



## הפינה המקצועית של ירדן פלד



# לא עוד "צעצוע": 7 מגמות AI שיגדירו מחדש את ענף הביטוח ב-2026

יתחבר למסלקה, ישלוף את הנתונים ויגיש לכם שורה תחתונה. אנחנו מפסיקים להיות פקידי הזנת נתונים ומתחילים להיות מנהלי קבלת החלטות.

**3. הזיכרון הארגוני (Context): הנשק הסודי בשימור לקוחות**  
הבעיה הגדולה של מודלי ה-AI עד היום, הייתה השכחה או ריבוי דאטה שהקשה על המשימה. ב-2026, המודלים יזכרו הכל. **הדוגמה הביטוחית:** לקוח מתקשר לחדש ביטוח רכב. ה-AI לא רק מציג את המחיר, אלא "לוחש" לסוכן באוזניה: "שים לב, בשיחה לפני שנה הלקוח הזכיר שהבן שלו מתגייס במרץ 2026. תציע לו הרחבה לחייל או ביטוח תאונות אישיות". הזיכרון הזה הופך דאטה יבש (תאריכי לידה) לתובנות עסקיות ששוות כסף (Upsell/Cross-sell) ויוצרות אמון.

#### 4. רגולציה ואחריות: מי חותם על הפוליסה?

לאור כניסת התקנות בבינה מלאכותית של האיחוד האירופאי וכניסת התקינה של ISO לישראל, נראה גם שינויים בנושא התאגידי בשימוש בכלי AI ועמידה בתקינה והגנת הפרטיות. ב-2026, ארגונים לא ישאלו "מה אפשר לעשות עם AI" אלא "מי אחראי על זה". אנחנו נראה כניסה מסיבית של **AI Governance**, חברות ביטוח יחויבו להוכיח שהמודל שקבע את הפרמיה לא מפלה אוכלוסיות ושה"עצה" שהבוט נתן עומדת בחוזר הצירוף. תפקיד חדש ייוולד בסוכנויות גדולות ובחברות: מנהל סיכוני AI. זה לא תפקיד טכנולוגי, זה תפקיד של ציות, בקרה ואתיקה, ותפקיד זה יהיה בנוסף לתפקיד ה-**CAIO** (Chief AI Officer) שירכז וינהל את כול הפעילות של החברות בנושא AI.

#### 5. מהפכת הידע: תשובות במקום מסמכים

סוכן ביטוח היום טובע בים של חוזרים, נספחים ופוליסות משתנות. כשאנחנו צריכים תשובה, אנחנו מחפשים במגוון של מסמכי PDF. ב-2026, מנועי החיפוש הפנימיים מתים. במקומם, מודלי שפה ארגוניים (RAG) יתנו תשובות מוחלטות. במקום לחפש "מה גובה ההשתתפות העצמית בביטוח דירה מגדל?", הסוכן יקבל תשובה: "1,250 שקלים, אבל אם תפעיל שרברב בהסדר זה יורד ל-500"

אם 2024 הייתה שנת ההתלהבות ("וואו, זה כותב מיילים") ו-2025 הייתה שנת ההבשלה, הרי ש-2026 מסמנת את המעבר האמיתי: משעשוע לביזנס. מפיצ'ר לאסטרטגיה. בענף הביטוח, שהוא ענף עתיר דאטה, עתיר רגולציה ועתיר תהליכים סזיפיים, השינוי הזה הוא לא פחות משינוי משמעותי שיתחיל לחלחל בענף וכבר ניצנים ממנו שמענו בוועידת עדיף ממנכ"לי חברות הביטוח.

אנחנו מפסיקים לדבר על "צ'אטבוטים" ומתחילים לדבר על **Workflows**. אנחנו מפסיקים לחפש "קסמים" ומתחילים לחפש ROI. סוכני ביטוח ומנהלים שלא יבינו את השינוי בתשתית ההפעלה של העסק שלהם, ימצאו את עצמם בתחרות בלתי אפשרית מול אלו שכן.

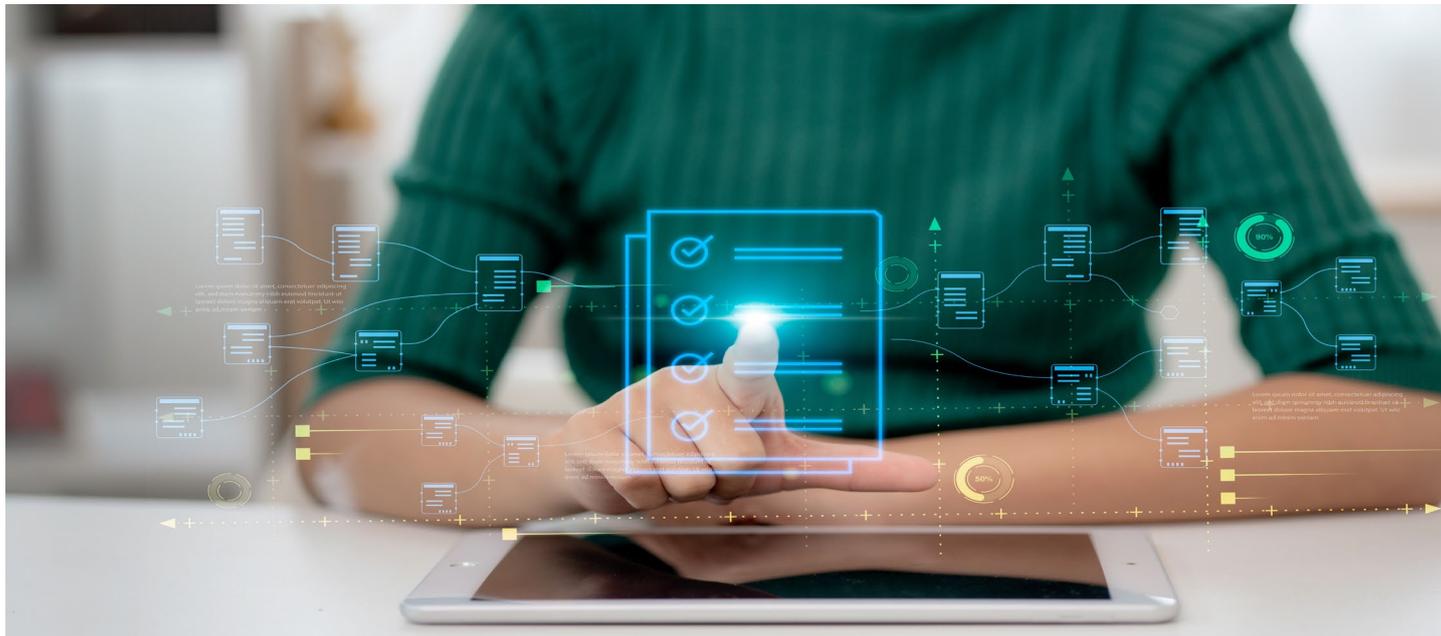
לאחר שקראתי תחזיות מגוונות ל-2026, להלן כמה מגמות שלדעתי ישפיעו על ענף הביטוח בשנה הקרובה:

#### 1. עידן הסוכנים האוטונומיים (Agentic AI): הפקיד החדש שלכם לא מתעייף

עד היום התרגלנו לתת ל-AI משימה בודדת ("תנסח לי מכתב דחייה"). ב-2026, אנחנו עוברים לניהול תהליכים. **מה זה אומר בשטח?** דמיינו "סוכן AI" שמקבל מייל ממבוטח על תאונה עם הרכב. הסוכן הדיגיטלי לא רק מנסח תשובה, אלא ניגש עצמאית למערכת ה-CRM, בודק כיסויים בפוליסה, פותח תביעה במערכת החברה, מזמין שמאי ומעדכן את הלקוח ב-WhatsApp וכל זה קורה ב-30 שניות, ללא מגע יד אדם. סוכנויות הביטוח יעברו למודל היברידי: בני אדם מנהלים את הקשר האישי והמורכב, ו"סוכנים אוטונומיים" מנהלים את התפעול.

#### 2. ה-AI כשכבת תפעול (The Operating Layer): סוף ל"זגזוג" בין מערכות

המחלה של ענף הביטוח היא ריבוי מערכות. פורטל חברה א', פורטל חברה ב', מערכת ניהול משרד, אקסלים ומיילים. הרפרנסיות הממוצעת מבזבזת 40% מהיום שלה במעבר בין מסכים. ב-2026, ה-AI יהפוך למערכת ההפעלה. אתם לא תיכנסו לפורטל של חברת הביטוח כדי להפיק הצעה. אתם תגידו למודל: "תפיק הצעה לביטוח דירה למשה כהן, ותשווה לי בין הראל למגדל". ה-AI הוא זה ש"ירוץ" ברקע,



בין מי שיש לו את ההבנה, התובנות והיצירתיות להוביל את השינוי לבין מי שקפא על השמרים. סוכנות שתשכיל להטמיע תהליכי אוטומציה AI- תצליח לטפל בפי 3 לקוחות עם אותו כוח אדם. השוליים שלה יגדלו, והיא תוכל להציע שירות פרימיום במחיר תחרותי. מי שימשיך להקליד ידנית נתונים למסלקה פשוט לא יהיה מספיק כלכלי.

**השורה התחתונה:** 2026 היא השנה שבה ה-AI מפסיק להיות "מגניב" ומתחיל להיות "תשתית קריטית". נכון, עדיין יש צורך בהשקעה לא מבוטלת, באימון ושינוי ההרגלים של העובדים והמנהלים, אבל המהירות שבה הדברים מתרחשים לנגד עינינו, תכריח בשנת 2026 לבצע חשיבה וביצועים חדשים שעומדים בקצב השינויים. כמו תמיד, להתחיל בפעילות אחת שיכולה לחסוך זמן ומשאבים ולאט לאט להוסיף עוד יכולות ועוד תהליכים.

**הכותב הינו מנהל עדיףTech, בעלים של חברת insurAI, מומחה להטמעת בינה מלאכותית ואוטומציה בענף הביטוח**

שקלים". זה מייצר סטנדרטיזציה במקצועיות של המערך ומקצר את זמן ההכשרה של עובדים חדשים מארבעה חודשים לארבעה שבועות.

**6. הממשק הקולי: שירות לקוחות אמיתי**

ההקלדה הופכת למיותרת. ב-2026, האינטראקציה המרכזית עם מערכות תביעות ושירות תהיה קולית. דמיינו בוט קולי במוקד תביעות, שיודע לזהות לפי טון הדיבור שהמבוטח בלחץ כי הוא כרגע עשה תאונה, ויודע להרגיע אותו, להזמין לו גרר ולפתוח תביעה – הכל בשיחה שוטפת וטבעית בעברית. זה לא מדע בדיוני, זה הסטנדרט החדש שיקרה בקרוב, לאחר שהמעבר לעברית מהמודלים ומהירויות התגובה ישתפרו. חברות שלא יאמצו את זה יקרוסו תחת עומסי מוקדים וכוח אדם יקר.

**7. הפער התודעתי: הסכנה האמיתית לסוכן המסורתי**

הטכנולוגיה זמינה לכולם – גם לסוכנות של איש אחד וגם לחברות ענק. הפער ב-2026 לא יהיה בין מי שיש לו תקציב למי שאין לו, אלא



עדיף

TECH

קהילת חדשנות וטכנולוגיה  
בעולם הביטוח והפיננסים

להצטרפות לקהילה <

מנהל הקהילה: ירדן פלד, מומחה לטכנולוגיה ולשיווק דיגיטלי בענף הביטוח