



הפינה המקצועית של ירדן פלד

מומחה לטרנספורמציה דיגיטלית מבוססת

בינה מלאכותית, מנהל עדיף Tech

עדיף
TECH

בנקאות פתוחה וביטוח: המהפכה המעצבת את עתיד הענף

כמנהלים וכסוכנים בענף הביטוח, האם אתם ערוכים לעידן של התאמה אישית חסרת תקדים, תביעות מואצות ויעילות תפעולית מזנקת? הבנקאות הפתוחה כבר כאן ומשנה את כללי המשחק-לארגונים וללקוחות כאחד

שמסר הלקוח. זה מאשר את בעלות הלקוח על החשבון, מפחית סיכון לגניבת זהות ומאזן משמעותית את תהליך הקליטה. גם בתשלום תביעות, ניתן לאמת מיידית את בעלות החשבון לפני העברת הפיצוי, מה שמבטיח שהכסף יגיע לידיים הנכונות ומונע תרמיות.

2. חיתום וניתוח סיכונים - Underwriting. זהו אחד התחומים המהפכניים ביותר בבנקאות פתוחה. במקום להסתמך על הערכות חתמי הביטוח יכולים כעת לבצע הערכת סיכונים מדויקת ומבוססת נתונים. גישה לנתוני הבנק של הלקוח מספקת תמונה עדכנית על מצבו הפיננסי והרגלי ההוצאה שלו. לקוח המפגין התנהלות פיננסית אחראית (חשבון יציב, תשלומים בזמן, יתרה חיובית) עשוי להיחשב כבעל פרופיל סיכון נמוך יותר. זה יכול להוביל להקלות בתהליך החיתום, ואף לדילוג על בדיקות רפואיות מסוימות בביטוח חיים או בריאות.

חברות בינלאומיות כבר זיהו לקוחות "בסיכון נמוך" ומכרו להם ביטוח חיים ללא חיתום רפואי כלל, מה שהגדיל משמעותית את היקף המכירות בזכות הסרת חסם התשאול הרפואי.

3. תמחור פוליסות מותאם אישית. הבנקאות הפתוחה מאפשרת לחברות הביטוח להתאים את מחיר הפוליסה באופן אישי לכל לקוח. ניתוח דפוסי הכנסות והוצאות יכול לשפוך אור על אורח חיי המבוטח. אם ניתוח מראה שהלקוח נוהג להזמין מזון מהיר בתדירות גבוהה, ייתכן שזה ישתקף כגורם סיכון בריאותי. מנגד, אם הלקוח רוכש מנוי לחדר כושר או רוכש מזון אורגני, ייתכן שזה יזכה אותו בהנחה בפרמיה.

בביטוח רכב, ניתן להציע פוליסת "שלם-לפי-נסיעה" מדויקת, שבה הלקוח יחויב בכל חודש רק על מספר הקילומטרים שנסע בפועל, ישירות מחשבון הבנק. זהו תמחור דינמי והוגן יותר, המבוסס על נתונים עדכניים.

4. מניעת הונאות ובדיקות Fraud. שיתוף מידע בנקאי מספק לחברות הביטוח כלי עוצמתי נגד הונאות. ניתן לנתח תנועות בחשבון

בשנים האחרונות אנו עדים לשיח הולך וגובר סביב "בנקאות פתוחה" ו"פיננסים פתוחים". מונחים אלו, שאולי נשמעים טכניים, טומנים בחובם פוטנציאל טרנספורמטיבי עצום עבור המוסדות הפיננסיים בכלל ועבור חברות וסוכני הביטוח בפרט.

במהותה, בנקאות פתוחה מאפשרת ללקוחות לשתף את המידע הפיננסי שלהם (כמו תנועות בחשבון הבנק או עסקאות בכרטיס אשראי) באופן מאובטח ורק בהסכמתם, עם גורמים מורשים - לרבות חברות ביטוח וחברות פינטק. זוהי הזדמנות אסטרטגית לעצב מחדש את שרשרת הערך הביטוחית.

כיצד זה פועל? בפשטות וביעילות: במקום לדרוש מהלקוח מילוי טפסים אינסופיים, חיפוש מסמכים ישנים או המתנה לאישור פרטים, מידע קריטי זורם ישירות ובאופן מאובטח מהבנק לחברת הביטוח. תהליך זה לא רק חוסך זמן יקר, אלא גם מפחית טעויות, מסייע במניעת הונאות ומאפשר לחברות הביטוח להשיג הבנה מעמיקה ואמיתית יותר של פרופיל הלקוח.

החדירה לענף הביטוח: מניחושים מבוססי מידע חלקי לנתונים בזמן אמת

עד היום, חברות הביטוח נאלצו להסתמך על מידע חלקי, שאלונים ארוכים והערכות כלליות כדי להבין את פרופיל הסיכון של המבוטחים הפוטנציאליים. עידן הבנקאות הפתוחה משנה זאת מהיסוד, ומספק נתונים בזמן אמת. להלן כמה דוגמאות בולטות לאופן שבו זה חוזר לענף הביטוח ומעצים את יכולותיו:

1. זיהוי ואימות לקוחות - Onboarding. התהליך המסורבל של רכישת ביטוח, המלווה בערמות של מסמכים, אישורים והעברות כספים לבדיקה, הופך לנחלת העבר. חברות ביטוח יכולות כעת לאמת את פרטי הלקוחות ישירות מול הבנקים שלהם וכלי אימות בנקאי מאפשרים לשלוף פרטי זיהוי (שם, כתובת) מחשבון הבנק ולהצליבם עם הפרטים

המשך מהעמוד הקודם <<<

איך זה משפיע על ענף הביטוח בפועל?

הגישה לנתונים פיננסיים בזמן אמת מחוללת מהפכה בכל שלב בשרשרת הערך של הביטוח, והופכת תהליכים מסורבלים ליעילים, מהירים ומדויקים מאי פעם.



מניעת הונאות

זיהוי דפוסים חשודים ואימות זהות בזמן אמת, מה שמפחית הפסדים ומסייע להורדת פרמיות לכלל הלקוחות.



ניהול תביעות

אימות פרטי חשבון ותשלום תביעות באופן מיידי. קיצור תהליכים משבועות לדקות, ושיפור חווית הלקוח ברגע האמת.



גביית פרמיות

חיסכון של 40-85% בעמלות עסקה באמצעות תשלומים ישירים (A2A) במקום כרטיסי אשראי, והפחתת כשלים בגבייה.



חתם והערכת סיכונים

מעבר מניחושים להערכה מדויקת המבוססת על התנהגות פיננסית אמיתית, מה שמוביל לתמחור הוגן ומותאם אישית.

מקור: insurAi

על רמת סיכון. אופן פיינס משרתת עשרות נותני אשראי בישראל ובכך מאפשרת, למשל, לבצע זאת בביטוח חיים או בריאות.

השפעה על הלקוח: העצמה ושקיפות חסרת תקדים

המהפכה הזו מציבה את הלקוח במרכז, ומעניקה לו יתרונות משמעותיים המשפרים את חוויית הביטוח:

- **שליטה מלאה בנתונים.** הלקוחות מקבלים שליטה מוחלטת על הנתונים הפיננסיים שלהם, והם אלה שמחליטים מי יקבל גישה למידע ולמה הוא ישמש. זה משפר את הפרטיות ואת האבטחה ומגביר את אמון הלקוחות.
- **ניהול פיננסי פשוט.** יתרון מרכזי עבור הלקוחות הוא איחוד המידע הפיננסי. הם יקבלו תצוגה אחידה והוליסטית של כל מצבם הפיננסי – חשבונות בנק, כרטיסי אשראי, הלוואות וגם פוליסות ביטוח – הכל במקום אחד. זה מבטל את הצורך להתחבר למספר אפליקציות שונות ומייעל את המעקב אחר הכספים.
- **שקיפות חסרת תקדים.** הבנקאות הפתוחה מקדמת שקיפות במגזר השירותים הפיננסיים. על ידי מתן גישה למגוון רחב יותר של נתונים, הלקוחות יכולים להשיג הבנה מקיפה יותר של המוצרים והשירותים הפיננסיים העומדים לרשותם. שקיפות זו מאפשרת השוואה קלה יותר של הצעות מספקים שונים, ומעצימה את הלקוחות לבצע בחירות מושכלות יותר.

הבנק בזמן אמת ולאחר אנומליות למשל, עסקאות שאינן מתיישבות עם אירוע מדווח בתביעה. אם מבטוח טוען לנזק רכוש יקר שנגנב, ניתן לבדוק האם יש ראיה לרכישת אותו פריט בחשבון הבנק. אי-התאמה כזו מדליקה נורת אזהרה. בנוסף, בבריטניה כבר משתפים נתוני עו"ש בין חברות הביטוח במאגר מרוכז למניעת הונאות, מה שמאפשר לזהות "מבטוחים סדרתיים" המנסים להגיש תביעות כוזבות בכמה חברות.

5. ייעול תהליכי תביעות ותשלומים. זהו אולי התחום שבו מורגשת ההשפעה הדרמטית ביותר על היעילות התפעולית ועל שביעות רצון הלקוח. קיצור זמן הטיפול בתביעה הוא מפתח לשביעות רצון לקוחות. חברות ביטוח יכולות כעת לחבר את חשבון הבנק של המבטוח ישירות למערכת התביעות, למשוך נתוני הכנסות והוצאות רלוונטיים ולבצע ניתוח מיידי של הנזק הכלכלי. זה קיצר את משך הטיפול בתביעה בכ- 30% במקרים מסוימים. עבור המבטוח, זה אומר קבלת פיצוי מהיר יותר, מה שקריטי במיוחד במקרה של אובדן רווחים לעסק.

גם תשלומי הפרמיות הופכים יעילים יותר: במקום הסתמכות על כרטיסי אשראי או הוראות קבע שנשללות לעיתים, ניתן לבצע חיוב ישיר מחשבון הבנק, ואף לתזמן את החיוב למועד שבו יש מספיק כספים בחשבון. זה מבטיח שהפוליסה תישאר בתוקף והלקוח לא ייפול ללא כיסוי בגלל כשל טכני.

גישה לנתוני הבנק של הלקוח מאפשרת לחתמי הביטוח לבצע הערכת סיכונים מדויקת ומבוססת יותר בעת החיתום. בשיחה אתו מסביר איציק ג'יני, מנכ"ל אופן פיינס, כי בנקאות פתוחה מספקת תמונה עדכנית על המצב הפיננסי ועל הרגלי ההוצאה של המבטוח, מה שיכול לרמוז

המשך בעמוד הבא <<<

המשך מהעמוד הקודם <<<

מבט לעתיד: ביטוח מוטמע ושיתופי פעולה אסטרטגיים

המהפכה רק החלה. המגמה לעתיד הקרוב היא שילוב עמוק יותר של הביטוח בחיי היומיום של הלקוחות, תוך דגש על שיתופי פעולה אסטרטגיים:

• **ביטוח מוטמע (Embedded Insurance):** אנו צפויים לראות יותר ויותר הצעות ביטוח שמשובות באופן חלק בתוך פלטפורמות אחרות, כמו הצעת ביטוח נסיעות בלחיצת כפתור בעת הזמנת טיסה, או ביטוח למוצר יקר בעת רכישה אונליין. זה הופך את רכישת הביטוח לנוחה ולרלוונטית יותר עבור הלקוח, ומייצר ערוצי הפצה חדשים לחברות הביטוח.

• **שיתופי פעולה חדשניים:** חברות ביטוח ימשיכו לשותף פעולה עם חברות פינטק ואינשורטק (סטארטאפים טכנולוגיים בתחום הביטוח) כדי לפתח פתרונות פורצי דרך. גם שיתופי פעולה בין בנקים לחברות ביטוח יתהדקו, ויאפשרו חבילות שירותים פיננסיים משולבות ושלמות יותר.

לסיכום, הבנקאות הפתוחה אינה רק טרנד חולף, אלא שינוי מהותי שיעצב מחדש את ענף הביטוח. היא מציעה לכלל השחקנים, בהם חברות ביטוח וסוכנים, הזדמנות אדירה לחדש, ליעל ולשפר באופן דרמטי את חוויית הלקוח, תוך יצירת מודלים עסקיים חדשים ורווחיים. חברות וסוכנים שיאמצו את השינוי הזה באומץ ובאופן אסטרטגי, תוך התמקדות בטכנולוגיה, שיתופי פעולה ואמון לקוחות, הם אלו שיצליחו לשגשג בנוף הפיננסי המשתנה. העתיד כבר כאן, והוא פתוח יותר מאי פעם.

הערה: נכון לעכשיו אין לסוכני ביטוח אישור להשתמש במידע שמתקבל מרפורמת הבנקאות הפתוחה, אך יש לכך פתרונות ואפשרות לקבלת רישיון דרך צד ג'.

• **פרמיות מדויקות ותחרותיות:** בזכות הערכת הסיכונים המדויקת והתחרות הגוברת, הלקוחות צפויים ליהנות מפרמיות נמוכות יותר ומותאמות אישית לפרופיל הסיכון האמיתי שלהם.

• **מוצרים מותאמים אישית:** חברות הביטוח יוכלו להציע פוליסות ש"תפורות" בדיוק לצרכים, להרגלים ולנקודות הציון בחיי הלקוחות.

• **חוויית שירות חלקה ומהירה:** תהליכי הצטרפות, תשלום פרמיות וניהול תביעות יהפכו למהירים, יעילים ונטולי בירוקרטיה, לעיתים בלחיצת כפתור אחת.

השפעה על סוכן הביטוח: מאיש מכירות ליועץ-על אסטרטגי

תפקידו של סוכן הביטוח משתנה באופן משמעותי, והוא הופך להיות מרכזי ואסטרטגי עוד יותר בעידן הבנקאות הפתוחה:

• **יועץ מונחה נתונים:** הסוכן יוכל למנף את הנתונים הפיננסיים של הלקוחות (בהסכמתם, כמובן) כדי להציע ייעוץ מותאם אישית ומקיף יותר. במקום רק למכור פוליסות, הסוכן יהפוך ליועץ פיננסי הוליסטי, שיכול לראות את התמונה המלאה של הלקוח ולהציע לו את הפתרונות האופטימליים ביותר, תוך בניית אמון עמוק.

• **יעילות תפעולית משופרת:** פלטפורמות מבוססות בנקאות פתוחה ייעלו את עבודת הסוכן. הגשת בקשות, ניהול פוליסות וטיפול בתביעות - יהיו מהירים יותר. זה יפנה לסוכן זמן יקר להתמקד בבניית קשרים עם לקוחות ובמתן שירותים בעלי ערך מוסף, במקום להתעסק בניירת.

• **חיזוק הקשר עם הלקוח:** ככל שהסוכן יוכל לספק שירות אישי, מהיר ומדויק יותר, כך יתחזקו האמון והנאמנות של הלקוח כלפיו. הסוכן יהפוך לנקודת המגע המרכזית והאמינה בעידן של שקיפות ונגישות מידע.

