



ФОРУМ СТРАХОВЫХ ИННОВАЦИЙ · 2026

Здоровье клиента как центр экосистемы

Как КАПИТАЛ LIFE строит экосистему здорового образа жизни вокруг потребностей клиента

Адрова Светлана
Директор по технологиям и инновациям

Июнь 2026



ЧТО ГОВОРИТ КЛИЕНТ



Когда я плачу за страховку, я покупаю не выплату, а спокойствие: возможность для себя и семьи быстро получить качественную медицинскую помощь без очередей.

— Типичный держатель полиса ДМС

ПОТРЕБНОСТИ КЛИЕНТА

Доступность

Врач — когда нужно, а не когда есть запись. 24/7, любая специализация.

Непрерывность

Один профиль здоровья: история болезни, консультации, анализы — в одном месте.

Персонализация

Рекомендации именно для меня, а не универсальные советы.



НАШ ОТВЕТ: ЭКОСИСТЕМА ЗДОРОВЬЯ КАПИТАЛ LIFE

LIFE Клиника

Телемедицина 24/7
39 врачей, 34 специализации

КЛИЕНТ
и его здоровье

Личный кабинет

История здоровья
в одном месте

Медицинские роботы

ИИ-рекомендации
по снижению рисков



ИИ

Поддержка клиента
24/7 в чат-боте

Чекапы

Профилактика
и ранняя диагностика

Психологическая помощь

Ментальное здоровье



LIFE КЛИНИКА — СЕРДЦЕ ЭКОСИСТЕМЫ ЗДОРОВЬЯ

Запущена в марте 2025. Полноценная онлайн-поликлиника внутри страховщика жизни — не агрегатор, собственная разработка.

ПУТЬ КЛИЕНТА В КЛИНИКЕ

1

Открывает приложение

iOS / Android, без звонков в страховую

2

Выбирает врача

28 специализаций: взрослые + дети

3

Бронирует слот

Напоминание за 24 ч и за 1 ч

4

Проводит консультацию

Видео, чат или телефон — на выбор

5

Получает план лечения

История консультаций сохраняется

АПРЕЛЬ 2026

80 000+ полисов

40+ врачей

34 специализации

90+ консультаций / неделю

13 релизов за год



КЛИЕНТ В ЦЕНТРЕ: КАК ЭТО РАБОТАЕТ НА ПРАКТИКЕ

 Мама, 35 лет

ПРОБЛЕМА

Ребёнок заболел в пятницу вечером

РЕШЕНИЕ

Педиатр онлайн через 15 минут. Без очереди, без поликлиники.

*Педиатр — 2-е место в ТОП-5 специализаций.
Полис покупают для семьи.*

  Руководитель, 49 лет

ПРОБЛЕМА

Нет времени на визиты к врачу

РЕШЕНИЕ

13 консультаций за 2 месяца — всё онлайн, в удобное время.

Рекорд активности платформы. Клиент стал амбассадором продукта.

 Держатель полиса ММС

ПРОБЛЕМА

Нужен узкий специалист быстро

РЕШЕНИЕ

34 специализации на платформе: невролог, эндокринолог, акушер-гинеколог и др.

Среднее время до консультации — в день обращения.



ЧЕМ МЫ ОТЛИЧАЕМСЯ ОТ КЛАССИЧЕСКОГО ТЕЛЕМЕДА

	Классический телемед	LIFE Клиника в экосистеме
Интеграция с полисом	Отдельный сервис	Прямая связь: полис → клиника → профиль
Данные о здоровье	Остаются у вендора	Внутри экосистемы СК, обогащают профиль
Контроль качества	Нет	Полный: расписание, лимиты, отчёты
Персонализация	Общие рекомендации	История + ИИ
Скорость развития	Зависит от вендора	13 релизов / год, 3–4 нед. до прода



ИИ НА СЛУЖБЕ ЗДОРОВЬЯ КЛИЕНТА

До ИИ

- Клиент описывает симптомы врачу устно
- Врач собирает анамнез вручную (10–15 мин)
- Данные не структурированы
- Нет связи между консультациями

Сейчас

- ✓ Клиент отвечает на вопросы AI до консультации
- ✓ Врач получает структурированный анамнез
- ✓ Данные пополняют профиль здоровья клиента
- ✓ ИИ выявляет паттерны, предлагает профилактику

Цель: врач тратит время на решение, а не на сбор данных. Клиент получает персонального медицинского помощника.



ЧТО МЫ УЗНАЛИ О КЛИЕНТЕ ЗА 12 МЕСЯЦЕВ

01

Клиент хочет семейного врача, а не страховку

Педиатр — 2-е место. Терапевт — 1-е. Клиент думает о здоровье семьи, не только о выплате при страховом случае.

02

Активный клиент — лояльный клиент

13 консультаций за 2 месяца — не нагрузка, а вовлечённость. Клиент, который пользуется, не уходит.

03

Данные о здоровье ценнее данных о полисе

Каждая консультация — это профиль здоровья. Страховщик, который знает здоровье клиента, создаёт лучшие продукты.

04

Простота доступа = использование

Мобильное приложение + напоминания = 90+ консультаций в неделю. Барьер должен быть нулевым.

НАША ЦЕЛЬ



КАПИТАЛ LIFE
СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ

Не продать полис — сохранить здоровье клиента

Экосистема здоровья — это стратегия удержания клиента через ценность, а не через выплату.

- 80 000 +** держателей полисов в системе
- 90 +** консультаций в неделю
- 2025 →** старт новой модели страхования жизни

За 12 месяцев. Командой из 5 человек.