

Глава КАПИТАЛ LIFE Евгений Гуревич на конференции «ИИ-Банкинг_26: От инициатив к системе» рассказал о применении генеративного ИИ в компании

Страховая компания КАПИТАЛ LIFE (ООО «Капитал Лайф Страхование Жизни») приняла участие в четвёртой практической конференции об использовании искусственного интеллекта в финансовой сфере «ИИ-Банкинг_26: От инициатив к системе», организованной при поддержке Ассоциации ФинТех (АФТ) и Ассоциации больших данных (АБД).

Мероприятие прошло 24 марта в Москве и собрало представителей Банка России, Альянса в сфере ИИ, Центрального университета, крупнейших банков и финансовых компаний, а также ведущих ИТ-экспертов страны.

Ключевыми темами конференции стали развитие искусственного интеллекта на финансовом рынке, внедрение генеративных технологий, вопросы безопасности и конфиденциальности, а также этические аспекты использования ИИ.

Генеральный директор КАПИТАЛ LIFE Евгений Гуревич представил на мероприятии практические кейсы применения генеративного ИИ в компании. В рамках бизнес-панели «Кейсы и методология: Где GenAI реально работает, а где нет?» он рассказал, как КАПИТАЛ LIFE использует ИИ и генеративные технологии в клиентских коммуникациях и других сервисных процессах.

«Мы начали развивать технологии искусственного интеллекта более пяти лет назад. За это время в компании появились речевая аналитика, голосовые роботы и цифровой IVR, что позволило снизить нагрузку на контакт-центр и повысить качество телефонного обслуживания клиентов. С появлением генеративного ИИ мы вышли на новый этап цифрового сервиса. В рамках пилотного проекта Ассоциации ФинТех по применению отечественных языковых моделей мы с помощью трёх ИИ-агентов автоматизировали консультации клиентов в чат-боте и ускорили обслуживание в онлайн-канале. Кроме того, с использованием крупнейшей отечественной нейросети мы оптимизировали работу с письменными обращениями страхователей: сегодня более 80% таких запросов обрабатываются с помощью ИИ. Также генеративные модели помогают повысить эффективность работы с юридическими документами, – отметил в ходе своего выступления Евгений Гуревич. – Мы убеждены, что генеративный ИИ в ближайшие годы

станет одним из драйверов страхования жизни. Он открывает новые возможности для персонализации и формирования человекоцентричной модели, в которой качество, скорость и удобство сервиса становятся ключевыми стандартами дистанционного взаимодействия с клиентом. При этом особенно важно, что технологии ИИ и цифровые решения усиливают работу страховых агентов, помогая им быстрее получать и анализировать информацию, но не заменяют живое общение и профессиональную консультацию. Именно в таком сочетании технологичности и личного участия мы видим будущее страхования жизни».

Википедия страхования, 26.03.2026 г.