

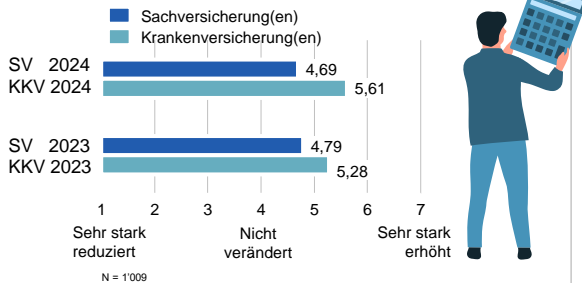
# SWISS INSURANCE MONITOR 2024

One-Pager



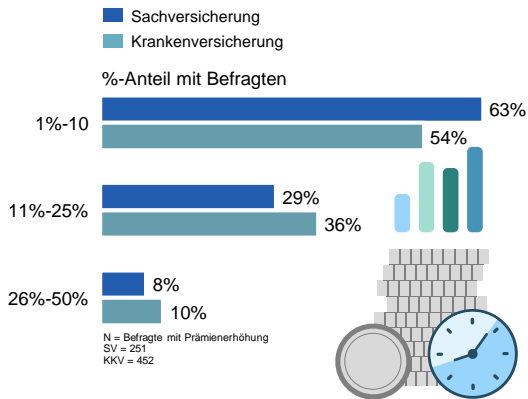
## Insight 1 Prämienentwicklung

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



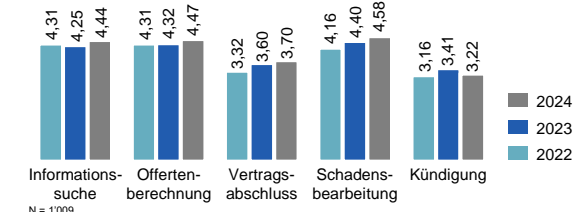
## Insight 2 Prozentuale Prämienhöhung

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

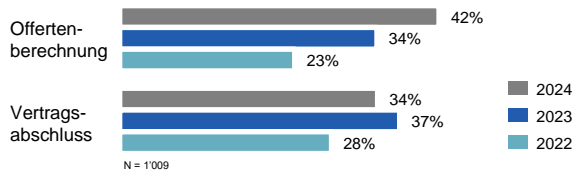
Der Trend zum Online-Verhalten ist kontinuierlich. Besonders jüngere und urban lebenden Personen bevorzugen Online-Kanäle entlang der Customer Journey. Bei Vertragsabschlüssen und Kündigungen stehen Offline-Kanäle im Vordergrund.



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

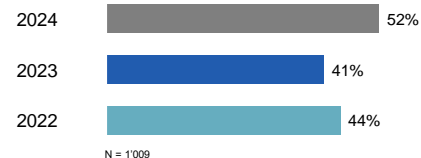
## Insight 4 Berechnung neuer Offerten und Abschluss von Versicherungsverträgen

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



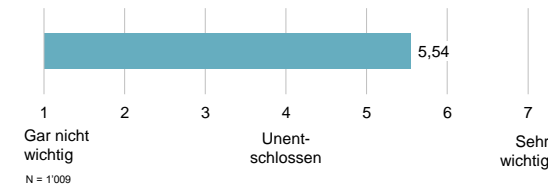
## Insight 5 Online-Interaktion und Kommunikation

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



## Insight 6 Transparenz: Künstlicher Intelligenz

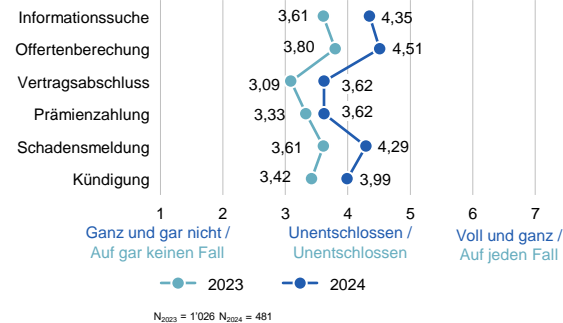
80% der Befragten geben an, dass es ihnen wichtig ist, über den Einsatz von Künstlicher Intelligenz informiert zu werden. 11% sind unentschieden, und 9% ist es nicht wichtig.



## 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?

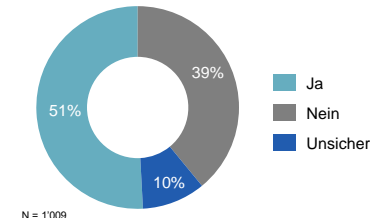
**Frage in 2023:** Inwieweit wünschen Sie sich, dass eine Künstliche Intelligenz (d.h. ein Computersystem einer Versicherung oder Vergleichsplattform) Sie bei der Bearbeitung der folgenden Versicherungsanliegen unterstützt?



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 (N<sub>2023</sub> = 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](http://www.swissinsurancemonitor.ch)

Herzlichen Dank an die Partner der Studie für 2024!

UNIVERSITY OF LUCERNE

ETH zürich

University of St.Gallen

elaboratum

Finance Scout24

VERBAND DER SCHWEIZERISCHEN VERSICHERER