

Евгений Гуревич (КАПИТАЛ LIFE): ИИ в страховании жизни — это не хайп, а точка роста

Генеральный директор компании «Капитал Лайф Страхование Жизни» (КАПИТАЛ LIFE) Евгений Гуревич в интервью «Б.О» обсудил с Павлом Самиевым, генеральным директором АЦ «БизнесДром», ключевые тенденции применения искусственного интеллекта, развитие цифровой медицины и роль инноваций в трансформации страхования жизни



— Евгений, где сегодня находится реальная ценность искусственного интеллекта в страховании жизни, а где это лишь временный эффект модного тренда?

— Интерес к искусственному интеллекту сейчас действительно высок, и многие компании находятся в стадии активных экспериментов. Однако важно понимать, что внедрение технологий — это не одномоментный прорыв, а последовательная работа, состоящая из множества небольших, но системных решений.

Недавно состоялось подписание Кодекса этики ИИ Банка России и меморандума о стандартизации оценки ИИ для финансового сектора. Компания КАПИТАЛ LIFE стала единственным страховщиком жизни, присоединившимся

к этим документам. Единый и прозрачный подход к оценке технологий призван ускорить масштабирование успешных решений, и я уверен, что к инициативам Банка России, Альянса ИИ и Ассоциации Финтех в будущем присоединятся и другие участники рынка. По оценке регулятора, страховая отрасль может стать одним из наиболее показательных примеров трансформации бизнес-процессов под воздействием ИИ, и мы полностью разделяем эту позицию.

Инвестиции в ИИ значительны, эффект развивается поэтапно, поэтому важно регулярно оценивать результаты внедрений. Для крупных компаний, обладающих собственными центрами разработки, интеграция проходит быстрее. Мы как независимый игрок действуем в рамках взвешенной

инвестиционной модели, но уже фиксируем заметный позитивный эффект.

Хороший пример — наше сотрудничество со Сбером по интеграции GigaChat. Пилотный проект в клиентском сервисе позволил оценить влияние возможностей нейросети на процессы и определить направления дальнейшего масштабирования. Еще один важный проект — партнерство с «Билайном». Внедрение систем распознавания речи дало значимый операционный результат: снизилась нагрузка на контакт-центр, появилась возможность глубоко анализировать работу продавцов и качество соблюдения скриптов. Это повысило прозрачность и управляемость процессов продаж.

— Какие еще цифровые технологии вы внедряете?

— Значительная часть наших инноваций связана с медицинскими технологиями. Мы целенаправленно развиваем экосистему здорового образа жизни, а в прошлом году усилили ее покупкой одного из ведущих медтех-стартапов на российском рынке, платформы CheckMe. На ее базе мы создали собственную цифровую клинику — LIFE.клиника. Это качественно улучшило продукты ДМС и сформировало новый стандарт клиентского опыта.

Кстати, к вопросу об ИИ — мы первыми на рынке внедрили медицинские роботы на основе ИИ как в ДМС, так и в программы страхования жизни. Эти решения помогают проводить первичную оценку состояния здоровья и формировать индивидуальные рекомендации. Мы наблюдаем устойчивый рост доверия к этим инструментам — клиенты воспринимают их как надежный и понятный способ контроля здоровья. Для нас это важный элемент развития профилактики и поддержки здорового образа жизни.

— Как будут развиваться тренды цифровой медицины?

— Цифровая медицина продолжит активно расширяться. Уже сегодня доступны дистанционные заключения по МРТ и КТ, на специализированных онлайн-платформах проводятся медицинские консультации, а алгоритмы ИИ обеспечивают высокую точность распознавания стандартных данных и первичных отклонений, включая онкологические риски. В ближайшие годы мы ожидаем дальнейшего роста точности диагностических решений, расширения удаленного мониторинга состояния здоровья и более глубокой интеграции данных от различных медицинских сервисов.

В долгосрочной перспективе не исключено появление принципиально новых

технологий, которые могут изменить подходы к лечению и профилактике заболеваний.

— Одна из проблем ИИ — ошибки при нестандартных запросах. Как снижать риски, особенно в медицине?

— В типовых задачах качество работы моделей достаточно высокое: такие процессы многократно повторяются и хорошо поддаются автоматизации. Однако ключевой принцип — обязательная верификация. Например, в рамках использования GigaChat мы автоматизировали ответы клиентам, но финальное решение всегда проходит проверку специалиста. Полностью передать контроль ИИ мы пока не готовы. Со временем часть проверки станет выборочной, но нестандартные случаи и медицинские вопросы по-прежнему требуют ручного подтверждения.

Важно подчеркнуть, что использование ИИ в страховании жизни не является самоцелью. Необходимо учитывать связанные с этой технологией этические аспекты. Именно поэтому мы считаем принципиально важным участие максимального числа компаний в Кодексе этики ИИ Банка России. Это формирует единые подходы, повышает прозрачность и укрепляет доверие клиентов к страховым технологиям.

— Как вы оцениваете перспективы развития носимых гаджетов в контексте цифровой медицины и страхования?

— Пять-семь лет назад ожидания от подобных устройств были несколько завышены, но потенциал этих технологий по-прежнему огромен. Важно понимать, что гаджеты — это не инструмент контроля человека, а средство мониторинга состояния здоровья. В перспективе постоянный доступ к данным носимых устройств позволит страховщикам формировать индивидуальные условия страхования, точнее рассчитывать тарифы, снижать риски и создавать новые продукты. Регулярный обмен информацией укрепит доверие между клиентом и страховой компанией, станет основой для долгосрочных взаимовыгодных отношений. Это может стать следующим этапом эволюции страхования жизни.

В недавнем консультативном докладе Банка России о применении ИИ на финансовом рынке подчеркивается перспективность непрерывного андеррайтинга, основанного на данных, которые поступают от телематических и носимых устройств. ИИ потенциально может быть встроен в систему обработки заявок и автоматически принимать решения в простых случаях. Это будущее, к которому мы уверенно движемся.

— Какие еще технологические изменения происходят в страховании жизни?

— Одним из ключевых этапов стал переход взаимодействия с клиентами в дистанционный формат.

Мы активно подключаем новые источники данных и сервисы. Интеграция с СБП упрощает оплату страховых премий, сервисы ЗАГС и Цифровой профиль позволяют автоматически подтверждать ключевые сведения, а взаимодействие с другими государственными информационными системами делает процессы более прозрачными. Также мы видим большой потенциал цифрового рубля. Все это формирует современный цифровой контур, который значительно ускоряет обслуживание и снижает количество ручных операций.

При этом мы видим, что в страховании жизни сохраняется потребность в личном общении. Искусственный интеллект и цифровые решения усиливают работу агента, но не заменяют профессиональную консультацию. Это и есть в нашем понимании человекоцентричность в страховании жизни.