

BohusAssuransen

Etiska regler

Antagen av styrelsen 2021-09-14

Försäkring innebär att vi som anställda har ett gemensamt ansvar för människors ekonomiska trygghet. Våra kunder skall känna förtroende och tillit till hur vi hanterar och förvaltar varje enskild persons eller företags särskilda försäkringsbehov. De skall dessutom känna förtroende för att den information som lämnas av dem stannar hos oss och inte riskerar att spridas. Reglerna om etik och moral omfattar därför inte bara dig som medarbetare i Bohusassuransen utan även dig som inte är anställd men som säljer försäkringar på uppdrag av Bohusassuransen eller som har arbetat som konsult eller annars har uppdrag för Bohusassuransen

Du representerar i den rollen Bohusassuransen som helhet.

Alla dagliga möten hos kunder eller på den egna arbetsplatsen innebär ett ständigt ställningstagande till problem och vallsituationer, då vi måste överväga vad som händer om vi gör på det ena eller andra sättet. Ofta behöver det inte med nödvändighet styras av några allmänna lagregler utan istället av vad vi kallar för etiska regler eller rationella moralbegrepp. Utan dessa kan handlandet i praktiken bli godtyckligt.

Allmänt gäller

1. Styrelsen skall se till att det finns etiska regler som är anpassade till den verksamhet som bedrivs, och med regelbundenhet utvärdera reglerna och följa upp hur de tillämpas. VD skall se till att de etiska reglerna följs. En medarbetare som upplever tveksamhet eller osäkerhet hur reglerna skall tillämpas skall ta upp detta med verkställande direktören,
2. Vid marknadsföring och försäljning av försäkring finns ett antal lagbestämmelser som anger gränserna för vårt uppträdande.

Marknadsföringslagen innehåller regler mot vilseledande uppgifter i marknadsföringen och ställer krav på att marknadsföringen skall vara informativ.

Avtalslagen innehåller bestämmelser mot bl a ocker, utnyttjande av kunds trångmål, oförstånd och beroendeställning samt svek, vilseledande av kund etc.

Konsumentförsäkringslagen innehåller regler om vilken information som ett försäkringsbolag skall lämna om en försäkring.

I konsumentförsäkringslagen och *försäkringsrörelselagen* finns också bestämmelser om kunds upplysningsplikt, rätt till att säga upp försäkringsavtal etc.

3. God försäkringssed innebär att vi, när vi säljer och marknadsför våra produkter och tjänster, skall göra detta med ansvar för försäkringstagaren och samhället. Vederhäftighet och hederlighet skall prägla vårt agerande mot såväl kunder som konkurrenter. Med utgångspunkt från de regler, instruktioner och anvisningar som finns för respektive verksamhet, ankommer det på ansvarig chef att informera och följa upp vad medarbetarna har att iakttä vid skadereglering och försäljning.

Anställd personal får på marknadsmässiga villkor köpa egendom som inlösts av Bohusassuransen i samband med skada. Köpet skall godkännas av verkställande

direktören. Egendom som kan antas besitta affektionsvärde eller på annat sätt vara av särskilt värde för kunden – som inte kan mätas i pengar – får inte försäljas. Den som är ansvarig för försäljningen skall i samråd med skadehandläggaren klarlägga att sådana intressekonflikter inte finns.

4. De medarbetare som kommer i kontakt med företag som återställer eller reparerar den försäkrade egendomen eller som annars är leverantörer till Bohusassuransen måste se till att behålla sin integritet och sitt oberoende i förhållande till dessa leverantörer. De riskerar annars att göra sig skyldiga till mutbrott. Den som lämnar muta kan också straffas. För att undgå varje misstanke skall Bohusassuransens medarbetare inte ta emot förmåner av företagets leverantörer eller dem som kan bli leverantörer i framtiden. Om du är det minsta tveksam om en förmån är otillbörlig eller inte bör du alltså tacka nej. Får du en gåva som är tveksam bör du återlämna den till givaren. Här anges några exempel på vad som bör betraktas som tillåtet respektive otillåtet.

Upphandling av tjänster skall ske utifrån affärsmässiga principer. Val av leverantör skall ske efter pris/kvalitet. Erhållna offerter får inte lämnas ut och anbud skall lämnas på lika villkor. Upphandling får inte heller ske från nära anhörig eller bekant utan styrelsens medgivande.

Enklare reklamartiklar med firmamärkning kan du utan risk ta emot. Gåvor i form av sprit, dyrare delikatesser, smycken och presenter är normalt inte tillåtna. Ges gåvor i anslutning till födelsedagar, helger eller mottagarens sjukdom kan ett något högre gåvovärde accepteras. Andra gåvor för privat bruk, t ex byggmaterial, kapitalvaror till bostaden mm är inte tillåtna. Ett allmänt riktmärke kan vara att gåvans värde inte får överstiga 300-400 kr.

Lån av fjällstugor, båtar, bilar mm under helger eller semestrar är i regel att betrakta som muta om den som lånar ut är en nuvarande eller framtida leverantör till Bohusassuransen.

Kontanter i form av lån och borgensförbindelser från affärskontakter får du inte ta emot. Sådana förmåner kan i regel misstänkas vara mutor.

Om du köper varor från någon leverantör till Bohusassuransen måste priset i huvudsak överensstämma med marknadspriset. I annat fall kan du anses ha blivit otillbörligt gynnad.

Om du som anställd exempelvis får din villa reparerad av Bohusassuransens leverantör till ingen eller låg kostnad gör du dig skyldig till brott. Om Bohusassuransen sponsrar ett företag eller en organisation och den sponsrade erbjuder förmåner i form av biljetter till arrangemang, måltider eller annat, bör förmånerna fördelas på ett skäligt sätt mellan anställda som berörs.

All representation innebär att du företräder Bohusassuransen. Inbjudan till jubileer, invigningar mm är ofta att anse som accepterade under förutsättning att representationen från leverantörens sida står i rimlig proportion till affärsomgåendet. Det är därför inte tillåtet att delta i arrangemang som innebär exempelvis resa utomlands, helg vistelse på hotell, skidresor, särskilt påkostad middag mm om arrangemanget bekostas av leverantör eller motsvarande.

5. Du får inte syssla med riskfyllda spekulationsaffärer eller aktiviteter som på annat sätt kan skada förtroendet för Bohusassuransen.

Du får inte ta extra arbete hos någon annan försäkringsgivare eller hos någon som konkurrerar med Bohusassuransen eller är leverantör eller kund till Bohusassuransen. En skadereglerare får exempelvis inte arbeta extra hos en leverantör till Bohusassuransen, en kundtjänsteman inte sälja försäkring hos en annan försäkringsgivare.

Enligt praxis gäller hos försäkringsbolag, försäkringssekretess till skydd för personliga uppgifter om försäkringstagare. För datauppgifter gäller samma enligt datalagen. Lag om skydd för företagshemligheter föreskriver straff för den som utan att ha behörighet till det, skaffar sig eller använder hemlig information om företaget.

Du får inte lämna ut någon information om en försäkrads medicinska, ekonomiska eller andra personliga förhållanden till någon annan än en behörig handläggare eller den försäkrade själv. Handlingar, som innehåller sådana uppgifter, måste förvaras så att utomstående inte kan ta del av dem. Beträffande användning av personnummer finns särskilda regler i datalagen. Bohusassuransen kan undantagsvis medge att information om den försäkrades medicinska, ekonomiska eller andra personliga förhållanden lämnas ut, om utlämnandet sker till polis, åklagare, skattemyndighet eller annan myndighet där det finns betryggande garantier mot spridning. Som huvudprincip gäller att Bohusassuransen medger utlämnande av information endast om myndigheten har stöd i lag för sitt krav. Vid tveksamhet skall jurist tillfrågas.

Vid varje företag, också vid Bohusassuransen, finns information som är skadlig för företagets konkurrensläge om den kommer ut. Informationen kan avse vinst eller förluster i viss verksamhet, metoder för marknadsföring, kalkyler, tariffer etc. Beträffande sådan information gäller sträng tystnadsplikt för anställda, konsulter och andra uppdragstagare. Tystnadsplikten innebär att de som känner till den känsliga informationen inte får föra den vidare till annan om inte arbetet kräver det. Finns känslig information dokumenterad skall dokument förvaras så att inga obehöriga kommer åt det. Varje anställd i Bohusassuransen skall underteckna en tystnadsförbindelse som erinrar om tystnadsplikten.

Eftersom försäkring innebär att vi hanterar våra kunders trygghet kan, när vi inte är ense med vår kund, oenigheten bli föremål för massmedias intresse. För att informationen skall bli så korrekt som möjligt skall du alltid hänvisa till verkställande direktör om du blir tillfrågad av massmedia i fråga som rör Bohusassuransen.