

Желізняк Р. Й., кандидат економічних наук, старший викладач кафедри фінансів, Національний університет «Львівська політехніка», м. Львів, Україна

ORCID ID: 0000-0001-9033-4490

e-mail: roman.y.zhelizniak@lpnu.ua

Бонетський О. О., кандидат економічних наук, асистент кафедри фінансів, Національний університет «Львівська політехніка», м. Львів, Україна

ORCID ID: 0000-0002-5797-0310

e-mail: orest.o.bonetskyi@lpnu.ua

Жулевич М. І., студентка кафедри фінансів, Національний університет «Львівська політехніка», м. Львів, Україна

Розвиток світового ринку страхування в умовах діджиталізації

Анотація. Діджиталізація є масовим явищем у сучасному світі, яке торкнулося будь-якої сфери діяльності. Цифрові технології фундаментально змінюють розвиток бізнесу. Для страхових компаній не менш важливим є відповідати сучасним технологіям суспільства. Основною метою статті є визначення особливостей діджиталізації та її впливу на розвиток ринку страхування в Україні. Технології, аналітика, достатнє фінансування є важливим фактором для забезпечення успішного впровадження цифрових інновацій у розвиток страхової компанії. Також виокремлено основні переваги та недоліки впровадження цифрових технологій для учасників ринку страхування. Визначено, що одним із найважливіших завдань діджитал-трансформації страхового ринку є задоволення потреб існуючих і потенційних клієнтів, підвищення ефективності та зменшення витрат страхових компаній. Крім того, штучний інтелект, який буде використовуватися, забезпечить підтримку клієнтам на будь-якому етапі страхування. Використання чат-ботів дозволить цілодобово залишатися з клієнтами на зв'язку у будь-якій частині світу. Діджиталізація страхового ринку призведе до збільшення кількості задоволених клієнтів, зменшення часу на оформлення документів, зменшення кількості помилок, які виникають через людський фактор. Порівняння українського та світового досвіду страхування в умовах діджиталізації свідчить про істотну різницю у розвитку. Це зумовлено тим, що для українського страхового ринку це є зовсім новий напрям, який потребує детального вивчення, поглиблення, аналізування та впровадження у діяльність. Проте для успішного становлення страхових компаній серед інших необхідно не стояти на місці, а швидко розвиватися. Тому впровадження цифрових технологій у діяльність страхових компаній в сучасних умовах є доцільним та необхідним процесом.

Ключові слова: діджиталізація; страхова компанія; онлайн-страхування; цифрова трансформація; світовий ринок страхування.

Zhelizniak R. Y., PhD (Economics), Senior Lecturer of the Department of Finance, Lviv Polytechnic National University, Lviv, Ukraine

Bonetskyi O. O., PhD (Economics), Assistant of the Department of Finance, Lviv Polytechnic National University, Lviv, Ukraine

Zhulevych M. I., Student of the Department of Finance, Lviv Polytechnic National University, Lviv, Ukraine

The World Insurance Market Development in the Conditions of Digitalization

Abstract. Introduction. Digitization is a widespread phenomenon in the today's world that has influenced every sphere of activity. Digital technologies are fundamentally changing business development. It is not least important for insurance companies to be up-to-date with current technology in society.

Purpose. That is why features of digitalization and its significant influence on Ukrainian insurance market development are described in the article. Technology, analytics, adequate funding are important factors in ensuring digital innovations successful implementation in an insurance company development.

Results. It is marked the main advantages and disadvantages of the digitalization for the insurance market participants. It is presented that one of the most important digital transformation tasks of insurance market is want satisfaction of existing and potential clients, efficiency improvement and cost reducing of insurance companies. In addition, the artificial intelligence that will be used will provide support to customers at any stage of insurance. Chatbots using will allow to stay in touch with customers anywhere in the world around the clock. Insurance market digitization will lead to the amount of satisfied customers' increase, to processing documents time decrease, to the amount of errors by human factor decrease. Comparison of Ukrainian and world insurance experience in terms of digitization showed a significant difference in development. The reason for this is that it is completely new area of focus for the Ukrainian insurance market, and it requires detailed study, intensification, analysis and implementation. In addition to this, it is necessary to be on the go and develop quickly for the successful development of insurance companies, among others.

Conclusions. *Therefore, digitalization in insurance companies' activities is an appropriate and necessary process in modern world.*

Keywords: *Digitization; Insurance Company; Online Insurance; Digital Transformation; Global Insurance Market.*

JEL Classification: *G22; C 87.*

Постановка проблеми. В умовах глобалізації світового ринку, зростання конкуренції, збільшення вимог споживачів необхідною умовою розвитку для бізнесу є стрімке та постійне впровадження цифрових технологій у діяльність. Для страхового ринку не менш важливим є відповідати сучасним технологічним вимогам суспільства. Процес діджиталізації є умовою швидкого розвитку страхових компаній, яка дає можливість підвищити ефективність, запропонувати нові послуги, покращити відносини з клієнтами та боротися з шахрайством. Відповідно це зумовлює страховиків змінити підходи до ведення діяльності, відмовитися від старих способів комунікації з клієнтами, розвивати страхові продукти та напрями їх реалізації. Під впливом діджиталізації спостерігається активне впровадження новітніх технологій на міжнародних ринках страхування, проте для деяких ринків такі процеси є новими та вимагають постійного покращення.

Аналіз останніх досліджень та публікацій.

Дослідженню впливу інноваційно-цифрових технологій на структурну перебудову економіки було присвячено праці А. Бабкіна [7], В. Гройсмана [1], О. Криворучко [4;5], Д. Наміота [10]. Тематика розвитку вітчизняного страхування, зумовленого впливом діджиталізації, підіймалася у наукових роботах Р. Пікус [9], Н. Приказюк [10] та інші. Зокрема, дослідженням світового ринку страхування займалися О. Андраде, А. Кумересана, Ф. Меммо, Д. Ріверо [19]. Основні проблеми трансформації страхового ринку в умовах діджиталізації активно вивчали В. Базилевич, О. Грішан, К. Коннар, Ф. Меллер [6] та інші.

Формулювання цілей дослідження. Метою статті є визначення впливу діджиталізації на ринок страхування та дослідження основних тенденцій розвитку страхових компаній.

Виклад основного матеріалу дослідження. Новітні цифрові технології все глибше проникають у світовий ринок страхування, не оминаючи жодного напрямку діяльності. Відповідно активно розвивається діджитал-страхування. Це новий вид страхування, який за допомогою інтернету, мобільних пристроїв та інших цифрових носіїв тісніше працює з клієнтами та надає їм послуги. Впроваджуючи цифрові технології у страхуванні, страхові компанії підвищують ефективність своєї діяльності та зменшують витрати, застосовуючи онлайн страхування. Зменшення витрат на страхові послуги відбувається шляхом зниження комісійних витрат, оренди приміщення, зменшення кількості працівників, відповідно заробітної плати. Страховим компаніям вигідно переходити на електронні канали продажу страхових продуктів, тому що це пришвидшує процес продаж, вивільняє робочий час на залучення нових клієнтів та покращення

процесів, зменшує ймовірність помилки через людський фактор тощо.

Перевагами діджиталізації для клієнтів, є те що механізм купівлі страхового продукту є максимально спрощеним. Для оформлення договорів не потрібно звертатися до офісу страхової компанії та висиджувати чергу. Потрібно лише заповнити онлайн-форму та сплатити відповідний страховий внесок. При цьому страховий договір неможливо сфальсифікувати. Ця інформація подається безпосередньо в базу даних страховика і без участі посередника, страховик економить на комісії агента, вигода від якої передається клієнтам у вигляді нижчих страхових сум. Для того, щоб повідомити про страховий випадок достатньо перейти на сайт компанії чи через мобільний додаток заповнити відповідну форму [8].

У ланцюжку продаж буде виключено страхових посередників. Це призведе також до зменшення ймовірності шахрайства. Так як часто траплялися випадки, коли недобросовісні страхові посередники після придбання полісу не вносили страхові премії у загальну базу. Відповідно договір страхування втрачає чинність та веде до інших негативних наслідків.

Діджиталізації страхування притаманні деякі недоліки. Серед них можна виділити: обмеженість у застосуванні провідних цифрових технологій через високу вартість послуг ІТ; перенаванчання працівників; посилення безпеки доступу до персональних даних; зміна перепровереної часом бізнес-стратегії; непорозуміння із постачальниками через відсутність спільного бачення кінцевого продукту. Вважаємо, що при чітко сформованій довгостроковій стратегії щодо впровадження цифрових технологій у діяльність, страхові компанії будуть позбавлені більшості проблем, в тому числі технічних [2].

Індустрія страхування вже деякий час переживає цифрову трансформацію зі спеціалізованим програмним забезпеченням страхових агентств, що дозволяє ефективно аналізувати та оцінювати ризики для підприємств та приватних осіб. Це дозволить управляти ризиками на більш індивідуальному рівні для покращення життя. Для успішного ведення бізнесу страхові компанії повинні досягти балансу між клієнтською підтримкою та успішною реалізацією послуг. Для цього необхідно застосовувати інноваційний підхід обслуговування клієнтів, що передбачає покращення партнерства з іншими підприємствами та розробниками програмного забезпечення. Тільки розширюючи технічні можливості бізнес-процесів і приймаючи широкий спектр нових підходів і концепцій, страхові компанії зможуть отримати позитивний результат.

Відповідно до вимог суспільства, страхові компанії будуть змушені слідувати курсу цифрових трансформацій та знайти способи надати клієнтам більше можливостей для налаштування послуг, які вони купують. Фізичні особи готові тільки платити за ті предмети, які вони активно використовують, передбачаючи, що фахівці всіх областей надають продукт найвищої якості [3; 20].

Обсяг страхового ринку України в рази менший порівняно із розвиненими країнами світу. Це пов'язано із слабкістю економіки країни, низьким рівнем попиту на страхові послуги, недовірою населення до страхових компаній та іншими факторами. Відповідно іноземні страхові компанії, які активніше працюють на ринку, значно раніше почали впроваджувати цифрові технології у діяльність та пропонувати клієнтам онлайн-страхування. Згідно з рейтингом, який висвітлений The Balance commerce team, кращими компаніями цифрового страхування вважають Lemonade, Insurify, Root, Metromile, Oscar Health [17]. Це компанії, які максимально задовольняють клієнтів, враховуючи їх цифрові потреби.

Lemonade – цифровий страховик, заснований у 2015 р., який пропонує страхування житла. Компанія використовує штучний інтелект у вигляді чатботів для обробки претензій і надання страхових полісів. Програма «AI Jim» обробляє претензії власників полісів, а під час подання претензії додаток переглядає, обробляє, класифікую та надає зворотну відповідь.

Цифровий страховик Insurify використовує штучний інтелект, щоб надати послуги автострахування. Для заповнення даних у додатку необхідно завантажити копію номерного знака автомобіля. З 2016 року компанія використовує програму Evia, яка доступна в 30 штатах США. Для мінімізації часу штучний інтелект Evia збирає дані про водія та самостійно вносить персональну інформацію у реєстр.

Metromile – цифровий страховик, заснований у 2011 р., що пропонує автострахування для водіїв з малим пробігом через Metromile Pulse пристрій, що встановлений у транспортному засобі, який вимірює кілометри, які ви їдете. Metromile також пропонує розумний додаток для водіння, який виконує функції щодо оптимізації поїздки, діагностики стану автомобіля та попередження поломок. Програма

Metromile Pulse потенційно може заощадити до \$ 500 на рік на автострахуванні.

Важливо зазначити, що страхова компанія Root використовує додаток, який відстежує звички водіїв, такі як жорстке гальмування, пробіг, важкий поворот і багато іншого для розрахунку страхового тарифу. Найбільш визначальним фактором у визначенні ціни, яку платять за автострахування є здібності, відповідно лише досвідчені водії можуть претендувати на низьку ціну. Програма страхування підтримується на iPhone (5s і вище) і багатьма телефонами Android.

Страхова компанія «Oskar» працює з 2012 року та надає послуги медичного страхування. Додаток, який використовує компанія, пропонує цілодобові послуги лікаря за викликом, безкоштовні заняття з йоги та заняття для майбутніх мам. Цілодобово клієнти можуть консультуватися з лікарями, через додаток вони можуть отримувати рецепт [20].

В Україні Приват24 першим запропонував онлайн-страхування. Банк продає поліси провідних компаній, використовуючи сучасні цифрові та інші канали продажів. Згідно з інформацією банку, за 2018 р. клієнти отримали понад 189 млн грн страхових виплат. Компанія налічує 3,7 млн активних клієнтів і 1,31 млрд грн валових страхових платежів. На даний момент Приват24 пропонує автострахування, страхування комунальних послуг, страхування кредитного ліміту, туристичне страхування, страхування здоров'я, страхування нерухомості. Партнерами ПриватБанку за страхуванням є СК «Княжа», СК «Метлайф», СК «АХА Страхування», СК «Провідна», СК «Уніка» та інші.

Компанія Insurance Broker Insart – це страховий брокер, що надає послуги кібербезпеки, активно працює над запуском додатку для страхування приватних осіб. За попередньою інформацією, СПОКК мав би з'явитися у вільному доступі у вересні 2019 року. Додаток використовуватиме штучний інтелект, машинне навчання і обробку значного обсягу даних, завдяки цьому страховку можна оформити за декілька хвилин на смартфоні. Можна застрахувати не лише себе, а й домашніх тварин, техніку, застрахуватись від затримки рейсу, втрати багажу чи ключів [11; 17].

На прикладі деяких українських страхових компаній нами продемонстрована порівняльна характеристика різних видів онлайн-страхування, які пропонують клієнтам (табл. 1).

Таблиця 1 Доступні види онлайн-страхування на ринку України у 2019 р.

	СК «ПЗУ Україна»	СК «Альфа страхування»	СК «АХА Страхування»	СК «Уніка»	СК Укрфінстрах»
ОСЦПВ	+	+	+	+	-
Каско	+	+	+	-	-
Зелена карта	+	-	-	-	-
Страхування майна	+	+	-	-	-
Туристичне страхування	+	+	+	+	+
Страхування від нещасних випадків	-	+	-	-	-
ДМС	-	+	-	-	-

Джерело: систематизовано авторами

З даних, наведених у табл. 1, можемо зробити висновок, що СК «Альфа страхування» та СК «ПЗУ» найбільш активно займаються впровадженням онлайн-страхування. Серед інших страхових продуктів, які можуть придбати клієнти безпосередньо на офіційних сайтах страхових компаній є ОСЦПВ та туристичне страхування. Важливо зазначити, що на сайтах страхових компаній не завжди легко знайти список страхових продуктів, які можна придбати онлайн. Також процедура заповнення усієї інформації займає більше 15 хвилин.

Більше прибутку досягається шляхом захоплення ідеї та її просування, а не впровадженням нового продукту чи послуги. У цифровому середовищі необхідно у користувачів викликати бажання залучитися у спільну цифрову мережу страхових послуг. За допомогою маркетингових підходів та реклами потрібно впровадити тренд серед населення, яке активно користується цифровими девайсами, що «страхування у смартфоні» - це доступно, дешево та просто. Зацікавленість у страхових продуктах сприятиме зростанню рівня довіри клієнтів до страхових компаній та зміцненню конкурентних позицій на ринку.

Висновки. У 2019 р. цифрове перетворення у страхуванні зосереджено на автоматизації та створенні

більш розумних, просунутих у плані обробки програмного забезпечення. Штучний інтелект демонструє значні перспективи на ринку. В майбутньому українські страхові компанії повинні перейняти зарубіжний досвід та активно впроваджувати його у своїй роботі. Штучний інтелект збирається взяти на себе виконання простих рутинних завдань та сприятиме обробці великих обсягів інформації. Автоматизовані страхові агенти, такі як чатботи та радники, робитимуть перші кроки для надання клієнтам індивідуальних послуг, які будуть відповідати їхнім унікальним потребам та вимогам. Аналіз профілів користувачів для збору баз даних дозволить визначити стратегію комунікації для кожної конкретної особи, покращуючи страхові послуги. Компанії, які впроваджуватимуть автоматичні технології стануть свідками зростання продуктивності та прибутків завдяки більш точним прогнозам ринкових тенденцій та змін. Кібербезпека стане однією з головних позицій у списку пріоритетів у будь-якій системі управління страховими агентствами через чутливість даних, які вони обробляють. В кінцевому підсумку процес діджиталізації призведе до зростання стандартів надання страхових послуг і спрощення клієнтського доступу до них.

Література:

1. Гройсман В. Цифрова економіка здатна стрімко підвищити ВВП. *Новини економіки*. 2017. URL: <http://ua-ekonomist.com/16214-cifrova-ekonomka-zdatnastrmko-pdvishchiti-vvp-groyzman.html> (дата звернення: 20.08.2019).
2. Дем'янчук М. А., Гуржий К. С. Трансформація страхового ринку в умовах розвитку цифрових технологій. *Економіка та управління підприємствами*. 2018. №25. С. 272-278.
3. Краус Н. М., Краус К. М. Цифровізація в умовах інституційної трансформації економіки: базові складові та інструменти цифрових технологій. *Бізнес та інтелектуальний капітал*. 2018. №1. С. 211-214.
4. Криворучко О. С., Краус Н. М., Краус К. М. «Інноваційний ландшафт» у координатах світ-економіки. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2017. № 16. С. 3-10.
5. Криворучко О. С., Краус Н. М. Імперативи формування та доміанти розвитку цифрової економіки у сучасному парадигмальному контексті. *Парадигмальні зрушення в економічній теорії XIX ст.* : матеріали III Міжнар. наук.-практ. конф., 2–3 лист. 2017 р. Київ : КНУ ім. Т. Шевченка, 2017. С. 681–685.
6. Моташко Т. Розвиток світового ринку страхування в умовах діджиталізації. *Вісник КНУ ім. Т. Шевченка*. 2016. №5. С. 18-24.
7. Норец Н. К., Станкевич А. А. Цифровая экономика: состояние и перспективы развития. *Инновационные кластеры в цифровой экономике: теория и практика* : материалы науч. – практ. конф., 17–22 мая 2017 г. Санкт-Петербург: Изд-во Политехн. ун-та, 2017. С. 173–179.
8. Перехід страхового ринку в онлайн. *Insurance Ukraine* : веб-сайт. URL: <https://insuranceukraine.online/statti/perehid-strahovogo-rinku-v-onlajn/> (дата звернення: 20.08.2019).
9. Пікус Р., Заколюдажний В. Інноваційний розвиток страхової діяльності як основа підвищення її ефективності. *Вісник КНУ ім. Т. Шевченка*. 2015. № 168. С. 72 – 80.
10. Приказюк Н., Моташко Н. Роль інтернету в реалізації страхових послуг. *Вісник КНУ ім. Т. Шевченка*. 2014. № 156. С. 52–56.
11. Страховий бізнес із присмаком ІТ: що можна застрахувати в онлайні. *Економічна правда*. 2019. URL: <https://www.epravda.com.ua/projects/fintech/2019/04/17/647105/> (дата звернення: 20.08.2019).
12. СК «ПЗУ Україна»: веб-сайт. URL: <https://www.pzu.com.ua> (дата звернення: 20.08.2019).
13. СК «Альфа страхування»: веб-сайт. URL: <https://alfaia.ua/> (дата звернення: 20.08.2019).
14. СК «АХА Страхування»: веб-сайт. URL: <https://arx.com.ua/> (дата звернення: 20.08.2019).
15. СК «Уніка»: веб-сайт. URL: <https://uniqa.ua/ua/> (дата звернення: 20.08.2019).
16. СК «Укрфінстрах»: веб-сайт. URL: <https://ufi.net.ua/online/> (дата звернення: 20.08.2019).
17. Hunt J. The 6 Best Digital Insurance Companies of 2019. 2019. URL: <https://www.thebalance.com/best-digital-insurance-4160643> (дата звернення: 20.08.2019).
18. Insurtech 10: Trends for 2019. KPMG. 2019. URL: <https://home.kpmg/xx/en/home/insights/2019/02/insurtech-10-trends-for-2019-fs.html> (дата звернення: 20.08.2019).

19. Memmo F. Transforming customer service in insurance through digital innovation. 2015. URL: [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-digital-strategies-for-life-insurers/\\$FILE/eydigital-strategies-for-life-insurers.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-digital-strategies-for-life-insurers/$FILE/eydigital-strategies-for-life-insurers.pdf). (дата звернення: 20.08.2019).
20. Top 5 Digital Transformation Trends in Insurance in 2019. Fortifier. 2019. URL: <https://4tifier.com/top-5-digital-transformation-trends-in-insurance-in-2019/> (дата звернення: 20.08.2019).

References:

1. Groysman, V. (2017). The digital economy is capable of rapidly increasing GDP. Economy news. Retrieved from <http://ua-ekonomist.com/16214-cifrova-ekonomka-zdatnastrmko-pdvischiti-vvp-groysman.html> (in Ukrainian).
2. Demyanchuk, M. A. & Gurjiy, K. S. (2018). Transformation of the insurance market in the conditions of development of digital technologies. *Ekonomika ta upravlinnia pidpriemstvamy*, 25, 272-278 (in Ukrainian).
3. Kraus, N. M. & Kraus, K. M. (2018). Digitalization in the context of institutional transformation of the economy: basic components and tools of digital technologies. *Biznes ta intelektualnyi kapital*, 1, 211-214.
4. Kryvoruchko, O. S., Kraus, N. M. & Kraus, K. M. (2017). "Innovative landscape" in the coordinates of the world economy. *Hlobalni ta natsionalni problemy ekonomiky*. Retrieved from <http://www.global-national.in.ua/issuje-16-2017>.
5. Kryvoruchko, O. S. & Kraus, N. M. (2017). Formative imperatives and dominants of digital economy development in contemporary paradigm context. *Zbirka dopovidej na Mizhnarodnij ekonomichnij konferentsii* [Conference Proceedings of the International Economic Conference], III Mizhnarodna nauково-praktychna konferentsiia [III International Scientific and Practical Conference]. Kyiv: National University, 681-685.
6. Motashko, T. (2016). Development of the world insurance market in terms of digitization. Kyiv: KNU im. T. Shevchenka, 5, 18-24.
7. Norec, N. K. & Stankevych, A.A. (2017) Digital economy: state and development prospects. *Zbirka dopovidej na Mizhnarodnij ekonomichnij konferentsii*, [Conference Proceedings of the International Economic Conference], Innovatsiyni klasteri v tsyvrovii ekonomici: teoriya i praktyka [Innovation Clusters in the Digital Economy: Theory and Practice]. Sankt-Peterburh: Politekhnichnyi universytet, 173-179.
8. Transition of the insurance market online (2019). Insurance Ukraine. Retrieved from <https://insuranceukraine.online/statti/perehid-strahovogo-rinku-v-onlajn/>.
9. Pikus, R. & Zakolodayzhnyy, V. (2015). Innovative development of insurance activities as a basis for improving its effectiveness. *Ekonomika*, 168, 72-80.
10. Prykazyuk, N. & Motashko, T. (2014). The role of the Internet in the implementation of insurance services. *Ekonomika*, 156, 52-56.
11. IT Taste Insurance Business: What You Can Do Online Insurance (2019). *Ekonomichna Pravda*. Retrieved from <https://www.epravda.com.ua/projects/fintech/2019/04/17/647105/>.
12. IC «PZU Ukraina». Official web-site. Retrieved from <https://www.pzu.com.ua/>.
13. IC «Alfa Strakhovanie». Official web-site. Retrieved from <https://alfaic.ua/>.
14. IC «ARX». Official web-site. Retrieved from <https://arx.com.ua/>.
15. IC «Uniq». Official web-site. Retrieved from <https://uniqa.ua/ua/>.
16. IC «Ukrfinstrakh». Official web-site. Retrieved from <https://ufi.net.ua/online/>.
17. Hunt, J. (2019). The 6 Best Digital Insurance Companies of 2019. The balance. Retrieved from <https://www.thebalance.com/best-digital-insurance-4160643>.
18. Insurtech 10: Trends for 2019. (2019). KPMG. Retrieved from <https://home.kpmg/xx/en/home/insights/2019/02/insurtech-10-trends-for-2019-fs.html>.
19. Memmo, F., Andrade, O. & Andrade, O. (2015). Transforming customer service in insurance through digital innovation. Ernst & Young LLP. Retrieved from [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-digital-strategies-for-life-insurers/\\$FILE/eydigital-strategies-for-life-insurers.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-digital-strategies-for-life-insurers/$FILE/eydigital-strategies-for-life-insurers.pdf).
20. Top 5 Digital Transformation Trends in Insurance in 2019. (2019). Fortifier. Retrieved from <https://4tifier.com/top-5-digital-transformation-trends-in-insurance-in-2019/>.

