



## Veiledningstekst til dilemmaet «Uoffisiell informasjon»



*Finansnæringens  
autorisasjonsordninger*

## Et eksempel på et relevant dilemma: "Uoffisiell informasjon"

Dette dilemmaet var opprinnelig et av dilemmaene i den elektroniske prøven i etikk for AFR, *Samtale om et etisk dilemma*. Det ble siden lagt ut på hjemmesiden til AFR (nå FinAut) som et eksempel på et dilemma som kunne vært brukt i den praktiske prøven.

Dilemmaet er et relevant eksempel også på dilemmaer som brukes i den elektroniske prøven i etikk, *Samtalen*. Dilemmaet er nå beskrevet slik at det vil passe for kandidater i alle ordninger

### Uoffisiell informasjon

Karl Karlsen har vært kunde i en konkurrerende finansbedrift i en årrekke. Nå har han blitt pensjonist. Han ønsker derfor kortere reisevei til finansbedriften og vil flytte hele kundeforholdet fra konkurrenten til dere.

Du vet at det i disse dager diskuteres om den filialen du jobber i skal legges ned. Hvis det skjer, vil Karlsen bli henvist til sin tidligere finansbedrift og kanskje få dårligere betingelser enn det han har i dag.

Det er ingen grunn til å tro at Karlsen vet at det er snakk om å legge ned filialen. Diskusjonen foregår internt, og det er foreløpig ikke fattet noen beslutning.

## Eksempler på relevante betraktninger i en systematisk behandling av dilemmaet "Uoffisiell informasjon"

Den elektroniske prøven i etikk, *Samtalen*, er delt inn i tre faser med til sammen fem ulike oppgaver:

	FASE 1	FASE 2	FASE 3
Oppgaver	<ol style="list-style-type: none"><li>1 Finn dilemmaet</li><li>2 Finn relevante handlingsalternativer</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>3 Vurder handlingsalternativene ut fra Navigasjonshjulet</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>4 Finn ut hvilke hensyn som står mot hverandre</li><li>5 Ta et valg og begrunn valget ditt</li></ol>

Her følger eksempler på relevante betraktninger knyttet til dilemmaet "Uoffisiell informasjon".

## Fase 1

### Oppgave 1: Finn dilemmaet

Denne oppgaven handler om å finne dilemmaet blant tre forskjellige valgsituasjoner. Her er tre versjoner av "Uoffisiell informasjon". Alle har samme innledning. Det er fortsettelsen som avgjør om situasjonen er et dilemma, der rett står mot rett, eller om det er en annen type valgsituasjon der rett står mot galt.

Uoffisiell informasjon	Felles for alle versjoner av dilemmaet
Innledning	<p>Karl Karlsen har vært kunde i en konkurrerende finansbedrift i en årrekke. Nå har han blitt pensjonist. Han ønsker derfor kortere reisevei til finansbedriften og vil flytte hele kundeforholdet fra konkurrenten til dere.</p> <p>Du vet at det i disse dager diskuteres om den filialen du jobber i skal legges ned. Hvis det skjer, vil Karlsen bli henvist til sin tidligere finansbedrift og kanskje få dårligere betingelser enn det han har i dag.</p>

Uoffisiell informasjon	Et dilemma (rett står mot rett)	En valgsituasjon der rett står mot galt	En valgsituasjon der rett står mot galt
Fortsettelse	Det er ingen grunn til å tro at Karlsen vet at det er snakk om å legge ned filialen. Diskusjonen foregår internt, og det er foreløpig ikke fattet noen beslutning. Vil du si noe til Karlsen om det du vet, eller la det være?	Samtidig er Karlsen så klar på at han ønsker å bytte finansbedrift, og han vet at det er konkurranse mellom finansbedriftene. Det virker derfor overflødig å avklare rammene for samtalen. Vil du presentere de rammene som gjelder, eller la det være?	Karlsen virker fast bestemt på å bytte finansbedrift, og han skal snart videre til en ny avtale. Du vurderer derfor å gå gjennom bare de aller viktigste produktbetingelsene. Vil du holde deg til det viktigste eller gi fullstendig informasjon om betingelsene?

I *Samtalen* møter du, som her, én innledning og tre ulike fortsettelser. Oppgaven din er å finne den fortsettelsen som sammen med innledningen utgjør et dilemma.

## Fase 1

### Oppgave 2: Finn relevante handlingsalternativer

Her er oppgaven å finne to handlingsalternativer som begge kan sies å være riktige og som utelukker hverandre.

Handlingsalternativene nedenfor kunne ha vært gitt i en oppgave knyttet til dilemmaet "Uoffisiell informasjon". Noen av dem er riktige, andre er gale.

Handlingsalternativer	Analyse
Fortelle Karlsen at det har vært snakk om å legge ned filialen	Riktig: Kan begrunnes godt og utelukker det neste handlingsalternativet.
Fortsette møtet uten å nevne at det har vært snakk om nedleggelse	Riktig: Kan begrunnes godt og utelukker det forrige handlingsalternativet.
Spørre lederen om hva han eller hun synes du skal gjøre	Galt: Dette handlingsalternativet utelukker ikke noe annet handlingsalternativ.
Sørge for at finansbedriftens interesse prioriteres	Galt: Dette handlingsalternativet er i strid med God skikk

I *Samtalen* får du se seks slike handlingsalternativer, og oppgaven din er å plukke ut de to som er riktige.

## Fase 2

### Oppgave 3: Vurder handlingsalternativene ut fra Navigasjonshjulet

I denne oppgaven skal du vurdere begge handlingsalternativene ut fra de seks hensynene i Navigasjonshjulet. Under følger eksempler på relevante vurderinger.

#### Handlingsalternativ 1: Fortelle Karlsen at det har vært snakk om å legge ned filialen

Hensyn	Argument FOR handlingsalternativ 1	Argument MOT handlingsalternativ 1
Jus	Det kan ikke legges fram juridiske argumenter for et handlingsalternativ; det at noe er lov betyr ikke at det bør gjøres.	Dersom et handlingsalternativ er ulovlig, er det et godt argument for å la være å gjøre det. Når det er sagt, får du bare gå videre med lovlige handlingsalternativer fra oppgave 2 i fase 1.
Identitet • Imøtekommende • Dyktig • Profesjonell	Imøtekommende: For å finne de beste løsningene for kunden, bør jeg orientere han om at det er snakk om nedleggelse.	
Moral	Karlsen fortjener å få vite at det kan bli snakk om nedleggelse, slik at han kan ta et informert valg.	Jeg burde ikke snakke med kundene om spørsmål som er oppe til intern diskusjon.
Omdømme	Vi beholder troverdigheten vår ved å informere Karlsen før heller enn etter at nedleggelse er et faktum.	Det kan svekke omdømmet om det blir kjent at nedleggelse vurderes.
Økonomi		Forteller jeg at det er snakk om nedleggelse, kan vi miste Karlsen som kunde og risikere kundeflukt.
Etikk: Likhetsprinsippet		Det er i strid med likhetsprinsippet å fortelle én kunde om at nedleggelse vurderes, siden det kan være flere kunder i tilsvarende situasjon som ikke får samme informasjon.
Etikk: Offentlighetsprinsippet	Jeg ville vært bekvem med å fortelle mine nærmeste at jeg orienterte Karlsen om saken.	Jeg ville ikke vært bekvem med å fortelle mine nærmeste at jeg delte intern informasjon med en kunde.

## Handlingsalternativ 2: Fortsette møtet uten å nevne at det har vært snakk om nedleggelse

Hensyn	Argument FOR handlingsalternativ 2	Argument MOT handlingsalternativ 2
Jus	Det kan ikke legges fram juridiske argumenter for et handlingsalternativ; det at noe er lov betyr ikke at det bør gjøres.	Dersom et handlingsalternativ er ulovlig, er det et godt argument for å la være å gjøre det. Når det er sagt, får du bare gå videre med lovlige handlingsalternativer fra oppgave 2 i fase 1.
Identitet • Imøtekommende • Dyktig • Profesjonell		Imøtekommende: Det er ikke i tråd med verdien imøtekommende å la være å fortelle Karlsen at det er snakk om nedleggelse.
Moral	Det er riktig å holde tilbake informasjon som tilhører en intern diskusjon.	Det er ikke redelig overfor kunden å holde tilbake informasjon om at nedleggelse vurderes.
Omdømme	Vi beholder troverdigheten vår ved å la være å dele informasjon om at nedleggelse vurderes.	Hvis Karlsen blir kunde og filialen legges ned, kan det svekke omdømmet vårt om det blir kjent at vi ikke varslet Karlsen i forkant.
Økonomi	Sier jeg ikke noe, får vi en ny kunde, og det lønner seg.	
Etikk: Likhetsprinsippet	Det i samsvar med likhetsprinsippet å la være å fortelle at det er snakk om nedleggelse, for da får alle kunder i tilsvarende situasjon like mye informasjon.	
Etikk: Offentlighetsprinsippet	Jeg ville vært bekvem med å fortelle mine nærmeste at jeg lot være å dele intern informasjon med en kunde.	Jeg ville ikke vært bekvem med å fortelle mine nærmeste at jeg lot være å informere Karlsen om at nedleggelse vurderes.

I *Samtalen* får du ulike oppgaver knyttet til hvert hensyn. For å forberede seg på de spesifikke oppgavene, anbefaler vi at du bruker tid på dilemmaene som er lagt ut til kartlegging og oppdatering.

## Fase 3

### Oppgave 4: Finn ut hvilke hensyn som står mot hverandre

Etter å ha vurdert handlingsalternativene ut fra alle seks hensyn, får du en oversikt over de svarene du har gitt underveis. Nå er oppgaven å finne ut hvilke hensyn som står mot hverandre, som en forberedelse til å ta en beslutning.

Her følger noen eksempler på hensyn som står mot hverandre.

	Handlingsalternativ 1: Fortelle Karlsen at det har vært snakk om å legge ned filialen	Handlingsalternativ 2: Fortsette møtet uten å nevne at det har vært snakk om nedleggelse
Hensyn som står mot hverandre	<b>Identitet og etikk (likhetsprinsippet):</b> Det er i samsvar med verdien imøtekommende, men ikke med likhetsprinsippet å fortelle Karlsen at det har vært snakk om å legge ned filialen.	<b>Omdømme og moral:</b> Vi beholder troverdigheten vår ved å la være å si at nedleggelse vurderes, men det er ikke riktig overfor kunden.

Hvis du har markert alle hensyn i favør av det ene handlingsalternativet og ingen i favør av det andre, vil du få anledning til å flytte markørene dine før du går videre.

En løsning kan da være å flytte markeringen av et hensyn som taler for begge de to handlingsalternativene.

Her er eksempler på hensyn som taler for begge handlingsalternativer.

	Handlingsalternativ 1: Fortelle Karlsen at det har vært snakk om å legge ned filialen	Handlingsalternativ 2: Fortsette møtet uten å nevne at det har vært snakk om nedleggelse
Hensyn som taler for begge de to handlingsalternativene	<b>Moral:</b> Det er riktig å orientere kunden om at nedleggelse vurderes.  <b>Etikk:</b> Det er ikke i samsvar med likhetsprinsippet å orientere Karlsen.	<b>Moral:</b> Det er riktig å la være å dele innholdet i interne diskusjoner med kunder.  <b>Etikk:</b> Det er ikke i samsvar med offentlighetsprinsippet å la være å orientere Karlsen.

## Fase 3

### Oppgave 5: Ta et valg og begrunn valget ditt

Avslutningsvis skal du ta en beslutning: Går du for handlingsalternativ 1 eller 2?

Når beslutningen er tatt, blir du bedt om å begrunne den ved å klikke på det hensynet du mener er viktigst i saken. Her er eksempler på relevante vurderinger som kan ligge til grunn for valget.

	Handlingsalternativ 1: Fortelle Karlsen at det har vært snakk om å legge ned filialen	Handlingsalternativ 2: Fortsette møtet uten å nevne at det har vært snakk om nedleggelse
Identitet	Det er viktig å handle i tråd med finansbedriftens verdigrunnlag. Jeg bør derfor orientere kunden.	
Moral	Det redelige er å orientere Karlsen om at nedleggelse vurderes.	Det riktige er å la være å dele slik informasjon med kunden.
Omdømme	Jeg bør orientere kunden i forkant heller enn i etterkant av beslutningen, for å unngå en omdømmesmess.	Jeg bør la være å nevne det for kunden for å unngå at det blir kjent at nedleggelse vurderes.
Økonomi		Det er viktig å knytte til seg nye kunder. Jeg bør derfor ikke si noe om saken.
Etikk (likhetsprinsippet)		Jeg bør alltid handle i tråd med likhetsprinsippet. Jeg bør derfor la være å fortelle Karlsen at nedleggelse vurderes.

I denne oppgaven vil du bli bedt om å peke på det hensynet du mener veier tyngst i saken, og alternativene er identitet, moral, omdømme, økonomi eller etikk. Du vil ikke bli bedt om noen utdypende begrunnelse, som det du ser eksempler på her.

Når det likevel er gitt eksempler i tabellen ovenfor, er det fordi det kan være nyttig å se hva slags resonneringer som kan ligge til grunn for det svaret som gis.



## En avsluttende kommentar

Det er viktig at du som rådgiver/selger vet hvordan du skal bruke etikkens verktøy i praksis, og det er det du skal vise at du kan når du går opp til den elektroniske prøven i etikk - *Samtalen*.

I møte med et etisk dilemma er det aldri bare ett riktig svar. Det finnes alltid argumenter for begge de to handlingsalternativene, og det er et åpent spørsmål hvilke argumenter som er best og hvilke hensyn som er viktigst.

Alle de eksemplene som er gitt i denne veiledningen er derfor å forstå som – nettopp – eksempler. Kanskje kan du selv komme på flere argumenter, og kanskje er du uenig i noen av de argumentene du har lest her? Det er likevel ingen grunn til bekymring.

Denne veiledningen er ikke ment som en uttømmende beskrivelse av alle relevante argumenter, eller som noen fasit med riktige svar. Målet er derimot å vise eksempler på vurderinger som er relevante og korrekte, slik at du skal kunne danne deg et bilde av hva som kreves for å bestå.

Når det er din tur til å ta *Samtalen*, er du fri til å konkludere akkurat slik du mener er best, så lenge du kan begrunne beslutningen godt.

Lykke til!

Versjon 1 - lansert februar 2015  
Versjon 5 - denne versjon: Revidert juni 2018

Denne versjon er revidert ifb. med utvidelse av målgruppe, endret beskrivelse av *Samtalen*, lansering av *God skikk* og avdekking av enkelte trykkfeil.



*Finansnæringens  
autorisasjonsordninger*