

КАПИТАЛ LIFE продолжает цифровую трансформацию: более 40% клиентских обращений обрабатываются с использованием ИИ

Компания КАПИТАЛ LIFE (ООО «Капитал Лайф Страхование Жизни») продолжает комплексную интеграцию технологии искусственного интеллекта (ИИ) в процессы обслуживания клиентов. Благодаря применению технологии распознавания речи на сегодняшний день более 40% телефонных запросов клиентов компании обрабатываются с использованием ИИ.

Использование речевой аналитики значительно повысило эффективность работы Контакт-центра компании. ИИ помогает анализировать разговоры с клиентами, оценивать эмоциональную окраску, интонацию и стиль общения. Применение ИИ позволяет выявлять потребности страхователей, определять их эмоции, контролировать качество работы сотрудников и оптимизировать бизнес-процессы. Система распознавания речи навигирует клиента на нужную линию поддержки в зависимости от типа обращения, что значительно сокращает время ожидания ответа или консультации. ИИ фиксирует и структурирует информацию, обеспечивая непрерывность и высокое качество сервиса при последующих обращениях.

Использование ИИ и внедрение современных цифровых решений значительно расширили операционные и функциональные возможности центра обслуживания клиентов, улучшили пользовательский опыт и оптимизировали клиентский путь. Эксперты компании регулярно развивают и обучают модель, адаптируя её для эффективных коммуникаций по широкому кругу вопросов. Системная оценка качества помогает специалистам КАПИТАЛ LIFE совершенствовать алгоритмы взаимодействия, актуализировать сценарии общения и обеспечивать клиентам быстрые и точные ответы на запросы независимо от их сложности.

Также ИИ в КАПИТАЛ LIFE применяется при оформлении страховых выплат, сокращая время получения клиентами денежных средств. Так, доля онлайн-урегулирований по рисковым выплатам КАПИТАЛ LIFE в 2025 году составила 26%.

Генеральный директор КАПИТАЛ LIFE Евгений Гуревич отметил: «Мы стремимся создавать сервис нового поколения, где в центре всех решений находятся реальные люди – наши клиенты и агенты. ИИ становится их надёжным помощником в ходе коммуникации. Технологии не заменяют живое общение, а усиливают его, помогая нам

быстрее понимать запросы клиентов и делать взаимодействие с компанией простым и комфортным. Наши цифровые решения работают незаметно, но именно они позволяют клиенту получать точные ответы, своевременную поддержку и ощущение заботы на каждом этапе консультации. Благодаря ИИ мы можем оперативно определить, что необходимо клиенту, и незамедлительно запускать все необходимые процедуры для решения вопроса. При этом с наших агентов ИИ снимает рутинные задачи и оставляет больше времени для взаимодействия с клиентом по более существенным вопросам. Для КАПИТАЛ LIFE внедрение ИИ является важнейшим элементом развития человекоцентричного клиентского сервиса. Мы продолжим делать всё, чтобы компания оставалась надёжным спутником для миллионов людей».

В 2025 году КАПИТАЛ LIFE заняла первое место в рейтинге компании Naumen по доступности и качеству телефонного обслуживания клиентов на российском страховом рынке. Также компания стала единственным страховщиком жизни, присоединившимся к Кодексу ИИ Банка России.

Википедия страхования, 23.01.2026 г.