



Etiska regler



Folksam
För allt du bryr dig om



Varför etiska regler	3
Du som arbetar med försäljning	4
Du som arbetar med skadereglering.....	4
Bisysslor	4
Sekretess	5
Vad får du ta emot eller ge?	6

Varför etiska regler

Etik bygger på samhällets värdegrund, det handlar om god sed och gott omdöme. Samhällets värdegrund går också hand i hand med de värderingar som ska känneteckna vårt agerande; personlig, engagerad och ansvarstagande. Allt vi säger och gör bygger bilden av vårt varumärke. Att agera etiskt är därför en självklarhet för oss. Folksams etiska regler gäller för all vår verksamhet.

Genom att agera med våra värderingar i åtanke kan vi både föregå med gott exempel och få hjälp när vi bedömer hur vi ska agera i specifika situationer.

- Att vara personlig i ett säljsamtal kan få kunden att känna att vi gör en objektiv bedömning samtidigt som vi tillgodoser kundens unika behov
- Ansvarstagande kan handla om att vi ser till att kundinformation inte hamnar i fel händer.
- Engagerad kan handla om att vi anstränger oss för att sätta oss in i kundens situation vid skadereglering.

Folksams etiska regler riktar sig till många olika intressenter, till dig som är kund, till dig som är medarbetare, till dig som är chef och till dig som är leverantör till Folksam.

Genom de etiska reglerna kan du som är kund i Folksam se vad som styr oss i det dagliga arbetet. I ditt möte med oss vill vi att du ska uppleva att vi lever som vi lär – enligt god sed och med gott omdöme.

De etiska reglerna visar också hur du som medarbetare ska förhålla dig i olika situationer. De ger dessutom en vägledning för dig som kommer i kontakt med oss i rollen som till exempel leverantör, partner eller opinionsbildare.



Alla medarbetare inom Folksams bolag ska följa de etiska regler för hur arbetet ska utföras.

Våra etiska regler gäller för all verksamhet

När du som medarbetare företräder ditt företag är det inte en privatsak hur du agerar. Hur du uppfattas som individ påverkar hur kunden ser på oss.

Alla som arbetar för något bolag i Folksam ska följa de etiska reglerna och andra anvisningar för hur arbetet ska utföras. Folksams bolag, medarbetarna och alla som har leverantörskontakter, måste leva som vi lär och hålla frågan om etik levande i vardagen. Så här kan just du komma i kontakt med våra etiska regler:

Våra kunder

Det är viktigt att du som är kund i Folksam kan se vilka etiska regler som styr oss i det dagliga arbetet. I ditt möte med oss vill vi att du ska uppleva att vi lever som vi lär.

Medarbetare

De etiska reglerna beskriver hur du som medarbetare ska förhålla dig i olika situationer. Det kan till exempel gälla inom försäljningsverksamheten eller skaderegleringen – eller vad du som medarbetare får ta emot eller ge bort.

Leverantörer

Våra inköpare använder de etiska reglerna vid avtalsskrivning med leverantörer. Medarbetare som har leverantörskontakter förmedlar våra etiska regler vid upphandling, till exempel för skadehantering.

Chefer

Du som chef använder de etiska reglerna till exempel i samband med att nya medarbetare rekryteras, när anställningsavtal och tystnadsförbindelser skrivs under.

Opinionsbildare och finansmarknaden

Med utgångspunkt från värderingarna ställer vi också höga krav på att andra bidrar i arbetet. Några exempel är etiska placeringskriterier, miljökrav på leverantörer, granskning och tester av företag och produkter. Om vi inte lever som vi lär kommer det att uppmärksammas i vår omvärld – vilket i sin tur påverkar vårt varumärke.

Tveka inte att be om råd

Som anställd ska du veta var du hittar de etiska reglerna och hur du följer dem. Ditt personliga agerande kan få juridiska konsekvenser för både ditt företag och dig själv. Exempelvis gäller personligt ansvar för penningtvätt, finansiell rådgivning och mutor.

Om du känner dig tveksam hur du ska agera i en viss situation bör du kontakta din chef. Våra jurister och compliance officers hjälper gärna till med råd i etiska frågor. Och fråga hellre en gång för mycket, än en gång för lite.

Etik – värdegrund för
uppträdande och förhållningssätt.
Moral – beteenden som etiken lär.

Du som arbetar med försäljning

När du säljer försäkringar eller andra produkter ska du ta reda på tillräckligt mycket om kunden för att kunna lämna korrekt information. Du får inte övertala en kund att teckna en försäkring eller köpa någon annan tjänst som kunden inte behöver. Du ska också alltid upplysa kunden om tänkbara alternativ.

Betalningar

- Alla betalningar ska ske direkt till det företag i Folksam som kunden tillhör. När du företräder företaget vid en kundkontakt får du själv aldrig ta emot betalning.
- Du får inte heller lov att förmedla betalning för kundens räkning, även om kunden ber dig om det.
- Du får inte erbjuda rabatter eller förmåner till kunden som inte företaget har beslutat om.
- Premien eller priset ska beskrivas så tydligt att kunden kan bedöma kostnadsnivån och tjänstens omfattning.
- Du får inte lova kunden något, varken muntligt eller skriftligt, som inte omfattas av produkten. Du får inte heller lämna löften om framtida återbäring eller värdeutveckling.

Jämförande information

När du talar om våra konkurrenter ska informationen vara saklig och objektiv och inte vara nedvärderande.



Du som arbetar med skadereglering

Att råka ut för en skada kan få långtgående konsekvenser för den enskilda individen. Våra försäkringar finns till för att hjälpa kunden om något skulle hända. Hur vi handlägger våra skadeärenden har avgörande betydelse för vår framgång som försäkringsbolag. Vårt bästa betyg är en nöjd kund. Du ska följa våra regelverk för skadehantering och för hur klagomål ska hanteras.

Handlägg ärendet snabbt, smidigt och korrekt. Kundens intressen ska alltid stå i förgrunden.

Bisysslor

Du som anställd kan ha en bisyssla (extraarbete eller uppdrag) så länge den inte inverkar negativt på din anställning eller kan upplevas som konkurrerande med Folksam. Samråd alltid med din närmaste chef om du är tveksam över vad som är tillåtet eller ej. Rätten att ta ett extraarbete är i Sverige reglerad i Folksams kollektivavtal.

Sekretess

Vi som arbetar med försäkringar hanterar ofta hemlig information i tjänsten. Använd denna med försiktighet. Du får bara ta del av, använda eller föra vidare information och uppgifter som du behöver i ditt arbete. Tänk på att du ofta arbetar under tystnadsplikt.

Personliga uppgifter om våra kunder och annan information om vår verksamhet skyddas av olika lagar, till exempel personuppgiftslagen och lagar som skyddar företagshemligheter. Folksam har också anvisningar för hur du får hantera personuppgifter.

Du kan straffas om du skaffar eller använder sekretessbelagd information på ett sätt som inte lagen tillåter.

Sekretess kundinformation

Du får inte lämna ut information om en kunds medicinska, ekonomiska eller andra personliga förhållanden till någon annan än ansvarig handläggare och kunden själv.

- Handlingar som innehåller sådana uppgifter måste förvaras så att utomstående inte kan ta del av dem. Du får undantagsvis lämna ut information om kundens medicinska, ekonomiska eller andra personliga förhållanden – men endast till den som har stöd i en lag för att begära sådana uppgifter.
- Lämna endast ut uppgifterna om begäran kommit in skriftligen och om den som begär uppgiften angivit det lagrum som stödjer att uppgiften ska lämnas ut. Detta gäller också motsvarande uppgifter om anställda, konsulter, andra uppdragsgivare eller uppdragstagare.

Företagshemligheter

I varje företag finns information som är skadlig för företagets konkurrensläge om den kommer ut. Informationen kan exempelvis avse vinster och förluster i viss verksamhet, metoder för marknadsföring, kalkyler, tariffer med mera. För sådan information har anställda, konsulter och andra uppdragstagare tystnadsplikt. Tystnadsplikt kan också gälla enligt avtal, exempelvis med systemleverantörer avseende information om licensierade datasystem.

- Finns känslig information dokumenterad, ska dokumenten förvaras så att obehöriga inte kommer åt dem.

Tystnadsförbindelse

Som anställd ska du underteckna en kortfattad förbindelse om tystnadsplikten. Arbetar du i en särskilt känslig befattning kan du få skriva på mera omfattande tystnadsförbindelser.

Som anställd i Folksam arbetar du många gånger under tystnadsplikt.



Vad får du ta emot eller ge?

Det kan vara svårt att veta var gränsen går för vad som är tillåtet eller inte när det gäller gåvor och andra förmåner. Du som har kontakt med kunder, partner eller företag som reparerar till exempel bilar eller bostäder, eller som på annat sätt är leverantörer till oss, får inte riskera ditt oberoende i förhållande till dem.

Otillbörliga gåvor och förmåner

Lagen använder begreppet otillbörlig. Med det menas opassande eller olämplig. Vad som är otillbörligt får bedömas från fall till fall. För försäkringsbranschen anses den ekonomiska gränsen ligga lågt eftersom det är en integritetskänslig bransch där särskilda skyddsintressen för exempelvis kunderna finns.

Särskilda skyddsintressen


Var särskilt försiktig vid kontakter med kommunalt eller statligt anställda eller andra som arbetar inom integritetskänsliga verksamheter där det finns särskilda skyddsintressen, som offentligt finansierade verksamheter.

Personligt ansvar vid mutor

Tar du emot eller begär gåvor eller andra förmåner som är otillbörliga, gör du dig skyldig till brott; tagande av muta. Den som ger eller erbjuder en otillbörlig gåva eller annan förmån gör sig också skyldig till brott. Det kallas givande av muta.

För mutor gäller personligt ansvar. Det betyder att det är du som i första hand gör dig skyldig till brottet, inte företaget du företräder. Men även företaget och dess verkställande ledning kan dömas för exempelvis vårdslös finansiering av mutbrott.

På nästa sida ser du några exempel på förmåner som kan betraktas som tillåtna respektive otillåtna att ta emot eller ge.



Vad som räknas som otillbörliga gåvor bedöms från fall till fall.



Gåvor

Enklare reklamartiklar med firmamärkning

Kan du utan risk ta emot eller ge.

Gåvor i form av sprit, dyrare delikatesser och presenter

Anses som otillbörliga och sådana ska du därför lämna tillbaka eller inte ta emot eller ge bort.

Presenter till exempel vid födelsedagar

Får du en gåva när du fyller år, vid en helg eller vid sjukdom, kan ett något högre värde accepteras.

Kapitalvaror

Andra gåvor för privat bruk, till exempel byggmaterial och kapitalvaror till bostaden, är inte tillåtna. Detsamma gäller om det är du som ger bort en gåva.

Måltider

Lunch och middag

Normala luncher och middagar i samband med arbetet kan godtas.

Exklusivare måltider

Måltider av exklusiv eller lyxig karaktär kan genom valet av mat, lokal eller underhållning anses som otillbörliga, och får därför inte förekomma.

Resor och konferenser

Studieresor

Seriöst upplagda studieresor och konferenser som har ett uppenbart samband med arbetet kan godtas. Resan får inte innehålla ett för stort inslag av nöjen eller fritid och det ekonomiska värdet måste ligga på en rimlig nivå.

Semesterförmåner

Semesterhus, båt, bil

Du får inte låna fjällstuga, båt, bil eller liknande från någon av våra leverantörer eller partner. Du får heller inte erbjuda dessa förmåner till dem.

Festligheter

Invigningar och jubileer

Tillställningar som invigningar, jubileer och taklagsfester är tillåtna om de är sedvanliga i branschen, förutsatt att tillställningen inte kan beskrivas som exklusiv på samma sätt som gäller för måltider.

Pengar

Kontanter, lån med mera

Du får inte ta emot, erbjuda eller ge penninggåvor (exempelvis kontanter) eller liknande från eller till en affärskontakt. Du får inte heller ta emot, erbjuda eller ge penninglån eller ställande av säkerhet från eller till affärskontakter utöver vad som är godkända relationer av Folksam och som sker på marknadsmässiga villkor.

Det är inte tillåtet att erbjuda eller ge dold provision eller kickback till anställda eller uppdragstagare i ett annat företag. Vad som gäller betalning från kunder behandlas under rubriken Försäljningsverksamhet.

Rabatter

Rabatter till medarbetare

Rabatter är tillåtna bara om de ges till alla anställda i Folksam eller till anställda inom ett större geografiskt område. Rabatt till en person eller en begränsad krets anställda är inte tillåtet. Inte heller får rabatten vara så konstruerad att det bara är en anställd som kan förmedla den. Köper du varor för privat bruk från våra leverantörer eller partner måste du se till att priset inte är satt så lågt att du blir otillbörligt gynnad.

Vad som gäller rabatter till kunder behandlas under rubriken Försäljningsverksamhet.

Tjänster

Reparationer och lån

Du får inte reparera din bil eller villa hos våra affärskontakter till ingen eller låg kostnad. Detsamma gäller om du lånar kvalificerad teknisk utrustning eller lokaler. Du får heller inte erbjuda dessa förmåner till våra affärskontakter.

Om du är osäker, tacka nej

Tacka nej vid minsta tveksamhet om du tror att en förmån är otillbörlig. Får du en gåva som är tveksam ska du återlämna den till givaren. Din chef eller compliance officers hjälper dig gärna med fall som du själv har svårt att bedöma eller känner dig tveksam inför.

