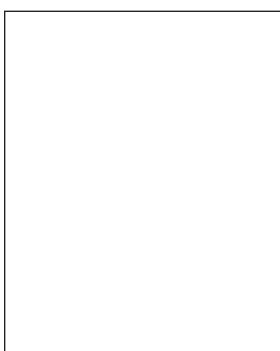


# Om försäkringsbranschens etik

av försäkringsrådet **Simo Castrén**, Helsingfors



Följande inlägg hölls vid de nordiska försäkringsföreningarnas presidiummöte 5.-7.8.1998 i Norge. Opponent på nedanstående anförande var Erland Strömbäck från Sverige. Hans synpunkter kommer att presenteras i nästa nummer av NFT. På Svenska Försäkringsföreningens hemsida kan du delta i debatten om etik och moral i försäkringsbranschen. Adressen är [www.sff.a.se](http://www.sff.a.se)

*Simo Castrén*

Temat för mitt anförande, försäkringsbranschens etik, är ett utmanande och svårt ämne, ty etik och etiskhet är som begrepp ytterst personliga och därför är det mycket svårt att beskriva dem så att de täcker en hel bransch, i detta fall försäkringsbranschen. Jag skall i alla fall försöka behandla temat å ena sidan utgående från mina egna erfarenheter, som grundar sig på en lång tids arbete – nästan fyra decennier – inom försäkringsbranschen. Å andra sidan tänkte jag gå in på hur företagsledningen borde beakta etiken och etiska frågor i sitt eget arbete.

## **Allmänt om etik**

### ***Etik – vad är det?***

Jag citerar på denna punkt vissa tankar som den kände etikforskaren och teologen Lennart Koskinen lägger fram i sin bok "Vad är rätt?"

För de flesta av oss torde begreppet etik vara synonymt med begreppet moral. Och mycket riktigt, i vardagsspråket står de här begreppen varandra väldigt nära. Men det finns också skillnader mellan dem, ty språkligt härstammar de från olika ord, till och med från olika språk.

Etik kommer från två grekiska ord, av vilka det äldre "ethos" betyder sed eller vana och det yngre "ethicos" syftar på någonting mera djupliggande än yttre seder och sedvänjor, man kunde säga på "karaktersdrag". Utgående från dessa ord kan man påstå att etik har att göra med våra innersta värderingar och vår livsinställning. Moral i sin tur kommer från det latinska ordet "mores", som betyder seder, alltså i praktiken kanske främst socialt beteende.

Varför intresserar frågor om etik oss alltjämt?

Ända sedan antiken har man i Västerlandet visat intresse för etiska frågor, men det är främst filosofer och teologer som studerat dem. På ett mera folkligt plan har det snarast varit fråga om etikett – konsten att bete sig eller uppföra sig så att man inte väcker anstöt.

Nuförtiden och i synnerhet alldeles på sistone har etiken rönt stor efterfrågan inom nästan alla områden av samhällslivet: i affärsvärlden, på börsen, hos banker och försäkringsbolag och särskilt inom vårdsektorn. Behovet av etik har aktualiserats också i politiken, inom försvarsmakten och polisväsendet. Många branscher har så kallade yrkesetiska arbetsgrupper, som arbetar med att ta fram etiska grundnormer för de ifrågasvarande branscherna.

Bakomliggande orsaker till etikdebattens aktualitet och stora popularitet är enligt min uppfattning ett antal betydande förändringar i den västerländska kulturkretsen. Låt mig nämna den oerhört snabba tekniska utvecklingen, folkens och medborgarnas förbättrade ekonomiska situation, mänsklighetens allt större värdepluralism, den snabba internationaliseringen inom såväl kultur som näringsliv, individernas allt mera tilltagande rotlöshet. Alla dessa förändringar och fenomen kräver helt enkelt kunskap om etiska grundvalar samt noggrant övervägda värden och värderingar att falla tillbaka på.

### ***Förmåga till moraliskt tänkande – en specialegenskap hos människan***

Den moderna hjärnforskningen har visat att den mänskliga hjärnans specialegenskap, förmågan att bilda och hantera abstrakta tankar såsom frågor i stil med ”varifrån”, ”vart” och ”varför” samt frågor om det goda och det onda samt om rätt och fel, är just det som skiljer människan från alla djur. Sålunda kan man se förmågan till moraliskt tänkande som en väsentlig del av just det som är särskilt utmärkande för människan.

Den här förmågan till moraliskt tänkande kallas i vardagsspråket människans samvete. Samvetet utvecklas hos det lilla barnet förvånansvärt tidigt. Vid studier av barns beteende kan man upptäcka att ett barn redan tidigt är medvetet om vad som är rätt och fel samt hur uppfostran i hemmet och föräldrarnas exempel inverkar på det värdesystem som barnet tillägnat sig.

Här bland oss har vars och ens värdesystem och värdeordning formats under decenniernas tid, som ett resultat av många delfaktorer. Alla kulturer och i synnerhet religioner har en stark inverkan på människornas etiska värden och på hur människorna i sitt liv ger uttryck för etiken.

### ***Om den finländska kulturen grundläggande värden***

Den finländska kulturens etik har under tidernas lopp kraftigt influerats av finsk-nationella grundläggande värden, den evangelisk-lutherska tron, samhällsdemokratien och lagstiftningen samt av olika skeden i vårt folks historia.

Min uppfattning är den, att den finländska kulturen och den därpå baserade etiken under de senaste decennierna har förändrats tämligen mycket. Vår kultur har blivit allt mera internationaliserad, ja till och med amerikaniserad i den grad att det inte längre är lätt att urskilja vad som är det äkta och sanna finländska. Hela det finländska samhället och i synnerhet näringslivet lever marknadsekonomiorienterat, vilket leder till att etiken också undergår förändringar så att säga i en marknadsekonomisk riktning. En alldeles speciell inverkan på medborgarnas etik hade 1990-talets ekonomiska recession med alla dess bieffekter. De senaste årens utvecklingstrender har samband med Finlands tämligen färsk EU-medlemskap och de mera europeiska värderingar och attityder som slagit igenom till följd av medlemskapet.

## **Om försäkringsbranschens etik**

Försäkringsväsendet har i alla tider haft en stark egen etik, som grundat sig på så kallad god försäkringssed och branschens centrala principer: fullständig tillförlitlighet ("utmost good faith"), skälighet och offentlighet. Försäkringsverksamheten är i alla länder noggrant reglerad genom lagstiftning, förordningar och avtal samt offentlig tillsyn, och med relativt goda resultat. Av den anledningen har man kanske bättre kunnat lita på försäkringsanstaltens verksamhet än på affärsföretag i allmänhet. Försäkringsväsendet har långa traditioner och en tusenårig historia som grund för sin etik. Med hjälp av försäkring har människor och sammanslutningar alltid försökt göra sig beredda att möta olika risker, som – om de realiserar – skulle kunna leda till ekonomisk, och kanske också annan katastrof för försäkringstagaren; sålunda har det varit av yttersta vikt att man i alla avseenden fullständigt kunnat lita på försäkringsgivaren. I och med att försäkringsverksamheten står under offentlig tillsyn blir eventuella brott från försäkringsgivarens eller dennes representants sida alltid i domstol behandlade som grova brott.

Försäkringsbranschens inbördes affärskontakter, och i synnerhet branschens återförsäkringskontakter, har traditionellt präglats av ytterst hög etik, vilket sålunda också inneburit tillförlitliga affärstransaktioner. Denna goda återförsäkringsetik får man numera leta efter. Tyvärr har återförsäkringsbranschen härvidlag visat sig vara ytterst opålitlig. Återförsäkringsmarknaden har invaderats av ett flertal aktörer som klart och tydligt saknar denna sektors gamla goda traditionella värden och etik. I vissa fall har det till och med varit fråga om direkt kriminell internationell återförsäkringsverksamhet.

### **Om det finländska försäkringsväsendets etik**

Det finländska försäkringsväsendets etik har alltid baserat sig på branschens internationella

"goda försäkringssed", vad som nu sedan avses med det. Både branschens tillsynsmyndighet, det vill säga försäkringsavdelningen vid social- och hälsovårdsministeriet, och Finska Försäkringsbolagens Centralförbund har alltid haft till uppgift att övervaka att "god försäkringssed" följs inom branschen och i stadgarna för Försäkringsföreningen i Finland sägs att föreningen skall främja efterlevnaden av "god försäkringssed". Å andra sidan finns det ingen skriftlig dokumentation om etik för hela branschen, inte heller har det gjorts någon grundlig utredning om vad "god försäkringssed" innebär, utan alla branschens aktörer har under årens lopp skapat sig ett eget etiskt sätt att verka. När jag frågat hur det kommer sig att ett dylikt "etiskt kodsysteem" saknas har jag fått till svar, att branschens verksamhet regleras av en mångsidig, tidsenlig, med EU-direktiven överensstämmande lagstiftning samt att myndighetstillsynen över branschen blivit allt mera effektiv. Vid ministeriet höll man med om att branschens etik är ett mycket aktuellt tema, till och med i den grad att temat kommer upp till diskussion på ett europeiskt plan vid tillsynsmyndigheternas följande gemensamma möte. I Finland håller man för närvarande på med att utveckla samarbetet mellan försäkringstillsynen och Finansinspektionen, och Finansinspektionen har helt nyligen utarbetat egna etiska anvisningar för finansieringsbranschen. Inom det finländska försäkringsväsendet har de lagstadgade försäkringarna och i synnerhet socialförsäkringarna en mycket central ställning och bl.a. därför är den finländska tillsynens normer och regelverk ytterst detaljerade; höga krav ställs på aktörerna inom branschen.

Såsom jag tidigare konstaterade är etiken mycket fast förbunden med individen, och därför kan man anse att ett företags och varför inte en hel bransch's etik grundar sig på företagets högsta lednings personliga etik. Av denna orsak, och i enlighet med EU-direktiven, har i den finländska försäkrings-

bolagslagen intagits kravet "fit and proper" avseende verkställande direktörens kompetens i ett försäkringsbolag. Detta begrepps innehåll blev för en tid sedan föremål för tolkning vid tillsättandet av en ny verkställande direktör för ett av våra bolag.

Finska Försäkringsbolagens Centralförbund har utarbetat anvisningar med titeln "Allmänna principer vid ersättningshandläggningen", ett dokument som helt nyligen uppdaterats i enlighet med dagens krav. Föreningen för Försäkringsbolagens Marknadsföringsledning har trots flera påstötningar inte ansett det vara nödvändigt att med tanke på branschens försäljnings- och marknadsföringsverksamhet uppställa några enhetliga etiska regler. Av detta kan man kanske dra den slutsatsen, att aktörerna inom detta område inte vill veta av några "begränsningar" som skulle störa deras uppfinningsrikedom.

Vid Konsumenternas försäkringsbyrå anser direktör Irene Luukkonen att klarare regler nog skulle vara bra, även om det just för tillfället inte finns någonting speciellt att bekymra sig för när det gäller branschens etik. Begreppet "god försäkringssed" är emellertid föremål för diskussion också inom branschens konsumentorganisation.

Försäkringsbranschen genomgår för närvarande dels en kraftig koncentration, dels en utveckling i riktning mot samgång med aktörer inom finanssektorn. I denna process har personer från helt andra branscher tagit över poster inom den högsta ledningen, och denna trend kan förväntas fortsätta. Men detta innebär en fara för att "gamla goda seder" och beprövad etisk företagskultur inte längre värdesätts såsom tidigare.

Jag kan inte låta bli att beröra också bolagsformens inverkan på den valda verksamhetsmodellens etik. Ett aktiebolag är grundat av aktieägarna för att för dem ge bästa möjliga avkastning i form av dividend (utdelning), då däremot ett rent ömsesidigt bolag är grundat för att ge sina kundägare bästa möjliga för-

säkringsskydd och försäkringsservice. Åtminstone i ytterlighetsfall kan denna skillnad i grundfilosofi ha betydelse också för ett bolags etik.

### **Om försäkringsbolagens etiska grundregler**

---

Vissa bolag – enligt min uppfattning sådana som följer med sin tid eller kanske till och med är föregångare – har utarbetat egna etiska grundregler, som ingår i deras företagskultur och till och med utbildningsprogram. Dessa grundregler ger klara anvisningar för hur de anställda i olika avseenden bör handla på ett etiskt riktigt sätt. Grundreglerna omfattar bolagets alla verksamhetsformer och de värden, principer och till och med praktiska instruktioner som skall följas i verksamheten. Enligt min egen erfarenhet underlättar dylika grundregler arbetet för alla, ingen behöver fundera hur man skall göra eller inte göra. Hela personalen bör kunna bolagets etiska spelregler, därför att det speciellt i personalfrågor, såväl i relationerna mellan arbetsgivare och arbetstagare som också i personalens inbördes relationer, lätt kan uppstå etiska problem. Hur skall man på ett korrekt sätt förhålla sig till personer med alkoholproblem, hur slår man vakt om jämlikheten mellan manliga och kvinnliga anställda och så vidare.

Då bolagets hela strategi vilar på en stabil grund med gemensamma grundläggande värderingar är det nödvändigt att föra diskussioner också om etiska frågor, för att man i praktiken skall kunna genomföra strategin. Om personalen är van att föra så kallade planerings- och uppföljningsdiskussioner enligt Management by Objectives-metoden, kan också etiska faktorer tas upp till behandling i dessa diskussioner.

Branschens tidning för fackanslutna, Försäkringsmannabladet, intervjuade ett antal verkställande direktörer och frågade vilka värden som tillämpas i bolagen. Intervjun gav

en inblick i de värdediskussioner som förts inom bolagen och gav också besked om att bolagen har vissa klart uttalade grundläggande värderingar, som dock i vissa mån skilde sig mellan bolagen.

Jag anser det vara speciellt viktigt för försäkringsväsendet av i dag att det finns etiska regler för placeringsverksamheten. I och med att placeringsverksamheten vuxit i betydelse och omfång har dess "etiska risker" blivit mycket större än tidigare. Då riskerna inom detta område sprids också ut på den internationella marknaden är det allt viktigare att ha kännedom om placeringsobjektens kvalitet, också ifråga om etiska aspekter. Massmedierna uppmärksammar mycket effektivt utländska placeringar om företag som är föremål för placering missbrukar naturresurser, t.ex. skog.

Ett företag som är betydande eller kanske rent av dominerande aktieägare i ett annat företag kan utöva denna ägarmakt också inom ramen för det ägda företagets placeringsverksamhet. Betydande aktieinnehav leder ofta till eller åtminstone möjliggör styrelsearbete, vilket i sin tur innebär ansvar för hela företagets verksamhet. Eftersom ett försäkringsbolags styrelse årligen förutsätts uppgöra en plan för placeringsverksamheten och två gånger om året följa upp hur planen realiserats, skulle det vara på sin plats att i detta sammanhang också dra upp riktlinjer för vilka etiska spelregler som skall gälla för placeringsverksamheten. Jag känner inte till huruvida så har gjorts i ett enda bolag hittills.

### **Slutord**

---

Var och en av oss är tvungen att i sitt arbete praktiskt tillämpa såväl allmänna som bran-

schens och likaså sitt bolags etiska normer, något som jag skulle vilja kalla personlig moral. Vår relation till etiken är i allra högsta grad personlig, någonting som utformats genom modeller som vi fått från våra föräldrar, lärare, släktingar, vänner och chefer eller andra personer som vi uppfattar som våra förebilder.

Jag har inte kunnat märka att det inom försäkringsbranschen i Finland skulle finnas någon enhetlig etik, men det är uppenbart att det förekommer gemensamma etiska värdeelement såsom rättvisa, ärlighet, närhet till kunden, värdering av individen, tillförlitlighet, jämlikhet, skälighet, arbete för att uppnå resultat och så vidare.

Etiska konflikter kan uppstå mellan företaget och dess anställda om det valda verksamhetssättet är klart annorlunda än det som individens egen etik förutsätter. Detta har jag själv fått erfara på 1960-talet. Jag minns alltså hur jag upplevde det som djupt otillfredsställande, när jag utförde en uppgift som min chef förelade mig, men som jag i det fallet ansåg innebära ett oetiskt avgörande.

Företagets högsta ledning, styrelsen och verkställande direktören, bär ansvar för företagets etiska handlande och lösningar under alla förhållanden. Företagets anställda tar modell av deras sätt att handla i olika situationer. Om ledningen vill lägga särskild vikt vid etiska frågor, uppmuntrar den de anställda att föra diskussioner kring dem samt ger belöningar för handlingar och prestationer som ger uttryck för hög etik, på det sätt som företagets belöningsssystem förutsätter.

Etik och etiska frågor har på senare tid fått en allt större aktualitet, och jag anser det vara viktigt vi också inom denna krets för en diskussion om de här frågorna.