

Компания КАПИТАЛ LIFE (ООО «Капитал Лайф Страхование Жизни») заняла первое место в рейтинге доступности и качества телефонного обслуживания клиентов согласно профильному исследованию Naumen по итогам 2025 года.

Naumen на постоянной основе проводит публичный анализ доступности и качества клиентского обслуживания на российском страховом рынке. В 2025 году исследование охватило 55 крупнейших страховщиков, на которых пришлось 1650 контрольных звонков по методу Mystery Calling. В ходе обзвона измерялась скорость соединения с оператором или ботом, а также качество ответов на контрольные вопросы.

КАПИТАЛ LIFE подтвердила лидерство по уровню доступности и качества телефонного обслуживания среди страховщиков с оборотом до 30 млрд рублей в год, а также вошла в число лидеров по этому показателю среди всех компаний по страхованию жизни на российском рынке.

По данным исследования Naumen, ИИ на входящей линии используется всего в шести страховых компаниях на российском рынке, включая КАПИТАЛ LIFE. Это позволяет компании значительно расширять возможности сервисных процессов и повышать качество взаимодействия со страхователями. КАПИТАЛ LIFE защищает более 2,5 млн клиентов в 60 регионах страны. Комплексное сопровождение обеспечивает крупнейшая на рынке страхования жизни агентская сеть компании, включающая 7,5 тысяч финансовых консультантов, оснащённых современными цифровыми инструментами. Агенты помогают решать любые вопросы, связанные со страхованием, и поддерживают клиентов на всех этапах взаимодействия с компанией.

«Мы стремимся создавать сервис нового поколения, где синергия профессиональной экспертизы наших специалистов, финансовых консультантов и новых технологий работает на удобство клиентов. Такой комплексный подход позволяет нам не просто совершенствовать коммуникацию при телефонном, цифровом или личном обслуживании, а глубже понимать потребности людей, делая взаимодействие более внимательным и оперативным. Высокий уровень сервиса становится и важным фактором развития нашей агентской сети, поддерживая доверие клиентов и укрепляя долгосрочные отношения, – отметил Евгений Гуревич, генеральный директор КАПИТАЛ LIFE. – Высокая оценка Naumen подтверждает, что мы движемся в правильном направлении на пути реализации человекоцентричных решений. И мы продолжим делать всё, чтобы КАПИТАЛ LIFE оставалась лидером инноваций и надёжным спутником для миллионов людей».

Википедия страхования, 10.12.2025 г.