

تأثیر فن آوری اطلاعات بر صنعت بیمه

ترجمه و تألیف: عباس اسفندیاری^۱

چکیده

امروزه بشر با نوع جدیدی از فن آوری به نام فن آوری اطلاعات مواجه شده است. این فن آوری به سرعت رشد کرده و کاربردهای فراوانی در تمام جنبه های زندگی دارد و سبب افزایش سرعت اطلاعات، پردازش آنها و تولید نتایج شده است. هم چنین با فراهم سازی امکان ارتباط سریع، بسیاری از هزینه ها کاهش یافته است. در صنعت بیمه نیز فن آوری اطلاعات سبب تغییرات عمده ای شده است. مهم ترین تأثیر فن آوری بر صنعت بیمه افزایش قدرت پردازش اطلاعات مشتریان و نیز انجام دقیق تر تحلیل های ریسک مورد نیاز بیمه ای است. در این مقاله تأثیر فن آوری اطلاعات بر صنعت بیمه از جنبه های مختلف بررسی می شود.

مقدمه

گسترش ارتباطات، افزایش امکانات و برقراری روابط اقتصادی، تجاری، سیاسی و اجتماعی میان جوامع مختلف نه تنها موجب گسترش تقاضای جهانی کالاها و خدمات می شود بلکه لزوم مشارکت تمام کشورها در پاسخگویی به تقاضای جهانی را فراهم می کند. این امر منجر به استفاده و ابداع فن آوری های نوین و جدید شده که در این مسیر، امروزه فن آوری اطلاعات و ارتباطات بیشتر مورد توجه قرار گرفته است و به سرعت رو به گسترش است و پیشرفت آن، جوامع دنیا را دستخوش تغییر بنیادی کرده است. فعالیت ها، مشاغل، مهارت ها و فرهنگ ها همه تحت تأثیر این فن آوری قرار گرفته و متحول شده اند. در واقع عصر اطلاعات و ارتباطات آغاز شده است و روز به روز شاهد رشد و

۱. کارشناس گروه نشریات علمی و تخصصی پژوهشکده بیمه

توسعه بیشتر فن آوری اطلاعات و ارتباطات در گوشه و کنار دنیا هستیم. این امر منجر به تحولات زیادی می شود و به طور کلی فرهنگ و شکل زندگی اجتماعی را دستخوش تحولات اساسی خواهد کرد.

به کارگیری فن آوری نوین همه چیز را متحول کرده و موجب پیدایش تحولات عمده ای هم در نگرش ها و هم در روش ارائه محصولات و خدمات شده است. صنعت بیمه نیز از این امر مستثنا نخواهد بود و می بایست به منظور پیشرفت فن آوری و با استفاده از فن آوری اطلاعات با کنار گذاشتن شیوه های سنتی و استفاده از روش های جدید برای انجام امور و فعالیت هایش گام بردارد. به نظر می رسد آینده صنعت بیمه کشور و ادامه حیات آن تا حد زیادی متکی به موفقیت در بهره برداری از فن آوری اطلاعات باشد، دلیل این ادعا را می توان افزایش توجه مسئولان کشورهای دیگر در به کارگیری این فن آوری دانست و مسئولان بیمه ای کشورمان برای این که بتوانند در بازارهای آتی از قدرت رقابت برخوردار باشند می بایست در جهت شناسایی و استفاده از فن آوری اطلاعات تلاش کنند.

فن آوری اطلاعات چیست؟

فن آوری اطلاعات یکی از فاکتورهای مهم پیشرفت در قرن حاضر است که به ایجاد دگرگونی و تحول در روش های زندگی، آموزش، کار و مسائل دیگر پرداخته است. پیشرفت محاسبات کامپیوتری و فن آوری ارتباطات، زیر ساخت های جدیدی را برای تجارت، پژوهش های علمی و فعالیت های اجتماعی ایجاد می کند.

فن آوری اطلاعات به رغم باور عمومی سابقه ای چند هزار ساله دارد. در دوران باستان می توان شبکه ای از راه ها، چاپارها، ایستگاه ها و برج های علامت دهی را به مانند مفاهیمی که امروزه در اینترنت از آنها استفاده می شود دانست. امروزه فن آوری اطلاعات به مجموعه ای از روش ها و ابزارها گفته می شود که برای تولید، پردازش و عرضه اطلاعات به کاربر به کار می رود و نهایتاً به افزایش بهره وری در حوزه هایی از قبیل بانکداری، بیمه، بنگاه های توزیع و... منجر می شود.^۱

۱. یوسف فلاطی، "مکانیزاسیون صنعت بیمه چالش ها و روش ها"، مجموعه مقالات همایش صنعت بیمه و فناوری، ۱۳۸۳، ص ۳۳.

فن آوری اطلاعات تحولات شگرفی در دستیابی به اطلاعات به وجود آورده و بسترهای ارتباطی استواری را فراهم کرده است. صنعت بیمه نیز مانند دیگر صنایع می تواند از مزیت های این فن آوری بهره بگیرد به طوری که توسعه فن آوری اطلاعات و ارتباطات منجر به ایجاد شبکه ای عظیم با مقیاس جهانی می شود و شرکت های بیمه می توانند با استفاده از این فن آوری با تمام جهان در ارتباط باشند و محصولات خود را عرضه کنند.

به کارگیری فن آوری اطلاعات و ارتباطات در صنعت بیمه به منظور دسترسی سریع به اطلاعات و استفاده از آن، برای تصمیم گیری و برنامه ریزی ضروری است و موارد زیر را می توان از دلایل این ضرورت دانست:

- تنوع خدمات بیمه ای و شرایط بسیار متفاوت حاکم بر هر یک از بیمه نامه ها موجب می شود که انجام محاسبات با توجه به شرایط متفاوت به صورت طبیعی مشکل شود، لذا استفاده از فن آوری اطلاعات، محاسبات را آسان تر می کند.
- شبکه فروش گسترده شرکت های بیمه موجب می شود که هماهنگی این شرکت ها و نمایندگی هایشان با یکدیگر کمتر شود لذا می توان با استفاده از این فن آوری فاصله های مکانی و زمانی را از بین برد و شرکت ها و نمایندگی ها به یکدیگر نزدیک تر شوند.
- نگهداری اطلاعات انواع بیمه نامه ها و مشتریان شرکت های بیمه به وسیله این فن آوری جدید، راحت تر و با کیفیت بالا صورت می گیرد.
- فعالیت های بیمه ای نیاز به حجم بالای اطلاعات و آمار و ... دارند و مدیریت اطلاعات به شیوه سنتی کار بسیار مشکلی است. با استفاده از فن آوری اطلاعات می توان کیفیت مدیریت این اطلاعات و آمار را بالا برد.

امروزه بسیاری از کشورهای توسعه یافته و در حال گذار در تلاش هستند که با تدوین و اجرای پروژه های بیمه الکترونیک، خود را با واقعیت ها و محیط جدید منطبق سازند و از مزایای آن بهره مند شوند. واقعیت این است که اگر طرح های بیمه الکترونیک به گونه ای کارآمد و هدفمند طراحی و اجرا شود، می تواند اصلاحات نهادی عمیقی را در بخش صنعت بیمه به عمل آورد.

بیمه الکترونیک^۱ را می توان استفاده از فن آوری های اطلاعاتی و ارتباطی برای ایجاد تحول در بیمه و فرایند بیمه گری از طریق قابل دسترس تر، کارآمدتر و پاسخگوتر کردن آن دانست. به عبارت دیگر، بیمه الکترونیک به معنای بهره گیری از فن آوری های اطلاعاتی و ارتباطی برای ایجاد فرآیند جدیدی از بیمه است که با جامعه اطلاعاتی و شبکه ای همخوان باشد. برای آن که استراتژی به کارگیری فن آوری اطلاعات در صنعت بیمه با موفقیت انجام شود می بایست شرایطی وجود داشته باشد از قبیل:

- ایجاد زیر ساخت تکنولوژیکی
- فراهم کردن زیر ساخت سازمانی
- تأمین نیروی انسانی آگاه و متخصص در زمینه فن آوری اطلاعات
- وجود زیر ساخت حقوقی، اعتماد و امنیت اطلاعات
- فراهم کردن زمینه برای انجام رویه های اداری و خدمات آن به شکل الکترونیکی و دیجیتال.

هر چند با استفاده از فن آوری اطلاعات می توان پرداخت حق بیمه، دریافت بیمه نامه و کارهای دیگری را انجام داد ولی در برخی از کشورها محدودیت هایی وجود دارد که اجازه کامل عملیات الکترونیکی را نمی دهد. در سطح جهانی برای حمایت از تحقق پرداخت حق بیمه و توزیع بیمه نامه به صورت آن لاین مقررات به طور مداوم در حال اصلاح و تغییر بوده و هر روز تمهیدات جدیدی برای اجرای آن در حال افزایش است.

در کشور ما ایران نیز استفاده از فن آوری اطلاعات در صنعت بیمه از جمله موضوعات مهمی است که توجه زیادی را به خود معطوف کرده است. بازار بیمه کشور روز به روز در حال رشد و شکوفایی است و به تدریج بر میزان تجربه خود در این حوزه می افزاید. بدیهی است که در این میان اطلاعات و پردازش داده ها نقش مهمی در صنعت بیمه دارد و دور از واقعیت نیست اگر بیان شود که تکیه گاه اصلی در فعالیت های بیمه ای اطلاعات و پرورش آن به کمک عنصر تجربه است. از طرف دیگر کشور ما در مسیر پیوستن به سازمان جهانی تجارت است و این موضوع نیز اهمیت استفاده از

۱. سخنرانی ریاست کل بیمه مرکزی ایران، در همایش صنعت بیمه و فناوری اطلاعات، ویژه نامه همایش، ۱۳۸۳ ص ۱۲.

فن‌آوری اطلاعات را در بخش‌های مهم اقتصادی به ویژه صنعت بیمه را مشخص می‌کند. در جبهه رقابتی امروز برای این که شرکت‌های داخلی بتوانند درست تصمیم‌گیری کنند، همچنین قدرت رقابت با شرکت‌های خارجی را داشته باشند می‌بایست به سمت به کارگیری فن‌آوری‌های برتر بروند و در این میان (به دلیل استفاده روز افزون از فن‌آوری اطلاعات و تجارت الکترونیک) استفاده از فن‌آوری اطلاعات ضرورت پیدا می‌کند، لیکن به نظر می‌رسد این صنعت آن چنان که باید از این امر استفاده نکرده است. البته گفتنی است که استفاده از فن‌آوری اطلاعات در صنعت بیمه علاوه بر مزایای بسیار، ریسک‌ها و خطرهایی را نیز به همراه دارد. در قسمت زیر به پاره‌ای از آثار به کارگیری فن‌آوری اطلاعات بر صنعت بیمه اشاره می‌کنیم.

آثار فن‌آوری اطلاعات بر صنعت بیمه

الف) کاهش هزینه‌ها

شرکت‌های بیمه به دلیل نیازمندی به اطلاعات و آمارهای فراوان همواره هزینه زیادی را صرف بایگانی کردن، توزیع و طبقه‌بندی فیزیکی اسناد، با توجه به بزرگی و کوچکی، شرکت می‌کنند، و همچنین این امر منجر به اتلاف وقت کارمندان برای جابه‌جایی این اسناد و مدارک کاغذی می‌شود، به طوری که طبق مطالعات انجام شده روزانه در محیط کار ۳۰ درصد از زمان کاری کارمندان در کارهایی چون جابه‌جایی و طبقه‌بندی اسناد و مدارک تلف می‌شود.^۱ با به کارگیری فن‌آوری اطلاعات و روند رو به گسترش این فن‌آوری شرکت‌های بیمه می‌توانند با یک بررسی موشکافانه و اقدام برنامه‌ریزی شده در جهت کاهش هزینه‌ها و همچنین کاهش وقت تلف شده کارمندان بکوشند.

ب) افزایش سطح فرهنگ بیمه

یکی از مشکلات صنعت بیمه کشور که به کندی روند توسعه این صنعت شده منجر است نبود فرهنگ بیمه‌ای در میان افراد جامعه است. با به کارگیری فن‌آوری و فن‌آوری اطلاعات می‌توان از طریق سایت‌های اینترنتی اطلاع‌رسانی بیمه انجام داد و حتی با ارسال نامه‌های الکترونیکی (E-Mail)

۱. معصومه کریمی، "نقش فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات در ارتقای صنعت بیمه" پایان‌نامه دوره کارشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب.

به مشتریان در جهت بالا بردن سطح فرهنگ بیمه تلاش کرد (البته در این زمینه اقداماتی صورت گرفته است که می توان برای مثال سایت www.Sanatebimehblogfa.com را نام برد). با شناساندن خدمات بیمه ای، ظرفیت بازار بیمه کشور را بالا برد و از طریق ارتباطات مخابراتی و حذف محدودیت های مکانی ناشی از به کارگیری اینترنت کالایی را با سهولت و کیفیت بهتر ارائه کرد.

پ) حذف لایه میانی مدیریت

تجربه سایر کشورها در به کارگیری فن آوری اطلاعات در سازمان ها نشان می دهد که با استفاده از فن آوری لایه میانی مدیریت در این سازمان ها حذف شده است. زیرا نوع اطلاعاتی که این افراد گردآوری، تجزیه و تحلیل و گزارش کردند، به راحتی و به صورت مستقیم میان مدیران و کارکنان عملیاتی قابل جابه جایی است. از طرف دیگر کارکنان می توانند بدون واسطه مسائل و مشکلات خود و محیط کار را با مدیران عالی مطرح کنند که این امر روند رفع مشکلات را تسریع می کند.

ت) از بین رفتن محدودیت زمانی و مکانی

با کمک فن آوری اطلاعات تولید سفارشی در عین حفظ مزایای تولید انبوه امکان پذیر است و لذا تغییر بنیادینی در بازار کسب و کار صورت می گیرد. سازمان های بیمه برای دسترسی به بازارها، دیگر محدودیت های جغرافیایی را نخواهند داشت و به کارگیری این فن آوری موجب می شود که هر کس در هر گوشه از کشور و حتی جهان بتواند مشتری شرکت های بیمه داخلی و خارجی شود و بر این اساس محدودیت های زمانی و مکانی از بین می رود.

ث) افزایش امنیت اطلاعاتی

هسته اصلی در قرارداد بیمه اطلاعات است و بیمه گر و بیمه گذار با تکیه بر اطلاعات دریافتی است که به انجام معامله یا عدم انجام آن تصمیم می گیرند. بیمه گر نیازمند آگاهی از چگونگی ریسک، خصوصیات و سوابق بیمه گذار است و بیمه گذار نیز به اطلاعاتی از قبیل سابقه فعالیت شرکت، نرخ حق بیمه و غیره نیاز دارد. برخی اوقات اطلاعاتی که میان بیمه گر و بیمه گذار مبادله می شود برای هر یک از طرفین اهمیت زیادی دارد و دسترسی افراد دیگر به این اطلاعات ممکن است موجب بروز مسائل و مشکلاتی برای آنها شود. در چنین صورتی مسئله امنیت اطلاعات اهمیت پیدا می کند. استفاده از

فن آوری جدید همه این موارد را امکان پذیر کرده است، به گونه ای که سبب افزایش امنیت بیمه گر و بیمه گذار می شود. همانند سایر ابعاد فن آوریک، مسئله امنیت اطلاعات نیز موضوعی است که هر روز در این زمینه پیشرفت های تازه روی می دهد.

ج) تسریع در دستیابی به اطلاعات

با استفاده از فن آوری اطلاعات تأخیر ناشی از تهیه مدارک لازم از بین می رود. هم چنین به کمک ابزارهای دیگر می توان به گردش اطلاعات سرعت بخشید و حتی اقدام های لازم را به صورت مکانیزه و الکترونیکی انجام داد و به این ترتیب به ارائه خدمات سرعت بیشتری بخشید و موجبات رضایت بیشتر و بهتر مشتری را فراهم کرد.

چ) افزایش قدرت رقابت

با استفاده از فن آوری اطلاعات- همان طور که عنوان شد- هزینه های اداری کاهش می یابد و این امر به پایین آمدن قیمت تمام شده منجر می شود. از طرفی با کم شدن مراجعه مشتریان به شرکتها و شعبه های مربوطه، زمینه برای کاهش هر چه بیشتر محصولات (انواع بیمه) و افزایش کیفیت آنها و همچنین سهولت در ارائه خدمات (صدور و پرداخت) به صورت الکترونیکی و خودکار فراهم می آید و قدرت رقابت شرکت بیمه با سایر شرکت های رقیب افزایش می یابد (برای مثال تقریباً یک سوم حق بیمه در بخش درمان مربوط به هزینه عملیات اداری آن است که با مکانیزه کردن می توان میزان آن را فوق العاده کاهش داد و در نتیجه حق بیمه را پایین آورد).

استفاده از فن آوری اطلاعات موانع ورود به بازار را کاهش می دهد. در گذشته بسیاری از کالاهای بیمه ای از طریق نمایندگان وابسته یا دلان مستقل توزیع می شد، از آنجا که سرمایه گذاری های عظیمی برای راه اندازی چنین شبکه توزیعی لازم است، عموماً بیمه گران قدیمی به اندازه کافی در مقابل رقبای جدید محافظت می شدند. در حال حاضر فن آوری اطلاعات امکان دسترسی مداوم به بازار بیمه را به ازای هزینه ای قابل قبول برای شرکت های جدید فراهم کرده است. همچنین به کارگیری این فن آوری موجب شده تا اطلاعات بیشتری در دسترس باشد و شفافیت بازار افزایش یابد.

تمامی موارد بالا و به خصوص کم رنگ شدن موانع برای ورود به بازار، شفافیت بیشتر بازار و

حذف واسطه‌ها به تشدید رقابت و کاهش هزینه‌ها انجامیده است.

ح) حرکت از شیوه‌های سنتی به سمت مکانیزه شدن

با به کارگیری فن آوری اطلاعات می‌توان امور بیمه‌ای را که به صورت دستی و با استفاده از کاغذ صورت می‌گیرد مکانیزه کرد. همچنین به کارگیری این فن آوری به سازمان‌ها و افراد یاری می‌دهد تا از طریق وارد شدن در یک محیط کاملاً الکترونیکی، شیوه‌های کاری خود را تغییر دهند و جریان کاری مطمئن و سریعی را برای خود برقرار سازند.

خ) افزایش کیفیت ارائه خدمات

با استفاده از فن آوری اطلاعات تأخیر ناشی از تهیه مدارک لازم از بین می‌رود، هم‌چنین به کمک ابزارهایی می‌توان به گردش اطلاعات سرعت بخشید و حتی اقدامات لازم را به صورت مکانیزه و الکترونیکی انجام داد و به این ترتیب به ارائه خدمات سرعت بیشتری بخشید و موجبات رضایت بیشتر و بهتر مشتری را فراهم کرد.

موانع موجود بر سر راه توسعه فراگیر فن آوری اطلاعات در صنعت بیمه

در قسمت قبل آثار فن آوری اطلاعات بر صنعت بیمه بررسی شد. حال ذکر این نکته ضروری است که چگونه باید به سمت مکانیزاسیون صنعت بیمه حرکت کرد. البته باید توجه داشت که ممکن است هر شرکت بیمه به تنهایی با مشکل خاصی در این خصوص مواجه نشود ولی در کل صنعت بیمه با مشکلاتی برخورد خواهد کرد که با یک بررسی جامع و عمیق در روند امور رایج به نظر می‌رسد موانع و مشکلات زیر به عنوان پیش نیاز بر سر راه توسعه فراگیر فن آوری اطلاعات در صنعت بیمه وجود دارند:

۱. عدم هماهنگی قوانین و مقررات

در بعضی از موارد قوانین با روش‌های مکانیزه‌ساخته‌شده ندارند و کارشناسان فن آوری اطلاعات را با معضلات خاصی روبه‌رو می‌کنند. بیمه به دلیل جایگاهی که در اجتماع دارد و پوششی که برای بیمه‌گذار در قبال افراد دیگر ایجاد می‌کند، رابطه تنگاتنگی با سایر سازمان‌ها و به ویژه مراجع قضایی خواهد داشت و نیز قوانین و مقررات مدنی مصوب تأثیر به‌سزایی بر آن دارند. در پاره‌ای از موارد قوانین مصوب به گونه‌ای هستند که امکان گنجانیدن و لحاظ کردن آنها به طور مکانیزه در سیستم‌های شرکت‌های بیمه، به دلایل فنی و عدم هماهنگی میسر نیست. در واقع می‌توان گفت قدم اول اصلاح

قوانین و مقررات است به گونه ای که دیگر مانعی در به کارگیری فن آوری های جدید در صنعت وجود نداشته باشد.

۲. ضعف در شاهره های اطلاعاتی

شرکت های بیمه در سرتاسر کشور گسترش یافته اند و فاصله جغرافیایی بین این مراکز با شعبه های اصلی برای جمع آوری اطلاعات مشکل ساز است. از طرفی برای ایجاد بستر مخابراتی در سطح کشور تمهیدات مناسبی اندیشیده نشده است و این مسئله یکی از موانع بر سر راه استفاده و رشد فن آوری اطلاعات در تمامی زمینه ها و مخصوصاً صنعت بیمه است.

۳. عدم مطالعه کاربردی در خصوص فن آوری اطلاعات در حوزه بیمه

در حوزه صنعت بیمه مطالعات و پژوهش های چندانی در خصوص به کارگیری فن آوری اطلاعات صورت نگرفته است، لذا چگونگی استفاده از این فن آوری در این بخش مهم چندان واضح و روشن نیست. این موضوع موجب می شود که مشکلات بسیاری در به کارگیری این فن آوری در بخش بیمه به وجود آید، لذا ابتدا باید تحقیقات مناسب و کاربردی انجام شود زیرا فقط بدین وسیله می توان به طور شایسته از این فن آوری استفاده کرد.

۴. نبود عزم جدی برای به کارگیری فن آوری اطلاعات

یکی از موانعی که بر سر راه توسعه فن آوری اطلاعات وجود دارد نبود عزم جدی در گذر از اقتصاد سنتی به اقتصاد دانش محور است که از الزامات توسعه فن آوری اطلاعات و ارتباطات است و این امر میسر نمی شود مگر این که مسئولان پی به ضرورت این امر ببرند که برای حضور در بازارهای جهانی می بایست به سمت روش های جدید حرکت کنیم و روش های سنتی را کنار بگذاریم. می توان پاره ای از مشکلات دیگر را به صورت زیر مطرح کرد:

- نبود سرعت کافی در شکل گیری دولت الکترونیکی
- فراگیر نشدن کارت های اعتباری و به طور کلی عدم توسعه نسبی بانکداری الکترونیکی
- نبود متخصصان و کارشناسان کارآمد فن آوری اطلاعات
- فراهم نبودن زمینه برای انجام رویه های اداری و خدمات آن به شکل الکترونیکی و دیجیتال

نتیجه گیری

برای این که فن آوری اطلاعات بتواند به صورت راهبردی در سطح صنعت بیمه استفاده شود، به برنامه ریزی دقیقی نیاز است. این برنامه ریزی شامل مطالعه عمیق در فرهنگ سازمانی، توانایی صنعت بیمه، شناسایی وضعیت موجود برای انجام تغییرات و غیره است. همچنین می بایست مهارت های موجود در صنعت بیمه در زمینه فن آوری اطلاعات بررسی شود تا این اطمینان حاصل شود که نیروی انسانی مناسب و کافی برای نگهداری سیستم ها وجود دارد. در قرن حاضر که تجارت الکترونیک و بهره گیری از فن آوری اطلاعات در اولویت قرار گرفته است می بایست به منظور استفاده از این فن آوری در صنعت بیمه مشکلات و موانع موجود بر سر راه به کارگیری آن به درستی شناسایی و برای رفع آنها کوشش شود. تنها در این صورت است که می توان از آثار فن آوری اطلاعات بر صنعت بیمه مانند افزایش کارایی، افزایش قدرت رقابت و غیره بهره مند شد. از طرف دیگر کشور ما در مسیر پیوستن به سازمان جهانی تجارت است و برای این که صنعت بیمه بتواند در این روند موفقیت کسب کند، می بایست از روش های جدید بازاریابی و تجارت استفاده کند که یکی از روش های جدید، استفاده از فن آوری اطلاعات و تجارت الکترونیک است. لذا ضرورت استفاده و به کارگیری این فن آوری نمود بیشتری پیدا می کند و مسئولان می باید برای تحقق این امر جدیت بیشتری نشان دهند.

واژگان کلیدی:

فن آوری، اطلاعات، بیمه، بیمه الکترونیک

منابع:

۱. آستین، عبدالله. " فن آوری ارتباطات و اطلاعات و استراتژی فروش شرکت های بیمه"، مجموعه مقالات همایش صنعت بیمه و فن آوری، پژوهشکده بیمه، ۱۳۸۳.
۲. توانا، نفیسه. " فن آوری اطلاعات و ارتباطات در صنعت بیمه و تاثیر آن بر فروش"، پایان نامه دوره کارشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب، دانشکده مدیریت و حسابداری، بهمن ۱۳۸۳.
۳. غربالی مقدم، یونس. "کسب و کار الکترونیک یک الزام در تجارت جهانی"، تدبیر، شماره ۱۴۱.
۴. کریمی، معصومه. " نقش فن آوری اطلاعات و ارتباطات در ارتقای صنعت بیمه"، پایان نامه دوره کارشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب، دانشکده مدیریت و حسابداری، بهمن ۱۳۸۳.
۵. محمد نژاد، حمید رضا. " بررسی تاثیر تجارت الکترونیک بر صنعت بیمه کشور با تاکید بر شرکت سهامی بیمه ایران"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، رشته مدیریت بازرگانی، ۱۳۸۳.