



## הפינה המקצועית של ירדן פלד



# ביטוח 2026: המהפכה האוטונומית שתחזיר לנו את האנושיות

בין הגורמים העסקיים לטכנולוגיים. המאמר מציין נתון מדהים: "לרבע מהארגונים הנלוכליים יש כיום מנהל AI ראשי (Chief AI Officer)". בסוכנות או בחברה הישראלית, זה אומר שהטכנולוגיה היא כבר לא "תמיכה טכנית", אלא "מאפשר מרכזי של הורדת עלויות ושירות משופר". מנהלי הסוכנויות ומנהלי הטכנולוגיה בחברות הביטוח פועלים היום כישות אחת כדי למנף את הדאטה לצמיחה ממצב אחד, וייעול תהליכים וחיסכון במשאבים מהצד השני.

### 2. השחר של העידן האוטונומי (Agentic AI)

זהו אולי השינוי הדרמטי ביותר. אנחנו כבר לא רק מדברים עם צ'אטבוטים ומבקשים תשובות או שייצר לנו תהליכים, אלא מפעילים סוכנים דיגיטליים עצמאיים. לפי המחקר, "אנחנו נמצאים בשחר של עידן הסוכנים (Agentic Age) שבו סוכנים אוטונומיים לוקחים על עצמם משימות עבור הבעלים האנושיים שלהם".

דמיינו מערך של סוכנים דיגיטליים שמתקשרים זה עם זה: אחד מזהה פנייה של לקוח, השני בודק זכאות בתוך הפוליסה, והשלישי מבצע את העדכון במערכת הליבה. התיאום הזה בין "סוכנים חכמים" יזניק את הפריץ בסוכנות לרמה שטרם הכרנו.

### 3. מודרניזציה ללא "קריעת ים סוף"

רבות נכתב על הקושי לעדכן מערכות ליבה בנות עשורים. המאמר ב-Carrier Management מרגיע את מנהלי המערכות: "חילוץ חוקים ולוגיקה וייצוג שלהם במערכות בעלות ארכיטקטורה מודרנית ומודולרית, קל היום יותר מאי פעם".

במקום פרויקטי ענק של החלפת מערכות, ה-AI מאפשר לנו לתשאל את המערכות הישנות באמצעות כלים אוטונומיים (Agentic tools). זהו מסלול עוקף למודרניזציה שחוסך מיליונים ומאפשר גמישות עסקית מיידית.

### 4. דאטה, השקעות ואבטחה: הסיכון והסיכוי

התעשייה שלנו רוויה בדאטה וזוהי לאט, ולכן כפי שמודגש במאמר "הפוטנציאל של ה-AI הפך לבלתי ניתן להתעלמות". זה מושך השקעות ענק מחברות פרייבט אקוויטי בטכנולוגיות ובטכנולוגיות נוספות המקדמות

ענף הביטוח ידוע היסטורית כשמרן ואיטי באימוץ טכנולוגיות חדשות. אך כפי שנראה בהמשך, החידושים האחרונים בתחום ה-AI מציבים רף חדש וטרנדים חדשים שמאפשרים לענף הביטוח סוף סוף לממש את כמות הדאטה הגדולה שיש לו.

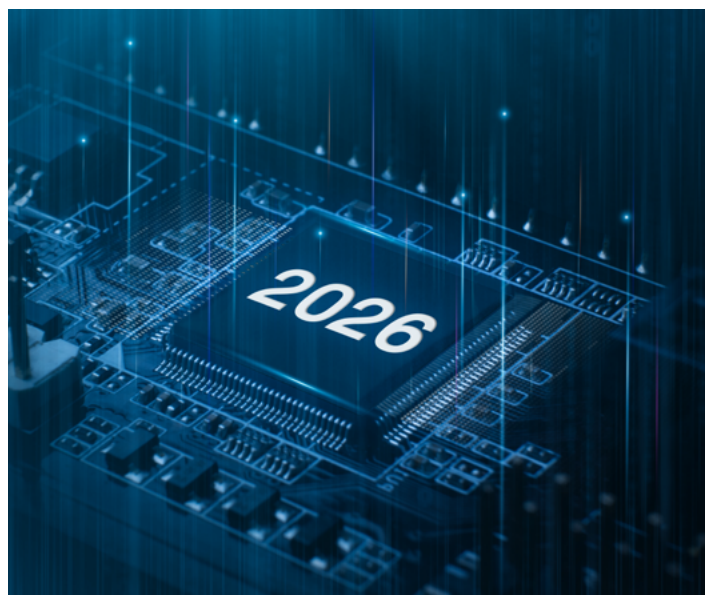
לפי המאמר "5 AI trends reshaping insurance in 2026" שפורסם במגזין Carrier Management, "מבטחים ידועים לשמצה באיטיותם באימוץ טרנדים וטכנולוגיות מתהוות... הופעת ה-AI לאחרונה היא חריג נדיר לכך".

השנה, 2026, היא הנקודה שבה החריג הזה הופך לסטנדרט החדש של התעשייה. הניתוח המקצועי מצביע על כך שההתלהבות מהבינה המלאכותית היא רציונלית לחלוטין, שכן היא מתאימה בדיוק לעולם הביטוח מבוסס הדאטה שמאפשר לטרנדים החדשים להיכנס לתוך המערכות של חברות הביטוח וסוכנויות הביטוח.

להלן חמשת הטרנדים המרכזיים שיעצבו את המציאות שלכם השנה:

### 1. איחוד הכוחות: הטכנולוגיה הופכת ללב העסקי

במשך עשורים היה נתק בין האסטרטגיה העסקית לביצוע הטכנולוגי בחברות הביטוח. ב-2026, ה-AI מחייב שיתוף פעולה הדוק מאי פעם



המשך בעמוד הבא <<<



**סיכום**

המאמר מדגיש כי אנחנו לא רק משתמשים בכלים חדשים, אנחנו משנים את הדינמיקה של ענף הביטוח. כפי שסיכם זאת המאמר: ה-AI הוא הכוח המניע מאחורי האופטימיות בתעשייה, והוא כאן כדי להישאר. השחקנים בענף הביטוח שיצליחו ב-2026 הם אלו שיבינו שהטכנולוגיה היא הגשר המהיר ביותר בחזרה אל הלקוח. במטרה להעניק לו שירות מקצועי ואישי. (המאמר מבוסס על ניתוח מגמות של המגזין הבינלאומי *Carrier Management*)

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

**המשך מהעמוד הקודם <<<**

הן את הפתרונות והן את ההתממשקות של חברת ביטוח לסטראפיים ופתרונות AI מותאמים.

אולם, בנקודה זו עלינו לעצור ולהתמקד בזווית הישראלית: הגנת הפרטיות. ככל שהמערכות האוטונומיות הופכות ליעילות יותר בחילוץ נתונים, האחריות שלנו על אבטחת המידע גדלה. סוכנות שמשתמשת ב-AI מבלי לוודא אנונימיזציה והפרדה של נתוני לקוחות רגישים, מסתכנת בפרצות אבטחה ובתביעות רגולטוריות.

**5. הפרדוקס האנושי: הדרך לאמפתיה עוברת ב-AI**

זה נשמע אירוני, אך המאמר מסכם בנקודה מעוררת מחשבה: "הדרך לעבר תהליכי ביטוח שמרגישים מחוברים ואנושיים יותר בקנה מידה רחב, חייבת לעבור דרך כלי AI".

הבינה המלאכותית לא באה להחליף את הקשר האישי, אלא להסיר את הרעש הבירוקרטי שחונק אותו ואת הלקוחות שלנו. כשה-AI מטפל בטכני, לסוכן מתפנה המקום להיות אנושי, אמפתי ומקצועי ברגעים שהלקוח באמת צריך אותו. השילוב של הפרדה בין תפעול ושירות לקשר האישי והמקצועי מתאפשר היום הודות להתקדמות הטכנולוגיה והמודלים ב-AI. אם בעבר היה צורך בכמה מערכות לניתוח הדאטה, קבלת החלטות, ביצוע, כתיבת קוד וביצוע שיווקי, היום אפשרי להשתמש בשני כלים ולקבל תוצאה טובה, מהירה וזולה יותר מבעבר.