

Kompetensförsörjningen ett gemensamt ansvar för branschen

Under hösten har vi kunnat se hur Dina Försäkringar marknadsfört sig själva genom reklam i rutan.

– Kanske har vi tidigare varit lite osynliga i media, men nu satsar vi hårt på att stärka vårt varumärke utåt. Och det varumärket bygger sin styrka på att vi har många duktiga medarbetare. Vi tycker själva att vi lyckas väl med våra kundmöten och har en bra omsorg om våra kunder. Utan alla våra medarbetare i organisationen, skulle inte det vara möjligt.

Vi träffar Gunilla Svensson, VD för Dina Försäkring AB, i bolagets kontor i Gamla Stan, Stockholm. För drygt 20 år sedan bildade merparten av landets då så kallade sockenbolag ett gemensamt återförsäkrings-, utvecklings- och servicebolag. Det kallades till att börja med Sockenbolagens Försäkringsaktiebolag, men bytte sedan namn till Dina Försäkring AB.

Och visst finns det siffror som styrker Gunilla Svenssons tilltro till det egna företaget. För sjätte året i rad kom Dina Försäkringar 1a i SKI mätningen bland privatmotorkunderna och i en undersökning som CMA Research genomförde i år bland 150 sakkörmedlare, kom Dina på delad förstaplats tillsammans med Moderna Försäkringar.

– Dina-bolagen samverkar sedan 2008 genom en gemensam samverkar mäklardisk, placerad i Stockholm och Göteborg. I övrigt så möter Dina Försäkringar kunderna fysiskt och över telefon genom 16 försäkringsbolag på närmare 80 platser runt om i landet.

Hög förändringstakt

Dina-federationen är mitt uppe i en period med hög förändringstakt. Man har genom sammanslagningar gått från 28 till 16 bolag – ytterligare några är på gång. Och alla de olika system som tidigare har funnits har nu bytts ut.

– Det har varit en stor ansträngning att byta ut systemen, så att vi idag har en betydligt mer likformig infrastruktur. Man kan likna det vid ett hjärt- och lungbyte. Och framför oss kan vi se att samverkan blir betydligt mycket enklare.

Hela försäkringsbeståndet i Dina-federationen är nu konverterat och ligger i det nya försäkrings- och skadesystemet. Fokus är idag på processförbättringar och digitaliseringsfrågor. För visst finns det en lönsamhetsutmaning i Dina Försäkringar – något annat vore märkligt med tanke på dagens konkurrenssituation.

Kunna hantverket försäkring

En fråga som Gunilla Svensson, liksom många andra av hennes VD-kollegor i branschen, har funderat mycket över är den framtida kompetensförsörjningen.

– För mig börjar det här arbetet med att jag har fått bestämma mig för vilken syn jag har på hantverket försäkring. Det är så lätt att glömma bort att försäkringstanken per definition bygger på kollektiva lösningar. Även i ett ömsesidigt bolag som vårt eget, är det här idag inte alltid en självklarhet.

Förr i tiden var det många medarbetare som gick ”den långa vägen” i försäkringsbolagen. De lärde sig vad försäkring är och hur den fungerar.

– Idag är situationen annorlunda. Vi anställer ofta nya medarbetare som kommer från olika högskole- och universitetsutbildningar, rakt in i olika specialistfunktioner. När det börjar blåsa snålt, hur ska vi då kunna begära att de nya kollegorna ska kunna försvara de försäkringslösningar vi har och som bygger på ett kollektivt ansvar och delad risk?

Människor mår bra av att vara sammanhangskompetenta

Gunilla Svensson anser att det här är något som branschen måste ta ett gemensamt ansvar för. Om ett bolag hamnar i blåsväder på grund av att en kund är missnöjd med det bolagets hantering av ett ärende, slår det tillbaka på andra försäkringsbolag i branschen. Hon menar på att varje medarbetare måste ha tillräcklig kunskap för att kunna stå upp och försvara försäkringens principer och utveckla dessa resonemang i mötet med kund.

– Visst är det viktigt att varje medarbetare har och utvecklar sin specialistkompetens. Men vi måste också inse att människor faktiskt mår bra av att vara sammanhangskompetenta.

Som ett tecken på den bristande kunskapen om vad försäkring är, pekar Gunilla Svensson på vad som hände när frågan om flytträtt för sakförsäkring nyligen kom upp i den allmänna debatten. Här finns det anledning att många står upp och försvarar försäkringstankens principer.

– Det är alldeles för få som vågar säga att kunden inte har möjlighet att få välja vad som helst, eftersom man då urholkar själva försäkringsidén med delad risk.

Branschen har ett gemensamt ansvar

Vilken är då lösningen på den här utmaningen?

– Vad vi själva gör inom Dina, är att vi ser över vår interna grundutbildning. Oavsett hur man kommer in till oss, ska man få sammanhanget.

Men Gunilla menar att hela branschen borde ta det här ansvaret. Branschen är inte särskilt stor personalmässigt och med tanke på att många medarbetare vandrar runt mellan bolagen, är "sammanhangsfrågan" någonting som borde diskuteras mellan personalcheferna i de olika bolagen.

– Jag tycker att Försäkringsföreningen, med sitt utbud av kurser, seminarier och medlemsmöten, är ett föredöme i att ge branschens medarbetare en bra grund att stå på.

Gunilla Svensson lyfter gärna fram KY-utbildningarna som en bra form för att komma in i branschen. Dina Försäkringar tar emot flera praktikanter, både i Stockholm och i Göteborg.

– Både vi och praktikanten får en möjlighet att lära känna varandra. Dina Försäkringar har fått in många duktiga medarbetare den här vägen.

Aktivt förvalta människor genom utveckling

Men Gunilla Svensson ser också behovet av att få in medarbetare med akademisk bakgrund. Hon betonar då att de har en resa framför sig för att kunna bli duktiga försäkringstjänstemän. Job rotation är ett bra sätt att skaffa sig helhetskunskapen om vad försäkring egentligen är.

– Det handlar om att aktivt utveckla förvalta människor, att ge dem utmaningar. För det är inte alltid givet att de själva ser vad de kan uträtta. Och det ligger i vårt arbetsgivaransvar att leda dem i rätt riktning och arbeta aktivt med att bredda kompetensen.

Till sist pekar Gunilla Svensson på ett gemensamt problem för branschen:

– Många hamnar i försäkringsbolagen av en slump, mera än av aktivt val. Jag tror att det beror på vår grundmurade oförmåga att berätta om hur kul det är att arbeta med försäkring. När man väl kommit in i branschen så stannar man gärna. Låt oss därför berätta om vilken stor inverkan försäkring har på människors liv och hur stor del den har på samhällsbygget. Då tror jag att vi kan få en förändring i synen på vår bransch och fler som söker sig till oss för utvecklingsmöjligheterna.

Carl-Henrik Knutsson