



המרכז לדיני בנקאות ורגולציה פיננסית  
המכללה האקדמית נתניה  
הבית האקדמי שלך



# יותר מ-ChatGPT: בינה מלאכותית במוסדות פיננסיים בינלאומיים

תמר גלבוש, דירקטורית, מנהלת תחום ייעוץ ביטוח, KPMG  
רו"ח בן בנאקוט, דירקטור, תחום הפינטק, חדשנות בפיננסים, KPMG



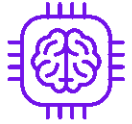
# שימושי ב-AI בחברות ביטוח בעולם

מרץ 2025

# AI משנה את תעשיית הביטוח

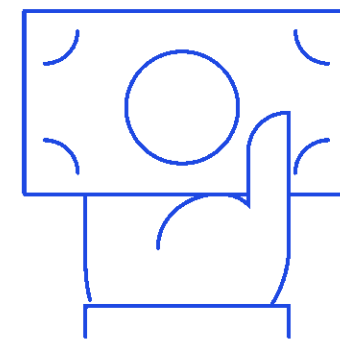
מחקר מקיף של KPMG כלל ראיונות של מנהלים בכירים בשמונה שווקי מפתח גלובליים, כדי להבין את ההשפעה של AI על תעשיית הביטוח:

## Insurers have high expectations

  
**85%** believe that Insurance firms that embrace AI will develop a competitive edge over those who do not

**66%** expect a moderate to very high ROI

## But the pressure is on to prove ROI



**64%** face significant pressure from shareholders to show immediate ROI on AI investment

## AI spending will increase significantly



**67%** will increase the percentage of global budget spent on AI

Of which

**66%** say up to 20 percent.

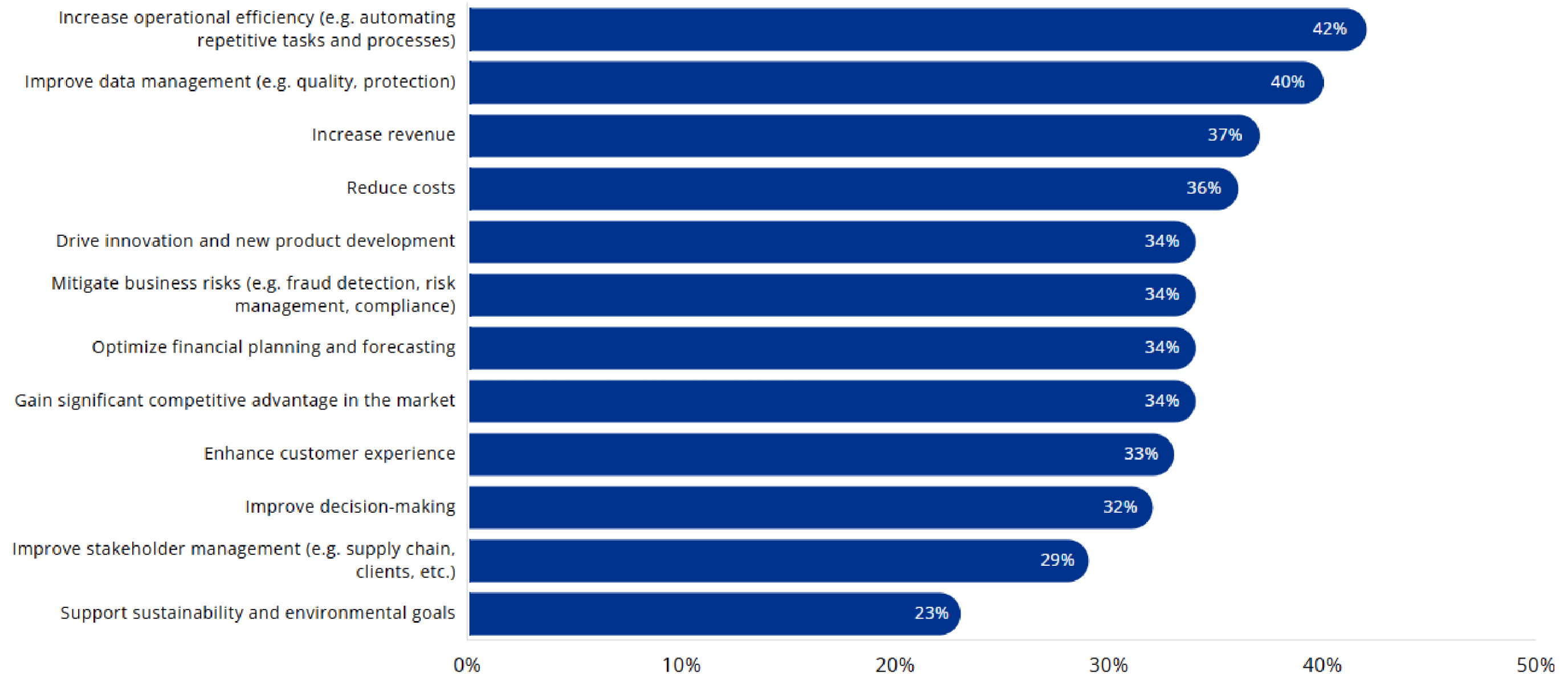
and

**34%** say 20 percent plus.

<https://kpmg.com/xx/en/what-we-do/services/ai/intelligent-insurance.html> | מקור

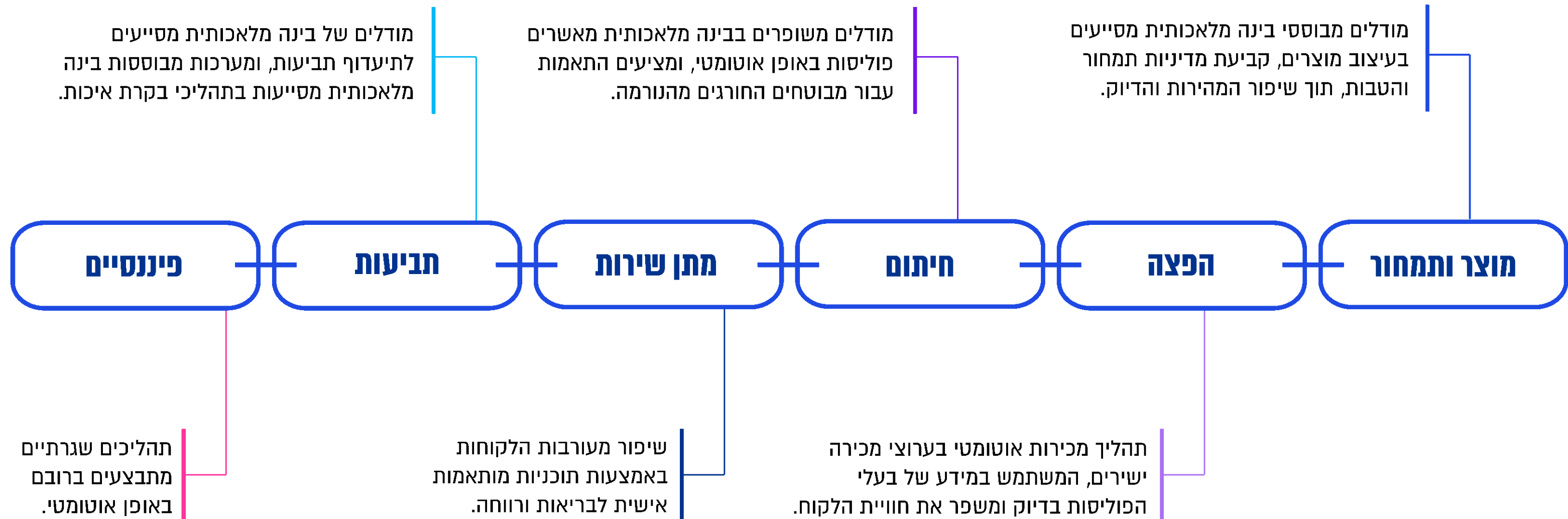
# AI משנה את תעשיית הביטוח

יעדי המנהלים באימוץ AI עוברים להתמקד ברווחים תפעוליים, ולא בהשאת ערך אסטרטגי:



מקור | <https://kpmg.com/xx/en/what-we-do/services/ai/intelligent-insurance.html>

# השפעת הבינה המלאכותית על שרשרת הערך בענף הביטוח



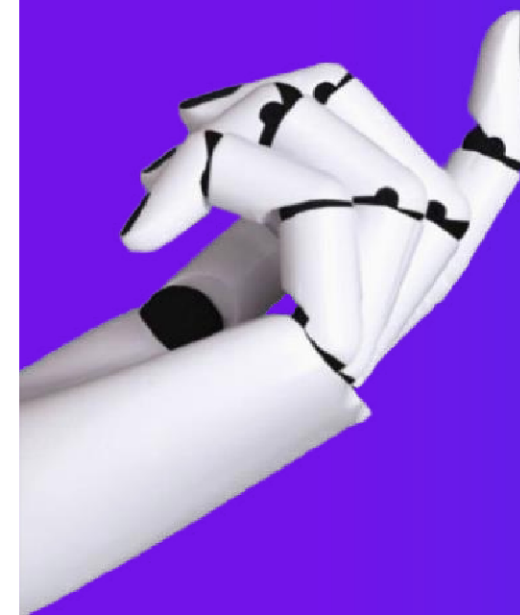
- המערכת מאפשרת גישה למידע על יותר מ-32 מיליון עסקים בצפון אמריקה, כולל נתוני ביטוח, תאריכי חידוש פוליסות, נתוני בטיחות ופרטים על בעלי תפקידים מרכזיים.

- באמצעות ניתוח נתונים ממקורות מגוונים, כמו מאגרים ממשלתיים ומסחריים, LeO מספקת תובנות מותאמות אישית לסוכנים, מסננת לידים על בסיס פרמטרים שונים ומשפרת את תהליך יצירת הקשר באמצעות כלים כמו התראות ושליחת אימיילים ישירות מתוך הפלטפורמה.

**סרט-אפ ישראלי המציע פלטפורמה מבוססת בינה מלאכותית המיועדת לסוכני ביטוח מסחריים, שמטרתה לייעל את תהליך זיהוי הלקוחות הפוטנציאליים.**

- AI מוסיף אוטומציה לתהליך החיתום, מנתח סיכונים, ממליץ על תמחור מדויק, ומעבד מסמכים.
- אלגוריתמים מזהים דפוסים ומסייעים בחיזוי תביעות עתידיות, מה שמיעיל את תמחור הפוליסות.
- למידת מכונה מזהה חריגות בתביעות ביטוח, מפחיתה הונאות ומונעת הפסדים.
- צ'אטבוטים ועוזרים וירטואליים מספקים מידע, מנפיקים הצעות מחיר ומייעלים תהליכים.
- החברה מציינת חברות ביטוח מובילות בעולם בין לקוחותיה, כגון ג'נרלי וסיגנל אידונה.

**Adacta היא ספקית מובילה של פתרונות תוכנה לענף הביטוח, המתמחה בפלטפורמות דיגיטליות מתקדמות בשילוב AI לטובת מתן מגוון שירותים.**



# שרשרת הערך תביעות רכוש

חברות ביטוח אמריקאיות משתמשות בבינה מלאכותית בהתמודדות עם תביעות אסונות טבע



**פוליסות מותאמות  
וניהול סיכונים**

החברה משפרת את יכולתה להעריך סיכונים ולמנוע תביעות גדולות על ידי התאמת הפוליסות והקטנת החשיפה לנזקים.

- שימוש במודלים מבוססי AI לניתוח סיכוני שריפות ולתמחור פוליסות מדויק יותר.
- ניתוח תמונות לוויין ומידע היסטורי לחיזוי אזורים בסיכון גבוה.
- התאמה אישית של פוליסות ביטוח על פי סיכון פרטני לכל נכס.
- אפשרות לבטח נכסים באזורים עם סיכון גבוה בזכות הערכות מדויקות יותר, מה שמאפשר לה להציע כיסוי ביטוחי מדויק והוגן יותר ללקוחות.

**ניהול משברים  
וחיזוי נזקים**

החברה משתמשת בטכנולוגיה כדי לחזות היכן יתרחשו אסונות דומים.

- שילוב AI עם מפות גיאוגרפיות לניהול משברים בזמן אמת.
- יצירת מודלים לחיזוי מוקדי סיכון גבוהים כדי להכין צוותים מראש.
- ניטור נתונים סביבתיים ואקלימיים לזיהוי אזורים פגיעים.
- פנייה יזומה ללקוחות על סמך ניתוח נזקי אסון, המשפרת את השירות וחוסך זמן יקר.



**זיהוי נזקים  
מהיר**

לאחר אסון טבע מתקבלות אלפי תביעות ביטוח במקביל. חברות הביטוח נדרשות לזהות במהירות את המבנים שניזוקו כדי לזרז את עיבוד התביעות.

- שימוש ב- Deep Learning לניתוח תמונות מלוויינים, רחפנים וסמארטפונים.
- אלגוריתמים מזהים מבנים שנפגעו או נהרסו באופן אוטומטי.
- קיצור תהליך ההערכה משבועות לשעות, מה שמאפשר מענה מהיר ללקוחות.
- אחרי שריפת Woolsey, מערכת ה-AI של USAA ניתחה 9,200 מבנים תוך שעות, במקום תוך שבועות.



# שרשרת הערך תביעות רכוש

## תחזיות להמשך



- חברות הביטוח צפויות להרחיב את השימוש ב-AI, למידת מכונה ודאטה גיאוגרפי לניהול תביעות.
- טכנולוגיות חדשות כמו LiDAR (טכנולוגיית חישה מרחוק לניטור אזורי אסון) עשויות להוסיף דיוק בהערכת נזקים.
- שילוב מתקדם של נתוני לוויין, רחפנים וניתוח תמונות יביא לתהליכי תביעות כמעט אוטומטיים לחלוטין.

## אתגרים רגולטוריים ומשפטיים




- הרגולטורים דורשים שהחלטות קריטיות לא יתבססו אך ורק על AI אלא שיעברו בדיקה אנושית.
- השימוש ברחפנים ולוויינים מעורר סוגיות של פרטיות ואבטחת מידע.
- חובה לוודא שהמודלים של AI לא מפלים מגזרים שונים או משנים החלטות בצורה לא הוגנת.
- חלק מהמדינות בארה"ב דורשות גילוי מלא של תהליך קבלת ההחלטות כאשר AI משמש לעיבוד תביעות.

- המערכת מסוגלת לקרוא ולהבין מסמכים רפואיים, כגון תעודות רפואיות, דוחות ניתוח ונתוני אשפוז, ולהסיק מהם את המידע הדרוש לחישוב התשלומים למבוטחים.
- בהתבסס על הנתונים שנאספו, ה-AI מחשב את סכום התשלום המגיע למבוטח בהתאם לתנאי הפוליסה.
- המערכת בודקת את פרטי המקרה מול תנאי הפוליסה כדי לזהות כיסויים מיוחדים, ובכך מסייעת במניעת טעויות או תשלומים מיותרים.

# שרשרת הערך תביעות בריאות

**חברת הביטוח היפנית**  
**Fukoku Mutual Life Insurance**  
**הטמיעה מערכת בינה מלאכותית**  
**מתקדמת במטרה לייעל את תהליכי**  
**עיבוד התביעות שלה, כאשר לפי**  
**מקורות החברה, הטמעת המערכת**  
**הובילה לעלייה של 30%**  
**בפרודוקטיביות.**





NEWS // CONNECTICUT

### CT senator wants to restrict insurance companies from using AI to decide health care

By **Cris Villalonga-Vivoni**, Staff Writer  
March 4, 2025



## וואלה

### החלטה תקדימית של בית המשפט: אי אפשר להשתמש בחוות דעת שנכתבה על ידי תוכנת AI

בני אשכנזי  
עודכן לאחרונה: 22.12.2024 / 12:02



### החלטה חדשנית ביחס להגשת חומרים שהוכנו בפלטפורמת AI למומחה בית המשפט / עוה"ד דלית בן ישראל, גיל עטר ולי-אור חליבה וסרשטיין

חברת הביטוח הגישה למומחה בית המשפט, נוסף על החומר הרפואי המותר, גם מסמך שנוצר באמצעות בינה מלאכותית \* נראה כי בעתיד הקרוב יידרשו הנחיות מסודרות מהנהלת בתי המשפט או מהמחוקק להסדרת השימוש בכלי AI על ידי מומחים מטעם בית המשפט

בתאריך 09.02.25



### New AI tool counters health insurance denials decided by automated algorithms

Class-action lawsuits allege algorithms turn down claims in seconds and critics say reform is needed for lasting change

## FINANCIAL TIMES

### Health claim disputes fuel debate on role of AI in directing care

Class action lawsuits in the US suggest that digitised medical services can bring downsides as well as benefits

