

Försäkringsbranschens etik, del 2

av **Erland Strömbäck**, f d vice VD i Folksam



Erland Strömbäck

I NFT 4/98 återgavs ett inlägg av försäkringsrådet Simo Castrén, Helsingfors, "Om försäkringsbranschens etik". Inlägget, som gjordes vid de nordiska försäkringsföreningarnas presidiummöte 5-7 augusti 1998 i Norge, bemöttes med följande kommentarer av den svenske opponenter.

De frågor som Simo Castrén behandlar har mycket stor aktualitet i Sverige. Ämnet förtjänar att tas upp från såväl ideologiska som praktiska utgångspunkter.

Samhällets lagar och moralbildning

Först den ideologiska sidan. Ett ordnat samhälle kan inte leva utan en fungerande moral. Därmed menar jag ett system för att leda individernas beteende. Detta system består dels av regler, dels av en effektiv tillämpning av dessa regler. Systemet skall fungera så att det skapar medvetenhet hos samhällets medborgare om reglernas existens men också respekt för att reglerna verkligen tillämpas. Systemet medför så småningom hämningar

hos medborgarna så att de undviker oönskat beteende, men det ger också den frihet och det välbefinnande som ordning och reda och klara spelregler i tillvaron för med sig.

Genom en sådan ordning åstadkommer man en dräglig tillvaro för alla som lever i den grupp tillvaro som dagens samhälle utgör. Motsatsen är ett fritt och oreglerat naturtillstånd där alla lever efter sin egen uppfattning om vad som är tillåtet och inte tillåtet. Livet i ett sådant samhälle skulle bli "ensamt, fattigt, snuskigt, djuriskt och kort", vilket den engelske filosofen Thomas Hobbes ansåg som tänkbart.

Nästa fråga är hur man skapar ett regelsystem av den kvalitet att det respekteras av människorna. Detta är en klassisk fråga inom rättsfilosofin. Vi minns alla från filosofilek-

tionerna i skolan något som kallas för *natur-rätten*. Det är föreställningen att det finns ett system av rättsregler som är grundat i naturens egen ordning och i människans natur och därför höjt över de lagar som människan själv skapar. Det ansågs vara en stor fördel om dessa lagar överensstämde med naturrättens innehåll.

Det är säkert inte så många som i dag sympatiserar med tankarna på en naturrätt. Däremot tror jag på något som ändå ligger ganska nära naturrätten, nämligen att många människor oberoende av varandra har en spontan men överensstämmande känsla för vad som är rätt och orätt.

Simo Castrén talar här träffande om att vi har en personlig relation till etiken och gemensamma etiska värdeelement såsom rättvisa, ärlighet m.m.

Ett ganska bra exempel på detta är en undersökning som gjordes i Sverige i slutet av 1980-talet, och avsåg vilken uppfattning man hade om föräldrars ansvar för sina barns skadegörande handlingar. Undersökningen var ett led i en utredning om ett eventuellt vidgat föräldraansvar. På frågan *Vem tror du enligt lag är skyldig att ersätta en skada som ett barn åstadkommer* svarade mer än 80 procent att det är barnets föräldrar (ensamma) som har den skyldigheten¹. Sakförhållandet är att föräldrar inte utan eget vållande har ett sådant ansvar enligt svensk rätt. Här kom alltså en naturlig känsla för hur det borde vara i konflikt med lagens verkliga innehåll. Det borde då vara lätt för lagstiftaren att ändra lagen så att den stämmer med folks rättsuppfattning. Så blev det emellertid inte av olika anledningar, men antagligen är det många svenska föräldrar som spontant betalar sina barns vållade skador bara därför att de, i överensstämmelse med sin inneboende rättsuppfattning, tror att de måste göra så.

Också på andra sätt har man i Sverige funderat och utrett en hel del kring det allmänna rättsmedvetandet. Även om inte alltid

en redan existerande lag anpassas till detta allmänna rättsmedvetande så är det omvänt svårt att stifta lagar som *inte* stämmer med det allmänna rättsmedvetandet². Detta gäller åtminstone i fråga om alla centrala och viktiga rättsområden med mera mänsklig anknytning. Att för folket obegripliga och nästan stötande lagregler kan utfärdas i vissa sammanhang känner vi ju till, inte minst på skatteområdet.

Sammanfattningsvis bör åtminstone de grundläggande reglerna i samhället överensstämma med folks allmänna känsla för vad som är rätt och orätt. Då har man de bästa förutsättningarna för att reglerna respekteras och man får ett i huvudsak ordnat samhällsliv. Simo Castrén har pedagogiskt pekat på hur värdesystemen och ordningen har formats successivt under decenniers tid, som ett resultat av många delfaktorer.

Normbildning i försäkringsverksamheten

I det mera ideologiska avsnittet bör också beröras förhållandena i den del av samhället som försäkringsverksamheten utgör.

Denna verksamhet är inlemmad i samhällsapparaten och fyller en del av de gemensamma behov som vi anser oss ha i vår ordnade samvaro. Försäkringsverksamheten medverkar på olika sätt till att man undviker kaos och problem och i stället bevarar ordningen. Försäkringen fyller angelägna ekonomiska behov för medborgarna, den ger primär trygghet vid många former av egendomsskada och kompletterande trygghet vid t.ex. sjukdom och ålderdom. Men försäkring har tillika en viktig roll i moralbildningen: Vem går hemifrån och lämnar dörren olåst, när man åtminstone har en allmän känsla av att försäkringsvillkoren kan föreskriva att försäkringssättningen uteblir eller minskas om det blir inbrott?

Det finns också i vissa försäkringsformer s.k. moralklausuler som innebär att försäk-

ringsskyddet träder ur funktion vid lättsinniga och uppsåtsliknande förfaranden från den försäkrades sida³.

Försäkringen har alltså en inte oväsentlig roll i det totala maskineriet, och därför är den hårt reglerad och övervakad av samhället. Den står i vissa avseenden väldigt nära den offentliga verksamhet som samhället genom sina organ utövar, och det har givetvis varit ett starkt skäl för den ingående övervakning och kontroll som nu förekommer. Man har helt enkelt krävt av oss: *oförvitlighet och hög moral*. Dåligheter får inte förekomma, större är kraven här än på affärsverksamhet i allmänhet.

Simo Castrén framhåller den starka egna etik som försäkringsbranschen i alla tider har haft. Han pekar på sådant som "god försäkringssed" och branschens centrala principer: fullständig tillförlitlighet ("utmost good faith"), skälighet och offentlighet.

I den mån inlägget hävdar att försäkringsverksamheten alltid lever upp till sin egen starka etik känner jag mig något desorienterad, såvitt gäller svenska förhållanden. Jag håller med om att ambitionerna hos försäkringsbranschens olika funktionärer är högt ställda i de flesta fall. Lagstiftningen, Finansinspektionen och bolagens interna regelsamlingar ställer krav och håller upp ideal och föredömen. Men snedsteg har förekommit och förekommer inte särskilt sällan i vårt land. Jag är i detta avseende en luttrad person, efter många år i olika positioner inom försäkringsverksamheten.

Det finns anledning till åtskilliga synpunkter i denna del, men först måste den praktiska delen av etikfrågorna beröras.

Den praktiska sidan: Regler om "god försäkringssed"

Man har på olika vägar byggt upp regelsystem för att styra beteendet i önskad riktning inom den svenska försäkringsbranschen.

Dels är det fråga om regler som huvudsakligen gäller marknadsföring och försäljning. Dels är det fråga om bolagens ofta omfattande interna katekeser, typ "Etiska regler". Sist men inte minst finns lagarna och inspektionen som håller branschfolket i örät.

Principerna för marknadsföringen är av gammalt datum. De svenska försäkringsbolagen hade länge en gemensam hederskodex i form av s.k. *anskaffningsöverenskommelser*. Den första tillkom redan 1907 och gällde livförsäkring. Syftet var i första hand att sätta stopp för den omoraliska företeelse som de s.k. returprovisionerna utgjorde. Sådan provision var ju ett sätt för försäkringssäljaren och kunden att dela på säljarens provision, alltså en för bolaget dold rabatt som underlätade för säljaren att få försäkringen såld. I mitten på 30-talet drogs också sakförsäkringen in under dessa överenskommelser. De blev mer och mer omfattande, allt eftersom det dök upp olika typer av missförhållanden som borde motarbetas.

Dessa regler uttrycker alltså en nödvändig självsanering. Periodvis har förhållandena inte varit så lysande moraliskt sett. För några decennier sedan talades det om nödvändigheten att förstatliga den svenska försäkringsbranschen, och ett av motiven var tvivelaktiga metoder i försäljningsverksamheten. Så småningom har förhållandena förbättrats, kanske i någon mån tack vare överenskommelsernas moralbildande effekt.

De vilade på kravet i försäkringsrörelselagen 7:16 att anskaffningen av försäkringar skall ske på ett sätt som överensstämmer med *god försäkringssed*. De gav regler på främst etisk grund för olika situationer, inte bara på försäljningsområdet utan också i den allmänna hanteringen av kunden.

Vår sista överenskommelse som upphörde 1986 var 1982 års marknadsföringsöverenskommelse (MÖ), full av regler såsom t.ex.

- att marknadsföring av försäkring skall ske med ansvar för kundens bästa,

- att det klart skall framgå vem som är försäkringsgivare, när försäkring marknadsförs,
- att behovsutredning skall göras innan en försäkring säljs,
- att individuella rabatter inte får förekomma,
- att tecknande av försäkring inte får uppställas som villkor för lån av bolaget, etc.

Dessutom innehöll MÖ en lång katalog av normer för ombuden, avsedd att för dessa utpeka vad som inte är god försäkringssed.

Även om detta regelsystem och dess övervakande organ upphörde att fungera i slutet av 1980-talet så lever dess anda kvar, och det var en uttalad önskan såväl i den dåvarande Försäkringsinspektionen som i branschen att inspektionen skulle tillämpa de under tidernas lopp utvecklade normerna när man prövade frågor om bolag eller anställda hade brutit mot god försäkringssed. Jag tror dock inte att den nuvarande Finansinspektionen bläddrar i MÖ när man provar aktuella ärenden om god försäkringssed. Likväl kan man säga att det i Sverige, till skillnad från Finland enligt Simo Castréns uttalanden, finns en slags skriftlig dokumentation kring "god försäkringssed". Fortfarande lever de bärande etiska reglerna i MÖ otvivelaktigt kvar (se bolagsenkäten i FörsäkringsVärlden 8/1998, s. 23 f).

Den praktiska sidan: "Etiska regler"

I Finland verkar det som om man i stor utsträckning litar till den stränga lagstiftningen och myndigheternas övervakning när det gäller etiken inom försäkringsbranschen. I olika sammahang finns det dock regelsamlingar, ofta inom bolagen utfärdade egna sådana.

Det aktuella läget i Sverige är likartat, även om man här har allmänna råd⁴ utfärdade av Finansinspektionen innebärande (ett underförstått) krav på etiska riktlinjer inom de företag i den finansiella sektorn som står under inspektionens tillsyn. Det var en pion-

järinsats att ruska om bl.a. försäkringsbolagen beträffande den viktiga komponent i verksamheten som en acceptabel etisk nivå utgör. Jag tror att man på många håll låtit dessa frågor sova en Törnrosasömn. Hösten 1996 gjorde inspektionen en utvärdering av tillämpningen av de allmänna råden. Flertalet bolag visade sig då ha vidtagit åtgärder för att fastställa etiska riktlinjer för verksamheten.

Det gällde dock huvudsakligen de större företagen. Fortfarande hade 21 procent av företagen (totalt inom hela finansiella sektorn) ännu inte utvecklat någon etisk policy.

Ser man närmare på försäkringsbolagen så är det flera som nu har mycket ambitiösa regelsamlingar, liksom olika vägar att hålla dessa samlingar ständigt aktuella för personalen. Man kan nämligen inte bara fastställa en samling regler som befattningshavarna sedan hänger in i en pärm och glömmar.

Det finns exempelvis en regelsamling för Folksams medarbetare, utkommen 1992. Den spänner över Försäljningsverksamheten, Skaderegleringen, Leverantörskontakter, Bisysslor och Sekretess. Det finns nu en bearbetad version där även fackets synpunkter är beaktade.

Folksams chefsjurist Eva Tidefelt anser att etiska regler är en fråga om överlevnad på marknaden. "Om de anställda i Folksam agerar på ett sätt som i och för sig inte är olagligt, men kunderna anser vara förkastligt undergrävs vårt förtroende, och därmed minskar vår konkurrenskraft" (FörsäkringsVärlden 8/1998, s. 24).

Skandia har 1996 fastställt "Etiska riktlinjer för Skandia-koncernen och dess medarbetare". Det är en omfattande och mycket instruktiv vägledning i alla känsliga situationer som kan förekomma i en stor försäkringskoncern. Den innehåller bl.a. Grundläggande värderingar, Marknadsföring och försäljning, Riskurval, Oseriösa kunder, Skadereglering, Tystnadsplikt och sekretess, Leverantörer, samarbetspartners, hyresgäster i Skandiafastigheter och

andra affärskontakter, Relationen till inspektions- och andra tillsynsmyndigheter, Mutor och bestickning, Bisysslor, Allmänna krav på Skandias medarbetare samt Kontaktpersoner i etiska frågor och övervakning av att de etiska reglerna följs.

Länsförsäkringar Wasa anser att de ömse-sidiga bolagen i koncernen inte hade blivit så gamla på marknaden om inte etikfrågorna varit prioriterade (Per-Arne Rudbert, ansvarig för strategisk utveckling inom LF Wasa i FörsäkringsVärlden 8/1998, s. 24).

Att det bestäms särskilda regler för placementsverksamheten framhåller Simo Castrén som särskilt viktigt. Jag tror mig kunna säga att denna sida är väl tillgodosedd i de svenska bolagen. Man har alltså en detaljerad reglering t.ex. av finanspersonalens eget innehav av, och handel med, värdepapper.

Ett nog så viktigt inslag i moralbildningen i ett försäkringsbolag är det föredöme som cheferna utgör. Särskilt gäller detta VD, koncernledningens och i någon mån styrelsens ledamöter. Etiska tabbar på denna nivå kan ha en förödande verkan på moralen hos många medarbetare i bolaget. Det är, som Simo Castrén säger, så att de anställda tar modell av de högsta befattningshavarnas sätt att handla i olika situationer.

Några erfarenheter från det praktiska fältet

Historiskt sett har det förekommit ganska mycket ruffel och rackarspel i bolagens försök att marknadsföra sina produkter. Det klassiska exemplet i Sverige är bolagens kamp om sådana bilförsäkringsskador som tecknade sin försäkring i samband med bilköp. Måltavla för omfattande mutinsatser från bolagens sida blev bilförsäljarna, och detta ledde till strikta regler för provision och övriga förmåner till dessa specialombud.

Också i andra sammanhang under tidernas lopp har bolagen utövat en omfattande gene-

rositet för att främja kundtillströmningen. Ganska nyligen tog Finansinspektionen ett större bolag i örat för att detta bjudit en grupp försäkringsmäklare på en omfattande resa till Västindien. Det var fråga om en uppenbar mutresa, och generositet mot mäklare måste man vara mycket försiktig med.

Mäklarverksamheten har även på många andra sätt visat sig rymma etiska fallgropar. Oseriösa försäljningsmetoder har bl.a. lett till en debatt i de fackliga organen⁵. Mäklarna på en mäklarfirma påstods ha av ett av de stora svenska livbolagen fått lära sig och även i stor skala praktiserat konvertering av traditionell personförsäkring till aktie- och räntefondsbase-erade pensionsförsäkringar, något som mera gagnade den egna provisionen än alltid kundernas intressen.

Inom ett bolag kan den svåraste frågan vara att få personalen att förstå att man inte skall utnyttja förmåner som bolagets leverantörer erbjuder. Den av bolaget anlitate bilverksta- den erbjuder skaderegleraren Q att fixa kam- remmen på hans Fiat utan betalning eller med uppenbart ringa sådan.

Bygghärdan som lagar försäkringsskador bygger i förbigående en carport till inspektö- ren Z utan särskild kostnad etc. Detta är en punkt i etiken där pedagogiken inte är så enkel. "Man är väl dum som inte utnyttjar en sådan förmån" är en vanlig ståndpunkt som kan vara svår att argumentera emot. Med den attityden är det ibland en svår utmaning att bedriva information och utbildning inom bolagen.

Försäkringsföreningarnas roll

Det finns en viktig uppgift för försäkringsfö- reningarna i arbetet på att utveckla och stabi- lisera en god moral i försäkringsbolagen. Man kan i föreningarna regelbundet fästa upp- märksamhet på olika etiska frågor i bolagens verksamhet genom att anordna debatter och seminarier.

Föreningarnas position som länk mellan bolagen och de anställda ger goda möjligheter att fördjupa debatten och förbättra informationen. Dessa debatter kan ge erfarenheter från olika håll och inspirera till förbättringar.

Svenska Försäkringsföreningen har engagerat sig i debatten kring bolagens etiska regler genom ett seminarium hösten 1997, då diskussionen fördes kring ett antal praktiska exempel. Det blev ett livligt och engagerande möte för deltagarna. Det livliga tankeutbytet fortsätter på Internet under SFFs hemsida (<http://www.sff.a.se/debatt>).

Noter

- ¹ Se Barnens brott och föräldrarnas ansvar, BRÅ PM 1990:1.
- ² Se Hans-Gunnar Axberger: Detallmänna rättsmedvetandet, BRÅ-rapport 1996:1, s. 49.
- ³ Exempel på moralklausul i svensk företagsförsäkring: "Sådan skada undantas som uppkommit under sådana omständigheter att för försäkringstagaren eller hans arbetsledning borde ha stått klart att skada skulle uppkomma".
- ⁴ Allmänna råd (FFFS 1995:40) om riktlinjer i etiska frågor hos företag under FIs tillsyn.
- ⁵ "Sent ska syndare vakna", FörsäkringsVärlden 2/1998, samma tidskrift 8/1998 s. 23.