

فعالان حوزه فین تک و اینشورتک از ضرورت ایجاد سندباکس
و استانداردهای لازم آن در صنعت بیمه می گویند

سندباکس؛ راهی برای تعامل با رگولاتوری یا سدی مقابل چابکی؟



لیداهادی



عمر اینشورتک در دنیا کمتر از یک دهه است؛ دورانی نه چندان دور، اما سخت و پرچالش برای استارت آپ هایی که باید صنعت بیمه سنتی و محافظه کار را تحت تأثیر روند نوآوری و خلاقیت خود قرار می دادند. به حتم صنعتی که به شدت در برابر هر تغییری مقاومت می ورزد، به راحتی پذیرای حرکت های نوآورانه نخواهد بود و هر تغییری در فرایندهای زنجیره ارزش آن با اما و اگرهای بسیاری همراه است. در این میان نداشتن سازوکاری مشخص برای رویارویی با رگولاتور و عدم وجود تصویری واضح و روشن از نیازهای صنعت و نداشتن بازخوردی مؤثر را نیز باید به مشکلات تازه واردان عرصه نوآوری صنعت بیمه اضافه کرد که البته به نوعی مشکل همه نوآوران صنایع مالی دنیا بود و به این ترتیب ایده اجرای سندباکس در صنایع مالی دنیا و به تبع آن در صنعت بیمه شکل گرفت. محیطی واقعی در مقیاسی کوچک با همه سازوکارهای واقعی برای کسانی که می خواهند نوآوری و خلاقیت در محیط بسته صنعتی مانند بیمه را تجربه کنند. فضایی تعریف شده از سوی رگولاتور بدون نیاز به اخذ مجوز که بستری واقعی برای آزمودن همه قابلیت های کسب و کارهای نوپا را فراهم می آورد. اما آیا اجرای سندباکس در صنعت بیمه مؤثر خواهد بود؟ آیا سندباکس راهکاری است برای ایجاد درک و تعامل بیشتر با نهاد ناظر یا ابزاری برای اعمال حاکمیت بیشتر؟ آیا سندباکس مانعی برای انجام روند نوآورانه و چابکی مورد انتظار از اینشورتک ها نیست؟ برای رسیدن به پاسخ این سؤالات پای صحبت تعدادی از فعالان حوزه اینشورتک نشستیم.

◀ سندباکس یک امتیاز ویژه است، نه یک حق مسلم!

سعید احمدی پویا، مشاور ارشد حوزه فین تک هلدینگ فناپ، سندباکس را نه تنها دارای مزیت های بسیاری برای کسب و کارهای صنعت بیمه که دارای مزایای زیادی برای رگولاتور جهت ایجاد تعامل با فضای نوآوری پیش رو تلقی می کند. به گفته او مهم ترین مزیت سندباکس ایجاد فضایی برای بروز نوآوری و آزمایش آن و حل تعارض های احتمالی با قوانین رگولاتوری است که از این طریق نهاد ناظر با خاطری آسوده به تعامل با نوآوری ها می پردازد. او در این باره می گوید: «با استقرار سندباکس نقطه

تماسی بین صنعت و رگولاتور پدید می آید که می تواند به راحتی توان کارشناسی صنعت را در خدمت خودش بگیرد و از آخرین تحولات و نظرات کارشناسی بهره مند شود که همین مزیت دیگری برای رگولاتور پدید می آورد و آن امکان تعدیل و به روزرسانی قوانین است. امکانی مهم که سبب پویایی و به روز بودن رگولاتور می شود. امروز رسیدن به این شرایط آرمانی، برای رگولاتورها بسیار دور از دسترس است و با صرف هزینه بسیار هم آن نقطه مطلوب حاصل نخواهد شد، اما با زیرساخت سندباکس این مسئله به سادگی، امکان پذیر است.»

به عقیده احمدی پویا ساختار سندباکس باید ارتباط میان رگولاتور و کسب و کارها را در قالب مشاوره و همکاری فعال طرفین ایجاد کند که از طریق این همکاری، رگولاتور قادر خواهد بود سیاست ها و قوانین را در طول یک فرایند عملیاتی به صورت چابک اجرا و نتایج را در فضایی شفاف مشاهده و ریسک های کسب و کار جدید را به طور دقیق شناسایی و مدیریت کند.

رئیس واحد کسب و کاری حوزه فین تک هلدینگ فناپ از مزیت سندباکس برای کسب و کارهای بیمه ای نیز می گوید: «سندباکس برای کسب و کارها و نوآوران این فرصت را فراهم می کند که در کمترین زمان ممکن به بازار و محیط عملیاتی دسترسی داشته باشند. سندباکس کمکی به کسب و کارها برای آزمایش محصولات و خدمات در محیط کنترل شده است و ضمن مدیریت ریسک، مدت زمان رسیدن به یک محصول بالغ و معرفی آن به بازار رقابتی را بسیار کوتاه می کند.»

او در جواب این سؤال که چرا با وجود این مزیت ها و فرصت های هیجان انگیز، شکل گیری سندباکس در کشورهای مختلف با تأخیر روبه رو بوده، به پیچیدگی های صنعت بیمه و قوانین قدیمی آن اشاره می کند و می گوید: «مهم ترین دلیل تعلل در اجرای سندباکس وجود قوانین منسوخ و بسیار پیچیده، به ویژه در صنعت



سعید احمدی پویا، مشاور ارشد
حوزه فین تک هلدینگ فناپ



۳۰

ASAE TAAHONESH JIR

ماهنامه اختصاصی
فناوری های مالی ایران

بیمه است که این امر مختص کشور ایران نیست. در کشور آمریکا نیز این موضوع صدای تمامی نوآوران و کسب و کارهای پیشرو را درآورده است. هر کدام از ۵۰ ایالت آمریکا، رگولاتورهای خاص خود را دارند و یک کسب و کار نوآورانه برای عرضه محصول یا خدمت جدید در بازار آمریکا باید یک تیم را به اخذ مجوزهای متعدد از رگولاتورهای هر ایالت اختصاص دهد. این فقط در صنعت بیمه نیست و این معضل برای تمامی کسب و کارهای شاخه‌های مختلف فین تک وجود دارد. به عنوان نمونه پی پال برای خدمت نوآورانه خود در حوزه انتقال پول، از ۵۳ حوزه قضایی در آمریکا مجوز اخذ کرد.»

به گفته احمدی پویا امروز مهم ترین نکته، به روزرسانی و شفاف کردن قوانین در حوزه مالی، به ویژه صنعت بیمه است که البته به اهتمام ویژه مدیران و سیاست گذاران رگولاتورهای حوزه مالی، به خصوص صنعت بیمه نیاز دارد؛ صنعتی که شاخه‌های مختلف آن، وضعیتی بسیار پیچیده تر از حوزه بانکی و پرداخت دارد و برای هر وضعیت، قوانین و آیین نامه‌های متعدد و مبهمی وضع شده است.

او در ادامه صحبت‌هایش به نکته مهمی اشاره کرد؛ اینکه دسترسی به سندباکس یک امتیاز ویژه است، نه یک حق مسلم؛ «تمام رگولاتورها در کشورهای مختلف، از کسب و کارها می‌خواهند که برای ورود به سندباکس، درخواست بدهند و همه درخواست‌ها پذیرفته نمی‌شود. به عنوان نمونه در انگلستان، مرجع راهبردهای امور مالی انگلستان که رگولاتور حوزه بانکی و بیمه است، فقط ۳۵ درصد از متقاضیان را در اولین گروه سندباکس خود پذیرفت. دلیل این موضوع هم آماده نبودن کسب و کارهای درخواست دهنده برای ورود به محیط سندباکس بود.»

به گفته او در شرایط فعلی کسب و کارهای پلتفرمی نسبت به کسب و کارهای سنتی، آمادگی بیشتری برای ورود به محیط سندباکس دارند. او در این باره عنوان می‌کند: «شاید این نکته مطرح شود که دغدغه کسب و کار سنتی ورود به سندباکس نیست. با پذیرش این فرض، کسب و کار سنتی جهت اخذ مجوز برای یک محصول یا خدمت جدید، باید مدت زمان بسیاری را سپری کند و بعد از فرایند طولانی اخذ مجوز، تازه به مرحله ورود به بازار رقابتی می‌رسد، در حالی که کسب و کاری که در سندباکس حضور دارد، از همان ابتدا مواجهه با بازار واقعی و مشتریان واقعی و البته محدود و کنترل شده را تجربه می‌کند و خدمات و محصولات خود را به مشتری واقعی ارائه می‌دهد و تمامی نقاط ضعف و قوت خود را در سریع ترین زمان ممکن شناسایی کرده و بهبودهای مورد نیاز را اعمال می‌کند. با این تفاسیر، مدت زمان عرضه محصول یا خدمت بالغ و ایجاد تجربه هیجان انگیز برای مشتریان در بازار رقابتی برای کسب و کارهای حاضر در سندباکس بسیار کوتاه تر است و همین یعنی برد



احمدی پویا: مهم ترین دلیل تعلل در اجرای سندباکس وجود قوانین منسوخ و بسیار پیچیده، به ویژه در صنعت بیمه است که این امر مختص ایران نیست. در کشور آمریکانیز این موضوع صدای تمامی نوآوران و کسب و کارهای پیشرو را درآورده است

طلایی در بازار رقابتی.»

او در جواب این سؤال که آیا سندباکس ابزاری برای اعمال حاکمیت بیشتر بر پیکره اکوسیستم نوآوری صنعت بیمه است یا راهکاری برای ایجاد درک و تعامل بیشتر با نهاد ناظر، به اهمیت نقش رگولاتور در این زمینه اشاره کرده و می‌گوید: «با این سؤال، نکته ظریفی را می‌توان تشریح کرد. سندباکس ابزاری در خدمت رگولاتوری است که به رگولاتور، چابکی بررسی و نظارت بر نوآوری و فرصت مواجهه مستقیم و از نزدیک با کسب و کارهای نوآورانه را می‌دهد، اما صرفاً پیاده سازی سندباکس در هر رگولاتور، تضمینی بر چابکی رگولاتور نیست. در تجربیات جهانی هم، رگولاتورهای کشورهای مختلف، پیاده سازی‌های متفاوتی داشتند. به همین دلیل چند وقت پیش، شرکت Baker McKenzie، گزارشی منتشر کرد و سندباکس‌های ۱۸ کشور را با هم مقایسه و نقاط ضعف و قوت هر سندباکس را در گزارش ترسیم کرد. در این گزارش تفاوت نگرش، استراتژی و پیاده سازی‌های متفاوت در رگولاتورهای کشورهای مختلف مشهود بود. حتی در مقالات مختلف، به نوآوران پیشنهاد شده قبل از انتخاب یک سندباکس، مواردی را در مورد آن سندباکس رگولاتوری بررسی و تحلیل کنند. مواردی مانند میزان تمایل رگولاتور متولی سندباکس به تشویق نوآوری در یک محصول و کسب و کار خاص، میزان درک رگولاتور متولی سندباکس، میزان انعطاف پذیری رگولاتور متولی سندباکس، میزان تعامل کسب و کارهای حاضر در سندباکس و میزان حضور رقبا در سندباکس.»

به گفته احمدی پویا هر کدام از این موارد می‌توانند سنجشی بر میزان کارایی یک سندباکس رگولاتوری در توسعه نوآوری باشند و حتی می‌توانند به عنوان شاخص‌هایی از سوی تحلیلگران و رسانه‌های تخصصی مورد پایش قرار بگیرند.

او در رابطه با اینکه آیا سندباکس مانعی برای سرعت انجام حرکات نوآورانه و چابکی مورد انتظار از اینشورتک‌هاست، به بحث حفاظت از مشتری اشاره می‌کند. به گفته احمدی پویا از زمان بحران گسترده مالی که در سال ۲۰۰۸ در جهان رخ داد، همه رگولاتورها سعی می‌کنند با بررسی و به روز کردن مقررات و استانداردهای گزارش دهی، پوششی گسترده برای محافظت از مشتریان شکل بدهند؛ به عنوان مثال در کشور سوئیس، طراحی و پیاده سازی الزامات قانونی جهت معافیت‌های لازم در سندباکس، نزدیک به دو سال (از ابتدای سال ۲۰۱۶ تا پاییز ۲۰۱۷) طول کشید و در نهایت لایحه سندباکس در ژانویه ۲۰۱۹ به اجرا درآمد. در نتیجه مهم ترین دغدغه رگولاتورهای پیشرو، ایجاد تعادل بین دو هدف مهم توسعه فضای نوآوری و حفاظت از مشتری است.

او در این باره می‌گوید: «در این فضا خود نوآوران و اینشورتک‌ها هم باید به کمک رگولاتور بیایند و با بررسی کامل ریسک‌های حوزه نوآوری، استراتژی، سیاست‌ها و ابزارهای پوششی یا محدود کننده تأثیر ریسک‌ها را به رگولاتور پیشنهاد بدهند تا تمامی زیست بوم در کنار هم

مهرتراکتس

گزارش

۳۱

خرداد ۱۴۰۱

سال ششم
شماره پنجاه و هشتم



بتوانند این تعادل را بین دو هدف مهم را برقرار کنند و از سوی دیگر، رگولاتور صنعت بیمه خیالش راحت شود که بررسی و تحلیل ریسک های ناشی از نوآوری، دغدغه اینشورتک ها هم هست و آنها در کنارشان هستند و در این راه دشوار تنها نیستند.»

◀ ریشه های بیمه با سندباکس سازگار نیست

سندباکس در صنعت بیمه همچون قوانین و دستاوردهای نیوتنی در بستر زمان است؛ سخت و نیازمند تحول ریشه ای، با همان شرایط دافعه اکوسیستم بیمه گری. به عقیده آرش فروزان، فعال حوزه اینشورتک، سندباکس بر اساس پیش فرض هایی که در مدل فکری اقتصاد نوآور و نه صرفاً پیشرو تعریف شده - از دید اجرایی مبتنی بر خرد جمعی و بر پایه دانش فردی و تعاملات فرموله نشده - حاصل تجربه است. به این معنا که به منظور ایجاد اکوسیستمی که ارکانی همچون نظارت، رصد، خوداحیایی، تعریف قوانین و البته توسعه به کمک ابزاری چون هوش مصنوعی را در خود خواهد داشت، صرفاً نمی توان به دانش بسنده کرد و باید برآیند دانش و تجربه را مورد استفاده قرار داد.

به عقیده این مشاور حوزه اینشورتک، سندباکس در مدل فکری مرسوم، ویژگی هایی همچون یکپارچگی، شفافیت، قابلیت اجتماع پذیری در تصمیم گیری و در نهایت نظارت بر پایه قوانین قابل بلوغ و خوداحیایی را خواهد داشت.

او با اشاره به ساختارهای سنتی صنعت بیمه، اجرای سندباکس در این صنعت را نیازمند یک تحول اساسی و از ریشه می داند. فروزان در این باره می گوید: «ریشه های صنعت بیمه در حوزه قوانین بیمه گری و دستورالعمل ها چندان با سندباکس سازگاری ندارد. حداقل تعریف سندباکس در دنیای کنونی که در آن بلاکچین و هوش مصنوعی به سرعت در حال نوردیدن مسیرها هستند، با قوانین کهنه سازگاری ندارد، آن هم برای سندباکسی که تعاریف مشخص و استاندارد در لایه جهانی برای آن وجود دارد. آنچه سال هاست منتظر آن هستیم،

بیشتر شبیه به یک محیط قابل استناد است که هم نهاد حاکمیت و نظارت و هم بازیگران صنعت بیمه و اینشورتک از آن می توانند بهره مند شوند و در نهایت کاربر نهایی یا همان بیمه گزار می تواند به برخی داده های آن استناد کند.» آرش فروزان در ادامه صحبت هایش از ویژگی هایی مفهومی صحبت می کند که باید در محیط سندباکس بیمه به آن توجه داشت:

- احراز هویت و سامانه های مبتنی بر امضای دیجیتال.
- ارزیابی ریسک، داده کاوی و داده پژوهی در الگوریتم ها و تصمیم هایی که آن را می توان چهارچوب نامید که از جمله دستاوردهای آن می توان به داده کاوی و هوش ریسک پذیری

توسط ابزارهای جدید با کلان داده شکل گرفته در سندباکس اشاره کرد.

● ابزار کنترل، نظارت و تدوین قوانین راهبردی در نرخ و پوشش به معنای ایجاد یک پلتفرم جامع و کامل که می تواند در بررسی ریسک، توزیع ریسک و نحوه برخورد با ریسک های در حال جهش و توسعه دستاورد داشته باشد. مانند ریسک های جدید سایبری در صنایع سنگین.

● ابزار کنترل، نظارت و تدوین قوانین راهبردی در برخورد با تقلب و ریسک که از جمله دستاوردهای آن می توان به سامانه های خودکار اشاره کرد که قادر است در زمان شناسایی ریسک از صدور تا پرداخت خسارت، نهاد ناظر و بیمه گر را همراهی کند.

● ابزارهای کنترل، نظارت و تدوین قوانین راهبردی در حوزه پرداخت های کارمزد، حوزه نرخ و دریافت حق بیمه به صورت یکپارچه و شفاف و حوزه پرداخت خسارت.

فروزان معتقد است تنها راه موفقیت اجرای سندباکس رها ساختن آن از چهارچوب های کهنه بیمه گری است. او در این باره ادامه می دهد: «سندباکس را نباید ماشین یا اتوماسیون رگولاتوری دیجیتالی بیمه گری در لایه های مختلف ریسک، پوشش و حق بیمه و پرداخت خسارت دانست که فرمان آن به دست حاکمیت و نهاد ناظر است و البته بهترین گزینه برای سکانداری آن همان بیمه مرکزی است. حداقل ترین پیش فرض برای این ابزار این است که نه تنها آن را از چهارچوب های کهنه بیمه گری رها سازیم، بلکه به آن خوراک داده ای درست بدهیم و از آن خروجی آینده پژوهانه در ابزار BI طلب کنیم که ابتدا و انتهای آن همان ریسک تا خسارت است و منافع ملی و فردی در آن مشهود است.»

به گفته فروزان کارکرد رگولاتوری بیمه گری دیجیتال در تعریف ساده همین چند فرایند و سامانه است که به همسویی بازیگران اصلی اکوسیستم بیمه نیاز دارد. او در این باره می گوید: «در صورتی که شرکت های اینشورتکی را از قالب فروش جدا کنیم و این امکان را بدهیم تا ابزار این سامانه و سندباکس را توسعه دهند، می توانیم با یک فرایند توسعه ای فراملی همراه شویم؛ مفهومی که سال هاست از آن عقب مانده ایم، اما به شدت روی GDP تأثیرگذار است. ما از لحاظ بیمه گری به بلوغ رسیده ایم، اما از لحاظ تعاریف رگولاتوری با ابزار سندباکس نیازمند بهره گیری از مفاهیم نوآوری و تحول هستیم. تجربه همواره تیغ دولبه ای بوده که امروز گریبان بیمه گری را حداقل در فضای دیجیتال گرفته، مانند همان لوپ دیجیتالی کردن فرایند کهنه



بیمه‌گری!

آرش فروزان معتقد است اگر سندباکس در چهارچوب‌های آن درست و موجه و البته آینده‌پژوهانه ترسیم و اجرایی شود، توسعه فضای اینشورتک و البته توسعه فرهنگ بیمه را شاهد خواهیم بود؛ شاهد اکوسیستمی با همان مدل فکری شهر آتلانتیسی که نفع نهایی آن را فرد و البته اقتصاد ملی خواهد برد.

این فعال حوزه اینشورتک معتقد است اگر سندباکس با در نظر گرفتن همه پیش‌فرض‌های لازم اجرا شود، نه تنها سدره کسب‌وکارهای نوپا نخواهد بود، بلکه می‌تواند کسب‌وکارهای اینشورتکی را به بازیگران مطلوب بیمه مرکزی و حاکمیت تبدیل کند، ولی با توجه به معماری اقتصادی ایران نمی‌توان به آینده آن امیدوار بود.

او در این رابطه توضیح می‌دهد: «طبق پیش‌فرض‌ها اکوسیستم می‌تواند متناسب با داده‌کاوی و ابزارهای هوش مصنوعی، قوانین را غربال و بالغ و خود و ارکان را قانونمند کند، اما در کشوری با معماری اقتصادی ایران، نمی‌توان انتظار داشت که سندباکس ابزاری حاکمیتی نشود. هرچند در اقتصاد نوآور، خود رگولاتوری تعاریف مشخصی دارد.»

به گفته او شاید فرایندهای کهنه و ساختارگرا در قالب سندباکسی که فقط قوانین کهنه را اتوماسیون کرده باشد، یک دست‌انداز بزرگ باشد اما تجربه نشان داده که نوآوری مسیر خود را پیدا می‌کند و جریان خود را خواهد داشت.

◀ سندباکس رابط بین قوانین سخت با روند خلاقیت است

سندباکس محیطی امن و بسته است که می‌توان در آن پروژه‌های مختلف را در معرض آزمون قرار داد؛ محیطی واقعی که کاربرانی واقعی دارد و شرکت‌های کوچک و استارت‌آپ‌ها می‌توانند به راحتی وارد این محیط واقعی شوند و کسب‌وکار یا ایده خودشان را مورد آزمون و ارزیابی قرار دهند.

علیرضا عقیلی، بنیان‌گذار استارت‌آپ هشتگ بیمه، مهم‌ترین مزیت اجرای سندباکس را صرفه‌جویی در زمان و هزینه می‌داند. به عقیده او با حضور در سندباکس زمان و هزینه‌ای که کسب‌وکارهای کوچک صرف آزمون و خطا می‌کنند، بسیار کاهش می‌یابد. در واقع می‌توان در سریع‌ترین زمان ممکن و با کمترین صرف انرژی به این نتیجه رسید که آیا ایده یا محصول مورد نظر، راهکاری مفید برای چالشی هست یا نه.

به گفته این فعال حوزه اینشورتک، مهم‌ترین وظیفه سندباکس ایجاد انطباق بین قوانین سخت و روند خلاقیت و نوآوری است که اگر این اتفاق بیفتد، بسیاری از معضلات حل می‌شوند. او در این باره توضیح می‌دهد: «مسئله این است که آیا واقعاً این اتفاق

دست می‌دهد؟ بله. کشوری مانند انگلستان توانست در حوزه مالی سندباکس ایجاد کند و به شرکت‌های کوچک اجازه داد تا از API های بانک‌ها استفاده کرده و سرویس‌های آنها را آزمایش کنند. انگلستان نمونه موافقی از اجرای سندباکس است که زمینه‌ساز حرکت‌های نوآورانه زیادی شد. اما آیا این موضوع در همه جای دنیا به خصوص در ایران امکان‌پذیر است؟»

عقیلی با اشاره به دورماندگی صنایع مالی ایران از قابلیت‌های سندباکس معتقد است که صنایع باید چابکی و چالاکی مورد نظر را از محیط سندباکس به دست بیاورند که در این میان صنعت بیمه به سبب ساختارهای سنتی خود، نسبت به دیگر صنایع نیازمند حرکات بزرگ‌تری است.

او معتقد است صنعت بیمه در پاسخگویی به نوآوری‌ها و خلاقیت‌ها بسیار کندتر از سایر صنایع عمل می‌کند و لازم است با اجرای استاندارد سندباکس، چابکی لازم را به آن وارد کرد؛ «استارت‌آپ‌های بیمه‌ای سال‌ها بود که مشغول کار بودند و در این مسیر با نمایندگان سنتی چالش داشتند. چالش آنها هیچ‌وقت حل نشد تا اینکه به یکباره کارگزاران آنلاین از راه رسیدند. آیا واقعاً کارگزاری آنلاین فضای درستی برای استارت‌آپ‌ها بود؟ سوای بحث فروش، اینشورتک‌های دیگری که مشغول ارائه خدمات هستند، باید چه مجوزی دریافت کنند؟ شاید اگر سندباکس چهار سال پیش اتفاق افتاده بود و گروه‌هایی که در حوزه فروش آنلاین بیمه فعال هستند، در بستر سندباکس دست به آزمون و خطا زده بودند، آن وقت می‌توانستند سرویس‌های بهتری ارائه بدهند و چه بسا اگر از همان ابتدا قوانین درستی برای همه تدوین می‌شد امروز همه در سردرگمی قرار نداشتند؛ همان چیزی که امروز در برخورد نهاد ناظر با استارت‌آپ‌های بیمه‌ای شاهد هستیم.»

علیرضا عقیلی می‌گوید در صورت عدم پیاده‌سازی سندباکس در صنعت بیمه، نهاد ناظر به عنوان تنها مرجع قانون‌گذار در این عرصه، به سبب سیاست‌های خاص مدیران خود ممکن است در دوره‌های زمانی خاص دچار تصمیم‌گیری‌های سلیقه‌ای شود؛ مسئله‌ای که ناگزیر در زمان عدم وجود یک سازوکار مشخص دست می‌دهد؛ «باید قبول کنیم که فناوری و نوآوری به زنجیره ارزش بیمه وارد شده و باید به آن تن بدهیم. حالا ممکن است فناوری قسمتی از زنجیره ارزش را تقویت و قسمتی را حتی مختل کرده باشد. مثل فروش آنلاین بیمه که فروش سنتی را مختل کرد. خب در این شرایط تکلیف چیست؟ مسیر فناوری را که نباید قلع و قمع کرد، بلکه بهترین راه آزمودن آن در مسیری استاندارد با سازوکارهای مشخص است.»

علیرضا عقیلی، بنیان‌گذار استارت‌آپ هشتگ بیمه



مهرتراکس

گزارش

۳۳

خرداد ۱۴۰۱

سال ششم
شماره پنجاه و هشتم



از نگاه علیرضا عقیلی کنترل شکست، افزایش ضریب نفوذ و کاهش عوامل محدودکننده فعالیت استارت‌آپ‌ها از مهم‌ترین دستاوردهای سندباکس در صنعت بیمه است.

او مزیت پیاده‌سازی سندباکس را نه فقط برای استارت‌آپ‌های بیمه‌ای که حتی برای نهاد ناظر هم می‌داند؛ چراکه رگولاتور می‌تواند در محیط آزمون سندباکس نظارت فناوری محور را نیز ایجاد کند. نظارت هوشمند و به دور از سلیقه‌زدگی نیز از دیگر مزیت‌های سندباکس خواهد بود.

به گفته عقیلی اگر ساختار سندباکس در صنعت بیمه پیاده شود، بحث عدالت و عدالت محوری نیز در میان شرکت‌ها معنا خواهد داشت و شاهد رقابت سالم‌تری بین استارت‌آپ‌های مختلف خواهیم بود؛ چراکه در این صورت دیگر صرفاً مقبولیت ایده و محصول مهم است، نه فاکتورهایی مانند سرمایه یا دامنه روابط.

مدیرعامل هشتگ بیمه، شناسایی فرایندهای نوآور از طریق بیمه مرکزی، کمک به نهاد ناظر برای تدوین و ارتقای قانون‌هایی مطابق با شرایط خاص کسب‌وکارهای نوپا، نزدیکی صنعت با نوآوری مانند آنچه در زمان شیوع کرونا اتفاق افتاد و ایجاد فضای مشارکتی بین تمامی اعضای اکوسیستم بیمه را از دیگر مزایای استقرار سندباکس در صنعت بیمه می‌داند که باید هرچه سریع‌تر طبق چهارچوب و سند مقرراتی تدوین و اجرا شود.

◀ رگولاتور باید عضو بی طرف سندباکس باشد

طیبه قنبری، مدیرعامل تحلیلگران هوشمند ژرفا یکی از بزرگ‌ترین مزایای سندباکس را شفاف کردن رویه ورود فناوران و نوآوران به صنعت بیمه می‌داند؛ چراکه در حال حاضر هیچ چهارچوب خاصی برای ورود نوآوری به صنعت بیمه و محک امکان‌سنجی آن وجود ندارد و در این راستا سندباکس می‌تواند زیرساختی در اختیار نوآوران قرار بدهد تا محصول خود را در مسیری مناسب و با ائتلاف انرژی و وقت کمتری محک بزنند.

به عقیده قنبری با تدوین سندباکس در صنعت بیمه رویه و چهارچوبی وجود خواهد داشت که طی آن کسب‌وکارهای نوپا می‌توانند مسیر درست ارائه یک محصول یا خدمت را به صنعت بیمه بهتر نشان بدهند. او در این باره می‌گوید: «گاهی مسیر سعی و خطا برای محک‌زدن یک محصول یا خدمت جدید در صنعت بیمه آن قدر طولانی می‌شود که ممکن است تازه‌واردان تاب‌آوری لازم را نداشته باشند و در میانه راه منصرف شوند. اما با تدوین سندباکس این عده می‌توانند در فضایی کاملاً واقعی اما محدود محصول‌شان را ارائه بدهند. سندباکس شانس بزرگی برای کسب وکارهای نوپاست تا میزان اشتباهات‌شان کمتر شود و سعی و خطاها را روی مسیر نوآوری خودشان متمرکز کنند؛ چراکه امروز بیشترین میزان سعی و خطا برای استارت‌آپ‌هایی که قصد ورود به صنعت

بیمه را دارند، بر شرایط و وضعیت صنعت بیمه و سازوکارهای ورود به آن و سیاست‌های فعالیت در آن متمرکز است.»

مدیرعامل اینشورتک ژرفا افزایش نرخ ورود فناوری و نوآوری به صنعت بیمه را از دیگر مزایای سندباکس می‌داند: «این روزها خیلی‌ها می‌گویند ما آن قدر حرکت نوآورانه در صنعت بیمه نداریم که بخواهیم هزینه سنگین پیاده‌سازی سندباکس را متحمل شویم؛ چراکه پیاده‌سازی سندباکس منابع مالی و نیروی انسانی متخصص زیادی نیاز دارد. به نظرم این نگرش اصلاً درست نیست. شاید نبود نوآوری و فناوری به سبب نبود همین رویه شفاف باشد. شاید اگر مسیر روشن شود، افراد بیشتری به این سمت گرایش پیدا کنند. به نظرم این استدلال درست نیست. سندباکس خودش می‌تواند راهی برای ورود بیشتر نوآوری به عرصه بیمه باشد.»

او دو کاربرد مهم برای سندباکس در صنعت بیمه متصور است؛ اول فراهم آمدن شرایطی برای آزمون محصول و دیگری آزمون سیاست‌ها و قوانین. در واقع سندباکس نه فقط مزیت‌هایی برای کسب‌وکارهای نوپا دارد که حتی رگولاتور را نیز منتفع می‌کند. قنبری معتقد است با تدوین سندباکس نهاد ناظر می‌تواند به فقدان‌ها و کاستی‌ها پی ببرد.

او در این باره توضیح می‌دهد: «ما در ایران سی و چند شرکت بیمه داریم. فرض کنید تعداد محدودی از این شرکت‌ها محیط کوچک آزمون شوند، به این ترتیب قانون‌گذاری می‌تواند برای تأیید قانون جدید یا لغو سیاستی از گذشته، به جای اعمال نظر روی تمامی شرکت‌های بیمه، روی شمار اندکی از جامعه آزمون وارد عمل شود و بر اساس بازخوردهایی که از این جامعه آزمون می‌گیرد، درباره پیاده‌سازی رویه‌ای که در پیش گرفته، تصمیم بگیرد. در واقع قانون‌گذار بر اساس بازخوردهایی که می‌گیرد، قوانین کلی را تنظیم می‌کند.»

این فعال حوزه اینشورتک معتقد است با تجمیع داده‌هایی که ناخودآگاه در زمان حضور و فعالیت اینشورتک‌ها در فضای سندباکس اتفاق می‌افتد، می‌توان به تعاملی سازنده میان اینشورتک‌ها و نهاد ناظر امید داشت؛ «رگولاتور کاملاً به محیط سندباکس نظارت دارد و طی فرایند استاندارد که اینشورتک‌ها در زمان ورود و فعالیت در سندباکس انجام می‌دهند، اطلاعات و داده‌های زیادی به صورت مستند به دست می‌آورد.

در واقع هدف سندباکس این است که بر اساس فعالیت اینشورتک‌ها در محیط آزمون، یکسری داده جمع‌آوری شود و



طیبه قنبری، مدیرعامل
تحلیلگران هوشمند ژرفا

حمایت بیمه مرکزی با الگوی سندباکس از استارت‌آپ‌ها



قاسم نعمتی

رئیس مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات بیمه مرکزی

مهرتراکس

گزارش

۳۵

خرداد ۱۴۰۱

سال ششم
شماره پنجاه و هشتم

صنعت بیمه و بیمه‌گری کسب‌وکار فنی و پیچیده‌ای بوده و دارای ابعاد و لایه‌های حرفه‌ای و فنی زیادی است. ممکن است بیمه‌گری از دور بسیار ساده به نظر بیاید، اما وقتی از نگاه فعالان و مجریان این حوزه به این حرفه نگاه کنید، متوجه حساسیت‌ها و پیچیدگی‌های خاص آن خواهید شد؛ بنابراین لازم است اجرای هرگونه طرح نوآورانه و فناوریانه در این صنعت با احتیاط کامل و سنجش تمامی جوانب مربوطه انجام شود؛ در نتیجه سندباکس گزینه و پیشنهادی عالی برای استقرار و جاری و ساری کردن ایده‌ها، طرح‌ها، ابداعات و نوآوری‌ها در صنعت بیمه خواهد بود.

در رابطه با موضوع سندباکس در بیمه باید عرض کنم که شاید با این عنوان رسمی در صنعت بیمه و به خصوص در بیمه مرکزی اتفاق و اقدامی صورت نگرفته باشد، اما اگر با ساختار بیمه مرکزی آشنایی داشته باشید، در چارت سازمانی بیمه مرکزی دو اداره به نام‌های «طرح‌های نوین بیمه‌ای» و «طرح‌ریزی و نوآوری» وجود دارد که در واقع با همان مفهوم سندباکس، ولی بدون اشاره به این واژه در نام‌شان (به دلیل داشتن قدمتی بیش از مصطلح شدن واژه سندباکس)، به جاری‌سازی و نظارت بر ایده‌های نوآور نگاه می‌کنند. در عمل نیز با اقداماتی سندباکس‌گونه در بیمه مرکزی، به خصوص در سالیان اخیر، ایده‌های بسیار خوبی به بار نشست که از آن جمله می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱. تولید دستگاه مکانیزه‌ای که بدون نیاز به اپراتور به‌طور خودکار بیمه‌های درمان اتباع خارجی ورودی به کشور را صادر می‌کند.
۲. تولید سامانه کشف تقلب و تخلف که توسط جمعی از دانش‌آموختگان شریف و با همکاری یکی از شرکت‌های بیمه انجام شده است. این سامانه فعلاً در رشته شخص ثالث عمل می‌کند و قابل توسعه به رشته درمان و سایر رشته‌ها نیز هست.
۳. موضوع راننده‌محوری و ارزیابی و تعیین درجه ریسک راننده با شاخص‌های مختلف که این سامانه نیز مبتنی بر داده‌کاوی عمل می‌کند و با روش‌های مربوطه سوابق مشتری را با شاخص‌های مختلفی که فعلاً ۱۳ شاخص پیشنهاد شده، ارزیابی می‌کند.
۴. تولید و ارائه موبایل اپلیکیشن برای تشکیل پرونده خسارت‌های خرد و بدون نیاز به کروکی پلیس که مراحل نهایی تولید و ارائه و سفارشی‌سازی این سامانه مطابق با نظر بیمه مرکزی در حال انجام است و ان شاء الله بعد از دریافت تأییدیه لازم مرحله پایلوت آن به اجرا در خواهد آمد.

این طرح‌های پیشنهادی با الگوی سندباکس تاکنون حمایت و به انجام رسیده یا در حال انجام هستند. لازم است به این واقعیت نیز اشاره شود که استارت‌آپ‌هایی که اکنون در صنعت بیمه مشغول فعالیت هستند، خیلی مبتنی بر اصول سندباکس وارد صنعت نشده‌اند؛ بنابراین هم خودشان و هم بیمه‌گران و هم نهاد ناظر با چالش‌های عمده‌ای روبه‌رو هستند.

ورود آنها خیلی سریع و با تعجیل بود؛ بدون اینکه مراحل آزمایش، پایلوت و کنترل‌های سندباکسی را طی کرده باشند. در سندباکس، عرف بر این است که در محدوده زمانی تعیین شده و منطبق با شاخص‌های مشخصی پذیرش ایده، اجرای واقعی طرح و ایده را به‌طور محدود به بوته آزمایش گذاشته و به بلوغ برسانند، اما متأسفانه ورود فراگیر و آزمون نشده آنها چالش‌های بسیاری را به بار آورده و اساساً ایده آنها به شکل عجیبی از اینشورتک به کارگزار آنلاین تغییر کرده که احتمالاً هدف خود این شرکت‌ها نیز این نبوده؛ بنابراین آنها را از اینشورتک بودن خارج و به شبکه فروش و عرضه محصولات بیمه‌ای تبدیل کرده است. بر همین اساس خیلی موافق به کار بردن واژه اینشورتک برای این شرکت‌ها نیستیم.

بسیاری از کسب‌وکارهای نوآور در کشورمان به‌صورت خودجوش و بدون هرگونه نظارت کسب‌وکاری، وارد شده و درست و غلط فراگیر می‌شوند و بعد از بروز اشکالات و اعتراضات از ناظر حوزه خواسته می‌شود با مأموریت حمایت وارد شود که متأسفانه دیگر برای تغییر و اصلاح دیر شده و ناگزیر باید وقت، انرژی و منابع صرف مدیریت عواقب سوء مربوطه شود. ♦

بعد بر اساس داده‌های به‌دست آمده تصمیم گرفته شود که آن نوآوری خاص چه از نظر رگولاتور، چه فناور مجاز است وارد صنعت بیمه شود یا خیر. با این اوصاف نهاد ناظر با تجمیع داده‌ها به شناختی از نوع و نحوه فعالیت اینشورتک‌ها می‌رسد که این اتفاق بسیار خوبی است؛ زیرا تاکنون سابقه نداشته که نهاد ناظر اطلاعات اینشورتک‌ها را جمع‌آوری کند. بعضاً نمایشگاه‌ها محل تقاطع اینشورتک‌ها و نهاد ناظر هستند، اما فرصت شناخت کافی و عمیق به دست نمی‌آید و نهاد ناظر فقط در این فرصت‌ها با کلیت کار آنها آشنا می‌شود و فقط زمانی که نوآوران و فناوران وارد سندباکس شوند، اطلاعات بسیار جامع و مبسوطی از آنها به دست می‌آید. به این ترتیب هم اینشورتک‌ها با قواعد و قوانین نهاد ناظر ملموس‌تر مواجه می‌شوند و هم رگولاتور به‌طور عمیق‌تر به قابلیت‌های آنها پی می‌برد و همین باعث می‌شود تا درک و تعامل بیشتری بین دو طرف به وجود بیاید.»

قنبری با همه مزایایی که برای سندباکس فهرست می‌کند، معتقد است چنانچه پیاده‌سازی آن با استانداردهای خاص خود صورت نگیرد، نه فقط چابکی و چالاکی لازم را به اینشورتک‌ها نمی‌دهد که حتی سدی می‌شود بر روند نوآوری آنها. او در این باره می‌گوید: «در حالت معمول اینشورتک‌ها یا باید خودشان به‌صورت مستقیم با شرکت‌های بیمه وارد صحبت شوند یا از طریق عناصر کلیدی صنعت، راهکار خودشان را ارائه دهند که فرایندی بسیار طولانی و زمان‌بر است، ولی در چهارچوب یک سندباکس استاندارد که در آن اینشورتک‌ها نباید بیشتر از یک زمان خاصی در صف انتظار باشند، می‌توان گفت که سندباکس نه تنها جلوی چابکی را نمی‌گیرد که برعکس به فرایندها چابکی هم می‌بخشد.

فقط در یک سناریوی خاص است که سندباکس مانع چالاکی اینشورتک‌ها می‌شود، آن هم زمانی است که یک اینشورتک تجربه و بلوغ کافی از تعامل با صنعت بیمه را داشته و بازار خودش را دارد و حالا می‌خواهد محصول نوآورانه خاصی را وارد بازار کند. اگر این شرکت مجبور باشد از سندباکس عبور کند، به احتمال زیاد مقداری از بازار خودش را از دست می‌دهد که البته اگر چهارچوب سندباکس به‌درستی پیاده شود و اینشورتک‌ها فقط در بازه زمانی خاصی در صف سندباکس باشند یا زمان آزمون فرایندها خیلی طولانی نباشد، این اتفاق نمی‌افتد.»

به عقیده قنبری اگر همه استانداردهای پیاده‌سازی سندباکس رعایت شود، آن وقت باعث چابکی و سرعت بیشتر فعالیت اینشورتک‌ها خواهد شد و لازم است در این میان سندباکس حتماً از سوی نهاد ناظر به‌عنوان عضو بی‌طرف اکوسیستم بیمه پیاده‌سازی و اجرا شود؛ رویکردی که خودش از معضلات و چالش‌های تدوین و پیاده‌سازی سندباکس در صنعت بیمه کشور به‌شمار می‌رود. ♦