

## لزوم گسترش بیمه‌های عمومی

حسین کمالی

وزیر کار و امور اجتماعی

هنگامی که بحث بیمه مطرح می‌شود، نخست به مسأله تأمین برمی‌خوریم و وقتی هم که مسأله تأمین را بررسی می‌کنیم به واژه امنیت می‌رسیم که در تمامی ابعاد آن باید مورد توجه قرار گیرد. اما امنیت چیست؟ امنیت سرمایه است، نیروست. انسان هرچه به دست می‌آورد در سایه آن باید بتواند به رشد و تعالی و توسعه دست پیدا کند و در جهت بهبود شرایط زندگی خویش گام بردارد. انسان اصولاً باید بتواند به توسعه انسانی بیندیشد. هنگامی که بحث امنیت سرمایه مطرح می‌شود این فرد باید بتواند به آینده خویش امیدوار باشد، به سرمایه‌گذاری خود امیدوار باشد، به اینکه سرمایه‌اش را بتواند حفظ کند و به اینکه در یک حرکت ناگهانی، همه دار و ندارش را از دست ندهد؛ باید امیدوار باشد و ما در حقیقت اگر بخواهیم به بیمه با این دیدگاه که باید ایجاد امنیت کند توجه کنیم درمی‌یابیم نگرشهایی که در جامعه امروز ما برای مردم وجود دارد کم نیست و این بیانگر نارساییهایی در امر بیمه است.

هرگاه این احساس به افراد دست بدهد که اگر مشکلی برایشان به وجود آید مورد حمایت قرار خواهند گرفت آن زمان است که می‌توان گفت که یک بیمه خوب و مناسب در کشور وجود دارد. وقتی که موضوع بیمه را مطرح می‌کنیم باید به این مسأله بازگردیم که مردم به هنگام رخدادهای گوناگون و حوادث مختلف طبیعی و غیرطبیعی که ممکن است برایشان اتفاق بیفتد درباره بیمه چگونه فکر می‌کنند: هم کسانی که در پی امنیت سرمایه‌شان، در اندیشه امنیت صنعت و تجارت و خدماتشان هستند یا در بخش کشاورزی فعالیت می‌کنند و امنیت را برای کار و تولید و محصولشان می‌خواهند، هم کسانی که به‌طور فردی در جامعه تلاش می‌کنند و بیمه شخصی هستند. در این زمینه باید گفت که مردم، امروز بیمه را به عنوان جریمه می‌شناسند، به عنوان امری الزامی و قانونی که اگر این الزام از پشت آن برداشته شود شاید بسیاری از افراد خودشان را

از میدان خارج کنند. یکی از دلایل آن نیز به گذشته نه چندان خوب صنعت بیمه در کشور ما و این فرهنگ که «هرچه می توانی دریافت کن و هرچقدر می توانی پرداخت مکن» باز می گردد. حاکمیت این تفکر بر بیمه کشور باعث شده بود تا مردم احساس کنند که آنچه را می پردازند، نه برای دریافت خدمات بیشتر در آینده بلکه جریمه ای است که الزاماً و اجباراً باید پردازند. چیزی معادل مالیات. مالیات را به چه شکلی می گیرند؟ بیمه هم در ردیف مالیات قرار می گیرد. البته مالیات را هم نمی توان جریمه تلقی کرد آن هم وقتی برای ارائه خدمات بیشتر به کشور و مردم دریافت می شود اما به دلیل عملکردهای غیراصولی و ناصحیح، نوعی کار اجباری و الزامی تلقی شده. به طوری که اگر همین امروز بیمه آزاد و اختیاری شود بسیاری از کسانی که در بخش کارگری کار می کنند از زیر مجموعه بیمه خارج خواهند شد که چند علت دارد:

۱. ناآشنایی جامعه کار با فرهنگ بیمه که شاید به دلیل ناآشنایی و بی توجهی به محسناتی باشد که بیمه دارد.

۲. آنان سالها پول پرداخته اند اما از خدمات کافی و لازم برخوردار نشده اند.

۳. توجه به مسائل زودگذر و روزمره و بی توجهی به آینده؛ با این همه، اگر نسبت به عملکردها و فعالیتها توجه و دقت بیشتری به کار رود، شاید بتوان این تقیصه را برطرف کرد و درجهت بهبود شرایط بیمه گام برداشت.

بیمه امروز در کشور ما به دلیل دولتی بودن متأسفانه در میدان رقابت قرار نگرفته یعنی اصولاً رقابت وجود ندارد تا افراد و مؤسسات به رقابت با یکدیگر پردازند و سعی کنند خدمات بیشتری ارائه دهند، درست مثل بانکداری؛ در بانکداری هم شرایط، یکطرفه است: یک طرف تعیین می کند و طرف دیگر می تواند بپذیرد یا نپذیرد. در صنعت بیمه، در بخشی که مربوط به نیروی انسانی، خدمات درمانی و تأمین اجتماعی است نیز همین اوضاع و احوال حاکم است. گفته می شود: ۱. بیمه شوید؛ ۲. بیمه تان باید در این مؤسسات باشد؛ ۳. شرایط هم این است. دیگر برای بیمه شونده چه اختیاری باقی می ماند؟ مؤسسات بیمه چه انگیزه ای برای تلاش بیشتر دارند؟ رقابتی که می تواند موجب توسعه و پیشرفت کار بشود اصولاً وجود ندارد و به دلیل نبود رقابت می بینیم که در این بخش، نوعی رکود و خمود و جمود بر مسأله بیمه حاکم شده و اگر ما بخواهیم در این زمینه تلاشی نو را آغاز کنیم (حتی اگر قانون اساسی، بیمه خصوصی را به آن شکل مجاز نداند) باید روشهای جدیدی پیدا شود. در این بخش، توسعه لازم امر بیمه بدون رقابت مهیا نخواهد شد. نوعی سازش و هماهنگی میان مؤسسات بیمه هم در این مورد می تواند زیان رساننده باشد. یعنی مؤسسات بیمه دولتی هم باید حتی المقدور با

همدیگر رقابت کنند. نباید نرخهای خودشان را با همدیگر تنظیم کنند. هر چقدر که مؤسسه‌ای بتواند خدمت بیشتری ارائه کند و دریافت کمتری داشته باشد، رضایت بیشتر مردم را به دست می‌آورد.

در همین دومین «سمینار بیمه و توسعه»، بحثی هم به میان آمد درباره اینکه در مالزی یا بعضی از کشورهای دیگر شرایط بیمه به چه ترتیب است؛ میزان دریافت‌های آنها در چه حدی است. چند سال پیش، سفیر کشور سوئیس می‌گفت که ما کارگری داریم که در سفارت ایران کار می‌کند، حق بیمه خوبی از وی می‌گیرید اما پرداختها بسیار کم است. نسبت به سوئیس، شما بسیار کم می‌پردازید. چرا پرداخته‌تان پایین است. به نظر می‌رسد که بی‌توجهی به مؤسسات بیمه باعث شده تا هزینه‌های سربار افزایش یابد و فشارش بر گرده بیمه شده سنگینی کند.

اگر بیمه، عقدی مستقل و تابع اجاب و قبول فرض شود و اگر به بیمه از باب شرعی نگریسته شود، به این شکلی که با دیه آمیخته شده، تصور نمی‌رود صحیح باشد. اگر به مبانی شرعی کار هم توجه شود باز به همین نکته خواهیم رسید. آنجا می‌گوید بیمه به صورتی صحیح است که شما تمام خسارت را بپذیرید. البته شاید بشود شرط ضمن عقد کرد اما اصل بر پذیرش تمامی خسارت است. مثلاً در بحث درمان، واژه‌ای اختراع می‌شود به اسم فوانشیز که ترجمه‌اش در فرهنگ لغات بنده (آخر هر کسی یک فرهنگ لغات شخصی هم دارد) یعنی ذبه. یعنی ذبه دولت یا مؤسسات بیمه. چون دیدند نمی‌توانند اداره کنند، مبلغی از هزینه درمان را بر دوش بیمه شده نهادند. بیمه باید به این شکل خدمات ارائه دهد که اگر فردی هر مبلغی پرداخت کرده به نسبت مبلغی که می‌پردازد تأمین و امنیت پیدا کند. برای مثال، در مجموعه کارگری کشورمان چقدر بیمه شده داریم که ۵ سال، ۱۰ سال، ۱۵ سال و بعضی هم ۲۰ سال حق بیمه پرداخت کرده‌اند. در دوران گذشته به شکل پراکنده پرداخت می‌کردند و نمی‌توانستند بازنشسته شوند. اگر از کارافتادگی برایشان پیش می‌آمد، نمی‌توانستند از مزایایش استفاده کنند. اکنون هم کسی حاضر نیست اینها را برایشان جمع و محاسبه کند و به آنها خدمتی ارائه دهد. در جریان اصلاح ساختار اقتصادی کشور، مقاومت زیادی کردیم که کارگران از محیطهای تولیدی خارج نشوند. گفته می‌شد که این کار، کار خوبی نیست. باید این تعدیل و جابه‌جایی صورت بگیرد، برای اینکه این واحدها بتوانند اصلاح ساختار داشته باشند. در آلمان و انگلستان و جاهای دیگر نیز این کار را کردند. پاسخ این بود که در آن کشورها، بیمه بیکاری محکمی هم پایش بود. بیمه بیکاری که در آن کشورها، وسیله کار، وسیله کنترل و وسیله حمایت است، در نزد ما به شکل تشریفاتی درمی‌آید. مثلاً فرض کنید ۷۰ هزار یا ۱۰۰ هزار بیمه بیکاری دریافت می‌شود، واقعاً میزان

بیکارهای ما همین قدر است. وقتی گفته می‌شود کسی که از واحدهای تولیدی اخراج شد اگر به میل و اراده اخراج شده باشد حق بیمه بیکاری دریافت نمی‌کند، این چه معنا دارد؟ یعنی حتماً باید با کارفرمایش دعو کرده باشد تا بیمه بیکاری به او پرداخت شود. هنگامی که گفته می‌شود کسی که کارش را از دست داده به دلیل یک حرکتی اقتصادی صورت گرفته و به او بیمه بیکاری پرداخت نمی‌شود این چه معنا دارد؟ وقتی که به کارگران فصلی بیمه بیکاری پرداخت نمی‌شود چه؟ یا هنگامی که به کارگران پیمانکاری بیمه بیکاری پرداخت نمی‌شود؟ یا آنها که قبلاً کارشان را از دست داده‌اند و اینک نمی‌توانند بیمه بیکاری دریافت کنند؟ یعنی کسانی که می‌توانند از شرایط و امکانات استفاده کنند بسیار محدود و اندکند. یعنی خدمتی که ارائه می‌شود ناقص و ناتمام است. اگر واقعاً نظام صحیحی در بیمه وجود داشته باشد می‌تواند در همان جریان اصلاح ساختار اقتصادی کمک بسیاری بکند. بیمه یکی از عواملی بود که می‌توانست در آن زمینه بسیار فعال باشد اما متأسفانه نسبت به اصلاح نظام بیمه دیر اقدام شد. البته اکنون اوضاع خوب است و با سرعت خوبی هم دارند به پیش می‌روند، به ویژه اینکه مدیران کارآمد و دلسوزی هم در رأس بیمه قرار گرفته‌اند. با این همه، تا عقب‌افتادگی‌ها را جبران نکنیم نمی‌توانیم به شرایط مناسب دست پیدا کنیم. از هزینه‌های بیمه می‌شود بسیار آسان کاست. پولی که باید به افراد آسیب‌دیده پرداخت شود چقدر است؟ در مقابل، هزینه‌ای که برای آموزش همین مردم برای اینکه بتوانند خویشان را در برابر آسیبها حفظ کنند چقدر است؟ حتی یک صدم آن هزینه‌ها هم نیست. با یک پنجاهم مخارج حمایت از آسیب‌دیدگان می‌شد یک برنامه آموزشی برای این مردم ترتیب داد و از میزان آسیبها کاست. مانند مسأله بهداشت قبل از درمان است. این یک مسأله پیشگیری است که اگر به آن توجه شود، می‌توان هزینه‌ها را پایین آورد و جلو هزینه‌های کلان را گرفت.

اقتصادی بودن یا غیراقتصادی بودن، فقط در امور تولیدی یا بازرگانی مطرح نیست. در همه جا باید باشد، یکی هم همین صنعت بیمه. به جای ذبه در آوردن و سرباز زدن از پرداخت هزینه‌هایی مثل آتش‌سوزی، می‌توان فشار آورد تا واحدهایی که ایجاد می‌شوند حتماً به سیستمهای ایمنی مجهز باشند. یعنی تا وسایل اطفای حریقشان کامل نباشد، خبری از پرداخت خسارت نخواهد بود. هنگامی که به افراد آموزش داده می‌شود که چگونه جانشان را در مقابل وقایع و حوادث احتمالی حفظ بکنند، درحقیقت فرهنگ حفاظت و ایمنی در جامعه گسترش می‌یابد.

با سرمایه‌گذاری از منابع می‌شود درآمد مؤسسات بیمه را افزایش داد. هرچه جمعیت زیر

مجموعه مؤسسات بیمه افزایش پیدا کند هزینه سربار کاهش می‌یابد. هر اندازه مشتریانها و مشتاقان کمتر باشند، فشار کار بر شانه آن عده معدودی که در زیر مجموعه قرار می‌گیرند متمرکز خواهد شد و هزینه‌های بیمه و نرخ بیمه برای مردم افزایش پیدا خواهد کرد. اما هرچه به مجموعه افزوده شود و همراه با آن آموزش ارائه گردد، درآمدهای بیمه‌ای نیز افزایش خواهد یافت و پرداختها هم حتی می‌تواند کاهش یابد. در زمینه بیمه، دولت باید به این نکات توجه کافی داشته باشد. وقتی قرارداد بیمه‌ای با کسی منعقد می‌شود، تحت هیچ شرایطی نباید از امکانات و تسهیلاتی که به او ارائه می‌گردد کاسته شود.

تبلیغات را هم نباید فقط به رادیو و تلویزیون محدود کرد. از کارتون و پوستر و عکس و فیلم و نظایر آن باید برای آموزش استفاده کرد نه برای تبلیغات. تبلیغات بیمه، عمل آن است. بیمه شده‌ای که دار و ندارش سوخته باید از خدمات بیمه‌ای خوب استفاده کند. اگر چنین شود، او هم قضیه را برای دیگران تعریف خواهد کرد و مبلغی بی‌چیره و موجب برای بیمه خواهد شد. دیگران هم خواهند پذیرفت که بیمه چیز خوبی است. اما اگر این بیمه شده نگویخت دچار مشکل شود و جواب سربالا هم بشنود یا اصولاً کسی نباشد که پاسخش را بدهد، این بدترین تبلیغ برای بیمه خواهد بود.

به هر حال در این رهگذر، به نظر می‌رسد که دست‌اندرکاران صنعت بیمه و متولیان همین سمینار در جهت صحیحی گام برمی‌دارند اما عقب‌ماندگی‌ها هم زیاد است و همه باید دست به دست هم بدهیم تا این عقب‌ماندگی‌ها را جبران بکنیم، چرا که با صراحت می‌توان گفت که توسعه کشور بدون پرداختن به بیمه، با نقصان و نارساییهای بسیاری مواجه خواهد شد و با داشتن بیمه واقعی است که توسعه در بخش انسانی تحقق خواهد یافت.