

توجه به فرهنگ انسانی در توسعه بیمه

حسین کمالی

وزیر کار و امور اجتماعی

وقتی که بحث توسعه را مطرح می‌کنیم در حقیقت نوعی رشد، گسترش و پیشرفت را در اندیشه داریم و می‌خواهیم آن را بعد به مرحله عمل برسانیم. در این هنگام، بحث زیرساخت توسعه هم مطرح می‌شود و اینکه این تا چه حد آماده است و تا چه حد باید برای آماده کردن آن تلاش کنیم. وقتی که بحث توسعه را مطرح می‌کنیم در کنار توسعه اقتصادی، توسعه اجتماعی، فرهنگی و سیاسی هم مطرح می‌شود و هنگامی که مجموعه توسعه را می‌بینیم در کنار آن توسعه مجازی، یک توسعه واقعی یا توسعه انسانی را هم باید مورد توجه قرار دهیم. وقتی که به توسعه انسانی می‌رسیم می‌بینیم که فرصت انتخاب مطرح می‌شود یعنی ما بتوانیم انتخاب بکنیم، و حق‌گزینش داشته باشیم، یک انسان بتواند از بین چند شغل، شغلی را برای خودش انتخاب کند، از بین چند آموزش، آموزشی را برای خود برگزیند؛ سرنوشت مشخصی را از نظر انتخاب یک موضوع برای وی انتخاب نکرده باشند به این شکل که تو حتماً باید این راه را بروی و این کار را بکنی. استعداد یک انسان را باید در نظر گرفت و با توجه به تفاوت استعدادها و تفاوت اندیشه‌ها افراد می‌توانند در بخشها و در گروههای مختلف فعالیت و کار داشته باشند و این ایجاب می‌کند که آنها بتوانند انتخاب بکنند و با توجه به تواناییهای خود آموزشهای مختلفی ببینند.

مثلاً در شهری که یک پزشک بیشتر ندارد و آن پزشک هم پزشک عمومی است و تخصص ندارد همه افراد ناگزیر مجبورند فقط به این پزشک مراجعه کنند. اینجا درحقیقت ما امکان توسعه را، توسعه انسانی را از افراد گرفته‌ایم. وقتی هم که بحث بیمه پیش می‌آید همین وضع را داریم، یعنی هنگامی که به بیمه می‌رسیم و بیمه انحصاری است و جایگاهی برای رقابت در آن وجود ندارد، یعنی ما امکان انتخاب را از افراد گرفته‌ایم و درحقیقت امکان تولید انسانی را برای آنها فراهم نکرده‌ایم و سدی در مقابل افراد هست که این سد شاید چندان مورد توجه واقع نشده. بنابراین ما در بخش بیمه هم عین سایر بخشها باید امکان توسعه را برای انسانها فراهم کنیم تا

بتوانند دقیقاً انتخاب کنند. ما در بخش بیمه‌ای، بخش بیمه‌های بازرگانی و بخش تأمین اجتماعی را داریم. در بخش تأمین اجتماعی تا به حال این مشکل بوده که یک سازمانی وجود داشته اعم از اینکه سرویس بدهد یا ندهد، همه افراد مکلف بوده‌اند آنجا بیمه بشوند و نارضایی افراد هم چون که حالت عقد نداشته و حالت القا بوده، چندان مؤثر نبوده است. تغییر مقررات، یکطرفه صورت می‌گرفته و تفاهمی یا توافقی در این رابطه وجود نداشته و همین باعث شده تا فرهنگ بیمه در بخش انسانی آسیب ببیند. یعنی اگر امروز از واحدهای خودمان پرسیم چه کسانی حاضرند بیمه نباشند شاید افراد زیادی باشند که حاضرند آن پول بیمه‌ای را که می‌دهند روی حقوقشان بگذارند و اصلاً بیمه نشوند یا یک درصدی از آن را روی حقوقشان بگذارند و اصلاً بیمه نباشند. در اینجا دو اتفاق روی داده: ۱. فرهنگ بیمه که یکی از آثار تمدن بشری است آسیب دیده؛ و ۲. آن افراد درحقیقت از یک حالت اعتماد به بیمه فاصله گرفته‌اند و رفته رفته به سمت یک حرکت فردی روی آورده‌اند. بیمه را ما اگر به صورت یک حرکت حمایتی جمعی مورد توجه قرار دهیم ادعا کنیم که افراد جامعه دور همدیگر جمع شده‌اند، مبالغی را در نظر گرفته‌اند، یا پرداخت کرده‌اند که اگر حادثه‌ای برای افراد یا برای جمع یابرای بخشی از این مجموعه اتفاق افتاد، آن مبلغ به اینها پرداخت بشود. وقتی آن مبلغی که باید پرداخت بشود، و پرداخت نشود و دبه‌ای در کار پیش بیاید فرهنگ بیمه آسیب می‌بیند.

در بخش درمان به تدریج شاهد بودیم که دندانپزشکی و بعضی از بیماریها را حذف کردند. بعد فرانشیز نصب کردند و برای دفترچه‌ها یک عدد دریافتی گذاشتند و به‌طور طبیعی وقتی کسی یک قرارداد بیمه‌ای می‌بندد می‌گوید من دو تا سه درصد از پولم را برای درمان می‌دهم و توقع دبه را از دستگاهی که بیمه می‌کند، ندارد. در بخش بیمه‌های بازرگانی مشابه همین وضعیت را داشتیم یعنی دستگاههای بیمه‌ای کشور در سالهای قبل از انقلاب و کمی هم بعد از آن، چنین طرز تفکری داشتند که هرچه می‌شود بیشتر بگیرند و هرچه می‌توانند کمتر بدهند. و این بزرگترین ضربه را به فرهنگ بیمه وارد می‌کند. درحالی که یک سازمان بیمه‌ای باید به رسالت و وظیفه اصلی خود توجه داشته باشد و آن امنیت، اعتماد و تأمین اجتماعی است.

این تأمین، تأمین اقتصادی است. هنگامی که سرمایه‌گذار و بازرگان ما به بیمه خود اعتماد نداشته باشند قدرت ریسک ندارند و نمی‌تواند درست حرکت کنند. وقتی که صنعتگر ما بیمه لازم را در اختیار نداشته باشد نمی‌تواند درست حرکت کند و به‌طور طبیعی با احتیاط بیشتر عمل می‌کند. به هر حال، عمل درست یا نادرست بیمه در خود سرمایه‌گذاری هم مؤثر است. یعنی اگر ما در بخش صنعت بیمه دقیق و درستی داشته باشیم، صنعتگر اعتماد می‌کند و برای

سرمایه‌گذاری دو دل نمی‌شود؛ صنعت کشور هم رشد می‌کند. در غیر این صورت، سرمایه‌دار می‌کوشد حرکت خود را به گونه‌ای تنظیم کند که این سرمایه‌ای که از دست او خارج می‌شود یا به گردش در می‌آید بی‌درنگ در کوتاهترین مدت و با سود بیشتر به جای خود بازگردد. اینجاست که می‌بینیم بخش خدمات و بخش بازرگانی رشد کرده اما بخش تولید مورد حمایت کافی قرار نگرفته و روز به روز ضعیف‌تر شده است. بیمه کردن ابزار کار، مواد اولیه، خودکارگران و انبارها با وضعی که نظام اقتصادی ما در سطح بین‌الملل دارد و بازرگانان بین‌المللی هزار و یک کلک می‌زنند. صنعت و بازرگانی ما نیاز به یک حمایت جدی دارد و این حمایت جدی به دست نمی‌آید مگر در قالب بیمه. اگر ما به مسأله بیمه توجه کافی و واقعی داشته باشیم، آن بخشها رشد می‌کند. نقش بیمه در تولید ناخالص داخلی انکارناپذیر است. هرچه این بیمه ضعیف‌تر باشد ما با مشکلات بیشتری مواجه می‌شویم و هرچه این بخش بهتر عمل کند آن بخش بهتر می‌تواند حرکت بکند. بنابراین ما می‌بینیم که در امر توسعه، بیمه نقش اساسی دارد درحالی که ما امروز در کشورمان این نقیصه را داریم. من شاید دهها نامه تاکنون دریافت داشته‌ام که در این نامه‌ها وقتی بحث بیمه شده آن را به نوعی جریمه تلقی کرده‌اند. نامه‌ای در رابطه با بیمه به دستم رسید که نویسنده فکر کرده بود تأمین اجتماعی زیر نظر ماست و التماس دعا که این جریمه را از سر ما بردارید! چه می‌خواهید؟ اگر کارگر خواست که می‌آییم انجام می‌دهیم. اینکه شما آن را اجباری کردید معلوم نیست که کار خوبی باشد و این جریمه‌ای است که برای کارفرماها قایل شدید. یا مثلاً وقتی بحث معافیت کارگاههای زیر ۵ نفره را از پرداخت سهم بیمه کارفرما مطرح کردند، تقریباً تمامی واحدها دنبال این بودند که اصلاً معافیت کامل بگیرند نه اینکه مثلاً بیمه‌ای برقرار باشد؛ دنبال این بودند که اصلاً بیمه را لغو کنند. می‌گفتند چه بیمه‌ای، چرا باید باشد. این نشان می‌دهد که فرهنگ بیمه در کشور ما درست جا نیفتاده و افراد با آن چندان آشنا نیستند و گمان می‌کنند نوعی جریمه است که می‌پردازند. بنابراین سعی می‌کنند از آن بگریزند. درست مثل مالیات، یعنی مالیات و فرهنگ مالیات دادن امروز در کشور ما خوب جا نیفتاده. شما همه این مشکل را دارید، با هر کسی که می‌خواهید از مالیات صحبت کنید، فکر می‌کند که حتماً باید چاههای نفتی وجود داشته باشد، آن چاهها را باید استخراج کنیم و هزینه‌های کشور را از آن پرداخت کنیم. ایشان هم هرچه از زیرساخت اقتصادی کشور استفاده کرد، مال خودش است و بردارد برود؛ یعنی مالیاتی که این شخص باید بدهد ما باید به جایش از چاههای نفت برداریم که سرمایه‌عمومی است. فرهنگ بیمه هم مشابه همین است و خود ما هم که دست اندرکار بیمه هستیم شاید چنان که باید به این نکته توجه نکرده‌ایم و به این مسأله دامن زده‌ایم چرا که سعی

کرده‌ایم کمتر بپردازیم. اگر ما بتوانیم شرایطی در جامعه ایجاد بکنیم که مردم به ما اعتماد کنند آن وقت است که بیمه می‌تواند رشد کند. اعتماد مردم در این است که وقتی به ما حق بیمه می‌پردازند با رندی ما در زمان پرداخت مواجه نشوند. یعنی احساس کنند که یک آدم امینی بوده و پولی را به‌عنوان بیمه در اختیارش گذاشته‌اند و امروز که به او آسیب وارد شده، مردانه و رشید وارد صحنه گشته و می‌خواهد از او حمایت کند. نه اینکه همچون فردی متقلب با او روبه‌رو بشود. حالا احتمال دارد سه، چهار نفر هم تقلب کنند؛ اما دستگاه بیمه گر باید به بیمه شده اعتماد کند و با او با روحیه‌ای باز برخورد کند و حرفهای او را عمدتاً مورد تأیید قرار بدهد مگر اینکه خلافش ثابت بشود. در دستگاههای بیمه همیشه این جور بوده که وقتی کسی می‌خواست خسارت بگیرد می‌گفتیم این تمارض می‌کند یا مثلاً دروغ می‌گوید یا رفته نسخه قلبی آورده و هزار جور اما و اگر دیگر. چرا مبنا را بر این قرار ندهیم که طرف راست می‌گوید. خوب حقش را بدهیم و دو دستی هم بدهیم برود.

در بخش بازرگانی هم همین وضعیت را داریم. من یادم هست در رابطه با بیمه اتوموبیل وضع به گونه‌ای بود که وقتی مسأله بیمه و بحث تصادف مطرح می‌شد می‌گفتند اینکه در آن چیزی نیست و چیزی به آن نمی‌دهند تا خسارت را جبران بکنیم، حالا برویم به فکر جبران بقیه کار باشیم. به هرصورت این بیمه‌ای که امروز در دنیا شکل گرفته تأثیر بسیار زیادی در اقتصاد توسعه یافته دنیا داشته است. از خم کوچه اول آغاز کرده‌اند و ذره ذره جلو آمده‌اند تا این بیمه تکمیل شده و امروزه به صورت یک علم مدون و کامل درآمده است ولی ما هنوز اندرخم یک کوچه‌ایم و با مسائل ابتدایی آن درگیر. هنوز با مردم خودمان کلنجار می‌رویم و سروکله می‌زنیم. دلیل این است که خود ما هم در این بخش خوب عمل نکرده‌ایم و سریع و صریح به مردم پاسخ نداده‌ایم.

به عقیده من، بیمه را در همه بخشها می‌شود گسترش داد. به شرط آنکه بتوانیم برای فردی که امروز به دنیا می‌آید موقعیتهای بیمه‌ای را در نظر بگیریم و خطرهایی که او را تهدید می‌کند تبلیغ کنیم. اگر کارکرد ما خوب باشد حتماً جامعه استقبال می‌کند. برای دانش‌آموزان خودمان می‌شود انواع و اقسام بیمه‌ها را در نظر گرفت حتی می‌شود آنان را بیمه شغل کرد یعنی فرد بداند وقتی تحصیلش تمام شد یک دستگاهی بوده که شغل آتی او را بیمه و تضمین کرده. البته در حال حاضر بیمه بیکاری داریم ولی بیمه ناقصی است: اگر کارگری با کارفرمای خودش دعوا کرد و به دادگاه رفت و شکایت کرد و اخراج شد اما مقصر نبود، بیمه بیکاری می‌گیرد. اگر غیر از این بود بیمه بیکاری به او نمی‌دهند درحالی که بیمه بیکاری مفهومش این است که هرکسی که

دیروز شاغل بود و امروز بیکار شده و حق بیمه بیکاری پرداخت کرده باید بیمه بیکاری بگیرد. بعضی از کشورها حتی شرط سنی دارند. مثلاً می‌گویند از این سن که وارد این سن شدی به سن شغل رسیده‌ای و کسی که بیکار است باید به او بیمه بیکاری پرداخت بشود تا هنگامی که دولت برایش کاری دست و پا کند. البته منظور این نیست که ما هم سن شغل داشته باشیم و مثلاً هر کس بیست ساله شد، حق بیمه بیکاری دریافت کند ولی دست کم باید به آن کسی که تا دیروز شاغل بوده و امروز بیکار شده، چیزی پرداخت شود. بنابراین، بیمه ما بیمه ناقصی است ما در کارکردمان چندان دقت نداشتیم و جوانب امر را در نظر نگرفته‌ایم. در بیمه عمومی هم وضع بر همین منوال است، در بیمه تجاری و اقتصادی هم همین مشکلات را داریم. در زمینه واردات و صادرات ما، بحث بیمه همیشه یکی از بحثهای داغ بوده است و اینکه تکلیف بیمه‌اش چه می‌شود؟ بنابراین، باید مسأله بیمه را به طور جدی در کشورمان مورد بازنگری قرار بدهیم. باید با یک روحیه نو و با یک فکر نو به مسأله بیمه بنگریم و گرنه روز به روز با مشکلات بیشتری مواجه خواهیم شد.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی