

מפריקס דגל ל-DNA:

הבינה המלאכותית נכנסת לליבת ענף הביטוח

ירדן פלד, מנהל קהילת עדיף Tech, בוחן את הממצאים בסקירה, תוך מבט קדימה על המגמות והאתגרים הניצבים בפני החברות וסוכני הביטוח בישראל

1. מגמה אסטרטגית – כניסה לליבת הדיגיטציה בענף הביטוח

מהכתבה עולה בבירור כי אנו עדים למעבר מהפעלות פתרוניות בינה מלאכותית, לבנייה של תשתיות עומק דיגיטליות שמוטמעות בליבת העסקים של חברות הביטוח.

הבינה המלאכותית כבר איננה "פרויקט דגל" נקודתי
אלא שכבת תשתית חיונית שמניעה חיתום, טיפול
בתיבעות, שירות, תמחור ואפילו פיתוח מוצרי ביטוח
חדשניים.

2. חשיבות חינוך החיבור בין חברות הביטוח לסוכנים

אני חאה בחיוב את העובדה שהחברות מבניות שסוכני הביטוח אינם "שלב מעבר" אלא שותפים אסטרטגיים למלאכותיות ויזם - וצריכה - להעצים את החברות ביטוחניות: ליעיל את עבודת המשרד, לשפר את היכולת פרסונלית, ולחזק את כושר השיווק וההפצה. אני מאמין ביבנו לסוכנים כלים דינמיים חכמים, יגלו שהעניין מול שר היצרן.

3. אתגרי פרטיות ורגולציה – איומים שדורשים ניהול אקטיבי

בהתאמה להחלטות הרפורמה, לאחר עיון במסמך טיוטת הנחיות הרשות להגנת הפרטיות לשימוש בבנייה מלאכותית שפורסם השבוע, אני סבור כי ההחלטות הביטוח צפו אתגר משמעותי: כל עיבוד מידע אישי במסגרת מתמכרות בינה מלאכותית – בין אם מדובר בצ'אטבוט, ניתוח ניהול או תמחור מבוסס טכניקה – חייב לעמוד בהוראות חוק הגנת הפרטיות, לרבות:

• בסיס חוקי לעיבוד המידע.

• חובת יידוע והסכמה מדעת של הלקוחות.

- עריכת תסקירי השפעה על פרטיות (DPIA) לפני השקת מערכת.

• **קיום אחריות** פנימית עד לרמת הדיקטוריון.

ללא יישום מלא של דרישות אלה, קיים סיכון ממשי לחשיפות משפטיות, נזק למוניטין וערעור אמון הלקוחות והסוכנים.

4. מבט קדימה - עתיד ענף הביטוח
בעידן הבינה המלאכותית

אבי מאמין שהעמיד הקרב של הענף יתאפיין בכמה מגמות מרכזיות:



יחדן פלד

• מהפכת "הסוכן החכם". סוכני ביטוח ששיכללו למצוא נדל"ם מבוססי בינה מלאכותית יזכו בירתון תחרותי ברור בשימור, במכירה ובשכירת הסוכן החכם, מול כמה מרכיבים חשובים בעבודת הסוכן - קבלת החלטות מבוססת נתונים, שירות פראקטיבי ונותאם אישית, תכנון שיווק חכם, יכולות ייעוץ פיננסי מתקדמות.

• **אוטומציה רציפה.** כל שרשרת הערך הביטוחית – מהצעת המחיר ועד תשלום התביעה, תעבור דיגיטציה מואצת באמצעות AI ותחבר את הסוכן לחברה באופן חדוק יותר.

• **התמקדות בחוויית לקוח.** בינה מלאכותית תאפשר חוויות שירות מותאמות אישית, זמינות מידית ותמחור דינמי.

• **ניהול סיכונים חכם.** השימוש במודלים אנליטיים מתקדמים ישפר את היכולת לזהות תביעות חריגות, הונאות ושימור לקוחות בסיכון גבוה.

5. המלצות לחברות ולסוכנים

• **לחברות הביטוח.** להשקיע בפיתוח והנגשה של כלי AI ייעודיים ללקוחות ולסוכנים. כלי שמחזק את הסוכן - מחזק את החברה.

• **לוסונו הביטוח.** להתחיל כבר היום לבנות "ערכת כלים דינמית" שתאפשר להם להשתלב ולהוביל בעידן החדש: כלים לניהול קשרי לקוחות, תמחור פרסונלי, ניתוח תיקי לקוחות והפקת תובנות שיווקיות מבמות.

• **לסלם.** להתייחס ברצינות מרבית להיבטי הנגת הפרטיות, לא רק כאילוץ רגולטורי אלא כחלק בלתי נפרד מבניית אמון ארוך טווח עם הלקוחות.

סיכום

בסופו של דבר, אני רואה בבינה המלאכותית הדמנות היסטורית לעצב מחדש את ענף הביטוח - חוקי, עצמאי, נמישי ורלוונטי לעשירים הקרובים. אבל כמו בכל מהפכה, גם כאן, מי שלא יאמץ את הכלים הנכונים ולא יפעל באחריות ובשקיפות - עלול למצוא את עצמו מחוץ למגרש או בעמדת נחיתות בשוק.