indikatorkategori	
	G3 Resultatindikatorer & branschspecifika resultatindikatorer	Redovisa minst tio resultatindikatorer, och åtminstone en från vardera: social, ekonomisk och miljöpåverkan		Redovisa minst 20 resultatindikatorer, och åtminstone en från vardera: ekonomisk påverkan, miljöpåverkan, mänskliga rättigheter, anställningsförhållanden och arbetsvillkor, organisationens roll i samhället, produktansvar.		Redovisa varje kärnindikator i G3 och varje branschspecifik* indikator med hänsyn till väsentlighetsprincipen genom att antingen a) redovisa indikatorinformation eller b) förklara skälen för att inte redovisa	

\*Branschspecifika tillägg i slutlig version

Figur 2. GRI:s tillämpningsnivåer (GRI, 2006b, s. 2).

## 2.4.2 För- och nackdelar

GRI:s riktlinjer medför att resultaten i hållbarhetsredovisningarna blir jämförbara över tiden, både inom företaget och mellan företag (GRI, 2006a). Användandet av GRI:s riktlinjer har underlättat för att företag ska förstå hur de ska hållbarhetsredovisa, vilket medfört att fler företag vågar redovisa (Öhrlings, 2008a). Ett företag som följer GRI:s riktlinjer får en hållbarhetsredovisning med kvalitativa egenskaper såsom tillförlitlighet och jämförbarhet, vilket liknar egenskaperna som finns i den finansiella redovisningen (Willis, 2003).

Resultatet i Hedberg och von Malmborgs (2003) studie visade att företagen använder GRI:s riktlinjer för att det är ett generellt accepterat ramverk, men även för att de anses hjälpa företagen att strukturera en bra hållbarhetsredovisning. Riktlinjerna fungerade också som hjälp att utveckla transparent information. Hedberg och von Malmborg (2003) fann också att många företag anser att de får en ökad trovärdighet genom att använda sig av GRI:s riktlinjer. Även internkommunikation mellan olika delar av företaget som vanligtvis inte kommunicerar särskilt mycket hade förbättrats. De företag som följer GRI:s riktlinjer upplever också att de får legitimitet från samhället.

Många företags hållbarhetsredovisningar ser olika ut, trots att de använder GRI:s riktlinjer (Hedberg & von Malmborg, 2003). Skillnader i hållbarhetsredovisningen kan bero på att företag använder GRI:s riktlinjer i olika utsträckning, exempelvis som en mall eller



inspirationskälla. Flening och Larsson (2003) beskriver att GRI har lagt fram en ”omfattande meny” bestående av informationskategorier, aspekter och nyckeltal. Från denna ”meny” kan företag välja ut vilka delar som deras hållbarhetsredovisning ska baseras på. Samtidigt kan ett annat företag inom samma bransch välja ut andra delar ur ”menyn” till sin redovisning. Företaget kan poängtera att de följer GRI:s riktlinjer i sin hållbarhetsredovisning, men berättar oftast inte att de själva har satt ihop ett antal punkter från den ”omfattande meny” som passar dem. Hedberg och von Malmborg (2003) menar att jämförbarheten minskar på grund av att företagen kan använda den nivå på redovisning som företaget anser passar dem och deras ambitionsnivå. Den minskade jämförbarheten ger i sin tur minskad trovärdighet för företaget men även för GRI. Flening och Larsson (2003) menar att GRI:s riktlinjer är bra men till skillnad från principerna i den finansiella redovisningen, som är tvingande, är dessa riktlinjer frivilliga. Riktlinjerna är endast en vägledning och det finns inga krav, utan enbart rekommendationer till vad hållbarhetsredovisningen ska innehålla (Hedberg & von Malmborg, 2003). En annan nackdel är att riktlinjerna inte ger någon vägledning till hur företagen kan kommunicera sitt hållbarhetsarbete och många ser därför riktlinjerna som en checklista för att garantera att all information är med (Grankvist, 2009). För att leva upp till GRI:s krav på redovisningar krävs det stora investeringar och betydande arbetsinsatser för många företag, vilket ofta är något som många företag inte har (Öhrlings, 2008a).

## **2.5 Incitament till hållbarhetsredovisning**

Enligt Smith (2007) ger hållbarhetsarbetet en bra bild av företaget. Att företaget investerar i välgörenhet, utbildning och miljöskydd ger företaget ett gott rykte. I dag söker investerare inte enbart efter företag som ger den största finansiella avkastningen, utan de söker även efter företag som tar samhällsansvar. Hållbarhetsarbetet hjälper företag att minska risken för dålig publicitet då företaget visar att de tar ansvar genom sin hållbarhetsredovisning (Borglund et al., 2009). Löhman och Steinholtz (2003) menar att hållbarhetsarbetet stärker varumärket och är en del av varumärkesuppbyggnaden. Hållbarhetsarbetet kan även ge fler konkurrensfördelar i form av ökad försäljning och större lojalitet hos företagets intressenter. I slutändan menar Smith (2007) att arbetet mot hållbar utveckling leder till en ekonomisk fördel och bör vara ett långsiktigt mål för varje företag.

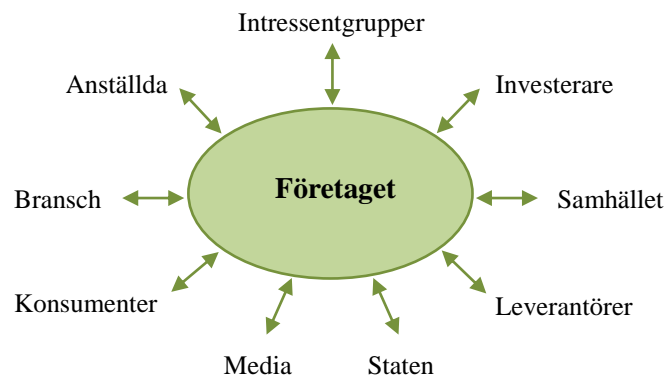
Hedberg och von Malmborg (2003) kom i sin studie fram till att de flesta företagen arbetar mot en hållbar utveckling för att de söker efter legitimitet från omgivningen och samhället. Många av företagen vill också redovisa vad de verkligen gör för arbetet mot en hållbar utveckling. Även Deegan (2002) menar att företag väljer att arbeta mot en hållbar utveckling för att de vill legitimeras en del av verksamheten. Genom att kunna tillgodose intressenterna med den information de kräver, får företaget enligt Öhrlings (2008b) den legitimitet som krävs för att företaget ska kunna bedriva en lönsam verksamhet. Drivkrafterna till varför företag anammar hållbarhetsarbetet är alltså oftast att företagen vill leva upp till de förväntningar som kunder och investerare har (Borglund et al., 2009). Ett annat motiv till varför företag arbetar mot en hållbar utveckling är att det ger trovärdighet (Öhrlings, 2008b).

Enligt Smith (2007) kan hållbarhetsarbetet ge negativa effekter. Hållbarhetsarbetet har en negativ inverkan på företaget och ekonomin eftersom kostnaderna stiger och lönsamheten sjunker, vilket också är ett argument mot hållbarhetsarbetet. Reinhardt et al. (2008) menar också att arbetet är kostsamt, vilket kan leda till att företaget får höja priserna och minska lönerna och andra kostnader. Ett annat argument mot hållbarhetsarbetet är att det verkar vara en trend (Borglund et al., 2009). Arbetet mot en hållbar utveckling blir därför något som företagen gör för att det förväntas och inte för att de själva vill det. Det är heller inte alltid bra

att redovisa för mycket om sitt hållbarhetsarbete (Öhrlings, 2008b). För mycket hållbarhetsarbete kan leda till att företag får uppmärksamhet som de egentligen inte vill ha.

## 2.6 Systemorienterade teorier

Det finns olika teorier som kan förklara varför företag väljer att frivilligt lämna ut särskilda uppgifter till företagets utomstående parter (Deegan & Unerman, 2011). Några av teorierna som behandlar denna fråga är de systemorienterade teorierna, vilka består av legitimitetsteorin, intressentteorin och den institutionella teorin. De systemorienterade teorierna kan användas för att förklara ett visst beteende. Genom ett systemorienterat synsätt antas företag påverka, och i sin tur påverkas, av samhället de är verksamma i, se figur 3.



Figur 3. Företaget som en del av samhället (Deegan & Unerman, 2011, s. 321).

### 2.6.1 Legitimitetsteorin

Legitimitetsteorin utgår från att företag ständigt försöker att bli uppfattade på ett korrekt och socialt accepterat sätt av samhället de är verksamma i (Deegan & Unerman, 2011; O'Donovan, 2002). Genom att ett företag följer normer och agerar inom ramen för vad samhället anser är socialt accepterat, uppfattas företagen som legitima (Deegan & Unerman, 2011). Dock kommer samhällets gränser och normer inte alltid vara desamma, utan de kommer att förändras över tiden. För att företag ska kunna existera måste de få samhällets stöd och godkännande (Branco & Rodrigues, 2006). En anpassning efter vad samhället anser är viktigt blir alltså avgörande för företagens överlevnad.

Legitimitetsteorin bygger på att det finns ett "socialt kontrakt" mellan företaget i fråga och samhället som företaget verkar i (Deegan & Unerman, 2011). Utöver vinstskapande syfte har företag en skyldighet att agera på ett ansvarsfullt sätt (Shocker & Sethi, 1973). Skyldigheten är den som bygger grunden för det sociala kontraktet mellan företaget och samhället. Det sociala kontraktet bygger enligt Deegan och Unerman (2011) på samhällets förväntningar om hur företaget bör bedriva sin verksamhet. Företaget utnyttjar samhällets resurser och producerar både varor och tjänster, därför förväntar sig samhället fördelar som överstiger kostnaderna de orsakar. Ett företags legitimitet hotas om företaget inte lever upp till vad samhället förväntar sig (Branco & Rodrigues, 2006). Skulle det visa sig att samhällets förväntningar förändras måste företaget visa att de också vill förändras för att kunna behålla eller öka dess legitimitet (Deegan & Unerman, 2011).

För att företag ska kunna behålla eller öka legitimiteten redovisar företagen ansvarstagande information, för att visa att de tar samhällsansvar (Branco & Rodrigues, 2006). Legitimitetsteorin har på grund av företagens vilja att behålla eller öka sin legitimitet använts

i stor utsträckning till att förklara varför företag lämnar ut ansvarstagande information, speciellt genom sina hållbarhetsredovisningar.

### **2.6.2 Intressentteorin**

Gray, Kouhy och Lavers (1995) menar att intressentteorin och legitimitetsteorin kan ses som två överlappande teorier, då båda handlar om att uppfylla omgivningens förväntningar för att få legitimitet. Det som skiljer intressentteorin ifrån legitimitetsteorin är att intressentteorin hänvisar till särskilda intressentgrupper i samhället, istället för samhället som helhet (Deegan, 2002). Samhället delas upp i olika intressentgrupper, eftersom de har olika syn på hur företaget ska bedriva sin verksamhet, vilka exempelvis kan vara aktieägare, kreditgivare, anställda och staten. I dessa fall förhandlas sociala kontrakt med var och en av intressentgrupperna istället för att ha ett socialt kontrakt med samhället som helhet. Företaget vill få intressenternas godkännande.

Enligt Clarkson (1995) kan intressentgrupperna delas in i primära och sekundära intressentgrupper. Företaget är beroende av de primära intressentgrupperna och kan inte överleva utan dem. Vidare menar Clarkson (1995) att det är de primära intressentgrupperna företaget ska inrikta sig på, då dessa är viktiga för företagets överlevnad på lång sikt. Primära intressentgrupper kan exempelvis vara ägarna och kreditgivarna. Företaget påverkas av de sekundära intressentgrupperna, exempelvis media, men är inte beroende av dem för att kunna överleva.

### **2.6.3 Institutionella teorin**

Den institutionella teorin handlar om hur företag agerar efter vad som tas för givet, hur omgivningen påverkar företag och hur företag följer formella och informella regler, snarare än att agera på rationella sätt (Eriksson-Zetterquist, 2009). Teorins fokus ligger på hur andra företag påverkar dem och hur företag bemöter idéer om förändring, exempelvis sådant som är modernt för tillfället. Den institutionella teorin ger ett kompletterande perspektiv till legitimitetsteorin och intressentteorin för att förstå hur företag reagerar på förändrade sociala och institutionella tryck och förväntningar (Deegan & Unerman, 2011). Teorin förklarar hur företags redovisning förändras efter samhällets värderingar och efter företagets behov av legitimitet.

Inom den institutionella teorin finns en dimension som kallas för isomorfism, vilket kan vara av central betydelse för att förklara hur företag redovisar frivillig information (Deegan & Unerman, 2011). Isomorfism är ett begrepp som förklarar företags sätt att anpassa sig efter samhällets regler, normer, åsikter och värderingar. Det finns tre olika isomorfier, påtvingande, imiterande och normativa (DiMaggio & Powell, 1983). Den påtvingande isomorfin innebär att företaget kommer att anpassa sig efter de intressenter som företaget är beroende av, exempelvis kreditgivare och ägare. Imiterande isomorfi innebär att företag imiterar andra, ofta framgångsrika, företag och osäkerhet är en stark drivkraft till imitation. Genom att imitera andra kan företag upprätthålla eller öka sin legitimitet (Deegan & Unerman, 2011). Den tredje och sista isomorfin innebär att företag följer de normer som finns inom branschen de verkar i (DiMaggio & Powell, 1983), vilket kan innebära att företag redovisar på ett visst sätt eller inkluderar viss information i redovisningen som förväntas av branschen (Deegan & Unerman, 2011).

## 3 Metod

---

*I metodkapitlet presenteras tillvägagångssättet för studien och vilken metod som använts för insamlingen av empirisk data. Vi har utgått från en kvalitativ ansats med en abduktiv strategi och samlat in empirisk data i form av en dokumentundersökning och intervjuer. Vidare beskrivs urvalsmetoden, operationaliseringsprocessen, analysmetoden och studiens validitet och reliabilitet.*

---

### 3.1 Kunskapsteori

Vår problemställning består av två problem och det första problemet är hur svenska försäkringsbolag redovisar sitt hållbarhetsarbete. För att kunna svara på det första problemet har vi först genomfört en granskning av försäkringsbolagens hållbarhetsredovisningar. Utifrån granskningen kunde vi observera skillnader och likheter mellan redovisningarna. Enligt Jacobsen (2002) innebär det positivistiska synsättet att verkligheten kan studeras med objektiva metoder på ett neutralt sätt. Den metod vi använt för att hitta skillnader och likheter kan därför liknas med det positivistiska synsättet, då vi försökte att studera hållbarhetsredovisningarna på ett objektiva sätt innan intervjuer genomfördes. Vi kan även se problemet ur ett hermeneutiskt synsätt då vi ville beskriva och analysera de bakomliggande orsakerna till skillnaderna och likheterna mellan hållbarhetsredovisningarna med hjälp av intervjuer. Inom hermeneutiken finns en strävan efter att få en förståelse för människors uppfattningar om världen (Hartman, 2004). Dessa uppfattningar kan inte mätas som i positivismen, utan måste tolkas, för att kunna ”leva sig in” i deras uppfattningar om världen. I ett hermeneutiskt synsätt finns alltså ett intresse av hur världen uppfattas och tolkas och inte hur den är. Det andra problemet om varför försäkringsbolag upprättar hållbarhetsredovisningar kan också ses ur ett hermeneutiskt synsätt, då vi med hjälp av intervjuer ville förstå varför försäkringsbolagen redovisar sitt hållbarhetsarbete. Vår studie har därmed inte antagit ett rent positivistiskt eller ett rent hermeneutiskt synsätt, men ligger mer åt det hermeneutiska synsättet.

### 3.2 Strategi

Forskningens mål är att bidra med ny kunskap (Mattsson & Örtenblad, 2008). För att ha möjlighet att bidra med ny kunskap måste teori och empiri kombineras. Vi har använt oss utav både teori och empiri för att få fram bästa möjliga svar på vår problemformulering. För att bli insatta i vårt ämnesområde utgick vi från teorier och tidigare forskning. Vår strategi kan liknas vid den deduktiva strategin som innebär att forskaren går från teori till empiri för att finna svar på sin problemformulering (Jacobsen, 2002). Forskaren skaffar sig först förväntningar om verkligheten och går därefter ut och samlar in information. När vi utförde dokumentundersökningen utgick vi även till en viss del från empirin. När forskaren utgår från empiri till teori kallas det för en induktiv strategi (Jacobsen, 2002). Vid en induktiv strategi ska forskaren inte ha några förväntningar om verkligheten och inget ska begränsa vilken information som samlas in. I vår studie har vi därför utgått från en blandning av de båda strategierna, vilket enligt Alvesson och Skoldberg (2008) kallas en abduktiv strategi. Den abduktiva strategin utgår, precis som den induktiva strategin, från empiriska fakta, men avvisar inte några förväntningar om verkligheten, precis som den deduktiva strategin. Den abduktiva strategin har fördelen att den inte gör att forskaren låser sig som kan bli fallet vid ren induktiv eller deduktiv strategi (Patel & Davidson, 2011). Vi är dock medvetna om att nackdelen är att forskaren inte startar förutsättningslöst eftersom forskaren är påverkad av tidigare forskning och erfarenheter (ibid.).

### 3.3 Ansats

Då vi ville beskriva och analysera hur svenska försäkringsbolag redovisar sitt hållbarhetsarbete och få en förståelse till varför de upprättar hållbarhetsredovisningar har vi valt att använda oss av en kvalitativ ansats i vår studie. Undersökningar som är genomförda med kvalitativ ansats har som syfte att skaffa en djupare kunskap än vad som erhålls vid en kvantitativ ansats (Patel & Davidson, 2011). Kvalitativ ansats är ofta lämplig när forskaren vill skapa en större kunskap i ett oklart ämne och är vanligtvis avsedd för att få fram hur människor förstår och tolkar en viss situation (Jacobsen, 2002). Eftersom vi ville gå djupet med vår studie och tolka respondenternas svar lämpade sig därför den kvalitativa ansatsen bäst. Ett annat argument till valet av den kvalitativa ansatsen är att intervjufrågorna skulle vara öppna för att vi inte ville vara begränsade i insamlandet av information. Flexibiliteten i den kvalitativa ansatsen är också en bidragande orsak till valet av ansatsen, då vi bland annat kunde anpassa oss efter våra tillfrågade respondenters möjlighet att ställa upp i vår studie. Jacobsen (2002) menar att den kvalitativa ansatsen också är flexibel då det exempelvis finns möjlighet att både ändra problemställning och upplägg av studien. En kvalitativ ansats sätter därför inga begränsningar för vilken information respondenterna kan ge. Vi är medvetna om att den kvalitativa ansatsen ofta är resurskrävande, då till exempel ingående intervjuer tar lång tid (ibid.). Ett annat problem är att resultatet inte är generaliserbart eftersom enheterna ofta är få till antalet.

### 3.4 Insamling av sekundärdata

Vår sekundärdata består av litteratur och tidigare forskning. Information som forskaren inte samlat in direkt från källan kallas enligt Jacobsen (2002) för sekundärdata. Sekundärdata är information som har samlats in av andra, ofta för ett annat ändamål än för den problemställning som forskaren vill studera. Vid urvalet av källor till sekundärdata måste forskaren vara kritisk enligt Jacobsen (2002). För att hitta relevant sekundärdata till vår studie sökte vi därför i erkända databaser. Litteratur sökte vi i Högskolan i Halmstads bibliotekskatalog HULDA, Halmstad stadsbiblioteks bibliotekskatalog samt nationella bibliotekskatalogen LIBRIS. I dessa bibliotekskataloger hittade vi litteratur inom områdena hållbar utveckling, hållbarhetsredovisning, CSR och GRI.

Sekundärdata har även samlats in i form av vetenskapliga artiklar. För att hitta relevanta artiklar inspirerades vi bland annat av tidigare kandidatuppsatser inom samma område. Vetenskapliga artiklar hittades även genom sökningar i olika databaser, såsom Emerald, Google Scholar, ABI Inform och FAR SRS Komplet. Sökorden som användes var: *corporate social reporting*, *GRI*, *sustainability*, *social disclosure*, *financial industry*, *insurance industry*, *legitimacy theory*, *stakeholder theory*, *institutional theory*, *sustainable reporting* och *hållbarhetsredovisning*. Vi använde även olika kombinationer av dessa sökord. Vi har försökt att endast använda oss utav nyare källor, från 2000-talet, då hållbar utvecklig och hållbarhetsredovisning började växa under denna tidsperiod. Vi är dock medvetna om att några av våra källor är äldre, men vi ansåg att de trots allt var relevanta för vår studie eftersom många forskare fortfarande idag hänvisar till dessa äldre källor.

### 3.5 Urval

Då vår studie inriktar sig på försäkringsbolag gick vi ut med ett öppet sinne och letade efter lämpliga försäkringsbolag att studera. Vi sökte på Internet efter svenska försäkringsbolag som publicerar hållbarhetsredovisningar, oavsett omsättning, antal anställda, vilken typ av försäkringar försäkringsbolaget erbjöd eller geografisk placering. Då det var svårt att hitta försäkringsbolag som hållbarhetsredovisar hittade vi efter lite efterforskningar fyra

försäkringsbolag, vilka var If, Trygg-Hansa, AFA Försäkring och Folksam. Urvalet bestämdes i och med detta till att bestå av fyra försäkringsbolag. Vi är medvetna om att de utvalda försäkringsbolagen skiljer sig i bland annat antalet anställda och vilka typer av försäkringar de erbjuder, vilket kan minska jämförbarheten. Vi vet också att jämförbarheten kan minska då If enbart redovisar sin miljöpåverkan, vilket skiljer sig från de övriga utvalda försäkringsbolagen. Den minskade jämförbarheten kan ses som en nackdel, men eftersom vi ville studera hur svenska försäkringsbolag redovisar sitt hållbarhetsarbete och varför de upprättar en hållbarhetsredovisning ansåg vi dock att det inte var till någon nackdel för vårt resultat.

När vi bestämt vårt urval kontaktade vi respektive försäkringsbolag och bad om att få prata med någon som var ansvarig för hållbarhetsredovisningen alternativt insatt i hållbarhetsarbetet. Det resulterade i att vi kom i kontakt med följande personer, som även blev våra respondenter, på respektive försäkringsbolag:

#### ***Kenth Edström, If***

Kenth Edström arbetar som miljöchef på If. Edströms arbete som miljöchef innebär att han ska se till att If har fokus på miljö- och klimatfrågor som är till nytta för miljön, verksamheten, kostnader och samhällets framtid. Arbetet innebär samarbete med interna enheter lokalt, nationellt och nordiskt på alla organisatoriska nivåer men även att externt representera If i olika sammanhang.

#### ***Sofia Hagman, Trygg-Hansa***

Sofia Hagman arbetar som CSR-ansvarig på Trygg-Hansa sedan hösten 2011. Hennes roll som CSR-ansvarig är konsultativ och projektstyrd. Sofia arbetar bland annat med olika projekt inom de tre områdena klimat, säkerhet och hälsa. Sofia ansvarar bland annat för att strategiskt utveckla CSR och rapportera goda exempel på hur Trygg-Hansa i Sverige arbetat med CSR under året till den gemensamma hållbarhetsredovisningen för Sverige, Norge och Danmark.

#### ***Patrik Melin, AFA Försäkring***

Patrik Melin arbetar som affärsutvecklare på AFA Försäkring vilket innebär att han driver olika former av utvecklingsaktiviteter. Melin är framförallt inriktad på kundperspektivet och utvecklar bland annat tjänster och produkter för kunderna. Utöver detta är han samordningsansvarig för en grupp som arbetar med hållbarhetsfrågor och det är denna grupp som tillsammans tar fram den årliga hållbarhetsredovisningen.

#### ***Emilie Westholm, Folksam***

Emilie Westholm har arbetat på Folksam. Westholm arbetar på avdelningen för ansvarsfullt ägande som ansvarar för Folksams ägarstyrning och att Folksams placeringskriterier följs. Westholms arbete handlar främst om att påverka de företag Folksam investerar i. Påverkan handlar om mänskliga rättigheter, miljö och anti-korruption. Ansvarsfullt ägande är en av de avdelningar som rapporterar i hållbarhetsredovisningen.

Vi är medvetna om att respondenterna har olika befattningar på respektive försäkringsbolag. Alla har dock någon form av anknytning till hållbarhetsarbetet och hållbarhetsredovisningen, vilket vi ansåg vara tillräckligt för vår studie. Jämförelsen mellan försäkringsbolagens hållbarhetsredovisningar utgick från 2010 års hållbarhetsredovisningar. Alla respondenter hade varit med och upprättat 2010 års hållbarhetsredovisningar förutom Sofia Hagman på Trygg-Hansa, som började arbeta där hösten 2011, vilket påverkade hennes svar på några av

frågorna om GRI och några av frågorna som var utformade speciellt för Trygg-Hansa. Dock har Hagman arbetat med hållbarhetsarbete hos tidigare arbetsgivare, vilket innebar att hon kunde svara utifrån sin tidigare erfarenhet istället.

### **3.6 Datainsamling**

Jacobsen (2002) menar att det finns olika datainsamlingsmetoder som är lämpliga för att vi ska få tillgång till den information vi behöver för att kunna besvara vår problemformulering. De metoder vi ansåg passade bäst för vår studie var dokumentundersökning och individuella öppna intervjuer.

#### **3.6.1 Dokumentundersökning**

För att kunna svara på hur försäkringsbolagen redovisar sitt hållbarhetsarbete valde vi att börja med att granska företagets hållbarhetsredovisningar och Jacobsen (2002) menar att dokumentundersökningar lämpar sig när vi vill få en uppfattning om vad som faktiskt är sagt och gjort. Genom att granska försäkringsbolagens hållbarhetsredovisningar fick vi en bild av hur de redovisar sitt hållbarhetsarbete. Vi började med att försöka granska försäkringsbolagens hållbarhetsredovisningar på ett objektivt sätt för att hitta skillnader och likheter mellan redovisningarna. För att sedan hitta ytterligare skillnader och likheter tog vi hjälp av GRI:s resultatindikatorer. Med hjälp av resultatindikatorerna kunde vi bland annat studera tillämpningsnivå, antalet redovisade resultatindikatorer och vilka områden som försäkringsbolagen fokuserar på i redovisningen. Sekundärdata är det som utgör underlaget vid en dokumentundersökning (Jacobsen, 2002). Problemet vid användandet av sekundärdata är att denna information har samlats in av andra som kanske inte har haft samma avsikt som vår studie och därmed får dokumentets trovärdighet bedömas vid användandet av sekundärdata. Vi ansåg dock att dokumentets trovärdighet inte hade någon betydelse för vår studie, då vi använde informationen i redovisningarna till att studera hur försäkringsbolagen redovisar sitt hållbarhetsarbete.

#### **3.6.2 Öppen individuell intervju**

För att kunna beskriva och analysera de bakomliggande orsakerna till skillnaderna och likheterna mellan försäkringsbolagens hållbarhetsredovisningar och förstå varför försäkringsbolag upprättar hållbarhetsredovisningar valde vi, utöver dokumentundersökningen, att samla in data i form av intervjuer. Då vårt urval bestod av fyra försäkringsbolag och eftersom vi var intresserade av respondenternas uppfattningar kring hur och varför försäkringsbolag hållbarhetsredovisar, valde vi därför att använda oss av öppna individuella intervjuer. Jacobsen (2002) menar öppna individuella intervjuer lämpar sig bra när få enheter undersöks och när forskaren är intresserad av den enskilda individens inställningar och uppfattningar.

Vi ville genomföra våra intervjuer ansikte mot ansikte eftersom vi trodde att det skulle ge oss bättre kontakt med respondenterna och mer givande svar. Jacobsen (2002) menar att det är lättare att genomföra ett öppet och givande samtal vid besöksintervjuer än vid telefonintervjuer. Vid besöksintervjuer går det även att observera respondentens kroppsspråk. Dessvärre hade en av våra respondenter inte möjlighet att träffa oss för en besöksintervju på grund av tidsbrist och en annan respondent ville inte ställa upp på en besöksintervju med hänsyn till miljön, då vi var tvungna att resa till Stockholm. De övriga två respondenterna kunde tyvärr inte medverka i anslutning till varandra. Då respondenterna är placerade i Stockholm, valde vi istället att genomföra intervjuerna på distans på grund av den kostnad och tid det skulle medföra att åka till Stockholm vid två tillfällen. Eftersom vi fortfarande ville ha intervjuer ansikte mot ansikte ansåg vi att intervjuer över en webbkamera skulle vara ett bra

alternativ. Med hjälp av webbkameran kunde vi på så sätt se respondenterna utan att påverka miljön. På grund av tekniken hos försäkringsbolagen var detta dock inte möjligt mer än i ett fall eftersom vi inte hade tillgång till försäkringsbolagens interna system. Telefonintervjuer fick därför bli vår lösning för de andra tre intervjuerna. Trots många fördelar med besöksintervjuer finns det även fördelar med telefonintervjuer (Jacobsen, 2002). Förutom lägre kostnader finns möjligheten att minska den så kallade intervjuareffekten. Intervjuareffekten innebär att respondenten kan uppträda annorlunda jämfört med hur de brukar uppträda i normala fall. Eftersom respondenten kan se intervjuaren kan denne påverkas av intervjuarens kroppsspråk och ansiktsuttryck, vilket kan påverka respondenten till att försöka hitta svar som gör intervjuaren nöjd. Sådana intryck dämpas vid telefonintervjuer. Vid telefonintervju kan dock respondenten ha svårt för att prata om känsliga ämnen. Att respondenterna skulle ha svårt att prata om känsliga ämnen över telefon såg vi dock inte som ett hinder eftersom vi ansåg att vår studie inte behandlade något känsligt ämne, utan vi trodde att respondenterna skulle kunna ge oss relevanta svar ändå.

### ***Intervjuteknik***

När vi intervjuade respondenterna utgick vi från en intervjuguide som vi upprättade innan intervjuerna, se bilaga 1. Intervjuguiden skulle hjälpa oss att behandla en del förutbestämda områden. Vi valde att ha ett antal förutbestämda frågor och sedan ett antal följdfrågor som baserades på vad respondenterna svarade. Följdfrågorna tror vi hjälpte oss att både förstå och få så uttömmande svar som möjligt. Enligt Lundahl och Skärvad (1992) kan intervjuer skiljas efter graden av standardisering både vad gäller frågornas formulering och ordningsföljd. Vid en hög grad av standardisering är formuleringen och ordningsföljden av frågorna bestämd i förhand. Motsatsen kallas ostandardiserade intervjuer. En blandning av standardiserade och ostandardiserade intervjuer kallas semistandardiserade intervjuer, vilket är den form våra intervjuer har haft då de förutbestämda frågorna följdes upp med följdfrågor.

Innan intervjuerna ägde rum skickade vi intervjufrågorna till respondenterna. Anledningen till att respondenterna fick ut frågorna i förväg var att de begärde detta på grund av tidsbrist, då de inte hade någon möjlighet att ställa upp på intervjuerna annars. Genom att respondenterna fick ut frågorna innan intervjuerna kunde de samla in information från andra kunniga inom området på företaget om de inte kunde svara på någon av frågorna själv. Genom att respondenterna fick möjlighet att samla in informationen i förväg sparade det tid för både respondenterna och för oss. Intervjuerna blev korta och effektivare eftersom respondenterna hade fått tid att förbereda sig. Vi är medvetna om att respondenternas förberedelse kan ha påverkat deras svar om de skulle behöva lämna ut känslig information (Jacobsen, 2002). Vi ansåg dock att våra frågor inte krävde att någon känslig information behövde lämnas ut.

För att vi inte skulle förbise någon viktigt information under intervjuerna spelade vi in intervjuerna, med godkännande från respondenterna. Användning av bandspelare menar Ejvegård (2009) är praktiskt då forskaren i lugn och ro ordagrant kan skriva ner intervjun för att sedan välja den information forskaren anser relevant för studien. När vi sedan hade sammanställt intervjuerna fick respondenterna korrekturläsa respektive sammanställning för att korrigera eventuella missförstånd som kan ha uppstått.

## **3.7 Operationalisering**

### **3.7.1 Dokumentundersökning**

För att kunna besvara hur svenska försäkringsbolag redovisar sitt hållbarhetsarbete började vi med att granska de fyra försäkringsbolagens hållbarhetsredovisningar. Utifrån egna intryck, tidigare forskning och med hjälp av GRI:s resultatindikatorer kunde vi hitta skillnader och



likheter mellan hållbarhetsredovisningarna. När vi tog hjälp av GRI:s resultatindikatorer studerade vi antalet indikatorer som respektive försäkringsbolag redovisat. Vi studerade både hur många indikatorer försäkringsbolagen redovisat och hur många av de redovisade indikatorerna som hänfördes till något av de tre områdena miljö, socialt och ekonomiskt. Utifrån jämförelsen kunde vi hitta skillnader och likheter i hållbarhetsredovisningarna och det visade sig bland annat att både layout och omfattning varierade mellan några av försäkringsbolagen. Det visade sig också att några av försäkringsbolagen fokuserade på redovisning av det sociala området och några på miljöområdet. Vi kunde konstatera detta genom att räkna ut hur stor andel av det totala antalet redovisade resultatindikatorer som utgjordes från var och ett av det miljömässiga, sociala och ekonomiska området. Då vissa av försäkringsbolagen redovisade några resultatindikatorer delvis valde vi att räkna om dessa till en halv resultatindikator. Om försäkringsbolagen exempelvis redovisade sex hela resultatindikatorer och tre delvis, sammanslog vi det till 7,5 redovisade resultatindikatorer. Utifrån vår jämförelse och tidigare forskning utformade vi individuella frågor till varje försäkringsbolag som ingår under temat *om hållbarhetsredovisningen*, se bilaga 1.

### 3.7.2 Öppen individuell intervju

Intervjuguiden utformades efter problemformuleringen, syftet, teorier, tidigare forskning och dokumentundersökningen och består av tre teman: *om hållbarhetsredovisningen*, *GRI* och *incitament till hållbarhetsredovisning*. Dessa tre teman har även använts i den teoretiska referensramen och vi ansåg att de speglade vårt syfte och hjälpte oss att besvara vår problemformulering. Genom att börja beskriva och analysera hur försäkringsbolagen redovisar sitt hållbarhetsarbete med hjälp av våra två teman *om hållbarhetsredovisningen* och *GRI*, menar vi att det, tillsammans med temat *incitament till hållbarhetsredovisning*, ledde oss till en förståelse för varför försäkringsbolagen upprättar hållbarhetsredovisningar, se figur 4.

*Om hållbarhetsredovisningen* behandlar frågor om innehållet i hållbarhetsredovisningen och hur hållbarhetsarbetet är redovisat, men även möjliga orsaker som ligger bakom utformandet av hållbarhetsredovisningen. Enligt legitimitets- och intressentteorin ska samhällets och intressentgruppernas förväntningar uppfyllas för att företaget ska uppfattas som legitima. Företaget kan då redovisa utefter dessa förväntningar för att få den legitimitet som behövs för företagets överlevnad (Branco & Rodrigues, 2006; Deegan, 2002) och enligt Clarkson (1995) ska företagen rikta in sig på företagets viktigaste intressenter då de har betydelse för företagets överlevnad. Med utgångspunkt från legitimitets- och intressentteorin har vi därför utformat frågorna 5-8 i bilaga 1 som handlar om företagets viktigaste intressenter och upplevda förväntningar, eftersom vi ville ta reda på om förväntningar kan ha betydelse för beslutet om vilken information försäkringsbolagen lyfter fram.

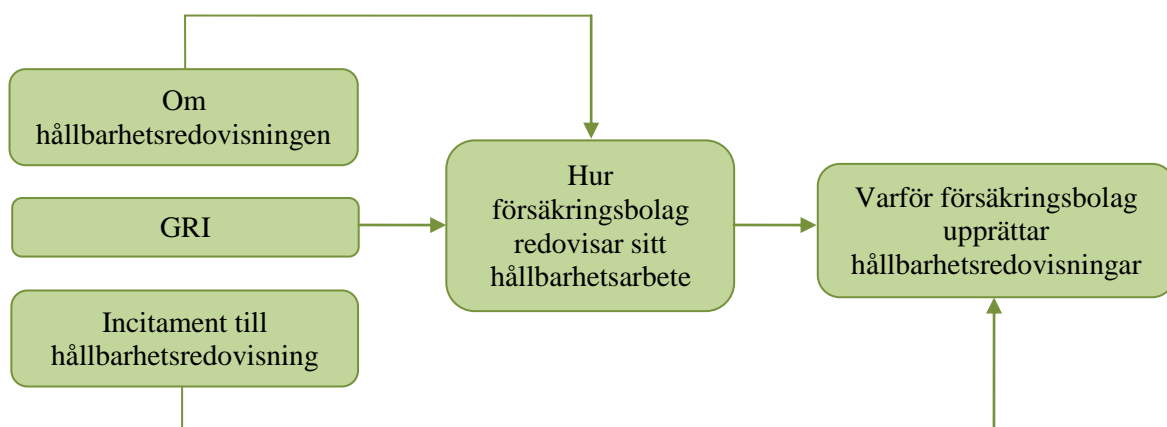
Enligt DiMaggio och Powell (1983) kan påtryckningar från exempelvis andra företag och intressenter göra att företag agerar på ett visst sätt. Exempelvis kan företag inspireras av andra företags hållbarhetsredovisningar när de upprättar sina egna hållbarhetsredovisningar, vilket kan leda till att företaget får legitimitet. Företag kan även få legitimitet genom att redovisa information enligt normer som finns i branschen företaget är verksamt i. Normer kan jämföras med oskrivna regler. Vi ansåg att en norm är ett beteende som är normalt att följa för företag, men hur företag ska bete sig är dock inte uttalat eller lagstiftat. Företag ska trots avsaknaden av exempelvis lagstiftning vara medvetna om vad som anses vara ett normalt beteende och det kan därmed liknas med en oskriven regel. Därmed har vi utarbetat frågorna 9-12 i bilaga 1. När vi formulerat fråga 13 i bilaga 1 har vi utgått från att Öhrlings (2008a) menar att kunskapen om vad som är relevant att redovisa ökar med tiden. I bilaga 1 har fråga 14 sitt

ursprung i att GRI (2006a) menar att redovisningen ska ge en rimlig bild av företagets resultat och innehålla både positiva och negativa aspekter.

Frågorna som är utformade individuellt till varje försäkringsbolag har sin utgångspunkt i både tidigare forskning och dokumentundersökningen. Våra egna intryck från hållbarhetsredovisningarna har legat till grund för några av frågorna till Folksam medan jämförelsen med hjälp av GRI:s resultatindikatorer och tidigare forskning har legat till grund för de övriga individuella frågorna om vilka områden som får störst fokus. Eftersom Grankvist (2009) menar att hållbar utveckling är uppdelat i tre områden vilka är miljö, socialt och ekonomiskt och dessa tre områden måste kombineras och balanseras för att företag ska uppnå hållbar utveckling var det därför intressant att ta reda om försäkringsbolagen har denna balansering som krävs.

Temat *GRI* behandlar frågor om GRI. Vi valde att ställa frågorna 15-18 i bilaga 1 då försäkringsbolagen tar hjälp av GRI:s riktlinjer vid upprättandet av deras hållbarhetsredovisningar. Eftersom försäkringsbolagen använder sig av olika tillämpningsnivåer ville vi ta reda på om GRI:s riktlinjer hade någon betydelse för utformandet av hållbarhetsredovisningarna. Vi ville även ta reda på om några av de för- och nackdelar med riktlinjerna enligt tidigare forskning har haft betydelse för varför försäkringsbolagen började upprätta hållbarhetsredovisningar med hjälp av GRI.

Under temat *incitament till hållbarhetsredovisning* valde vi att fokusera på varför försäkringsbolag upprättar hållbarhetsredovisningar. Hedberg och von Malmborg (2003), Öhrlings (2008b) och Deegan (2002) menar att hållbarhetsarbete legitimerar företaget. Genom att företag tillgodoser intressenter med information som de förväntar sig får företaget den legitimitet som krävs för att företaget ska kunna existera (Branco & Rodrigues, 2006). Då legitimitet kan vara ett svårt ord för respondenterna att förstå har vi försökt att ställa frågor på ett sätt som gör att vi ur svaren kan tolka om respondenterna upplever legitimitet. Vi har bland annat valt att ställa frågor om förtroende då vi ansåg att förtroende är ett annat begrepp för legitimitet. Om försäkringsbolagen inte har förtroende från omgivningen kan det vara svårt för dem att överleva. Utifrån detta har vi formulerat frågorna 1-4 i bilaga 1.



Figur 4. Egen modell över hur operationaliseringen har lett oss till svar på vår problemformulering.

Under intervjun valde vi att börja med temat *incitament till hållbarhetsredovisning*. Därefter ställdes frågorna under temat *om hållbarhetsredovisningen* och därpå frågorna under temat *GRI*. Vi valde att gå efter denna ordningsföljd då vi ansåg att vi på så sätt skulle få ett bättre flyt under intervjun. Vi ansåg att det kändes naturligare att börja med frågor om varför försäkringsbolagen upprättar hållbarhetsredovisningar för att sedan gå över till frågor om innehållet i hållbarhetsredovisningarna och hur hållbarhetsarbetet är redovisat.

### **3.8 Empiri och analysmetod**

När intervjuerna var genomförda valde vi att lyssna på de inspelade intervjuerna och renskriva dem från tal till skrift för att sedan kunna sammanställa intervjuerna. Trots tidsåtgången ansåg vi att det var värt att skriva rent intervjuerna för att enklare kunna kategorisera respondenternas svar. Vid kategoriseringen valde vi att använda oss utav samma teman som vår teoretiska referensram och intervjuguide består av. Enligt Jacobsen (2002) är syftet med kategoriseringen att förenkla de omfattande och detaljrika svaren från respondenterna. Kategoriseringen är även en förutsättning för att en jämförelse mellan respondenternas svar ska kunna ske. Efter kategoriseringen valde vi att presentera respektive respondents svar, var för sig, utefter intervjuguidens teman och därmed även våra kategorier. Att presentera försäkringsbolagen och respondenterna var för sig ansåg vi vara det bästa upplägget för kommande analys och för att läsaren enklare skulle kunna få en helhetsbild av både försäkringsbolaget och respondentens svar. Under empirikapitlet valde vi, förutom att presentera respektive respondents svar, även att presentera vår dokumentundersökning. Då vår dokumentundersökning utgör en del av vår insamlade data och genomfördes innan intervjuerna, valde vi att presentera dokumentundersökningen i samband med företagspresentationerna innan respondenternas svar, för att därmed också få en tydligare struktur. För att få en tydligare struktur har vi även valt att presentera respektive respondent under *urval* i detta metodkapitel.

Vid analysen använde vi oss även här, precis som i empirikapitlet, utav samma teman och kategorier som i intervjuguiden för att få en bra struktur. Under varje kategori jämfördes respondenternas svar med varandra vilket även jämfördes med teorier och tidigare forskning. När tillfälle gavs jämfördes även de olika teorierna och tidigare forskning med varandra. Under kategorierna *om hållbarhetsredovisningen* och *GRI* jämförde vi även respondenternas svar med resultaten från dokumentundersökningen, varvat med tidigare forskning. Analysen avslutades med en sammanfattande tabell som skulle leda in oss på våra slutsatser utifrån vår insamlade data.

### **3.9 Validitet och reliabilitet**

Validitet kan delas in intern och extern giltighet (Jacobsen, 2002). Den interna giltigheten handlar om resultatens giltighet, det vill säga om vi har mätt det vi avser att mäta. För att pröva den interna giltigheten menar Jacobsen (2002) att exempelvis sakkunniga inom ämnet får uttala sig. Vi anser att den interna validiteten i vår studie är godtycklig då vi under studiens gång haft ett flertal seminarium och handledningar med andra studenter, en universitetsadjunkt och en universitetslektor. Den externa giltigheten handlar om resultatet på studien kan överföras på större populationer, det vill säga generaliseras (Jacobsen, 2002). Eftersom vi undersökt ett fåtal enheter var inte vårt syfte att generalisera resultaten och Jacobsen (2002) menar att det är svårt att generalisera ett fenomenens frekvens med hjälp av en kvalitativ ansats. Försäkringsbolagen i vår studie är verksamma inom försäkringsbranschen, men är olika typer av försäkringsbolag då de exempelvis erbjuder olika typer av försäkringar. Trots skillnaderna mellan försäkringsbolagen var respondenternas svar likvärdiga, vilket borde öka möjligheten för generalisering av resultatet i vår studie. Vi kan dock inte med

säkerhet säga att våra resultat går att applicera på övriga försäkringsbolag i branschen, dels för att det inte är många försäkringsbolag som upprättar hållbarhetsredovisningar men även dels för det fåtal försäkringsbolag som studerades.

Enligt Jacobsen (2002) handlar reliabilitet om det är något under studiens gång som har framkallat det resultat vi kommit fram till. Det finns ett antal faktorer som kan ha påverkat vårt resultat. När vi genomförde dokumentundersökningen utgick vi från försäkringsbolagens publicerade hållbarhetsredovisningar. Eftersom de är offentligt publicerade ansåg vi att de var tillförlitliga för vår studie, då vi ville studera hur de har redovisat sitt hållbarhetsarbete. Något som kan ha påverkat tillförlitligheten är våra egna intryck vi fick vid granskningen av hållbarhetsredovisningarnas utformning, eftersom de låg till grund vid formuleringen av några frågor i intervjuguiden. Våra intryck kan ha påverkat tillförlitligheten på resultatet, då andra läsare möjligen skulle kunna få andra intryck av hållbarhetsredovisningarna. Vi försökte dock att genomföra granskningen på ett så objektivt sätt som möjligt, men det går inte att utesluta att vi omedvetet haft en subjektiv syn vid granskningen. Vid jämförelsen av GRI:s resultatindikatorer redovisade två försäkringsbolag några resultatindikatorer inte fullt ut, utan endast delvis. När vi räknade ut andelen resultatindikatorer som var hänfödda till det miljömässiga, sociala och ekonomiska området, räknade vi de delvis redovisade resultatindikatorerna som en halv resultatindikator. Vi är medvetna om att vår beräkning kan ha gett en missvisande bild av vilket område försäkringsbolagen fokuserade på i sina hållbarhetsredovisningar, vilket även kan minska tillförlitligheten av vår studies resultat. Det var dock igen av respondenterna som reagerade på frågorna som var utformade efter beräkningen av GRI:s resultatindikatorer och därmed anser vi att tillförlitligheten inte minskar lika mycket. En annan faktor som kan ha påverkat resultatet på vår studie är intervjuareeffekten, men eftersom vi främst använde oss utav telefonintervjuer anser vi att den inte har haft stor inverkan på vårt resultat. Det finns även en risk för att respondenterna kan ha missförstått våra intervjufrågor, men vid utformningen försökte vi formulera dem på ett sätt som skulle minska risken för missförstånd. Risken finns också att respondenterna hade en felaktig uppfattning om ämnet eftersom försäkringsbolagen inte har upprättat hållbarhetsredovisningar under en längre tid. Även om det finns en del risker och faktorer som kan ha inverkat på vårt resultat, tror vi ändå att reliabiliteten i vår studie är hög.

### **3.10 Metodkritik**

Vid dokumentundersökningen utgick vi bland annat ifrån våra egna intryck. Utifrån våra egna intryck formulerade vi ett antal individuella frågor som ställdes till respondenterna. Under intervjuerna visade det sig att några av frågornas relevans inte var särskilt hög vilket har lett till att vi valde att utesluta dem från vår studie och detta är orsaken till att endast Folksam har fått frågor ställda utefter våra egna intryck. Orsaken till de irrelevanta frågorna kan vara att vi inte var insatta i hur en granskning av hållbarhetsredovisningar görs på bästa sätt. Efter intervjuerna insåg vi att beräkningen av GRI:s resultatindikatorer i försäkringsbolagens hållbarhetsredovisningar även kunde beräknas på ett annat sätt, vilket gav ett annat resultat. Det andra sättet att beräkna, innebar att andelen redovisade resultatindikatorer för var och ett av de tre områdena, miljö, socialt och ekonomiskt, beräknades på det maximala antalet resultatindikatorer GRI har för var och ett av de tre områdena. Resultatet skulle innebära att det övervägande fokuset inte skulle ligga på det sociala området, utan skulle vara mer balanserat med något av de andra två områdena. Vi valde dock att inte återkomma till respondenterna, då de inte hade någon invändning på våra frågor vid intervjuerna och för att inlämningsdagen för uppsatsen närmade sig.

## 4 Empiri

*Varje avsnitt i empirin inleds med en kort presentation av varje försäkringsbolag. Därefter är varje avsnitt uppdelade i en dokumentundersökning och en sammanställning av intervjun som följer samma struktur som intervjuguiden. Presentationen av respondenternas svar innefattar även svaren på frågorna som var individuellt utformade till försäkringsbolagen.*

### 4.1 If

If är ett skadeförsäkringsbolag som bildades 1999 (if.se, 2012a). If är ett dotterbolag till finländska Sampokoncernen och har över 6 400 anställda i Sverige, Danmark, Norge, Finland och Baltikum (if.se, 2012b). De erbjuder skadeförsäkringar till allt från privatpersoner till globala storföretag och har idag totalt cirka 3,6 miljoner kunder.

If kallar sin hållbarhetsredovisning för ”Environmental report”, vilket på svenska kan översättas till ”Miljöredovisning”. Hållbarhetsredovisningen ger en samlad bild av Ifs miljöpåverkan och miljöarbete för 2010 i Sverige, Danmark, Norge och Finland. If har valt att publicera sin 14 sidor långa hållbarhetsredovisning på engelska, separerat från årsredovisningen. Hållbarhetsredovisningens layout är enkel och stilren med ett fåtal bilder. If har i sin hållbarhetsredovisning valt att enbart redovisa sin miljöpåverkan och utesluter redovisning av deras sociala och ekonomiska påverkan. Extern granskning av en utomstående part är heller ingenting som nämns i hållbarhetsredovisningen. If redogör inte att de tar hjälp av GRI:s riktlinjer vid upprättandet av deras hållbarhetsredovisning. If redovisar enbart resultatindikatorer som är hänförliga till deras miljöpåverkan och uppfyller 20 stycken. Därmed fokuserar också If till 100 procent på miljöområdet, se tabell 1.

	<i>Miljö</i>	<i>Socialt</i>	<i>Ekonomiskt</i>	<b>Totalt</b>
<b>Maximalt utfall</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>9</b>	<b>79</b>
<b>Antal redovisade</b>	20	0	0	20
<b>Andel per område</b>	100%	0%	0%	

*Tabell 1. Ifs totala antal redovisade resultatindikatorer och uträkning av hur stor andel av deras totala antal redovisade indikatorer som är hänförliga till vardera område.*

#### **Miljöpåverkan**

Hållbarhetsredovisningen börjar med en kort redogörelse om företaget, vad de erbjuder för tjänster och vilka värderingar de arbetar efter. If ger en tydlig beskrivning om vad de har sagt att de ska göra, vad de har gjort samt vilka mål de har på kort och lång sikt för hållbar utveckling. Det övervägande målet är att minska koldioxidutsläppen och If ger en beskrivning av hur de ska gå till väga för att uppfylla målet. If har en miljöpolicy som innebär att de alltid vill hitta den bästa miljömässiga lösningen för dem själva, sina kunder och leverantörerna. Den kvalitativa redogörelsen av Ifs klimatpåverkan, energiförbrukning, materialanvändning och återvinning följs upp av en detaljerad kvantitativ redovisning om hur påverkan har förändrats under 2010. Kvantitativa data redovisar If både i tabeller och i diagram, där tidsperioden på tabellerna och diagrammen varierar mellan en ettårs- och treårsperiod.

#### 4.1.1 Incitament till hållbarhetsredovisning

2009 började If redovisa sitt hållbarhetsarbete. Edström berättar dock att de tidigare redovisat hållbarhetsrelaterad information i andra rapporter, såsom årsrapporter, verksamhetsrapporter och ekonomiska rapporter. Skälet till att de började miljöredovisa i en extern rapport var för att de ser miljön som ett område där If och försäkringsbranschen kan påverka, framför allt inom skadehanteringen. Upprättning av en hållbarhetsredovisning var något If upplevde att omvärlden förväntade sig. Det ligger i tiden att åtminstone publicera en redovisning om sitt miljöarbete. För att starkare kunna påverka andra att ta ansvar menar Edström att det är viktigt att själv visa sitt fokus på miljö- och klimatåtgärder. Genom att hållbarhetsredovisningen är äkta, ärlig och tydliggör att If i ”*själ och hjärta*” har en stark ambition att göra allt de kan för att påverka sig själva och andra till att minska sin miljöpåverkan, hoppas Edström att Ifs hållbarhetsredovisning har förtroende från omgivningen. Edström hoppas också att omgivningen har en bild av att If lägger stor vikt vid miljö- och klimatfrågor.

Edström menar att nackdelarna med hållbarhetsredovisning är att det tar tid och är kostsamt. Hållbarhetsredovisningens fördelar är dock att If kan visa andra och sig själva vad de gör inom miljöområdet, där If och deras påverkan kan göra stor skillnad. Dessutom motiverar hållbarhetsredovisningen If till att ha ett starkt fokus på området oavsett om det handlar om skadehantering, leverantörer eller deras interna verksamheter. If kan utifrån redovisningen se vad som är sagt och kan därmed bestämma vad de ska göra och lägga fokus på i framtiden.

#### 4.1.2 Om hållbarhetsredovisningen

Edström anser att Ifs viktigaste intressenter är deras kunder och samhället. Ifs hållbarhetsredovisning vänder sig främst till kunder, både nuvarande och blivande. Redovisningen vänder sig också till samhället i stort, andra som är intresserade av If och miljöområdet samt anställda inom företaget. Förväntningar om att If ska upprätta en hållbarhetsredovisning och vad denna ska innehålla är inget som intressenterna har. Enligt Edström sätter dock If krav på sig själva om att deras hållbarhetsredovisning ska uppfylla alla regler och standarder som finns i världen inom miljöområdet. För att komma fram till vad hållbarhetsredovisningen ska innehålla utgår If från sin miljöstrategi och miljöpolicy. I miljöpolicyen beskrivs hur If ska se till att deras anställda, kunder, leverantörer och samhället ska ”*tänka miljö*”.

Edström upplever inte att det finns några oskrivna regler om vad hållbarhetsredovisningen ska innehålla. Det finns inget område som måste vara med för att alla andra försäkringsbolag redovisar det. För att få tips och idéer om vad Ifs hållbarhetsredovisning ska innehålla, läser de andra svenska och utländska företags hållbarhetsredovisningar. Edström tror att det många gånger är bättre att läsa hållbarhetsredovisningar utanför försäkringsbranschen, ”*det kan försäkringsbolag lära sig mer av eftersom dessa företag ofta är färgade i samma box*”. Erfarenhet anser Edström också är oerhört viktigt för utformningen av hållbarhetsredovisningen. Erfarenhet av ett försäkringsbolags verksamhet bidrar till att det bli lättare att förstå vad som är viktigt och inte viktigt att redovisa. Saker som är enkelt och häftigt att skriva om, men som inte har någon betydelse för frågan, redovisas gärna när erfarenhet saknas.

Om ett företag har satt upp ett antal mål som de vill uppnå, men misslyckats med uppfyllandet, menar Edström att är det viktigt att erkänna misslyckandet även om det kan anses vara negativt för företaget. Edström berättar att If ofta försöker ge någon form av förklaring till varför de inte lyckats nå sina uppsatta mål. Generellt sett försöker företag dock hitta en så positiv framtoning åt förklaringarna som möjligt och ibland har företag lyckats ge

en så bra förklaring att en okunnig läsare inte förstår att företaget har misslyckats med att nå målet. Edström menar att det är mänskligt att agera på ett sådant sätt.

If har valt att enbart fokusera på miljöområdet i sin hållbarhetsredovisning, eftersom det är på detta område de anser sig kunna påverka och göra skillnad. När det gäller de sociala delarna har nordiska företag inte särskilt stor påverkan. Edström berättar att andra försäkringsbolag exempelvis redovisar anställdas snittålder och sjukskrivningstider, vilket han menar är mer faktabaserat eftersom de inte nämner någonting om åtgärder. Att samla ihop information om sjukskrivningstal, klagomålshantering och företagets produkter skulle inte vara svårt för If, men de väljer att inte redovisa detta eftersom de inte kan vidta några åtgärder eller göra någon skillnad inom det sociala området. En mer faktabaserad redovisning anser Edström skymmer sikten av det som är viktigt i en hållbarhetsredovisning. När det kommer till stora internationella företag som exempelvis IKEA har Edström ett helt annat synsätt. För internationella företag är det viktigt att hållbarhetsredovisa för att redogöra hur företaget bland annat hanterar folk i andra länder och arbetsavtal. Edström anser att hållbarhetsredovisningarna ska vara korta och endast innehålla det företagen kan påverka, för att inte tappa läsarnas intresse.

#### **4.1.3 Global Reporting Initiative**

Edström berättar att If följer GRI:s riktlinjer, trots att det inte nämns i hållbarhetsredovisningen. De följer endast riktlinjerna inom det miljömässiga området då de inte berör det sociala och ekonomiska området i sin hållbarhetsredovisning. Anledningen till att If inte skriver att de följer GRI:s riktlinjer i hållbarhetsredovisningen är att "GRI" anses vara ett ord som är svårt att förstå för kunder och andra intresserade. Däremot berättar If att de följer GRI:s riktlinjer när de får frågor från exempelvis experter, myndigheter, staten och kommuner.

Edström berättar att If redovisat enligt GRI:s riktlinjer sedan 2009 och valde att anta GRI:s riktlinjer för att de är ett standardiserat ramverk som används av de flesta företag. Edström menar att GRI:s riktlinjer troligtvis är de som kommer finnas i framtiden också, vilket också var en anledning till antagandet. Att anta riktlinjerna gör att företags redovisningar kommer bli likartade år efter år, vilket Edström också menar är en fördel. Andra fördelar är att riktlinjerna gör att hållbarhetsredovisningen blir accepterad, mätbar och jämförbar. Edström menar dock att hållbarhetsredovisningar ser olika ut mellan företag, både vad gäller strukturen och uppställningen av redovisningen. I de finansiella redovisningarna finns en standardiserad struktur som gör det enklare att förstå redovisningarna samt jämföra med andra finansiella redovisningar. Denna jämförbarhet och struktur mellan företag saknar Edström. Edström menar att lösningen kan vara ett standardiserat ramverk, med samma egenskaper som den finansiella redovisningen, som alla företag, oavsett bransch eller ägare, ska följa. Hållbarhetsredovisningarna skulle då bli mer accepterade, få en bättre kvalitet och en högre status. Förslagsvis skulle GRI:s riktlinjer kunna vara lösningen. Enligt Edström kan det dock vara svårt att sätta sig in i riktlinjerna eftersom de är breda. Då GRI:s riktlinjer är breda kan det därför vara svårt att hitta rätt resultatindikatorer som passar företagets typ av verksamhet, vilket tar tid och kostar pengar.

## **4.2 Trygg-Hansa**

Trygg-Hansa bildades 1971 och är sedan 1999 ett helägt dotterbolag till danska Codan och ingår i den nordiska försäkringskoncernen Codan A/S. I Sverige bedrivs verksamheten med cirka 2 000 anställda. Trygg-Hansa erbjuder allt ifrån privatförsäkringar och företagsförsäkringar till sjukvårdsförsäkringar (trygghansa.se, 2012).

Trygg-Hansa kallar sin hållbarhetsredovisning för ”Ansvarsrapport”. Hållbarhetsredovisningen ger en samlad bild om vad Trygg-Hansa har gjort under 2010 och början av 2011 för en hållbar utveckling, samt deras strategier för framtiden. Codankoncernens dotterbolag i Sverige, Norge och Danmark omfattas av hållbarhetsredovisningen. Den 35 sidor långa redovisningen är publicerad separat från årsredovisningen och är upprättad på svenska. Trygg-Hansa följer GRI:s riktlinjer, version G3, och uppfyller tillämpningsnivå B. Trygg-Hansa redovisar åtta miljöresultatindikatorer, sju sociala indikatorer och en ekonomisk indikator, se tabell 2. Trygg-Hansas fokus ligger därmed på det miljömässiga området, då 50 procent av deras totala antal redovisade resultatindikatorer hänförs till miljöområdet. Långt efter kommer inte det sociala området som hamnar på 44 procent, med endast en resultatindikator i skillnad. Redovisningen är granskad av externa revisorer, trots att Trygg-Hansa inte lagt till ”plustecknet” på tillämpningsnivån. Layouten är neutral med en grå bakgrund och rubriker, tabeller och diagram går i lila nyanser. Redovisningen innehåller många små bilder, där många av bilderna visar människor som ser ut att delta i aktiviteter där Trygg-Hansa är med och sponsrar. I hållbarhetsredovisningen lyfts specifika händelser fram för att exemplifiera deras hållbarhetsarbete, vilka de valt att kalla för ”Case”.

Trygg-Hansa berättar hur de vill skapa en hållbar värdekedja och har därför utvecklat policyer för de anställda som berör Trygg-Hansas hållning till exempelvis mänskliga rättigheter, miljö och klimat. Hållbarhetsredovisningen redogör vad Trygg-Hansa åstadkommit fram tills början av 2011 sedan 2007 för att nå sina uppsatta mål. De olika områdena Trygg-Hansa lyckats bra och mindre bra med sammanfattas i både text och tabeller. Mål som de inte lyckats uppnå redovisas, men dock inte i samma utsträckning som målen de uppnått. Övergripande redogör Trygg-Hansa relativt mycket om sina framtida mål och visioner i hållbarhetsredovisningen.

	<i>Miljö</i>	<i>Socialt</i>	<i>Ekonomiskt</i>	<b>Totalt</b>
<b>Maximalt utfall</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>9</b>	<b>79</b>
<b>Antal redovisade</b>	8	7	1	16
<b>Andel per område</b>	50%	44%	6%	

*Tabell 2. Trygg-Hansas totala antal redovisade resultatindikatorer och uträkning av hur stor andel av deras totala antal redovisade indikatorer som är hänförliga till vardera område.*

### **Miljöpåverkan**

Trygg-Hansa redovisar att de har satt upp mål för att minska koldioxidutsläppen på både kort och lång sikt. Den kvalitativa redovisningen om Trygg-Hansas miljöpåverkan får ett litet utrymme. Trygg-Hansas miljöpåverkan redovisas kvantitativt i tabeller i slutet av hållbarhetsredovisningen.

### **Social påverkan**

Övergripande redovisar Trygg-Hansa vad som gjorts under året för att minska den sociala påverkan. I hållbarhetsredovisningen redogörs också vilka mål Trygg-Hansa har som berör bland annat anställda, kunder och samhälle. Trygg-Hansa har lanserat en ny strategi för ansvarsarbetet som ligger till grund för att nå de uppsatta målen. Vid redovisningen av den sociala påverkan läggs ett stort fokus på att redovisa vad Trygg-Hansa gjort under året för att deras anställda ska känna sig motiverade och engagerade att leva upp till Trygg-Hansas



målsättningar. Trygg-Hansa redogör kortfattat för vilka aktiviteter de genomfört för samhället och anställda, exempelvis volontärarbete. I hållbarhetsredovisningen redovisas även kvantitativ data om anställda, kunder och samhället. Den kvantitativa datan är uppdelad mellan länderna Sverige, Norge och Danmark med jämförande värden tre år tillbaka.

### ***Ekonomisk påverkan***

Redovisningen om den ekonomiska påverkan är inte särskilt stor i Trygg-Hansas hållbarhetsredovisning. Redovisningen som finns handlar om att Trygg-Hansas kunder bytt ut sina fönster för att därmed spara på värmeförbrukningen. Den minskade värmeförbrukningen medför att kunderna sparar pengar och samtidigt minskar de sina koldioxidutsläpp. Trygg-Hansa redovisar även sina mål och kvantitativ data för sitt ekonomiska resultat.

#### **4.2.1 Incitament till hållbarhetsredovisning**

Trygg-Hansa började redovisa sitt hållbarhetsarbete 2007. Eftersom Hagman endast har arbetat på Trygg-Hansa cirka sex månader vet hon inte hur beslutet att börja redovisa sitt hållbarhetsarbete gick till, utan kan endast utgå från sin egen erfarenhet. Under åren 2007 och 2008 började fler företag att redovisa sitt hållbarhetsarbete separat. Hagman tror att det ökade antalet företag som redovisade sitt hållbarhetsarbete berodde på den lagstiftning som infördes då de statliga bolagen blev skyldiga att hållbarhetsredovisa enligt GRI:s riktlinjer 2008. Genom lagstiftningen framgick det tydligare att en redovisning av sitt hållbarhetsarbete är något företag bör göra. Hagman anser att det är viktigt att företag har en hållbarhetsredovisning för att tydligt kunna visa vad det faktiskt är de försöker göra, ”*det legitimerar ens arbete väldigt tydligt*”. Att företag ärligt och seriöst försöker sammanfatta vad som gjorts och vad som görs inom området tror Hagman ger förtroende och en bra bild av företaget.

Nackdelar med upprättandet av hållbarhetsredovisningar är resursåtgången då det tar tid och är kostsamt. Det är också en jobbig process att upprätta en hållbarhetsredovisning. Fördelarna med en hållbarhetsredovisning menar dock Hagman överväger nackdelarna. Det blir tydligt vad Trygg-Hansa har gjort under det gångna året. Hållbarhetsredovisningen ställer krav på Trygg-Hansa att sammanfatta vad det är de gör och vilken ambition företaget har kring hållbarhet.

#### **4.2.2 Om hållbarhetsredovisningen**

Hagman anser att det är svårt att ringa in de viktigaste intressenterna, men några intressenter som Trygg-Hansa anser är viktiga är nuvarande ägare, potentiella ägare, kunder, NGO:er (intresseorganisationer), konkurrenter, medarbetare, men även andra personer som är intresserade av företaget eller av frågan som sådan. Hagman anser att Trygg-Hansas hållbarhetsredovisning är utformad på ett sätt att den egentligen inte riktar sig till en specifik intressentgrupp, redovisningen är ”*ganska bred för att kunna fånga flera olika intressenter*”. Att inte riktigt veta vem företaget skriver sin hållbarhetsredovisning för, gör det svårt att skriva en tydlig och riktad redovisning. Detta tror Hagman är inte är något som är specifikt för försäkringsbranschen, utan problemet med vem som kan tänkas läsa hållbarhetsredovisningen är något alla företag har. Det finns inte några förväntningar från intressenterna kring vad hållbarhetsredovisningen ska innehålla. Hagman uppfattar det som att Trygg-Hansa har fria händer vad gäller upprättandet av redovisningen. De förväntningar som finns är de som Trygg-Hansa ställer på sig själva och deras ambitionsnivå. Något som påverkar innehållet i Trygg-Hansas hållbarhetsredovisning är dock GRI och revisionen av redovisningen. Påverkan från GRI är främst de minimikrav som ställs på redovisningen för att uppfylla den

tillämpningsnivå som Trygg-Hansa valt. Vilken information som lyfts fram påverkas även av revisionen.

En svårighet vid upprättande av hållbarhetsredovisningar kan vara att bestämma vilken information som ska lyftas fram enligt Hagman. Informationen som lyfts fram i redovisningar beror på vilken bransch företaget är verksamt i. Hållbarhetsredovisningar ser olika ut i olika branscher vilket försvårar jämförbarheten av olika företag för externa läsare. Några särskilda påtryckningar om att företag inom försäkringsbranschen ska hållbarhetsredovisa eller några oskrivna regler kring hållbarhetsredovisningens innehåll har Hagman dock inte upplevt. Insamlingsarbetet av information till hållbarhetsredovisningarna sker dels i form av interna intervjuer och dels genom att titta på andra företags hållbarhetsredovisningar. Exempelvis har Trygg-Hansa fått inspiration från danska företag att redovisa fler exempel utifrån de strategiska områdena hälsa, säkerhet och klimat. Det är dessa exempel som Trygg-Hansa benämner ”Case”. Att exemplifiera med ”Case” har blivit en vision för företaget. Hagman läser även svenska hållbarhetsredovisningar som hon sedan skickar till sina skandinaviska kollegor. Förutom inspirationen tar Trygg-Hansa även hänsyn till vad som skett under det gångna året vid beslutet om vad hållbarhetsredovisningen ska innehålla. De utgår även från företagets ambition och hur det har sett ut i ett längre perspektiv. Vid upprättandet av hållbarhetsredovisningar tror Hagman också att erfarenhet har betydelse. När ett företag har upprättat hållbarhetsredovisningar några år ökar kvaliteten, då kunskapen om vad som är viktigt och mindre viktigt att lyfta fram ökar. Det handlar om utveckling och därmed är det klart att erfarenhet har betydelse.

Publicering av negativ information anser Hagman är viktigt och menar att det är något som det kommer att finnas en dialog om vid mötena inför publiceringen av hållbarhetsredovisningen för 2011. Personligen menar Hagman också att det är viktigt att företag är tydliga med att förklara varför vissa mål inte blivit uppnådda, det är viktigt för transparensen. Att följa upp och vara tydlig med redovisningen om varför målen inte blivit uppfyllda är enda möjligheten att göra det bättre till nästa år. Hagman anser att hållbarhetsredovisningen lätt kan bli för positiv. Konsulter som är specialiserade på upprättandet av hållbarhetsredovisningar ger ofta rådet att det inte ska bli en marknadsföringsbroschyr, vilket det lätt blir. Konsulterna brukar ge rådet att inte enbart lyfta fram det som är bra, utan även lyfta fram det som är mindre bra. Företag ska våga vara tillräckligt transparenta och lyfta fram det som är förbättringspotentialer. Det kan vara svårt att lyfta fram det som inte är bra, samtidigt som det också är svårt att vara självkritisk och självgranskande.

Hagman anser att den ekonomiska påverkan redovisas i företagets årsredovisningar och det är anledningen till varför Trygg-Hansa har lagt ett större fokus på de miljömässiga och sociala områdena. Hagman tror dock att det finns en förväntan om att den miljömässiga, sociala och ekonomiska påverkan ska redovisas i hållbarhetsredovisningen. Hagmans erfarenhet är att verksamhetens bransch har betydelse för vilken typ av frågor företag väljer att lyfta fram i sina hållbarhetsredovisningar. Försäkringsbolag, som är tjänsteproducerande företag, fokuserar inte lika mycket på sina egna leverantörer och deras verksamheter. Jämfört med tjänsteproducerande företag behöver exempelvis en tung industri eller en textilorganisation redovisa helt andra typer av frågor än vad ett försäkringsbolag behöver.

#### **4.2.3 Global Reporting Initiative**

Trygg-Hansa började redovisa enligt GRI:s riktlinjer i hållbarhetsredovisningen för 2008 och tillämpar idag nivå B. Hagman anser att GRI nästan har blivit en norm för hur företag bör

hållbarhetsredovisa. Utifrån sin egen erfarenhet tror Hagman att det är få företag som överhuvudtaget inte bryr sig om att titta på vad GRI rekommenderar vid upprättandet av hållbarhetsredovisningar. Vad gäller Trygg-Hansas hållbarhetsredovisning menar Hagman att det inte finns några ambitioner att leva upp till en högre tillämpningsnivå än idag, då bedömningen inom koncernen är att det inte skulle tillföra så mycket mer. Hagman menar att det kan ge ett mer fördjupat arbete att ligga kvar på tillämpningsnivå B istället för att redovisa enligt den högre tillämpningsnivån A. Trygg-Hansa kan vid tillämpningsnivå B fokusera på de resultatindikatorer som lämpar sig för deras verksamhet istället för att sprida ut redovisningen på alla indikatorer som tillämpningsnivå A kräver. Istället kan de indikatorer som Trygg-Hansa redovisar och har kompetens för granskas och bedömas ordentligt.

### 4.3 AFA Försäkring

AFA Försäkring bildades 1962 (afaforsakring.se, 2012a) och bedrivs med 500 anställda. (afaforsakring.se, 2012b). AFA Försäkring ägs av arbetsmarknadens parter och arbetstagare, vars arbetsgivare omfattas av kollektivavtal, som är försäkrade hos AFA Försäkring. AFA Försäkring erbjuder kollektivavtalade försäkringar till arbetstagare inom den privata sektorn, kommuner och landsting. AFA Försäkring arbetar också med att förvalta kapital. Försäkringarna som erbjuds är bland annat skadeförsäkringar, livförsäkringar och försäkringar vid arbetsbrist (afaforsakring.se, 2012c).

AFA Försäkring kallar sin redovisning för ”Hållbarhetsredovisning”. Hållbarhetsredovisningen redogör för hur AFA Försäkring bidrar till ett mer hållbart samhälle. Hållbarhetsredovisningen på 13 sidor är integrerad i årsredovisningen, men finns även publicerad separat på AFA Försäkrings webbsida. I enlighet med GRI:s riktlinjer, version G3, upprättas hållbarhetsredovisningen och uppfyller tillämpningsnivå C, vilket även har bekräftats av en extern revisor. AFA Försäkring redovisar en miljöresultatindikator, sex hela samt två delvisa sociala indikatorer och fyra ekonomiska indikatorer, se tabell 3. I tabell 3 räknas dock de sociala indikatorerna om till sju hela. AFA Försäkrings fokusområde ligger därmed på det sociala området, då de sociala resultatindikatorerna utgör 58 procent av deras totala antal redovisade indikatorer. Resultatindikatorer som är hänförliga till det ekonomiska området blir totalt 33 procent. Layouten är formell och innehåller förutom diagram och tabeller inga bilder.

	<i>Miljö</i>	<i>Socialt</i>	<i>Ekonomiskt</i>	<b>Totalt</b>
<b>Maximalt utfall</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>9</b>	<b>79</b>
<b>Antal redovisade</b>	1	7	4	12
<b>Andel per område</b>	8%	58%	33%	

Tabell 3. AFA Försäkrings totala antal redovisade resultatindikatorer och uträkning av hur stor andel av deras totala antal redovisade indikatorer som är hänförliga till vardera område.

#### **Miljöpåverkan**

AFA Försäkring redogör att deras miljöpåverkan varit begränsad sedan bildandet av bolaget. Miljöpåverkan sker främst inom kapitalförvaltningen och det är inom detta område som de kan göra skillnad vad gäller exempelvis utsläpp av koldioxid. AFA Försäkring förklarar hur de ska gå tillväga för att minska sin miljöpåverkan. Exempelvis har de en instruktion för hur

tjänsteresor ska bokas för att minska antalet längre resor. Under 2010 ökade dock antalet resor vilket AFA Försäkring förklarar beror på att en ny webbplats lanserades. Vidare redovisar AFA Försäkring också om deras energianvändning och koldioxidutsläpp både kvalitativt och kvantitativt. AFA Försäkring redovisar även kort- och långsiktiga mål om att minska sina koldioxidutsläpp.

### ***Social påverkan***

AFA Försäkring förklarar att den sociala hållbarhetsaspekten är viktig för dem. AFA Försäkring beskriver både kvalitativt och kvantitativt om de anställda, exempelvis personalomsättning, sjukfrånvaro, jämställdhet och arbetsmiljö. AFA Försäkring menar att en god arbetsmiljö och ett bra resultat skapas när de anställda är stolta, engagerade och kompetenta. En utmaning för AFA Försäkring under det kommande verksamhetsåret är att få en sammansättning av de anställda som speglar kundgruppens ålder, kön och etnicitet eftersom verksamheten bygger på kundrelationer. AFA Försäkring redogör dock inte tydligt för sina långsiktiga mål.

### ***Ekonomisk påverkan***

Den ekonomiska påverkan har AFA Försäkring redovisat genom hela hållbarhetsredovisningen. AFA Försäkring beskriver bland annat att de stödjer forskning och utveckling (FoU) och att de är en betydande finansiär framförallt på arbetsmiljöområdet och redovisar i samband med det även sina mål för området. Kvantitativ data presenteras för de pågående FoU-projekten. Även intäkter och kostnader för AFA Försäkring redovisas kvantitativt. AFA Försäkring berättar också att de förvaltar tillgångar som placeras med hjälp av instruktioner som styrelsen beslutat. Placeringarna ska ta hänsyn till avkastning, risk och etiska aspekter.

#### **4.3.1 Incitament till hållbarhetsredovisning**

AFA Försäkring började redovisa sitt hållbarhetsarbete 2010. Melin berättar att AFA Försäkrings nya VD har ett starkt engagemang till hållbarhetsfrågor och är den stora initiativtagaren till hållbarhetsarbetet. AFA Försäkring insåg att de inte hade något konkret hållbarhetsarbete och kom, tillsammans med den nye VD:n, fram till att det är något företag bör arbeta med. Hållbar utveckling är enligt Melin en del av verksamheten och att redovisa hållbarhetsinformation är *”ett sätt att visa vad vi gör och på vilket sätt vi bidrar till hållbarhet i samhället”*. Melin tror därför också att omgivningen har förtroende för AFA Försäkrings hållbarhetsredovisning och att intressenterna får en bra bild av AFA Försäkring. Melin menar att intressenterna kan få en bättre helhetsbild av företag genom en hållbarhetsredovisning än genom en årsredovisning. I hållbarhetsredovisningen får AFA Försäkring chans att berätta hur de ser på saker och ting.

Nackdelarna vid upprättandet av hållbarhetsredovisningen är att det tar tid och kräver engagemang av de anställda. Melin menar att fördelarna med hållbarhetsredovisning överväger nackdelarna. Genom att hållbarhetsredovisa har AFA Försäkring fått ett fokus på hållbarhetsfrågor. Hållbarhetsredovisningen medför att AFA Försäkring blir medvetna om vad de faktiskt gör för hållbar utveckling, vilket Melin menar är en fördel. Arbetet med hållbarhetsredovisningen ger även en positiv bild av varumärket och är förtroendebyggande.

#### **4.3.2 Om hållbarhetsredovisningen**

Melin berättar att AFA Försäkrings viktigaste intressenter är kunderna men AFA Försäkrings hållbarhetsredovisning vänder sig inte till någon specifik målgrupp. Redovisningen vänder sig istället till alla som är intresserade av hållbarhetsfrågor. Melin berättar att AFA Försäkring i

nuläget inte känner att intressenterna har några förväntningar på vad hållbarhetsredovisningen ska innehålla, vilket troligen beror på att de inte har någon dialog med intressenterna som rör hållbarhetsfrågor. Innehållet påverkas istället av vilken typ av information som företagets övriga anställda samlar in. För att AFA Försäkring ska komma fram till vad hållbarhetsredovisningen ska innehålla tar de också hjälp av GRI:s riktlinjer. Genom att följa riktlinjerna menar Melin att det blir det enklare att förstå vad som kan redovisas.

Oskrivna regler är inget Melin märker av i försäkringsbranschen. Melin upplever att det är få försäkringsbolag som hållbarhetsredovisar. När AFA Försäkring gjorde sin första hållbarhetsredovisning 2010 trodde de att dem var bland de sista inom försäkringsbranschen att redovisa sitt hållbarhetsarbete, vilket inte stämde. Melin tror att anledningen till att det är få försäkringsbolag som hållbarhetsredovisar är att de verkar inom en tjänsteproducerande bransch, där miljöpåverkan är ganska begränsad. Melin menar att det troligtvis inte finns ett tillräckligt stort tryck från kunder eller ägare och att hållbarhet inte är en tillräckligt stor fråga. Vid upprättandet av AFA Försäkrings första hållbarhetsredovisning fick de inspiration till innehållet från andra företags hållbarhetsredovisningar, men de använde sig också utav GRI:s riktlinjer. Melin menar dock att det inte är bra att titta allt för mycket på andra företag och redovisa något enbart för att dem gör det. Det är viktigt för företag att bedöma vad som är relevant och tillämpligt för sin egen verksamhet. Erfarenhet tror dock Melin har en stor betydelse för att förstå och bedöma vad hållbarhetsredovisningen bör innehålla, speciellt när det gäller vad som är relevant och tillämpligt för företagets typ av verksamhet. Publicering av negativ information är något som Melin menar är viktigt att företag vågar göra. Melin tror inte att det är bra för transparensen och förtroendet att konstant mörka negativa. Istället menar Melin att företag bör förklara varför utsläppen ökat och istället jobba mot en förbättring, ”*det tror jag bygger trovärdighet*”.

Den sociala delen av hållbarhet är den viktigaste för AFA Försäkring. För att kunna bidra till den sociala hållbarheten menar Melin att det är viktigt att de har en ekonomisk hållbarhet, detta för att exempelvis ha tillräckligt med pengar för att på lång sikt klara av försäkringsåtagandena. Det är ett sätt att bidra till den sociala hållbarheten. Melin menar att AFA Försäkrings negativa miljöpåverkan är relativt begränsad, men AFA Försäkring arbetar trots det för att minska den negativa miljöpåverkan inom de områden som de har möjlighet, exempelvis inom deras fastighetsbestånd och kapitalförvaltning. Melin trycker på att det är viktigt att försöka hitta en balans mellan de tre delarna, men AFA Försäkring har valt att prioritera den sociala delen.

#### **4.3.3 Global Reporting Initiative**

Anledningen till att AFA Försäkring tar hjälp av GRI:s riktlinjer vid upprättandet av sin hållbarhetsredovisning är att det är ett globalt standardiserat ramverk. Melin menar att riktlinjerna fungerar som en mall över vad företag bör redovisa i sina hållbarhetsredovisningar. Melin berättar att de bestämde sig ganska snabbt för att ta hjälp av riktlinjerna när de skulle börja med sitt hållbarhetsarbete. De bestämde sig då för att ligga på tillämpningsnivå C. Först och främst tog de reda på vad deras verksamhet gör, för att sedan koppla det till ramverket. Melin menar att allt i ramverket inte är relevant för deras typ av verksamhet och det är därför viktigt att hitta rätt tillämpningsnivå. Vid upprättandet av hållbarhetsredovisningen får företag hjälp och stöd med frågan ”*vart börjar vi någonstans?*” genom att ta hjälp av GRI:s riktlinjer, vilket Melin anser vara en fördel. Melin menar att det kan vara en nackdel att anta GRI: riktlinjer för företag som inte är fullt insatta. Det är ett ”*hästjobb*” att uppfylla alla riktlinjer både metodmässigt och tekniskt. Melin tror inte att något företag kommer att uppfylla alla riktlinjer, utan anser att det istället är viktigt att välja ut de

delar som är tillämpbara för företagets typ av verksamhet. En utökning av tillämpningsnivån är det inget som AFA Försäkring har i tankarna ännu. Melin menar att det fortfarande finns förbättringsutrymme på den nivå de ligger på idag. I framtiden har AFA Försäkring dock en ambition att i alla fall se vad som krävs för att nå upp till tillämpningsnivå B.

#### 4.4 Folksam

Folksam grundades 1908 och är ett försäkringsbolag som ägs av sina kunder (folksam.se, 2012a). Verksamheten bedrivs i Sverige med cirka 3 400 anställda (folksam.se, 2012b). Folksam erbjuder ett stort urval av försäkringar och olika sparformer som exempelvis livförsäkringar, sakförsäkringar, pensionssparande med mera (folksam.se, 2012a).

Folksam kallar sin redovisning för "Hållbarhetsredovisning". Hållbarhetsredovisningen ger en bild av vad Folksam åstadkommit fram till 2011 för att uppfylla sin vision om en hållbar värld där människor känner sig trygga. De har valt att publicera sin 49 sidor långa hållbarhetsredovisning separat från årsredovisningen på svenska. Folksam har valt att följa GRI:s riktlinjer, version G3, och uppfyller tillämpningsnivå B+. Folksam redovisar sju hela och tre delvisa miljöresultatindikatorer, tolv hela och sju delvisa sociala indikatorer samt tre hela och en delvis ekonomisk indikator, se tabell 4. I tabell 4 räknas dock indikatorerna om till 8,5 miljöindikatorer, 15,5 sociala indikatorer och 3,5 ekonomiska indikatorer. Folksams fokusområdet ligger därmed på det sociala området, då antalet redovisade sociala resultatindikatorer utgör 56 procent av det totala antalet redovisade indikatorer. Nära det sociala området ligger också miljöområdet på 31 procent. Folksam använder sig även av externa revisorer som granskar innehållet i redovisningen. Layouten och strukturen verkar Folksam lagt ner mycket tid på. Redovisningen består av många stora och glada bilder på människor i olika vardagssituationer. Rubriker, tabeller och andra detaljer är färgglada och finns genomgående i hela redovisningen. I hållbarhetsredovisningen finns det inga tydliga mål redovisade varken på kort eller på lång sikt, utan de redovisar endast vad de har gjort och vad de gör för hållbar utveckling.

	<i>Miljö</i>	<i>Socialt</i>	<i>Ekonomiskt</i>	<b>Totalt</b>
<b>Maximalt utfall</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>9</b>	<b>79</b>
<b>Antal redovisade</b>	8,5	15,5	3,5	27,5
<b>Andel per område</b>	31%	56%	13%	

Tabell 4. Folksams totala antal redovisade resultatindikatorer och uträkning av hur stor andel av deras totala antal redovisade indikatorer som är hänförliga till vardera område.

#### *Miljöpåverkan*

Folksam redogör för sin direkta påverkan på miljön och klimatet. Ambitionen för Folksam är att vara en "spjutspets" inom miljö- och klimatarbetet i försäkringsbranschen och det är viktigt att Folksam lever som de lär. Vidare redovisas de viktigaste åtgärderna som Folksam vidtagit för att minska deras klimatpåverkan och bland annat har de en resepolicy som tydliggör vilka transportmedel som ska användas vid olika ressträckor. En annan åtgärd som får stort utrymme i förhållande till de andra åtgärderna, är att Folksam sedan 2009 har börjat byta ut kaffet på huvudkontoret till ekologiskt och rättvisemärkt kaffe. I slutet av hållbarhetsredovisningen finns en bilaga där kvantitativ miljödata redovisas ingående, exempelvis antalet ton utsläppt koldioxid.

### ***Social påverkan***

Folksam redovisar sammanfattningsvis vad de lyckats bra med och sådant som de lyckats mindre bra med inom det sociala området. Det som Folksam lyckats mindre bra med är att antalet kvinnliga chefer minskat. Att fördelningen blivit ojämn menar Folksam dock endast är tillfälligt. Folksam redogör också kvantitativ data för sina medarbetare. Därefter ges en mer ingående beskrivning av sammanfattningens innehåll, där det främsta fokuset ligger på vad de lyckats bra med. Folksam förklarar också vad de gör och vad de gjort för att lyckas uppnå deras mål. Folksam redogör hur de försöker påverka andra företag till att ta socialt ansvar, genom att de har vissa placeringskriterier när de ska investera kapitalet de förvaltar åt deras kunder.

### ***Ekonomisk påverkan***

Folksams ekonomiska påverkan framgår inte lika tydligt som den miljömässiga och sociala påverkan. Folksam redogör sammanställningar över intäkter och kostnader för företaget. Folksam beskriver också att de exempelvis vid bilreparationer hellre återanvänder begagnade originaldelar än att köpa nya. Att återanvända och reparera istället för att köpa nya originaldelar menar Folksam inte enbart ger en vinst för miljön, utan på det sättet sparade Folksam cirka hundra miljoner kronor 2010.

#### **4.4.1 Incitament till hållbarhetsredovisning**

Folksam började redovisa sitt hållbarhetsarbete 2003. Westholm vet inte exakt hur beslutet att börja hållbarhetsredovisa fattades men berättar att Folksam har en lång bakgrund vad gäller arbete med ansvars- och hållbarhetsfrågor. På grund av den långa bakgrunden menar Westholm att det egentligen inte är något konstigt att redovisa detta arbete. Westholm tror att läsarna får en positiv bild av företaget genom hållbarhetsredovisningen. Genom att Folksam ”visar att de lever som de lär” tror Westholm också att omgivningen har förtroende för redovisningen. När Folksam visar ansvar för hållbarhetsfrågor menar Westholm att de även visar att de kan ta ansvar för andra frågor.

Kostnaden och tidsåtgången för upprättandet av hållbarhetsredovisningen anser Westholm är nackdelarna med hållbarhetsredovisning, men i övrigt ser hon enbart fördelar. Det är viktigt att visa vad företaget gör men det handlar också om att tydliggöra vad som är bra med företagets hållbarhetsarbete och vad som saknas.

#### **4.4.2 Om hållbarhetsredovisningen**

Folksams viktigaste intressenter anser Westholm är kunderna och de anställda. Kunderna är samtidigt ägare vilket innebär att kunderna finns representerade i styrelserna. Folksams hållbarhetsredovisning vänder sig främst till kunderna och de anställda, då det är viktigt att alla anställda vet vad företaget gör. Westholm tror att det finns en förväntan om att Folksam ska hållbarhetsredovisa, men det finns ingen förväntan om vad redovisningen ska innehålla. Varje avdelning beslutar själv vad de vill redovisa för sin avdelning i Folksams hållbarhetsredovisning. Avdelningarna diskuterar vad de anser varit viktigt under året och vad de vill lyfta fram. Vid beslutet av hållbarhetsredovisningens innehåll utgår Folksam också dels från vad de gör på de olika hållbarhetsområdena och dels från olika frågor som rör ansvar på olika sätt.

Westholm upplever inte att det finns några oskrivna regler inom försäkringsbranschen kring vad hållbarhetsredovisningen ska innehålla. Istället är det revisorernas uttalanden vid revisionen och GRI som påverkar vilken information som redovisas i

hållbarhetsredovisningen. Ett exempel är att revisorerna har påpekat att redovisning av visioner och framtida mål saknas, vilket Westholm menar att Folksam kommer försöka att förbättra i kommande hållbarhetsredovisningar. Westholm berättar även att andra företags hållbarhetsredovisningar inspirerar Folksam vid upprättandet av hållbarhetsredovisningen men kan inte svara på exakt vad det är som inspirerar. Inspirationen kommer framförallt från företag som är verksamma i andra branscher än den finansiella branschen, eftersom de ofta har bättre hållbarhetsredovisningar än vad många banker och försäkringsbolag har. Westholm tror även att erfarenhet av hållbarhetsredovisning har betydelse för redovisningens innehåll. Det blir framförallt enklare att redovisa desto mer erfarenhet företag har av hållbarhetsredovisning och hållbarhetsarbete. Vad som ska redovisas går då lite mer på automatik.

Westholm kan inte svara på varför Folksam har många glädjespridande bilder i sin hållbarhetsredovisning, men har själv svårt för hållbarhetsredovisningar där bilder inte har någon koppling till verksamheten och förstår inte syftet med det. Jämfört med ett industribolag har Folksam svårare att illustrera vad företaget gör. Ett industribolag kan alltid ta lite bilder på produkter eller från produktionen vilket Folksam inte kan göra. Folksams bilder illustrerar istället människor eftersom det är just människor som är Folksams kunder. Westholm anser dock att en beskrivning, om att bilderna exempelvis illustrerar en nöjd kund, hade varit bra och att några saker skulle kunna illustreras på andra sätt då allt inte är positivt jämt. Redovisning av negativ information anser Westholm är viktigt i en hållbarhetsredovisning men menar att det varken är lätt att göra själv eller få andra att göra det. Ofta vill företagen inte berätta om något som har gått fel eller varit dåligt. Redovisning av negativ information är förenat med ärlighet enligt Westholm, som även anser att det är något alla företag skulle kunna bli bättre på, ”*det är bättre att redovisa något som är negativt än att inte redovisa det alls*”.

Westholm anser att det viktigaste vid hållbarhetsredovisning, oavsett företag eller bransch, är att bedöma vilka risker företaget har och var den största påverkan finns. Folksam har ingen stor miljöpåverkan i jämförelse med exempelvis ett gruvbolag, men har trots detta ett arbete som rör miljö och klimat. Westholm kan dock inte svara på varför Folksam lagt ett större fokus på det sociala området i deras hållbarhetsredovisning.

#### **4.4.3 Global Reporting Initiative**

Anledningen till att Folksam började redovisa enligt GRI:s riktlinjer 2005 var att de ville strukturera och få en större trovärdighet för sin hållbarhetsredovisning. När Folksam följer GRI:s riktlinjer blir det mer konkret vad det är ”*man ska syssla med i redovisningen*”. Westholm tror att det kan vara svårt för företag som hållbarhetsredovisar första gången att veta vad redovisningen ska innehålla. Riktlinjerna hjälper företag att upprätta en strukturerad redovisning och tydliggör vad företag förväntas redovisa, vilket Westholm anser vara en fördel. Företag behöver heller inte redovisa allt som GRI:s riktlinjer tar upp. Företag kan själva välja ut de delar och indikatorer som känns relevanta för dem. Nackdelarna är dock att GRI:s riktlinjer inte är en perfekt mall. Riktlinjerna är inte anpassade för alla branscher enskilt, utan är en blandning av riktlinjer som inte lämpliga för alla branscher. Vad gäller tillämpningsnivån har Folksam inga planer på att ändra sin tillämpningsnivå. Även om det hade varit enklare att ligga på nivå C, ger nivå B+ en högre trovärdighet samt ställer fler krav på företaget. Folksam anser dock inte att det skulle ge något större värde att redovisa enligt tillämpningsnivå A eftersom de indikatorerna inte är relevanta för Folksams bransch och inriktning.



## 5 Analys

---

*I analyskapitlet presenteras skillnader och likheter mellan respondenternas svar på intervjuerna, vilket även varvas med resultatet från dokumentundersökningen. Intervjuszvaren och dokumentundersökningen sammankopplas samtidigt med teorier och tidigare forskning, vilket till slut avslutas med en sammanfattande analysstabell som leder oss till vår slutsats.*

---

### 5.1 Incitament till hållbarhetsredovisning

Smith (2007) menar att investerare idag inte endast söker efter företag som ger stor avkastning utan också efter företag som tar samhällsansvar. Edström, Hagman, Melin och Westholm menar att det är viktigt att hållbarhetsredovisa eftersom det visar hur företag tar sitt ansvar och arbetar mot en hållbar utveckling, vilket även stämmer överens med Hedberg och von Malmborgs (2003) studie som visade att många företag vill visa hur de arbetar mot en hållbar utveckling. Folksam började hållbarhetsredovisa 2003 och fyra år senare, det vill säga 2007, redovisade Trygg-Hansa sitt hållbarhetsarbete för första gången. 2009 och 2010 började If respektive AFA Försäkring hållbarhetsredovisa. Hagman tror att många företag började redovisa sitt hållbarhetsarbete runt 2008 på grund av att de statliga bolagen då blev skyldiga att upprätta hållbarhetsredovisningar enligt GRI:s riktlinjer. I och med lagstiftningen framgick det därmed tydligare att företag bör hållbarhetsredovisa. Edström och Melin upplever att det ligger i tiden att redovisa sitt hållbarhetsarbete och anser att det är något företag bör göra, vilket kan jämföras med Borglund et al. (2009) som anser att det verkar vara en trend att hållbarhetsredovisa. Trenden kan innebära att företagen endast redovisar på grund av att det förväntas och inte av egen vilja. En av drivkrafterna till att börja hållbarhetsredovisa är oftast att företag vill leva upp till intressenternas förväntningar. Att företag hållbarhetsredovisar för att det förväntas kan liknas med det sociala kontraktet i legitimitetsteorin som bygger på samhällets förväntningar om hur företaget ska agera (Deegan & Unerman, 2011; Shocker & Sethi, 1973). Hagman anser att det är viktigt att hållbarhetsredovisa eftersom det legitimerar företaget, vilket även fullföljandet av det sociala kontraktet leder till (Branco & Rodrigues, 2006).

Med hjälp av hållbarhetsredovisningarna tror både Edström, Hagman, Melin och Westholm att omgivningen har en bra och positiv bild samt förtroende för respektive försäkringsbolag. I hållbarhetsredovisningen menar Melin att AFA Försäkring har möjlighet att redogöra för hur de ser på olika saker, vilket ger intressenterna en bra bild av AFA Försäkring. Edström tror att Ifs hållbarhetsredovisning ger förtroende eftersom den är ärlig och äkta och då Folksam visar att de lever som de lär tror Westholm att omgivningen har förtroende för deras hållbarhetsredovisning. Respondenternas upplevda bild och förtroende hos omgivningen kan kopplas med legitimitetsteorin. Enligt Branco och Rodrigues (2006) måste företag få samhällets stöd och godkännande för att kunna existera. Samhällets stöd och godkännande kan visas genom att omgivningen har förtroende och en bra och positiv bild av försäkringsbolagen genom hållbarhetsredovisningen. Genom detta stöd och godkännande upplevs försäkringsbolagen som legitima och kan enligt legitimitetsteorin fortsätta existera (ibid.).

Både Borglund et al. (2009) och Reinhardt et al. (2008) menar att hållbarhetsarbetet är kostsamt, vilket även Edström, Hagman och Westholm anser. Smith (2007) menar dock att hållbarhetsarbetet på lång sikt leder till en ekonomisk fördel, vilket inte är något respondenterna talar om. Förutom kostnaderna menar Edström, Hagman och Westholm att tidsåtgången för upprättandet av hållbarhetsredovisningen är en nackdel, vilket också Melin håller med om. Den krävande tidsåtgången är dock inget som nämnts i tidigare forskning.

Ytterligare en nackdel med hållbarhetsarbetet som Melin nämner, men som tidigare forskning inte heller tar upp, är att det krävs engagemang av de anställda. Alla respondenter anser att fördelarna dock överväger nackdelarna. Genom sina hållbarhetsredovisningar menar respondenterna att försäkringsbolagen kan visa vad de gör eller har gjort under åren för arbetet mot en hållbar utveckling, vilket ses som en fördel. Att försäkringsbolagen arbetar mot en hållbar utveckling är ett sätt för dem att visa ansvarstagande vilket enligt Borglund et al. (2009) kan minska risken för dålig publicitet. Den minskade risken för dålig publicitet skulle kunna leda till Smiths (2007) påstående om att hållbarhetsarbetet ger en bra bild och ett gott rykte av företaget. Löhman och Steinholtz (2003) menar i sin tur att hållbarhetsarbetet stärker varumärket vilket även Melin menar att AFA Försäkrings hållbarhetsarbete medför. Melin anser också att hållbarhetsarbetet bygger förtroende.

Anledningen till att många företag väljer att arbeta mot en hållbar utveckling är att de söker efter legitimitet för att kunna bedriva en vinstgivande verksamhet (Deegan, 2002; Hedberg & von Malmborg, 2003; Öhrlings, 2008b). En parallell kan dras till legitimitetsteorin där Branco och Rodrigues (2006) menar att ett företag måste vara legitimt, det vill säga få samhällets stöd och godkännande, för att kunna existera. Den enda respondenten som nämner något om legitimitet är återigen Hagman som anser att hållbarhetsarbetet legitimerar företaget. Det finns andra fördelar som varken Edström, Hagman, Melin eller Westholm talar om, vilka är att företag kan få vissa konkurrensfördelar (Löhman & Steinholtz, 2003) och ökad trovärdighet (Öhrlings, 2008b) genom att redovisa sitt hållbarhetsarbete.

## **5.2 Om hållbarhetsredovisningen**

Företag måste anpassa sig efter samhällets och intressentgruppernas förväntningar för att kunna behålla, alternativt öka, sin legitimitet enligt legitimitets- och intressentteorin (Deegan, 2002; Deegan & Unerman, 2011; Gray et al., 1995). Ingen av respondenterna upplever att samhället och intressenterna har några förväntningar på respektive försäkringsbolag kring vad de ska hållbarhetsredovisa. Westholm menar exempelvis att det finns en förväntan att Folksam ska hållbarhetsredovisa, dock finns det ingen förväntan om vad som ska redovisas. Hagman upplever att Trygg-Hansa inte heller har några förväntningar om vad som ska redovisas, utan de har fria händer kring utformandet av hållbarhetsredovisningen. Då försäkringsbolagen inte upplever några förväntningar från samhället och de olika intressentgrupperna kan detta inte liknas med legitimitets- och intressentteorin eftersom teorierna i grunden handlar om uppfyllandet av samhällets och de olika intressentgruppernas förväntningar (Branco & Rodrigues, 2006; Deegan, 2002). Innehållet påverkas istället av andra faktorer. Edström berättar att If tar hänsyn till sin miljöpolicy när de ska bestämma vad hållbarhetsredovisningen ska innehålla. Melin berättar att AFA Försäkrings innehåll beror på vilken information företagets anställda samlar in och GRI:s riktlinjer. Enligt Hagman och Westholm påverkas innehållet i Trygg-Hansas och Folksams hållbarhetsredovisningar också av GRI:s riktlinjer, men även av vad som gjorts under året samt revisorernas uttalanden vid revisionen. Edström menar att innehållet påverkas av kraven If ställer på sig själv, vilket också Hagman poängterar när det gäller Trygg-Hansas hållbarhetsredovisning.

En av de viktigaste intressenterna för If, Trygg-Hansa, AFA Försäkring och Folksam är kunderna. Utöver kunderna har försäkringsbolagen andra olika intressenter de anser är viktiga. Edström anser att samhället är en viktig intressentgrupp medan Hagman och Westholm ser de anställda som några av de viktigaste intressenterna. Utöver kunder och anställda nämner Hagman även ägare, NGO:er, konkurrenter och andra intresserade som viktiga intressentgrupper. Hagman menar dock att det är en svårighet att ringa in de viktigaste intressenterna. Enligt Clarkson (1995) ska företag inrikta sig på de primära, det vill säga de

viktigaste, intressentgrupperna. Trygg-Hansas och AFA Försäkrings hållbarhetsredovisningar vänder sig dock inte till någon specifik intressentgrupp, även om de är medvetna om vilka deras viktigaste intressenter är. Både Folksam och Ifs hållbarhetsredovisning vänder sig främst till de viktigaste intressentgrupperna, vilket därmed stämmer överens med vad Clarkson (1995) menar. Att Folksam och Ifs hållbarhetsredovisningar vänder sig till de primära intressenterna kan delvis också sammankopplas med den institutionella teorins påtvingande isomorfi, då isomorfin innebär att företaget anpassar sig för att uppfylla de viktigaste intressenternas förväntningar (DiMaggio & Powell, 1983). Folksam och If upplever dock inte några förväntningar från intressenterna, vilket innebär att de inte har några förväntningar att anpassa sig efter. En fullständig sammankoppling med isomorfin kan därmed inte göras.

Det går inte att se något samband mellan If, Trygg-Hansa, AFA Försäkring samt Folksam och den normativa isomorfin, då den handlar om att företag följer branschens normer exempelvis om vad som ska redovisas (DiMaggio & Powell, 1983). Normer kan liknas med oskrivna regler om vad hållbarhetsredovisningen ska innehålla. Varken Edström, Melin eller Westholm upplever att det finns några oskrivna regler om hållbarhetsredovisningens innehåll inom försäkringsbranschen. Hagman tror att informationen företag väljer att lyfta fram i sin hållbarhetsredovisning beror på vilken bransch de är verksamma i, men upplever dock inte heller att försäkringsbranschen har några oskrivna regler. Melin tror att orsaken till att det inte finns några oskrivna regler i försäkringsbranschen kan bero på att det är få försäkringsbolag som upprättar hållbarhetsredovisningar på grund av att de är verksamma i en tjänsteproducerande bransch. Melins uppfattning om att det är få försäkringsbolag som redovisar sitt hållbarhetsarbete stämmer överens med Kolks (2003) studie som visade att försäkringsbolag redovisade mindre information än övriga företag i den finansiella branschen. Precis som Melin menar Kolk och Pinkse (2004) att skälet till varför försäkringsbolag redovisar mindre information kan vara att de erbjuder tjänster.

Edström, Hagman, Melin och Westholm berättar att de läser andra företags hållbarhetsredovisningar för att få inspiration till respektive försäkringsbolags hållbarhetsredovisning. Hagman berättar att Trygg-Hansa exempelvis har fått inspiration från danska företag att exemplifiera med "Case" i sin hållbarhetsredovisning. Westholm berättar att hon ofta läser hållbarhetsredovisningar från andra branscher än försäkringsbranschen eftersom hon anser att de har bättre redovisningar. Edström läser också redovisningar från andra branscher och menar att det går att få mer lärdom av dem då de bedriver andra typer av verksamheter. Att inspireras och läsa andra företags hållbarhetsredovisningar kan jämföras med den imiterande isomorfin. Den imiterande isomorfin innebär att företag efterliknar och inspireras av andra företag för att upprätthålla eller öka sin legitimitet, vilket ofta beror på att företag är osäkra på vad en redovisning ska innehålla (Deegan & Unerman, 2011; DiMaggio & Powell, 1983). Enligt Öhrlings (2008a) ökar kvaliteten och kvantiteten på hållbarhetsredovisningarna efterhand som erfarenheten ökar, vilket beror på att kunskapen om vad som är väsentligt att redogöra ökar med tiden som företag publicerar hållbarhetsredovisningarna. Westholm tror att erfarenhet av upprättande av hållbarhetsredovisningar har betydelse för hållbarhetsredovisningens innehåll. Med erfarenhet blir det enklare att redovisa, vilket även Edström, Hagman och Melin håller med om. Edström och Hagman menar också precis som Öhrlings (2008a) att kvaliteten på hållbarhetsredovisningarna ökar med åren, då företag får kunskap om vad som är viktigt att lyfta fram.

Enligt GRI (2006a) ska en hållbarhetsredovisning innehålla både positiv och negativ information för att ge en rimlig och balanserad bild. I dokumentundersökningen var det enkelt att utläsa den positiva informationen som försäkringsbolagen vill redovisa, dock var det svårt att utläsa den negativa informationen. Respondenterna är dock överens om vikten av att redovisa såväl positiv som negativ information. Melin menar att det inte är bra för transparensen och förtroendet att mörklägga negativ information. Det är bättre att förklara den negativa informationen, exempelvis varför inte uppsatta mål har uppnåtts, vilket Edström och Westholm håller med om. Även Hagman håller med Melin om att det är viktigt att förklara varför målen inte uppnåtts eftersom det är den enda möjligheten att göra förbättringar till nästa år. När företag förklarar varför de exempelvis inte uppnått uppsatta mål menar Edström att företag överlag försöker förklara detta på ett så positivt sätt som möjligt. Ibland kan företagen förklarat på ett sådant sätt att okunniga läsare inte kan utläsa att företagen faktiskt misslyckats med något. Westholm menar att företag ofta inte vill berätta om något som är negativt. Hagman menar att det som ofta lyfts fram är den information som är positiv vilket kan innebära att hållbarhetsredovisningen blir en marknadsföringsbroschyr, vilket även Öhrlings (2008a) menar. I dokumentundersökningen uppfattas Folksams hållbarhetsredovisning som positiv då de har en färgglad layout och fyller ett flertal sidor med glädjespridande bilder på glada människor, men Westholm vet inte varför Folksam valt denna layout då hon inte arbetar med formgivningen av hållbarhetsredovisningen. Westholm skulle dock vilja se en beskrivning av bilderna i kommande hållbarhetsredovisningar eftersom allt inte är positivt jämt. Om företags hållbarhetsredovisningar inte enbart ska uppfattas som en marknadsföringsbroschyr måste kvaliteten och transparensen förbättras, med hjälp av exempelvis GRI:s riktlinjer och extern granskning (Öhrlings, 2008a). Hagman anser dock att det kan vara svårt att våga vara transparent och lyfta fram det som är mindre bra och Westholm menar att alla företag kan bli bättre på att redovisa negativ information.

Ammenberg (2004) och Grankvist (2009) menar att det krävs att de tre områdena, *miljö*, *socialt* och *ekonomisk* integreras och balanseras för att nå en hållbar utveckling. Utifrån dokumentundersökningen framgår det med hjälp av GRI:s resultatindikatorer att det inte finns någon balans mellan de tre områdena hos något av de fyra försäkringsbolagen. If har valt att endast fokusera på miljöområdet. 100 procent av Ifs redovisade resultatindikatorer hänförs till miljöområdet (se tabell 1). Edström berättar att If valt att fokusera på miljöområdet eftersom det är inom detta område de anser sig kunna påverka. Vidare menar Edström att svenska försäkringsbolag inte kan påverka speciellt mycket inom det sociala området, då han anser att redovisning av snittålder, sjukskrivningstider med mera är faktabaserat. I Trygg-Hansas hållbarhetsredovisning hänförs 50 procent av de redovisade resultatindikatorerna till miljöområdet och 44 procent till det sociala området (se tabell 2). Hagman menar att det miljömässiga och det sociala området får större fokus på grund av att den ekonomiska påverkan redovisas i årsredovisningen. Hagman menar att branschen har betydelse för vilken information som företag väljer att lyfta fram och Westholm anser att det är viktigt att bedöma på vilket område den största påverkan finns. 56 procent av de redovisade resultatindikatorerna i Folksams hållbarhetsredovisning utgörs av sociala resultatindikatorer (se tabell 4). Westholm kan dock inte svara på varför ett större fokus har lagts på det sociala området. Melin menar att det sociala området, som utgör 58 procent av AFA Försäkrings redovisade resultatindikatorer, är den viktigaste delen där försäkringsbolag kan påverka, då försäkringsbolag inte har någon stor miljöpåverkan (se tabell 3). Melin menar dock att ekonomisk hållbarhet är viktigt för att kunna ha en social hållbarhet. Melin menar också att försäkringsbolag ska göra det lilla de kan för miljön och att det är viktigt att försöka hitta en balans mellan de tre områdena.

Enligt Westermark (1999) ska redovisningen av ett företags miljöpåverkan ske både kvalitativt och kvantitativt. Kvalitativ och kvantitativ redovisning är något som både If, Trygg-Hansa, AFA Försäkring och Folksam gör, vilket framgår genom dokumentundersökningen. Enligt GRI:s ramverk ska dock kvantitativ och kvalitativ redovisas för både det miljömässiga, sociala och ekonomiska området för att hållbarhetsredovisningarna ska bli jämförbara (GRI, 2006a), vilket alla försäkringsbolagen gör. GRI (2006a) menar också att mål på kort och lång sikt ska redovisas för vardera område. Folksam är det enda försäkringsbolag som inte redovisar några mål överhuvudtaget. Westholm menar dock att det är något Folksam ska försöka förbättra eftersom framtidsmål är något revisorerna har påpekat saknas inom alla tre områdena. Försäkringsbolagens hållbarhetsredovisningar är även upprättade på olika antal sidor. Ifs består av 14 sidor, medan Trygg-Hansas, AFA Försäkring och Folksams redovisningar består av 35, 13 och 49 sidor.

### 5.3 Global Reporting Initiative

Både If, Trygg-Hansa, AFA Försäkring och Folksam tar hjälp av GRI:s riktlinjer när de upprättar sina hållbarhetsredovisningar. Hagman anser att GRI har blivit en norm för hur företag bör redovisa sitt hållbarhetsarbete och hon tror att de flesta företag inspireras av GRI:s rekommendationer vid upprättandet av deras hållbarhetsredovisningar. Edström berättar att If valt att följa GRI:s riktlinjer eftersom det är ett standardiserat ramverk och för att många andra företag följer riktlinjerna, men även på grund av att If tror att GRI kommer leva kvar framöver. Melin redogör, precis som Edström, att AFA Försäkring började hållbarhetsredovisa enligt GRI:s riktlinjer på grund av det standardiserade ramverk det är. Både Hagmans, Edströms och Melins redogörelser kan liknas vid företagen i Hedberg och von Malmborgs (2003) studie som antog GRI:s riktlinjer eftersom det är ett generellt accepterat ramverk. Westholm berättar också att Folksam tog hjälp av GRI:s riktlinjer för att de ville få en större trovärdighet för sin hållbarhetsredovisning, vilket också företagen i Hedberg och von Malmborgs (2003) studie upplevde att de fick vid användandet av GRI:s riktlinjer.

Det finns många fördelar med att följa GRI:s riktlinjer. GRI:s riktlinjer underlättar när företagen ska upprätta sina hållbarhetsredovisningar i fråga om vad hållbarhetsredovisningen ska innehålla (Öhrlings, 2008a). Både Melin och Westholm menar att GRI är ett bra hjälpmedel när företag börjar hållbarhetsredovisa. Enligt Westholm hjälper GRI företag att upprätta en strukturerad hållbarhetsredovisning. Hedberg och von Malmborgs (2003) studie visade också att företagen antog GRI:s riktlinjer för hjälp med strukturen. Enligt Willis (2003) blir hållbarhetsredovisningarna tillförlitliga och jämförbara när de är upprättade med hjälp av GRI:s riktlinjer eftersom de får egenskaper som liknar de som finns i den finansiella redovisningen och enligt GRI (2006a) blir redovisningen också jämförbar över tiden. Edström menar också att hållbarhetsredovisningarna blir mätbara, jämförbara och likartade år efter år vilken han anser är fördelen med GRI:s riktlinjer. Hedberg och von Malmborgs (2003) studie visade på ytterligare fördelar med GRI:s riktlinjer men som varken Edström, Hagman, Melin eller Westholm berör när GRI kommer på tal. Hjälpen med att utveckla transparent information är en av fördelarna. Andra fördelar som företagen i Hedberg och von Malmborgs (2003) studien upplevde var bättre internkommunikation och legitimitet från samhället.

GRI (2006a) menar att företag själv kan välja i vilken utsträckning de vill följa riktlinjerna. På grund av att företag använder riktlinjerna i olika utsträckningar kan det enligt Hedberg och von Malmborg (2003) bli skillnader i hållbarhetsredovisningarnas innehåll mellan olika företag. Skillnaderna som kan uppstå anser Edström kan reduceras med hjälp av ett standardiserat regelverk som har samma egenskaper som den finansiella redovisningen. I den

finansiella redovisningen finns det en standardiserad struktur som både gör det enklare att förstå och enklare att jämföra redovisningarna. Westholm anser att det är en fördel att företag själv kan välja vilka resultatindikatorer och delar av GRI:s riktlinjer som de anser är relevanta för deras typ av verksamhet. Både Flening och Larsson (2003) och Hedberg och von Malmborg (2003) menar dock att det är en nackdel att företag själv kan välja vilka delar de vill redovisa eftersom det minskar jämförbarheten och därmed trovärdigheten. Melin anser att det är viktigt att företag väljer ut de delar av riktlinjerna som är tillämpbara på företagets verksamhet. Vidare menar Edström att riktlinjerna är väldigt breda vilket kan leda till att det blir svårt välja de indikatorer som passar för verksamheten. Valen av indikatorer kan då ta tid och bli kostsamt. Även Öhrlings (2008a) menar att det krävs omfattande arbetsinsatser och stora investeringar för att leva upp till GRI:s krav, det är ofta resurser som många företag inte har. GRI (2006a) menar att ramverket ska kunna användas av alla organisationer oberoende av geografisk placering, bransch och storlek. Ramverket ska också kunna användas av alla oavsett vilken erfarenhet organisationen har av att upprätta hållbarhetsredovisningar. Edström och Melin menar att det dock kan vara svårt att sätta sig in i riktlinjerna vilket kan ses som en nackdel med GRI:s riktlinjer. Melin menar att GRI:s riktlinjer fungerar som en mall för vad företag bör redovisa. Westholm håller med Melin, men menar dock att det inte är en perfekt mall eftersom GRI:s riktlinjer är en blandning för alla branscher och är inte anpassat för enskilda branscher.

Beroende på vilken tillämpningsnivå företag tillämpar ställer GRI olika krav på hur många resultatindikatorer som ska redovisas (GRI, 2006b). För att uppfylla den lägsta tillämpningsnivån C måste minst tio resultatindikatorer redovisas. Dock måste minst en resultatindikator redovisas från var och ett av de tre områdena miljö, socialt och ekonomisk. If, Trygg-Hansa, AFA Försäkring och Folksam tillämpar olika nivåer av GRI:s riktlinjer. If uppfyller inte någon tillämpningsnivå eftersom de inte redovisar någon social eller ekonomisk resultatindikator. Trygg-Hansa, AFA Försäkring och Folksam redovisar resultatindikatorer för alla tre områden. Folksam uppfyller tillämpningsnivå B+. Trygg-Hansa tillämpar nivå B medan AFA Försäkring tillämpar nivå C. Varken Trygg-Hansa, AFA Försäkring eller Folksam har i nuläget någon ambition att leva upp till en högre ambitionsnivå än vad de uppfyller idag. Melin berättar de inte har några planer på en högre nivå eftersom det fortfarande finns utrymme för förbättringar på den nuvarande tillämpningsnivån, men i framtiden kan de tänka sig att tillämpa nivå B. Hagman och Westholm berättar i sin tur att det inte tillför Trygg-Hansa respektive Folksam så mycket mer att tillämpa en högre nivå eftersom A-nivån inte lämpar sig för deras typ av verksamhet. Westholm menar också att det ger en större trovärdighet att tillämpa nivå B+, även om det är enklare att tillämpa nivå C.

## 5.4 Sammanfattande analys

	If	Trygg-Hansa	AFA Försäkring	Folksam
<b>Incitament till hållbarhetsredovisning</b>				
Började hållbarhetsredovisa	2009	2007	2010	2003
Varför hållbarhetsredovisa?	Visa ansvar Ligger i tiden	Visa ansvar Företag bör göra Legitimitet	Visa ansvar Bygger förtroende Ligger i tiden	Visa ansvar
Förtroende för hållbarhetsredovisningen?	Ja	Ja	Ja	Ja
Nackdelar	Kostsamt Tidsåtgången	Kostsamt Tidsåtgången	Tidsåtgången Engagemang av anställda	Kostsamt Tidsåtgången
<b>Om hållbarhetsredovisningen</b>				
Upplever förväntningar om innehållet	Nej	Nej	Nej	Nej
Viktigaste intressenter	Kunder Samhället	Kunder Anställda	Kunder	Kunder Anställda
Hållbarhetsredovisningen vänder sig till	Kunder Samhället	Ingen särskild	Ingen särskild	Kunder
Betydelse för innehållet	Miljöpolicy Egna förväntningar	GRI:s resultatindikatorer Revisorers Egna förväntningar	Vilken information anställda samlar in	GRI:s resultatindikatorer Revisorers
Normer	Nej	Nej	Nej	Nej
Inspireras av andra företag	Ja	Ja	Ja	Ja
Erfarenhet betydelse för innehållet?	Ja	Ja	Ja	Ja
<b>Dokumentundersökning</b>				
Negativ information	Vet ej	Ja	Ja	Vet ej
Layout	Neutral Bilder	Lila toner Mindre bilder	Formell	Färgglad Stora bilder
Fokusområde	Miljö	Miljö Socialt	Socialt Ekonomiskt	Socialt
Kvalitativ och kvantitativ redovisning	Ja	Ja	Ja	Ja
Kort- och långsiktiga mål	Ja	Ja	Ja	Nej
Sidor	14	35	13	49
<b>GRI</b>				
Varför	Standardiserat ramverk Många företag följer det	Norm	Standardiserat ramverk Bra hjälpmedel	Bra hjälpmedel Struktur
Tillämpningsnivå	-	B	C	B+

Tabell 5. Sammanfattning av de viktigaste resultaten i vår analys som leder till vår slutsats.

## 6 Slutsats

---

*I detta avslutande kapitel presenterar vi de slutsatser som svarar på vår problemformulering. Slutsatserna följs av en diskussion där vi framför våra egna åsikter och tankar kring problemet. Slutligen presenteras vårt forskningsbidrag och förslag till fortsatt forskning.*

---

Syftet med vår uppsats var att jämföra fyra olika försäkringsbolags hållbarhetsredovisningar för att både beskriva och analysera de bakomliggande orsakerna till skillnader och likheter i hållbarhetsredovisningarna. Vi ville även få en förståelse till varför försäkringsbolagen upprättar hållbarhetsredovisningar. Utifrån syftet arbetade vi fram följande problemformulering:

*Hur redovisar svenska försäkringsbolag sitt hållbarhetsarbete och varför upprättar de hållbarhetsredovisningar?*

### 6.1 Slutsatser och diskussion

Försäkringsbolagen i vår studie ser sina kunder som en av de viktigaste intressenterna, men i övrigt skiljer sig försäkringsbolagens syn på vilka de viktigaste intressenterna anses vara. Några av försäkringsbolagen är medvetna om vilken intressent hållbarhetsredovisningarna vänder sig till och det konstateras att de vänder sig till de viktigaste intressenterna. Vi kan även påvisa att försäkringsbolagen i vår studie inte upplever några förväntningar om vad deras hållbarhetsredovisningar ska innehålla från varken samhället eller intressenterna. Samhällets och intressenternas påtryckningar och förväntningar har alltså ingen betydelse för vilken information försäkringsbolagen redovisar. Inom försäkringsbranschen finns det heller inga tendenser till normer om hur försäkringsbolagen bör redovisa sitt hållbarhetsarbete. Istället har de studerade försäkringsbolagens egna förväntningar, vad de gjort under året och GRI:s riktlinjer stor betydelse för vilken information de redovisar. Försäkringsbolagen i vår studie tillämpar olika nivåer av GRI:s riktlinjer och beroende på vilken nivå som tillämpas redovisas olika antal resultatindikatorer. Vi kan påvisa att de försäkringsbolag som tillämpar en högre tillämpningsnivå redovisar fler resultatindikatorer och därmed mer information, vilket även kan styrkas med tanke på hållbarhetsredovisningarnas omfattning i form av antalet sidor. De försäkringsbolag som exempelvis tillämpar nivå B upprättar hållbarhetsredovisningar som omfattar ett större antal sidor än de försäkringsbolag som tillämpar en lägre nivå eller inte någon nivå alls. Tillämpningsnivå B är den nivå som kan påvisas vara den högsta nivån som är relevant för försäkringsbolagen att följa. En högre nivå kräver bland annat redovisning av resultatindikatorer som inte är relevanta för deras typ av verksamhet redovisas.

Det kan konstateras att de studerade försäkringsbolagen inspireras av hur andra företag, främst inom andra branscher, redovisar sitt hållbarhetsarbete. Inspirationen används till försäkringsbolagens utformning av hållbarhetsredovisningarna. Även erfarenhet har betydelse för vad som är relevant att redovisa, då kunskap om vad som är viktigt att lyfta fram ökar med åren, vilket också ökar kvaliteten på redovisningarna. När företag visar transparens ökar också kvaliteten på hållbarhetsredovisningarna. Försäkringsbolagen i studien är medvetna om betydelsen av negativ information för transparensen, men som läsare av hållbarhetsredovisningarna är det inte enkelt att urskilja negativ information. Den negativa informationen döljer försäkringsbolagen genom att försöka förklara den på ett så positivt sätt som möjligt, som gör att det som läsare är svårt att förstå att exempelvis ett mål inte uppnåtts då det döljs på ett bra sätt. En hållbarhetsredovisning kan lätt uppfattas som en marknadsföringsbroschyr om den inte är transparent. En annan anledning till att



hållbarhetsredovisningar kan uppfattas som marknadsbroschyrer är när de är utformade med mycket bilder och mycket färg.

Överlag kan vi påvisa att försäkringsbolagen i vår studie övervägande redovisar sin sociala påverkan, men det finns olika uppfattningar om inom vilket område försäkringsbolagen kan påverka och göra skillnad. Då försäkringsbolagen är verksamma inom en tjänsteproducerande bransch har de en begränsad miljöpåverkan i förhållande till en tillverkande bransch, trots detta väljer några försäkringsbolag att lägga ett stort fokus på sitt miljöarbete. Den ekonomiska påverkan får inte stort utrymme i hållbarhetsredovisningarna. Somliga anser att den ekonomiska påverkan redovisas i årsredovisningarna. De studerade försäkringsbolagens hållbarhetsredovisningar innehåller också kvalitativ och kvantitativ information om deras påverkan inom var och ett av de områden de redovisar, men även kort- och långsiktiga mål för framtiden. Dock redovisar försäkringsbolagen sina kort- och långsiktiga mål i olika utsträckningar. Även GRI:s riktlinjer tillämpas i olika utsträckningar. Då tillämpningsnivån varierar mellan försäkringsbolagen, varierar också informationen som redovisas, eftersom försäkringsbolagen själva får välja vilka resultatindikatorer de vill redovisa. Den övervägande anledningen till att försäkringsbolagen i vår studie började hållbarhetsredovisa enligt GRI:s riktlinjer var för att det är ett standardiserat ramverk som följs och används av många företag, men även för att få hjälp att upprätta och strukturera hållbarhetsredovisningarna. Försäkringsbolagen anser dock inte att GRI:s ramverk är fullständigt då de saknar några av de egenskaper som finns i den finansiella redovisningen.

Vi kan påvisa att försäkringsbolagen i vår studie börjat upprätta hållbarhetsredovisningar på 2000-talet, varav de flesta av försäkringsbolagen började redovisa under perioden 2007 till 2010. De studerade försäkringsbolagen upplever att det är något som förväntas att de gör, eftersom det är något som ligger i tiden. Försäkringsbolagen upplever också att omgivningen har förtroende och har en positiv bild av företagen med hjälp av hållbarhetsredovisningen. Försäkringsbolagen anser dock att hållbarhetsarbetet tar tid och är kostsamt, men anser ändå att fördelarna överväger nackdelarna, då de kan redovisa vad de gör och vad de har gjort för hållbar utveckling. Det finns dock inga förväntningar om vad försäkringsbolagen i vår studie ska redovisa. Att det inte finns några förväntningar om vad redovisningen ska innehålla anser vi kan vara en av orsakerna till att försäkringsbolagens innehåll i hållbarhetsredovisningarna varierar. Hade försäkringsbolagen upplevt förväntningar om vad de bör redovisa hade innehållet kanske inte varierat lika mycket, då försäkringsbolagen har samma intressenter som troligen skulle efterfråga likvärdig information. En annan orsak till att innehållet i hållbarhetsredovisningarna varierar kan vara att försäkringsbolagen i vår studie inte har hållbarhetsredovisat under en längre tid. Kunskapen om vad som är relevant att redovisa verkar inte vara tillräckligt stor hos försäkringsbolagen, vilket även kan vara en av orsakerna till att de inspireras av andra företag i andra branscher. Variationen mellan redovisningarna kan också bero på att försäkringsbolagen i vår studie har olika uppfattningar om var deras största påverkan finns inom de tre områdena miljö, socialt och ekonomiskt. Att det finns olika uppfattningar om var den största påverkan finns kan bero på att försäkringsbolagens påverkan inte är lika självklar som exempelvis ett industriföretag med en stor miljöpåverkan. Försäkringsbolag tillhandahåller tjänster och det kan därmed också vara en orsak till att de inte upplever några förväntningar om hållbarhetsredovisningens innehåll. Det förväntas att företag med stor miljöpåverkan tar sitt ansvar för miljön och det kan därför vara en anledning till att just de företagen ligger i framkant vad gäller redovisning av deras hållbarhetsarbete. Genom att företagen visar att de tar sitt ansvar i en hållbarhetsredovisning kan deras legitimitet upprätthållas. Trots att de studerade försäkringsbolagen inte upplever några förväntningar om vad de ska redovisa upplever de ändå att de har förtroende från

omgivningen. Vad som kan diskuteras är hur försäkringsbolagen kan uppleva förtroende genom hållbarhetsredovisningen när de inte upplever några förväntningar om vad de bör redovisa. Vi menar att det möjligtvis kan förväntas att försäkringsbolag ska visa sitt ansvarstagande, för att på det sättet få förtroende och därmed legitimitet från omgivningen, vad försäkringsbolag ska redovisa får de dock själva bestämma vilket kan vara anledningen till att hållbarhetsredovisningarnas innehåll varierar.

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att innehållet i försäkringsbolagens hållbarhetsredovisningar varierar. Några försäkringsbolag väljer att lägga ett stort fokus på sin sociala påverkan, medan andra lägger ett stort fokus på sin miljöpåverkan. Variationen mellan hållbarhetsredovisningarna verkar bero på att försäkringsbolagen har olika syn på vad som är relevant att lyfta fram och på vilket område de har sin största påverkan, trots att de är verksamma inom samma bransch. Orsaken till denna meningsskiljaktighet kan bero på att försäkringsbolagen inte upprättat hållbarhetsredovisningar under en längre tid och saknar kunskap och erfarenhet om vad som är relevant för försäkringsbolag att lyfta fram. Vi kan även påvisa att GRI har betydelse för vilken information försäkringsbolagen väljer att redovisa, eftersom många av försäkringsbolagens kunskap om att upprätta hållbarhetsredovisningar inte är särskilt stor. Slutligen kan vi konstatera att försäkringsbolagen upplever att en hållbarhetsredovisning är något företag bör upprätta, vilket därmed kan uppfattas som en trend. Trenden verkar ha en stor betydelse för beslutet om att börja hållbarhetsredovisa. Att försäkringsbolagen följer trenden kan vara en anledning till att de upplever förtroende. Genom att försäkringsbolagen har förtroende kan de därmed anses vara tillräckligt legitima för att kunna fortsätta existera.

## **6.2 Forskningsbidrag**

Vår studie har bidragit med ny kunskap inom det studerade området, bland annat har innehållet i försäkringsbolagens hållbarhetsredovisningar ett stort fokus på det sociala området. Fokuset på miljöområdet är dock inte mycket mindre. Studien har också bidragit med att transparensen i försäkringsbolagens hållbarhetsredovisningar inte är tillräckligt tydlig, utan kan förbättras. Anledningen till att transparensen inte är tillräckligt tydlig kan vara att erfarenheten av hållbarhetsredovisning hos försäkringsbolagen inte är stor och kunskapen om vad som är relevant att lyfta fram är liten. Vår studie har även visat att GRI:s riktlinjer har en stor inverkan på vad försäkringsbolagen redovisar. Studien har också visat att det finns förväntningar om att försäkringsbolag ska hållbarhetsredovisa, men det saknas förväntningar om vad de ska redovisa. Trenden att upprätta hållbarhetsredovisningar verkar ha betydelse för beslutet om att börja hållbarhetsredovisa och försäkringsbolagen upplever att omgivningen har förtroende för deras hållbarhetsredovisningar.

## **6.3 Förslag till fortsatt forskning**

Eftersom företagen inom försäkringsbranschen inte har en miljöpåverkan i samma utsträckning som exempelvis ett företag i industribranschen kan det vara utav intresse att undersöka om det finns några skillnader i utformningen av hållbarhetsredovisningarna mellan företag i dessa olika branscher. Då kunskap verkar ha betydelse för vad som redovisas skulle det även vara intressant att studera hur innehållet i försäkringsbolagens hållbarhetsredovisning har förändrats under exempelvis en femårsperiod. Vår studie visade att de studerade försäkringsbolagen inte upplever några förväntningar om vad de ska redovisa från samhället och intressenterna. Något som därmed också kan vara intressant är om företag i andra branscher upplever förväntningar om redovisningens innehåll. Skulle de uppleva förväntningar skulle det då också vara intressant att ta reda på hur stor betydelse dessa förväntningar har för vad som redovisas i hållbarhetsredovisningarna.

## Referenser

Adams, C.A. (2002). Internal organisational factors influencing corporate social and ethical reporting: Beyond current theorising. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 15(2), 223-250.

Adams, C., & Zutshi, A. (2004). Corporate Social Responsibility: Why Business Should Act Responsibly and Be Accountable. *Australian Accounting Review*, 14(3), 31-39.

Aerts, W., Cormier, D. & Magnan, M. (2006). Intra-industry imitation in corporate environmental reporting: An international perspective. *Journal of Accounting and Public Policy*, 25, 299-331.

Alvesson, M., & Sköldberg, K. (2008). *Tolkning och reflektion – Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.

Ammenberg, J. (2004). *Miljömanagement*. Lund: Studentlitteratur.

Bergström, S., Catasús, B., & Ljungdahl, F. (2002). *Miljödovisning*. Malmö: Liber.

Borglund, T., De Geer, H., & Hallvarsson, M. (2009). *Värdeskapande CSR – Hur företag tar socialt ansvar*. Falun: Nordstedts Akademiska Förlag.

Branco, M.C., & Rodrigues, L.L. (2006). Communication of corporate social responsibility by Portuguese banks: A legitimacy theory perspective. *Corporate Communications: An International Journal*, 11(3), 232-248.

Christofi, A., Christofi, P., & Sisaye, S. (2012). Corporate sustainability: historical development and reporting practices. *Management Research Review*, 35(2), 157-172.

Clarkson, M. (1995). A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance. *Academy and Management Review*, 20(1), 92-117.

Deegan, C. (2002). The legitimizing effect of social and environmental disclosures – a theoretical foundation. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 15(3), 282-311.

Deegan, C., & Unerman, J. (2011). *Financial Accounting Theory*. Glasgow: McGraw-Hill.

DiMaggio, P.J., & Powell, W.W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48, 146-160.

Eriksson-Zetterquist, U. (2009). *Institutionell teori*. Malmö: Liber.

FAR SRS Förlag (2011). *Samlingsvolymen 2011 – Revision*. Stockholm: FAR SRS Förlag.

Flening, B., & Larsson, L-O. (2003). FAR vill se alla redovisningar! *Balans*, 8-9, 17-20.

Grankvist, P. (2009). *CSR i praktiken – Hur företaget kan jobba med hållbarhet för att tjäna pengar*. Malmö: Liber.

Gray, R., Kouhy, R., & Lavers, S. (1995). Corporate social and environmental reporting: A review of the literature and a longitudinal study of UK disclosure. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 8(2), 47-77.

Hartman, J. (2004). *Vetenskapligt tänkande – Från kunskapsteori till metodteori*. Lund: Studentlitteratur.

Hedberg, C.-J., & von Malmborg, F. (2003). The Global Reporting Initiative and Corporate Sustainability Reporting in Swedish Companies. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 10, 153-164.

Isaksson, R., & Steimle, U. (2009). What does GRI-reporting tell us about corporate sustainability? *The TQM Journal*, 21(2), 168-181.

Jacobsen, D. I. (2002). *Vad, hur och varför?* Lund: Studentlitteratur.

Kolk, A. (2003). Trends in Sustainability Reporting by the Fortune Global 250. *Business Strategy and the Environment*, 12, 279-291.

Kolk, A. (2004). A decade of sustainability reporting: developments and significance. *Int. J. Environment and Sustainable Development*, 3(1), 51-64.

Kolk, A., & Pinkse, J. (2004). Markets Strategies for Climate Change. *European Management Journal*, 22(3), 304-314.

Larsson, M., Bratt, L., & Sandahl, J. (2011). *Hållbar utveckling och ekonomi inom planetens gränser*. Lund: Studentlitteratur.

Larsson, L.-O., & Ljungdahl, F. (2008). *License to operate - CSR och hållbarhetsredovisning i praktiken*. Falun: Ekerlinds förlag.

Lundahl, U., & Skärvad, P.-H. (1992). *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer*. Lund: Studentlitteratur.

Löhman, O., & Steinholtz, D. (2003). *Det ansvarsfulla företaget – Corporate Social Responsibility i praktiken*. Stockholm: Ekerlids förlag.

Mattsson, P., & Örtenblad, A. (2008). *Smått och Gott – om vetenskapliga rapporter och referensteknik*. Lund: Studentlitteratur.

O'Donovan, G. (2002). Environmental disclosures in the annual report – Extending the applicability and predictive power of legitimacy theory. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 15(3), 344-371.

Patel, R., & Davidson, B. (2011). *Forskningsmetodikens grunder – Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur.

Reinhart, F.L., Stavins, R.N., & Vietor, R.H.K. (2008). Corporate Social Responsibility Through an Economic Lens. *Review of Environmental Economics and Policy*, 2, 219-239.

Scholtens, B. (2011). Corporate Social Responsibility in the International Insurance Industry. *Sustainable Development*, 19, 143-156.

Shocker, A.D., & Sethi, S.P. (1973). An Approach to Incorporation Societal Preferences in Developing Corporate Action Strategies. *California Management Review*, Summer, 97-105.

Smith, A.D. (2007). Making the case for the competitive advantage of corporate social responsibility. *Business strategies Series*, 8(3), 186-195.

WCED. (1988). *Vår gemensamma framtid*. Stockholm: Prisma/Tiden.

Westermark, C. (1999). *Miljöredovisning*. Göteborg: Tholin & Larssons Förlag.

Willis, A. (2003). The Role of the Global Reporting Initiative's Sustainability Reporting Guidelines in the Social Screening of Investments. *Journal of Business Ethics*, 43, 233-237.

Öhrlings. (2008a). *Röster om transparens och hållbarhetsredovisning*. Lund: Studentlitteratur.

Öhrlings. (2008b). *CSR: från risk till värde*. Lund: Studentlitteratur.

### **Hållbarhetsredovisningar 2010/2011**

AFA-Försäkring. (2010). *Hållbarhetsredovisning*. Nedladdad: 2012-01-31. Webbsida: <http://www.afaforsakring.se/Global/Om%20AFA%20F%C3%B6rs%C3%A4kring/Finansiella%20rapporter/%C3%85rsredovisning/H%C3%A5llbarhetsredovisning.pdf>.

Folksam. (2010). *Hållbarhetsredovisning 2010*. Nedladdad: 2012-01-31. Webbsida: <http://media.folksam.se/sv/files/2012/01/H%C3%A5llbarhetsredovisning-Folksam-2010.pdf>.

If. (2010). *If Environmental Report 2010*. Nedladdad: 2012-01-31. Webbsida: [http://www.if.se/web/se/SiteCollectionDocuments/AboutIf/If%20environmental%20report\\_2010\\_version%2013.pdf](http://www.if.se/web/se/SiteCollectionDocuments/AboutIf/If%20environmental%20report_2010_version%2013.pdf).

Trygg-Hansa. (2010). *Ansvarsrapport 2010/2011*. Nedladdad: 2012-01-31. Webbsida: [http://www.trygghansa.se/SiteCollectionDocuments/pdf/2011/OMTH/130183\\_CSRrapport\\_2010\\_11\\_SE\\_WEB.pdf](http://www.trygghansa.se/SiteCollectionDocuments/pdf/2011/OMTH/130183_CSRrapport_2010_11_SE_WEB.pdf).

### **Internetkällor**

Afaforsakring.se:

- a) Nedladdad: 2012-05-20.  
Webbsida: <http://www.afaforsakring.se/Om-AFA-Forsakring/Organisation/Historik/>.
- b) Nedladdad: 2012-05-19.  
Webbsida: <http://www.afaforsakring.se/Om-AFA-Forsakring/AFA-Forsakring-i-korthet/>.
- c) Nedladdad: 2012-05-19.  
Webbsida: <http://www.afaforsakring.se/Forsakringar/>.

Folksam.se:

- a) Nedladdad: 2012-03-22.  
Webbsida: <http://omoss.folksam.se/omoss/varverksamhet/1.91927>.

- b) Nedladdad: 2012-03-22.  
Webbsida: <http://omoss.folksam.se/omoss/varverksamhet/1.91964>.

Globalreporing.org:

- a) Nedladdad: 2012-01-27.  
Webbsida: <https://www.globalreporting.org/information/about-gri/what-is-GRI/Pages/default.aspx>.
- b) Nedladdad: 2012-03-06.  
Webbsida: <https://www.globalreporting.org/reporting/latest-guidelines/g4-developments/Pages/default.aspx>.

GRI. (2006a). *Riktlinjer för hållbarhetsredovisning*. Nedladdad: 2012-02-15. Webbsida: <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Swedish-G3-Reporting-Guidelines.pdf>.

GRI (2006b). *GRI:s tillämpningsnivåer*. Nedladdad: 2012-01-02. Webbsida: <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Swedish-G3-Application-Levels.pdf>.

If.se:

- a) Nedladdad: 2012-03-22.  
Webbsida: <http://www.if.se/web/se/Om/Fakta/Historik/Pages/default.aspx>.
- b) Nedladdad: 2012-03-22.  
Webbsida: <http://www.if.se/web/se/Om/Fakta/Pages/default.aspx>.

Ne.se:

- a) Nedladdad: 2012-02-21.  
Webbsida: <http://www.ne.se/forsakringsrorelse>.
- b) Nedladdad: 2012-04-05.  
Webbsida: <http://www.ne.se/lang/forsakring>.
- c) Nedladdad: 2012-02-21.  
Webbsida: <http://www.ne.se/lang/livforsakring>.

Regeringskansliet. (2007). *Riktlinjer för extern rapportering för företag med statligt ägande*. Nedladdad: 2012-02-01. Webbsida: <http://www.regeringen.se/sb/d/8739/a/94119> (2007-12-11).

Trygghansa.se:

Nedladdad: 2012-03-08.

Webbsida: [http://www.trygghansa.se/\(S\(e5pwwejtf2n42mztc5aywz55\)\)/om-trygghansa/om-foretaget/pages/default.aspx](http://www.trygghansa.se/(S(e5pwwejtf2n42mztc5aywz55))/om-trygghansa/om-foretaget/pages/default.aspx).

## **Bilaga 1 – Intervjuguide**

### **Incitament till hållbarhetsredovisning**

1. Berätta om bakgrunden till att ni började hållbarhetsredovisa
2. Vilka är fördelarna respektive nackdelarna med att hållbarhetsredovisa för er del?
3. På vilket sätt kan er hållbarhetsredovisning ge förtroende från omgivningen?
4. Vilken bild tror ni att omgivningen får av ert företag genom er hållbarhetsredovisning?

### **Om hållbarhetsredovisningen**

5. Vilka av intressenterna anser ni vara dem viktigaste?
6. Vem vänder sig er hållbarhetsredovisning främst till?
7. Vilka förväntningar upplever ni att omgivningen och intressenterna har på innehållet i er hållbarhetsredovisning?
8. Hur hanteras dessa förväntningar i er hållbarhetsredovisning?
9. Hur kommer ni fram till vad er hållbarhetsredovisning ska innehålla?
10. Vem påverkar er att redovisa den information ni gör?
11. Upplever ni att det inom försäkringsbranschen finns ”oskrivna regler” kring hållbarhetsredovisningens innehåll, som påverkat innehållet i er hållbarhetsredovisning?
12. Har ni inspirerats av något när det gäller hållbarhetsredovisningens innehåll?
13. På vilket sätt tror ni erfarenhet har betydelse för beslutet om vad hållbarhetsredovisningen ska innehålla?
14. Vart ställer ni er i frågan om att publicera negativ information i er hållbarhetsredovisning?

### **Frågor till If**

- Andra försäkringsbolag redovisar förutom deras miljöpåverkan, även deras sociala och ekonomiska påverkan i sin hållbarhetsredovisning. Varför har ni valt att endast fokusera på er miljöpåverkan?

### **Frågor till Trygg-Hansa**

- Varför lägger ni ett större fokus på redovisning av er sociala och miljömässiga påverkan än på er ekonomiska påverkan?

### **Frågor till AFA Försäkring**

- Varför lägger ni ett större fokus på redovisning av er sociala och ekonomiska påverkan än på er miljöpåverkan?

### **Frågor till Folksam**

- Varför lägger ni ett större fokus på redovisning av er sociala påverkan än på er miljöpåverkan och ekonomiska påverkan?
- Varför har ni valt att fylla flera sidor i hållbarhetsredovisningen med glädjespridande bilder?

- Ni har riktat ett stort fokus på vad ni har gjort under året, varför lägger ni inget fokus på vad ni ska göra kommande år?

## **GRI**

15. Hur länge har ni redovisat enligt GRI:s riktlinjer?
16. Varför valde ni att anta GRI:s riktlinjer?
17. Vilka för – och nackdelar ser ni med användandet GRI:s riktlinjer?
18. Hur resonerar ni kring den tillämpningsnivå (A, B eller C) av GRI:s riktlinjer ni använder idag?