

# INLEIDING: ETHIEK, DUURZAAM ONDERNEMEN, VERZEKEREN

*Jos Leys & Wim Vandekerckhove*

Dit themanummer is gewijd aan verzekeringsactiviteit. Al de bijdragen benaderen ethische dimensies van de ‘maatschappelijke verantwoordelijkheid’ van verzekeringsmaatschappijen of, zo men wil, hun specifieke bijdragen aan een duurzame ontwikkeling. De teksten richten zich zowel tot de filosofische en moraalwetenschappelijke gemeenschap als tot die van de verzekeraars, waarvan sommigen direct en indirect hebben bijgedragen, actief of faciliterend.

De artikels hebben gemeen dat ze illustreren dat ondernemen in verzekeren een technisch én een filosofisch beroep is. De meeste verzekeraars zijn voortdurend met die beide dimensies bezig – zij het natuurlijk niet alle steeds even reflexief bewust. De vakliteratuur is in elk geval zeer sterk. Het verzekeringsberoep kent niet enkel zijn bijzondere technologie die via de notie(-familie) “solidariteit” een intrinsieke sociaal-ethische dimensie heeft. Het beroep kent ook specifieke waardenstelsels, gedragen door de juridische, de wiskundige en de economische wetenschappen. Het beroep is ook bijzonder heikel omdat het zich tussen waarzeggerij en kansspel lijkt af te spelen, met een vervelend wijsvingertje geheven of zelfs strafsancities klaar. En dat alles in kleine lettertjes. En dat terwijl slechts weinig verzekeringnemers een ontwikkelde actuariële intuïtie hebben, waardoor ze een verzekeringscontract aanvaarden voor wat het is, waardoor ze geheel aanvaarden dat een premie voor een risico wordt geruild met een dekking voor risico en níet met het bekomen van een schadevergoeding.

Een goede verzekeraar is dus moedig en voorzichtig tegelijk, bekwaam en bekommerd. Zijn verantwoordelijkheden zijn niet gering en zijn impact is bepalend voor onze maatschappelijke ontwikkelingspaden. Alle bijdragen in dit volume illustreren die algemene stelling.

De hoge vakbekwaamheid die vereist is, maakt niet dat er geen fouten worden gemaakt of dat het optreden van de verzekeraars niet soms gecontesteerd zou zijn en dat verbetering niet wenselijk of nodig is. Ook die stelling vindt illustratie in elk van de artikels. In deze inleiding situeren we het verzekeringsberoep en zijn intrinsieke ethieken en we belichten gemeenzame concepten uit de discoursen van “duurzaam ondernemen” aan de hand van de bijdragen die zijn opgenomen.

## 1. Verzekeren

De verantwoording voor de focus op de financiële sector is dat verzekeren en bankieren – de grens tussen beide is niet zo zuiver – bijzondere economische activiteiten zijn. Vanzelfsprekend heeft de uitoefening ervan een gelijktijdige impact op de economische groei, op het sociale weefsel en op de kwaliteit van het leefmilieu. Dat doen alle activiteiten, onvermijdelijk en onafscheidelijk.

De financiële sector onderscheidt zich echter van alle andere sectoren.

Op het macroniveau onderscheidt hij zich doordat hij risico's (solidariteit) en koopkracht (liquiditeit) intermedieert. De sector dooradert het sociale weefsel en smeert het economisch apparaat door onafgebroken transfers in de tijd en in de sociale ruimte.<sup>1</sup> In essentie hebben de verzekeraars drie maatschappelijke taken: 1) solidariseren van gelijkaardige risico's en mutualiseren van de gevolgen daarvan door toepassing van actuariële technieken; 2) ontwikkelen van preventiebeleid dankzij kennisontwikkeling over de verzekerde risico's; 3) financieel beheer van de reserves die de solvabiliteit en liquiditeit van de commerciële contracten uitmaken. De verzekeringsdiscipline laat zich dan het best omschrijven als een combinatie van wiskunde, statistiek, rechtsleer, beleggingsleer, risicomangement en strategische marketing, fysica en metafysica, gezond verstand, psychologie, schadeherstelkunde en koffiedik kijken. Alle bijdragen in dit nummer samen illustreren dat alles.

Op mesoniveau speelt de solvabiliteit, rentabiliteit en integriteit van de individuele maatschappijen die zich gevat weten tussen de commerciële imperatieven van de marktwerking enerzijds en de talrijke reguleringen anderzijds. Die reguleringen zijn specifiek. Als een brouwer of een schoenmaker over kop gaat, dan kopen we ons bier of onze schoenen elders. Wanneer een tabaksproducent over kop gaat, zijn er misschien geen potten gebroken. Maar als een financiële instelling faalt, dan zijn vele gezinnen hun spaargeld kwijt en neemt het vertrouwen in de gehele sector een duik, met alle sociale en economische gevolgen van dien. Het komt er voor verzekeraars dus op aan om de verzekeringsdiscipline excellent te organiseren en uit te voeren, met een gezonde rendabiliteit tot gevolg.

Op microniveau is er de integriteit van de transacties en het vertrouwen tussen de partijen die ze afsluiten. Ze verkeren in een situatie van wederzijdse onwetendheid over het toekomstig verloop van de transacties en ook over de intenties van de medecontractant. Professionele competentie en disciplinaire integriteit zijn kernwaarden van ethiek, maar tegelijk ook factoren voor commercieel succes – denk maar aan de ethiek van Total Quality Management. De individuele transacties zijn ook de bouwstenen voor de meso- en macrostructuren. Breit, Van Liedekerke en Van Braeckel thematiseren het microniveau van de individuele transacties en relaties. Vandekerckhove, Leys e.a. en Weber thematiseren het niveau net daar boven, dat van de productontwikkeling.

Omwille van die specifieke positie op de drie niveaus kennen het financiële systeem en de instellingen die er deel van uitmaken, een bijzondere ethiek, bekend als “prudentiële regelgeving”. Doel ervan is de verzekering van marco-economische stabiliteit, opvolging van de rendabiliteit van de instellingen en bescherming van het publiek bij de interacties met de sector. De eerste en primordiale sociale verantwoordelijkheid van elke verzekeringsmaatschappij is onverkort respect voor die regelgeving door het correct vervullen en het excellent overtreffen ervan, naar de geest en naar de letter. Géén van de bijdragen in dit nummer stelt dat in vraag, maar de klemtonen en schakeringen variëren.

Hoewel de omvang, de impact en de evolutie van die regelgeving op zich reeds voldoende stof biedt voor filosofische, ethische en moraalwetenschappelijke studie, hebben we er van af gezien om ze centraal te stellen, voornamelijk omwille van de vaak

<sup>1</sup> Voor de verschillende paradigmatische benaderingen van de financiële sector in het specifieke kader van “duurzame ontwikkeling”, zie Leys 2003.

hoge technische component. In de plaats daarvan selecteerden we bijdragen die het positief recht overstijgen. Er is voldoende stof. Want zelfs wanneer de verzekeraar zijn activiteit geheel en al in overeenstemming weet met de prudentiële regelgeving, dan nog is hij zich ervan bewust dat vrijwel elk aspect van zijn activiteit filosofische vragen oproept. Steeds roept een wijziging in contractvoorwaarden vraagstukken van solidariteit en vertrouwen op, alsook epistemologische vragen.

Wie kennis neemt van de verzekeringsliteratuur stelt vast dat deze doorgaans van een zeer hoogstaand academisch niveau is. Hoewel de wiskundige en de juridische oriëntatie de vakliteratuur domineren, is elk artikel dooraderd met filosofische en ethische assumpties en consequenties. Die literatuur is overigens ook een reservaat voor de met uitsterven bedreigde soort die de voetnoot aan het begin van de 21<sup>e</sup> eeuw geworden is, wat op zich een indicator is voor de sérieux waarmee verzekeraars hun beweringen adstrueren. In de verzekeringsliteratuur zijn twee filosofische disciplines voortdurend aanwezig: epistemologie en ethiek.

Toegepaste epistemologie is van nut bij de beoordeling van de aannames die impliciet of expliciet achter de commerciële verzekeringscontracten schuil gaan. In dit volume behandelen respectievelijk Weber en Leys e.a. dit aspect. In het bijzonder wat Webers artikel betreft, kunnen we aanstippen dat vandaag nieuw empirisch onderzoek verscheen over de schadelijkheidsdrempel van aspartaan (De Tijd, 24 november 2005, p.13). “Aspartaan” – “Asbest”, ze beginnen met dezelfde lettergreep. Het tweede item van dit paar heeft ettelijke verzekeraars tot bankroet gebracht. Omdat men niet tijdig had ingecalculleerd dat het gezondheidsrisico hoog is. Verzekeraars zijn voor een goede beroepsuitoefening dus afhankelijk van dergelijke onderzoeken en de uitkomsten ervan.<sup>2</sup>

Elke wijziging in contractvoorwaarden wijzigt de status quo in solidariteit en actuariële rechtvaardigheid. Leys e.a. en Vandekerckhove benaderen deze invalshoek het meest nadrukkelijk, beide in een perspectief van productinnovatie.

## 2. Solidariteit en markt

Verzekeren is dankzij de ontwikkeling van de actuariële technieken, de informatie technologie, de biomedische wetenschappen, enzovoort, perfect mogelijk als een rendabel en eervol commercieel beroep. Verzekeren werkt alleen (en het best) wanneer grote (heel grote) aantallen risico's in één portefeuille worden gesolidariseerd. De klassieke strijd voor een groter marktaandeel is dus een strijd voor de totstandkoming van méér solidariteit. De strijd om dat marktaandeel verloopt hoofdzakelijk via de prijs. Daardoor is het wapen in die strijd voor méér solidariteit nu net de segmentering of het verder opbreken van de aanwezige, van de actuele solidariteit. Die paradox is inherent aan de ontwikkeling van het actuariële beroep (Paris, 2005: 17 e.v.). Verscheidene bijdragen bespreken het fenomeen. Leys e.a. analyseren de mogelijkheid en de wenselijkheid om de statis-

<sup>2</sup> Opmerkelijk is dat op dezelfde pagina de verzekeraars een handige want goedkope indicator voor overlijdensrisico's aan de hand wordt gedaan: de middelomtrek. Bijna de helft van de mannen met een middelomtrek van meer dan 102 centimeter heeft ruim 5% kans om binnen de tien jaar te overlijden aan een hart- en vaatziekte. Hetzelfde geldt voor een kwart van de vrouwen met meer dan 88 centimeter omtrek. Na de rokeraars zijn de dikken aan de beurt om hogere premies opgelegd te krijgen!

tische benadering van de autoverzekeringspremie gedeeltelijk te vervangen door een causale om op die manier de solidariteit tussen ondergemiddelde en bovengemiddelde kilometerconsumenten te doorbreken, ten voordele van hogere actuariële rechtvaardigheid en aannemelijke positieve externe effecten.

Vandekerckhove exploreert de mogelijkheden om dankzij de ontwikkeling en implementatie van instrumenten van organisatie-ethiek premiedifferentiatie in aansprakelijkheidsverzekering te realiseren. Beter georganiseerde en dus risico-armere bedrijven betalen dan minder dan de knoeiers, de onverschilligen en de nalatigen – marktconform! Breit suggereert om de solidariteit tussen eerlijke en fraudebereide verzekeringnemers te doorbreken dankzij een psychologische doorlichting bij het aangaan van het contract. Blijkbaar is het marktmechanisme op zich niet voldoende om de de-solidarisering met fraudeurs op gang te brengen want geen verzekeringsmaatschappij maakt reclame met fraudebestendigheid van haar contracten en processen.

De grondstof van de financiële transacties is vertrouwen. Verscheidene auteurs knopen daarbij aan. Van Liedekerke accentueert de problematiek van de informatie-asymmetrie en het paradigmatisch aan-uit-karakter van de vertrouwenshouding – een en ander ontsnapt aan de markt en is er tegelijk de voorwaarde van. Van Braeckel argumenteert dat ethisch of duurzamer investeren in verzekeringsmaatschappijen de marktlogica overstijgt, of dat althans doet in een bepaald type van perspectief. Hij suggereert om de financiële gelijkbehandeling van de verzekeringsmaatschappijen op de kapitaalmarkt te doorbreken door de introductie van ‘niet (direct) – financiële’ criteria in de beleggingskeuze.

### 3. Duurzaam ondernemen

Wat is “duurzaam ondernemen” of “maatschappelijk verantwoord ondernemen” in de verzekeringsbranche, bovenop een excellente implementatie van de prudentiële ethiek? Leys e.a. beargumenteert de voorwaardengebonden marktwaardigheid van innovatie in de berekening van de verplichte autoverzekeringspremie. Duurzaam ondernemen is gebaseerd op excellente beheersing van het metier en bestaat in innoveren met positieve interne én externe, directe en indirecte, effecten. De aanwezigheid van positieve *interne* effecten (rendabiliteit, marktaandeel) is daarbij voorwaarde of legitimatie voor de ondernemer om de innovatie in de markt te zetten.

Vandekerckhove exploreert instrumenten van organisatie-ethiek als criteria voor segmentatie van organisaties in aansprakelijkheidsverzekeringen. Duurzaam ondernemen is gebaseerd op een verfijning van de bedrijfsethische instrumenten zodanig dat ze een positieve impact hebben op het risicobeheer bij de klant-verzekeringnemer, maar gebonden aan voorwaarden uit hogere ethieken.

Weber geeft overzicht van de onderzoeksmethoden die toelaten meer gefundeerde verzekeringsclausules te ontwikkelen. Duurzaam verzekeren is gebaseerd op een superieure kennis van oorzaken en gevolgen van risicofactoren en een luciditeit over wat men weet en wat men niet weet.

Van Liedekerke schetst de problematiek van vertrouwenskwesaties bij wederzijdse informatie-asymmetrie. Duurzaam ondernemen is kwetsbaar maar beheersbaar en heeft als resultaat een stabiele vertrouwensrelatie.

Breit geeft discoursanalyse van verzekeringsfraudeurs. Duurzaam ondernemen bestaat in de ontwikkeling van krachtig preventiebeleid ten aanzien van fraude en mogelijk ook een segmentering van verzekeringnemers met een hoge en met een lagere kans op fraude – argumenteerbaar omwille van de gunstige macrosociale effecten en omwille van de positieve effecten voor de medeverzekerden van de fraudeurs.

Van Braeckel biedt analyse van perspectieven voor investeerders in de verzekeringssector: wat en hoe onderscheidt een duurzame belegger van een traditionele: aan welke criteria voldoen verzekeringsmaatschappijen om in aanmerking te komen voor beleggers die in hun beleid niet-financiële criteria opnemen, precies met betrekking tot “duurzaam ondernemen”.

En is het daarbij mogelijk tegelijkertijd god en de mammon te dienen?

## 4. Stakeholders

De opvattingen over duurzaam ondernemen zijn dus uiteenlopend. Maar bij alle auteurs is stakeholderdenken aanwezig. Bij Van Braeckel en Van Liedekerke is het aanwezig als een ethische normativiteit tussen grote en kleine, tussen onwetende en slimme partijen. Bij Breit en Vandekerckhove vinden we hetzelfde, maar dan met de focus op de andere helft van de contractsluitende partijen. Bij Breit tekent zich de belangensynergie af tussen verzekeraar, niet-frauderende verzekeringnemers jegens elkaar. Bij Vandekerckhove komt de klant-leverancier-relatie naar voor als een ontwikkelingspad voor bedrijfsethiek, binnen het grotere kader van de mensenrechten en het gezonde verstand. De voorgestelde productontwikkeling is slechts mogelijk in samenwerking tussen verzekeraar, verzekeringnemer-bedrijf en verzekerden-personeelsleden. Weber onderstreept met zijn bijdrage dat een goede beroepsbeoefening een link met de academische ontwikkelingen inhoudt en dat verzekeraars praktiserende wetenschappers zijn. Leys e.a. illustreert dat laatste met een businesscase rond een paradigmashift. Hun analyse van de businesscase legt actief partnership bij middenveldorganisaties en bij de overheid. Van Liedekerke peilt naar de voorwaarden en de brandstof van een goede stakeholderrelatie: vertrouwen.

*Stakeholders all over*, dus.

## 5. De triple bottom line

De kreet “triple bottom line” verwijst naar de idee dat bedrijven naast een financieel resultaat ook een ecologisch en een sociaal resultaat zouden neerzetten (of ook nog een economisch en een ethisch – maar dan heb je de drievuldigheid al overschreden). Het ecologische thema weegt in dergelijke discourses het zwaarste door, allicht omdat het zich schijnbaar het beste laat meten naar het model van de traditionele accounting. Maar die triple bottom-line aspecten van verzekeren zijn net als voor bankiers triviaal (een bank gebruikt geen water!), hetzij eindeloos (het banksysteem financiert alles, dus ook alle water en niet-water). Wat dat laatste element betreft begint de sector zich in binnen- en buitenland bewuster, zij het terecht zeer omzichtig en dus ietwat aarzelend, te inter-

mediëren en te desintermediëren via verschillende vormen van “duurzaam” of “maatschappelijk verantwoord beleggen”. Van Braeckel thematiseert enkele aspecten maar put treffend illustraties uit de relatie tussen verzekeraar en verzekeringnemer, dus uit de ethische dimensie en niet zozeer uit de sfeer van de “contesteerbare verzekeringen” (zoals bijvoorbeeld van gevaarlijke industriële activiteiten). Terecht, want het is de taak van de verzekeraars veel zekerder om in te gaan op de vraag van de samenleving om een verzekering te ontwikkelen voor dergelijke activiteiten, dan dat het hun taak zou zijn om ons met een helpje te doen fietsen. Verzekeringsactiviteit werkt, via preventiebeleid, vooral civiliserend, zoals Vandekerckhove het best illustreert en het werkt via traditionele implusen zoals prijsvoordeel, zoals ook Leys e.a. illustreren. De verzekeringsactiviteit kan nog geciviliseerder of gedisciplineerder bestuurd en ontwikkeld worden, hetzij door de inschakeling van gedragswetenschap (Breit), hetzij gebaseerd op natuurkennis (Weber), hetzij gebaseerd op het beheer van steeds bredere en diepere vertrouwenskadere die voortdurend aan en uit lijken te knippen (Van Liedekerke).

## 6. Paradigmashiften

De literatuur over “duurzame ontwikkeling”, “sociaal verantwoord ondernemen”, en zovoort is zwaar geïnfecteerd met de term “paradigma”. Intussen is het woord zo wijd verspreid dat mijn tekstverwerker het met groene golven onderstreept. Het programma brengt mij vriendelijk op de hoogte: “Cliché/modieus: Probeer dit taalgebruik te vermijden. Gebruik liever woorden als “*benadering*”, “*perspectief*”, “*standpunt*”, “*model*” of “*kader*”. Dank u, *Microsoft Inc.*, hoeder van ons aller taalgebruik. Paradigmawijzigingen zijn ook in dit nummer alomtegenwoordig. Van Braeckel toont dat investeren aan en uit flikkert tussen en God en de mammon dienen. Leys e.a. argumenteert dat dat laatste móét (en dus niet aan paradigmawijziging onderhevig kan zijn), maar speelt met paradigma-ambiguïteit in het concept autoverzekeringspremie. Weber toont dat achter waargenomen verbanden onbekende structuren kunnen schuilen en dat ze daardoor steeds van betekenis kunnen wijzigen. Breit argumenteert dat de verzekeraars er goed aan zouden doen om het paradigma van de “Grijze Dame” te ruilen voor dat van de betrouwbare dienstverlener. Van Liedekerke onderstreept dat vertrouwen met intellectuele paradigmata gemeen heeft dat het er is of niet is en dat argumentatie niet zoveel helpt.

Paradigmata alom, dus, meestal in de context van verandering.

## 7. Perspectieven

Duurzaam ontwikkelen is vooral een kwestie van perspectieven en verbanden. De verwevenheid van de vraagstukken laat zich makkelijk illustreren door bijdragen vanuit één perspectief samen te lezen. Weber en Leys e.a. buigen zich over de waarde van statistiek en causaliteit voor de verzekeringscontracten en dus voor commercieel succes maar beide raken ook de normatieve vraag: “kan men verzekeringsmaatschappijen opleggen om causale verhalen neer te leggen bij de wijziging van contractvoorwaarden?”

Breit, Vandekerckhove en Van Liedekerke behandelen de centrale problematiek van vertrouwen bij het aangaan en vervullen van contracten en dus voor commercieel succes. Zowel Vandekerckhove en Breit ontwikkelen daarbij pistes tot preventie en roepen dus de vraag op in welke mate verzekeringscontracten het risico zelf beïnvloeden.

Van Braeckel en Leys e.a. bespreken investeringsperspectieven. Voor de eerste hangt investeringswaarde vooral af van conformiteit met normen, voor de tweede veeleer van succesvolle innovatie-initiatieven. En is een verzekeringsmaatschappij die voorop loopt tegenover de sectorgenoten inzake fraudebeheersing (Breit) meer of minder investeringswaardig (Van Braeckel)? Zijn we in staat om informatie-asymmetrieën op een praktijkbasis te beheren of is dat hetzij principieel hachelijk (Van Liedekerke), hetzij verbeterbaar door installatie van nieuwe mechanismen (Breit, Vandekerckhove)?

De bijdragen behandelen samen dus een breed spectrum van invalshoeken op “verzekeren, ethische en maatschappelijke aspecten van”. Maar het thema is daarmee zeker niet volledig uitgeput. Een blik in de krant van vandaag (De Tijd, 24 november 2005) leert dat de financiële sector, en de verzekeraars in het bijzonder, ontransparante en gebrekkige voorlichting van de klanten wordt aangewreven, met name bij het aanbieden van beleggingsinstrumenten (p.1, p.14, p.21). België is daarin niet uniek. Ook in Frankrijk, Engeland en Nederland is er ongenoegen over de sectorpraktijk. De prudentiële overheid adresseert de ethische kwestie of meer formele regelgevingen zonder ferme compliance-intenties bij de verzekeraars effectief zullen zijn en ook of autoregulering en zelfbeheersing een effectieve piste kunnen uitmaken om het gestelde doel te bereiken. Een financieel dossier met hoge visibiliteit, met name dat van Lernhout & Hauspie Speech Products, dreigt volgens sommige partijen te verjaren. Maar de verantwoordelijke minister beweert geruststellend dat een onderzoek van vier jaar voor een dergelijk gecompliceerd dossier normaal is (p.12).

Verzuring is er vandaag ook over de investeringen van de verzekeraars zelf. Activistische organisaties wrijven de sector aan dat hij ‘mensenrechtenschendingen financiert’. In de populaire of populistische literatuur gebruikt men ondertussen “‘de bende van vijf’” om de grote financiële groepen in België aan te duiden in het kader van hun beleggingsbeleid (Knack, 16 november 2005, p.55). De macro-vertrouwenskwestie waar Van Liedekerke naar refereert, lijkt daardoor nogmaals scherper gesteld.

De filosofische vraagstukken bij de verzekeringsactiviteit zijn dus eindeloos uitgestrekt en voortdurend alomtegenwoordig. Dat zal zo blijven, want ze zijn intrinsiek aan het beroep.

## Literatuur

LEYS, J. (2003), “Some conceptual remarks on the role-representation of the financial services industry in sustainable development”, in: *Forum Financier / Revue Bancaire et Financière*, Vol. 67, Juli 2003/5, pp.304-310.

PARIS, C. (2005), *Les dérives de la segmentation en assurance*, Bruxelles.