

SWISS INSURANCE MONITOR 2024

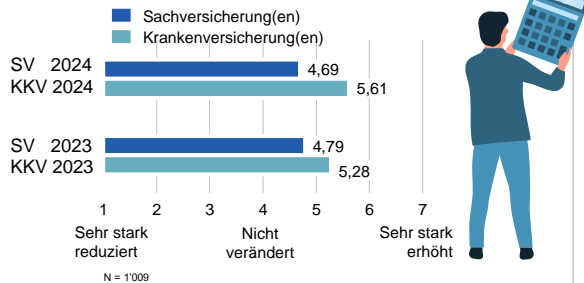
One-Pager



Insight 1

Prämienentwicklung

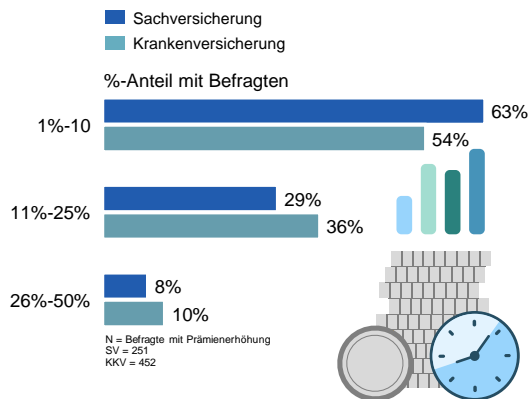
Versicherungsprämien von Krankenversicherungen (KKV) erhöhen sich in dem Erhebungszeitraum von 2024 stärker verglichen mit 2023. Bei Sachversicherungen (SV) sind zwischen 2024 und 2023 kaum Unterschiede zu verzeichnen.



Insight 2

Prozentuale Prämienhöhung

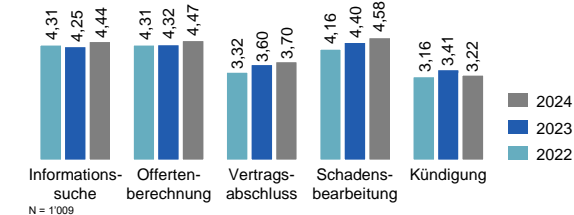
42% der Befragten bei SV und 31% bei KKV haben trotz Prämienhöhung nichts Weiterführendes unternommen (z.B. die Versicherung kontaktiert oder gewechselt). Etwa 20% der Befragten denken bei Prämienhöhungen über einen Wechsel nach. Bei SV lag die durchschnittliche von den Befragten angegebene Erhöhung bei 11.83%; 14.46% bei KKV.



Insight 3

Customer Journey: Online versus Offline Verhalten

Der Trend zum Online-Verhalten ist kontinuierlich. Besonders jüngere und urban lebenden Personen bevorzugen Online-Kanäle entlang der Customer Journey. Bei Vertragsabschlüssen und Kündigungen stehen Offline-Kanäle im Vordergrund.

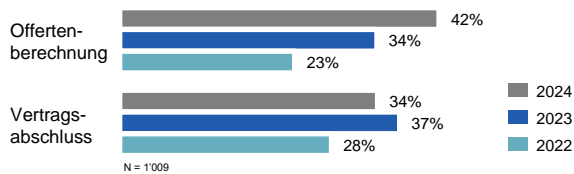


Hinweis: Vergangenes Verhalten wurde auf einer Skala von 1 (ausschließlich offline) – 4 (beide gleich) – 7 (ausschließlich online) erfasst.

Insight 4

Berechnung neuer Offerten und Abschluss von Versicherungsverträgen

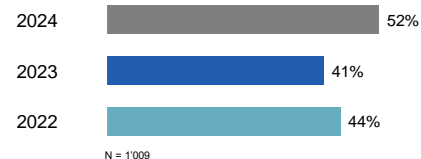
Im Betrachtungszeitraum 2024 wurden mehr neue oder alternative Versicherungsanfragen berechnet, während Vertragsabschlüsse leicht rückläufig waren.



Insight 5

Online-Interaktion und Kommunikation

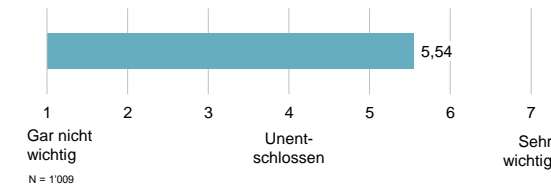
Kundinnen und Kunden ziehen vermehrt die Kommunikation über Online-Kanäle in Betracht.



Insight 6

Transparenz: Künstlicher Intelligenz

80% der Befragten geben an, dass es ihnen wichtig ist, über den Einsatz von Künstlicher Intelligenz informiert zu werden. 11% sind unentschlossen, und 9% ist es nicht wichtig.

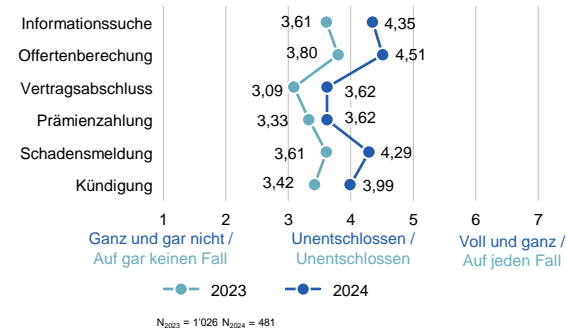


Insight 7

Erwartung an Künstliche Intelligenz

Frage in 2024: Inwieweit erwarten Sie, dass Anwendungen oder Computerprogramme mit Künstlicher Intelligenz die Bearbeitung der folgenden Versicherungsanliegen verbessern oder erleichtern können?

Frage in 2023: Inwieweit wünschen Sie sich, dass eine Künstliche Intelligenz (d.h. ein Computersystem einer Versicherung oder Vergleichsplattform) Sie bei der Bearbeitung der folgenden Versicherungsanliegen unterstützt?

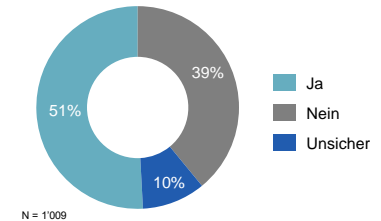


Die Befragten erwarten eine Verbesserung in der Bearbeitung von Versicherungsanliegen mittels Künstlicher Intelligenz. Wünsche von Versicherungskunden zeigten 2023 noch ein leicht pessimistischeres Bild. **Hinweis:** Bei Krankenversicherung wurde das Item „Leistung einfordern“ in 2024 mit Skalenwert von 4.15 evaluiert.

Insight 8

Exkurs: Private und berufliche Verwendung von Anwendung mit Künstlicher Intelligenz

Haben Sie bisher im privaten oder beruflichen Kontext schon einmal Anwendungen mit Künstlicher Intelligenz (z.B. ChatGPT oder anderweitige Applikationen) verwendet?



Hinweis: „Ja“ beinhaltet die ausschliesslich berufliche (6%), ausschliesslich private (21%), und die private und berufliche (24%) Verwendung von Anwendungen mit Künstlicher Intelligenz.

Insight 9

Demografische Verteilung der Stichprobe

Altersdurchschnitt:

45,5 Jahre

Geschlecht:

51,1% weiblich, 48,9% männlich

Sprachregionen der Schweiz:

- Deutsch: 70,5%
- Französisch: 24,3%
- Italienisch: 5,3%

Für die Schweiz repräsentative Stichprobe von 1'009 befragten Personen (N₂₀₂₃ = 1'026)

Zeitraum der Erhebung: 03. – 12. Juni 2024

Erhebung durch das Online-Panel von **YouGov**

Autoren: Finken, D., Hofstetter, R., Hütte, I., Schneider, S., Schulz, M., & Schmidt, S.

www.swissinsurancemonitor.ch

Herzlichen Dank an die Partner der Studie für 2024!

UNIVERSITY OF
LUCERNE

ETH zürich

University of St.Gallen

elaboratum

Finance
Scout24

VERBUND
UNIVERSITÄT
SALZBURG

SWISS INSURANCE MONITOR 2024

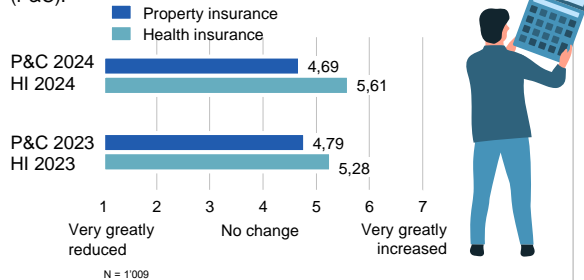
One-Pager



Insight 1

Premium development

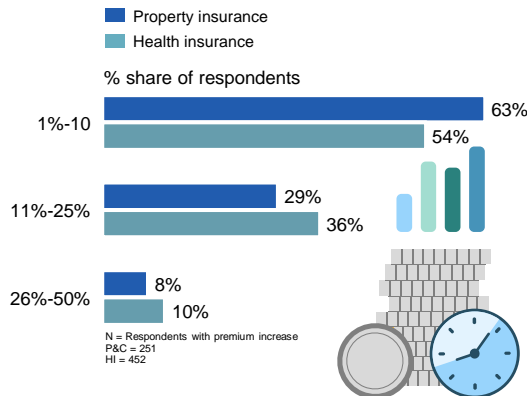
Health insurance (HI) premiums will increase more in the 2024 survey period compared to 2023. There are hardly any differences between 2024 and 2023 for property insurance (P&C).



Insight 2

Percentage premium increase

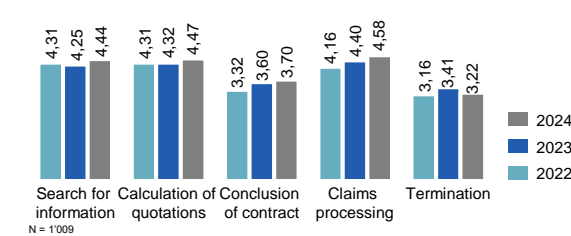
42% of P&C and 31% of HI respondents have not taken any further action (e.g. contacted or changed insurers) despite the premium increase. Around 20% of those surveyed think about switching when premiums increase. The average increase reported by respondents was 11.83% for P&C and 14.46% for HI.



Insight 3

Customer journey: online versus offline behaviour

The trend towards online behaviour is steady. Younger people and those living in urban areas in particular favour online channels throughout the customer journey. Offline channels play a key role when it comes to concluding and cancelling contracts.

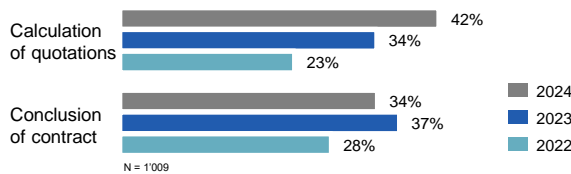


Note: Past behaviour was recorded on a scale of 1 (exclusively offline) - 4 (both the same) - 7 (exclusively online).

Insight 4

Calculation of new quotes and conclusion of insurance contracts

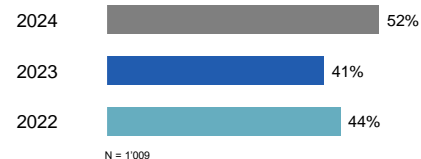
In the 2024 period under review, more new or alternative insurance quotes were calculated, while the number of contracts concluded declined slightly.



Insight 5

Online interaction and communication

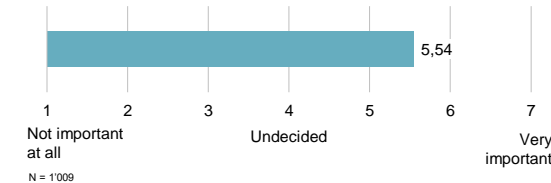
Customers are increasingly considering communication via online channels.



Insight 6

Transparency: artificial intelligence

80% of respondents state that it is important to them to be informed when artificial intelligence is being used. 11% are undecided and 9% say this is not important.

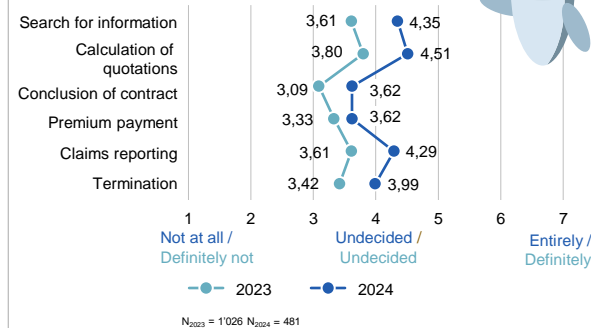


Insight 7

Expectations of artificial intelligence

Question in 2024: To what extent do you expect that applications or computer programs using artificial intelligence can improve or facilitate the processing of the following insurance matters?

Question in 2023: To what extent would you like artificial intelligence (i.e., a computer system provided by an insurance company or comparison platform) to assist you in handling the following insurance matters?

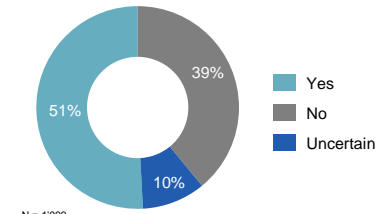


Respondents expect an improvement in how insurance matters are handled using artificial intelligence. Insurance customers' wishes in 2023 showed a slightly more pessimistic picture. Note: In 2024, the 'Claim benefits' item in the health insurance category was evaluated with a scale value of 4.15.

Insight 8

Excursus: Personal and professional use of applications with artificial intelligence

Have you ever used applications with artificial intelligence (e.g. ChatGPT or other applications) in your personal life or in a professional context?



Note: "Yes" includes exclusively professional (6%), exclusively personal (21%), and combined personal and professional (24%) use of applications with artificial intelligence.

Insight 9

Sample demographics

Average age:

45.5 years

Gender:

51,1% female, 48,9% male

Language regions of Switzerland:

- German: 70,5%
- French: 24,3%
- Italian: 5,3%

Sample of 1,009 respondents - representative of Switzerland (N₂₀₂₃ = 1,026)

Survey period: 3 - 12 June 2024

Survey by the online panel of **YouGov**

Autoren: Finken, D., Hofstetter, R., Hütte, I., Schneider, S., Schulz, M., & Schmidt, S.

www.swissinsurancemonitor.ch

Many thanks to the partners for the 2024 study!

UNIVERSITY OF LUCERNE

ETH zürich

University of St.Gallen

elaboratum

Finance Scout24



SWISS INSURANCE MONITOR 2024

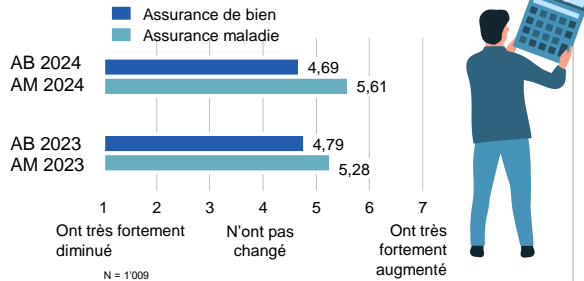
Document d'une page



Observation 1

Évolution des primes

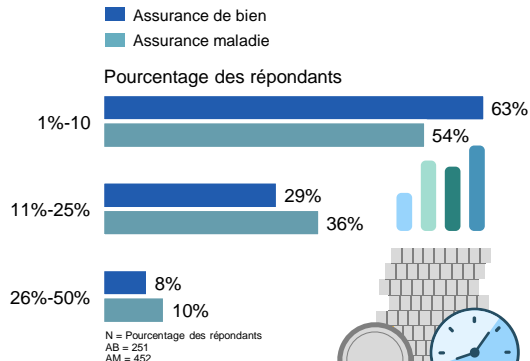
Les primes d'assurance maladie (AM) augmentent plus fortement en 2024 qu'en 2023. Pour les assurances de biens (AB), on n'observe guère de différences entre 2024 et 2023.



Observation 2

Percentage premium increase

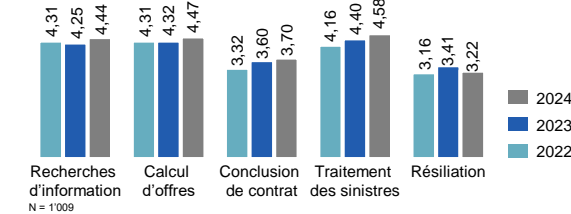
42% des personnes interrogées pour l'AB et 31% pour l'AM n'ont rien changé (par ex. contacter l'assurance ou en changer) malgré l'augmentation des primes. Environ 20% des personnes interrogées envisagent de changer de caisse en cas d'augmentation des primes. Pour l'AB l'augmentation moyenne indiquée par les personnes interrogées était de 11,83%; 14,46% pour l'AM.



Observation 3

Parcours client: comportement en ligne versus comportement hors ligne

La tendance au comportement en ligne est continue. Les jeunes et les personnes vivant en milieu urbain privilégient particulièrement les canaux en ligne tout au long du parcours client. Pour les conclusions de contrats et les résiliations, les canaux hors ligne sont au premier plan.

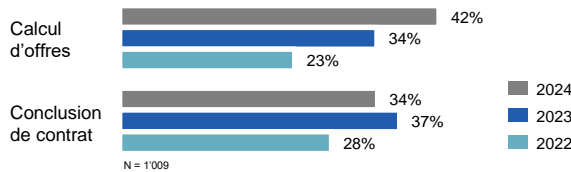


Remarque: le comportement passé a été évalué sur une échelle de 1 (exclusivement hors ligne) - 4 (pareil pour les deux) - 7 (exclusivement en ligne).

Observation 4

Calcul de nouvelles offres et conclusion de contrats d'assurance

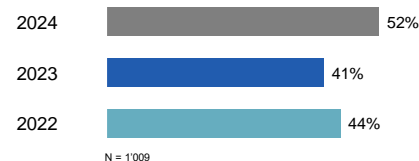
Au cours de la période sous revue, en 2024, davantage d'offres d'assurance nouvelles ou alternatives ont été calculées, tandis que les conclusions de contrats ont légèrement diminué.



Observation 5

Interaction et communication en ligne

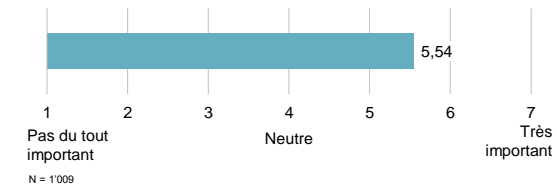
Les clients envisagent de plus en plus de communiquer par le biais de canaux en ligne.



Observation 6

Transparence: Intelligence Artificielle

80% des personnes interrogées déclarent qu'il est important pour elles d'être informées sur l'utilisation de l'intelligence artificielle. 11% sont indécis et 9% n'y attachent pas d'importance.

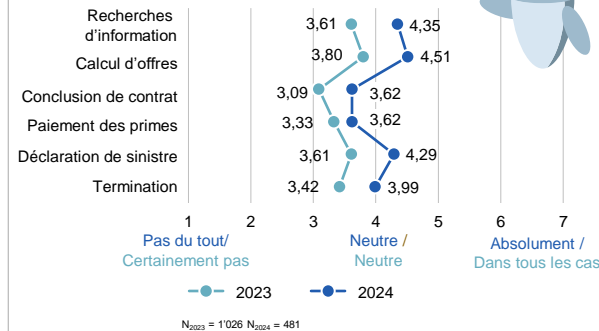


Observation 7

Attentes envers l'intelligence artificielle

Question 2024: Dans quelle mesure vous attendez-vous à ce que les applications ou les programmes informatiques utilisant l'intelligence artificielle puissent améliorer ou faciliter le traitement des demandes d'assurance suivantes?

Question 2023: Dans quelle mesure souhaiteriez-vous qu'une intelligence artificielle (c.-à-d. un système informatique d'une compagnie d'assurance ou d'une plateforme comparative) vous aide à traiter les demandes d'assurance suivantes?

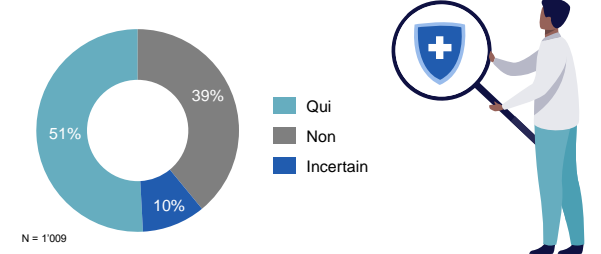


Les personnes interrogées s'attendent à une amélioration dans le traitement des demandes d'assurance au moyen de l'intelligence artificielle. En 2023, les souhaits des clients d'assurance présentaient encore une image légèrement plus pessimiste. Remarque: Pour l'assurance maladie, l'item «réclamer une prestation» a été évalué en 2024 avec une valeur d'échelle de 4,15.

Observation 8

Digression: utilisation privée et professionnelle d'une application d'intelligence artificielle

Avez-vous déjà utilisé des applications d'intelligence artificielle (par ex. ChatGPT ou d'autres applications) dans un contexte privé ou professionnel?



Remarque: «Oui» comprend l'utilisation exclusivement professionnelle (6 %), exclusivement privée (21 %), et privée et professionnelle (24 %) des applications d'intelligence artificielle.

Observation 9

Répartition démographique de l'échantillon:

Moyenne d'âge:

45.5 years

Gender:

51,1% female, 48,9% male

Régions linguistiques de la Suisse:

- Allemand: 70,5%
- Français: 24,3%
- Italien: 5,3%

Échantillon représentatif pour la Suisse de 1 009 personnes interrogées (N₂₀₂₃ = 1,026)

Période d'enquête: 3 - 12 Juin 2024

Enquête réalisée par le panel en ligne de YouGov

Auteurs: Finken, D., Hofstetter, R., Hütte, I., Schneider, S., Schulz, M., & Schmidt, S.

www.swissinsurancemonitor.ch

Un grand merci aux partenaires de l'étude pour 2024!

UNIVERSITY OF LUCERNE

ETH zürich

University of St.Gallen

elaboratum

Finance Scout24

