

SWISS INSURANCE MONITOR 2023

SELECTED INSIGHTS

Insight 1

Deckung & Schutz

- Kund:innen sind besser über die **Deckung** bei Krankenversicherungen informiert.
- Kund:innen haben geringere Bedenken bzgl. des **Schutzes** bei Krankenversicherungen.

- Sachversicherungen
- Krankenversicherungen

Informationsstand zur Deckung*



Bedenken zum Schutz*



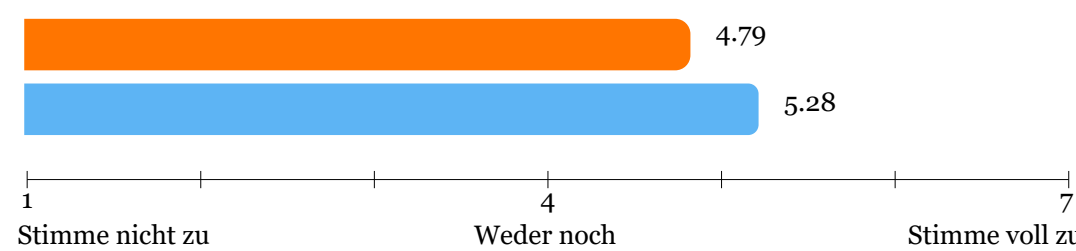
1 Stimme nicht zu 4 Weder noch 7 Stimme voll zu

Insight 2

Prämienentwicklung

- Prämien erhöhungen werden bei Krankenversicherungen als stärker steigend empfunden als bei Sachversicherungen.*

- Sachversicherungen
- Krankenversicherungen

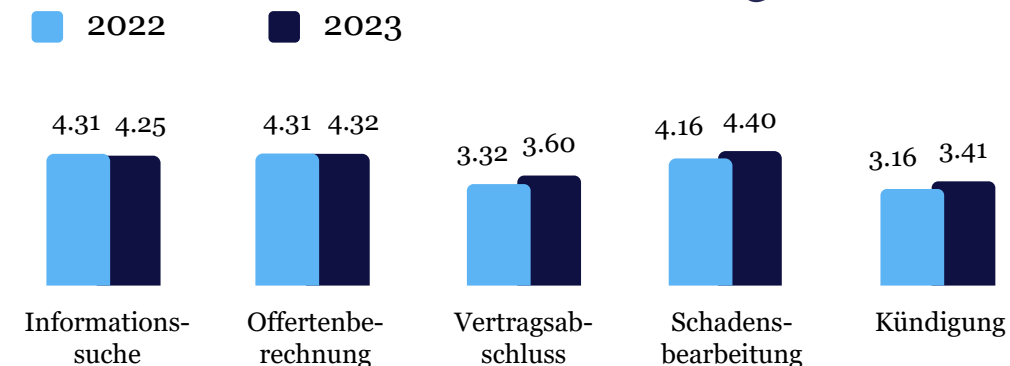


- Eine Prämienhöhung von bis zu 10 % kann dazu führen, dass mehr als jede:r dritte befragte Person einen Wechsel der Versicherung in Betracht zieht.

Insight 3

Offline versus Online Verhalten

- Trend hin zu Online-Interaktionen ist zunehmend.
- Stärker ausgeprägt bei urbaner Bevölkerung, bei jüngeren Befragten, oder bei Personen, welche offener gegenüber neuen Technologien sind.

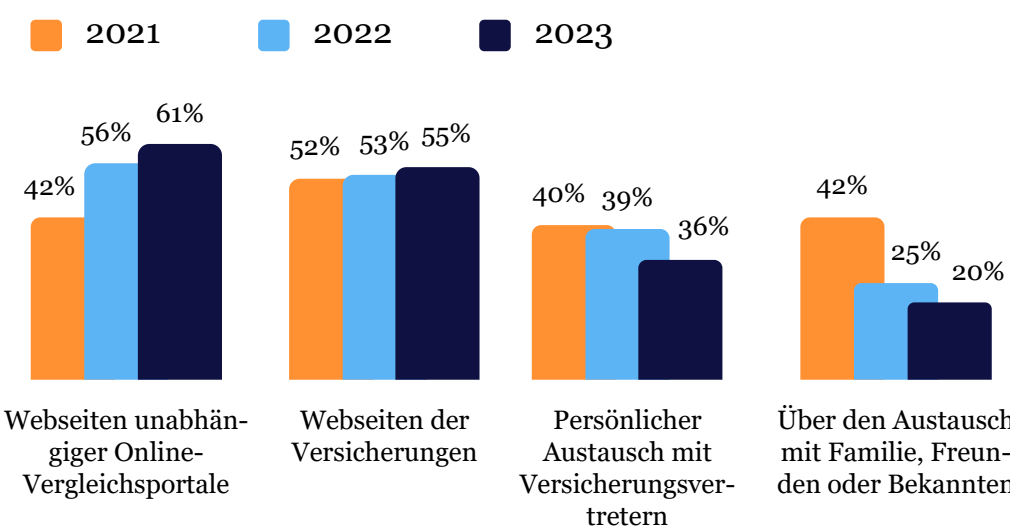


Hinweis: Vergangenes Verhalten wurde auf einer Skala von 1 (ausschliesslich offline) - 4 (beide gleich) - 7 (ausschliesslich online) erfasst.

Insight 4

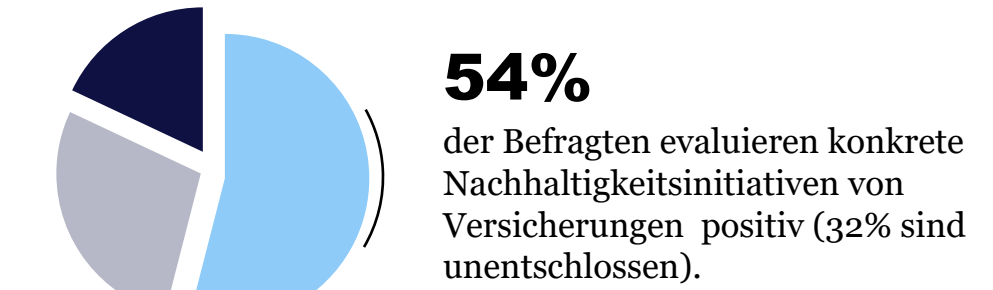
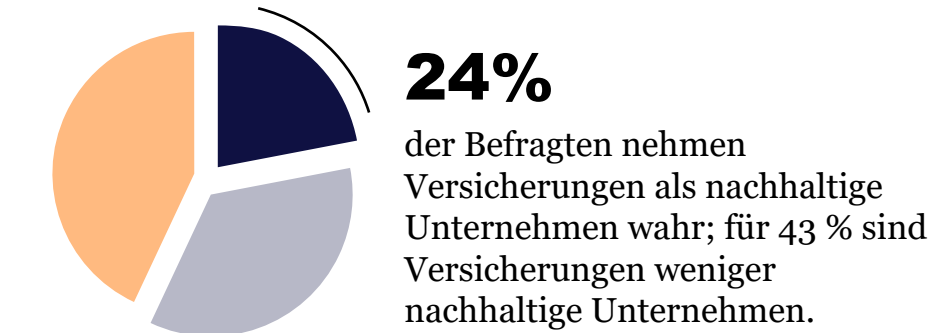
Informationssuche

- Online-Vergleichsportale gewinnen weiter an Popularität.
- Austausch mit Familie/Freund:innen sowie Kundenberater:innen ist rückläufig.



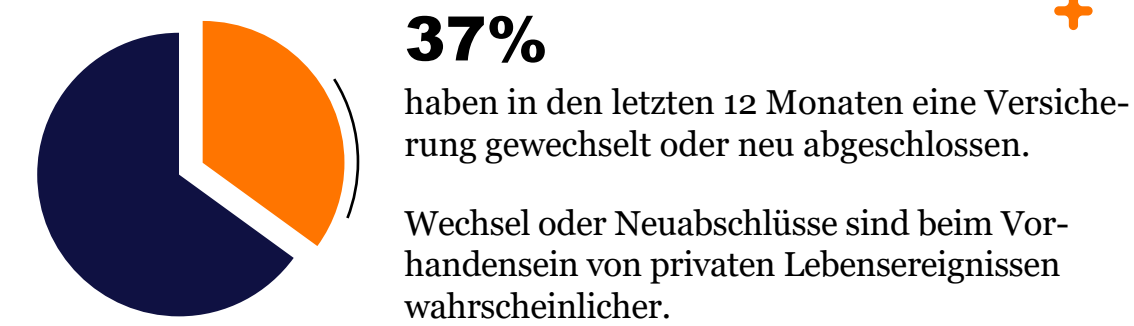
Insight 7

Fokusthema - Nachhaltigkeit

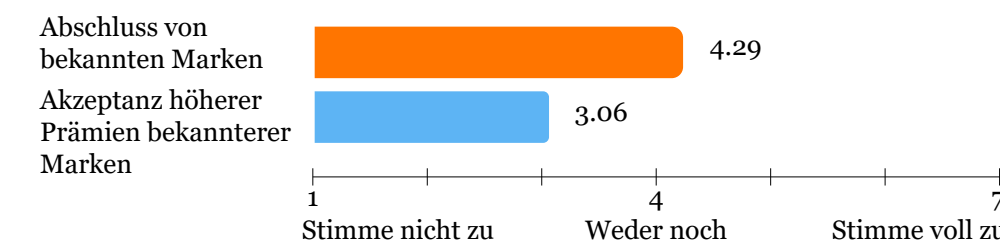


Insight 6

Versicherungswechsel oder Neuabschlüssen



Obwohl Versicherungen eher von bekannteren Marken abgeschlossen werden, werden teurere Prämien von bekannteren Marken weniger in Kauf genommen.*



Insight 5

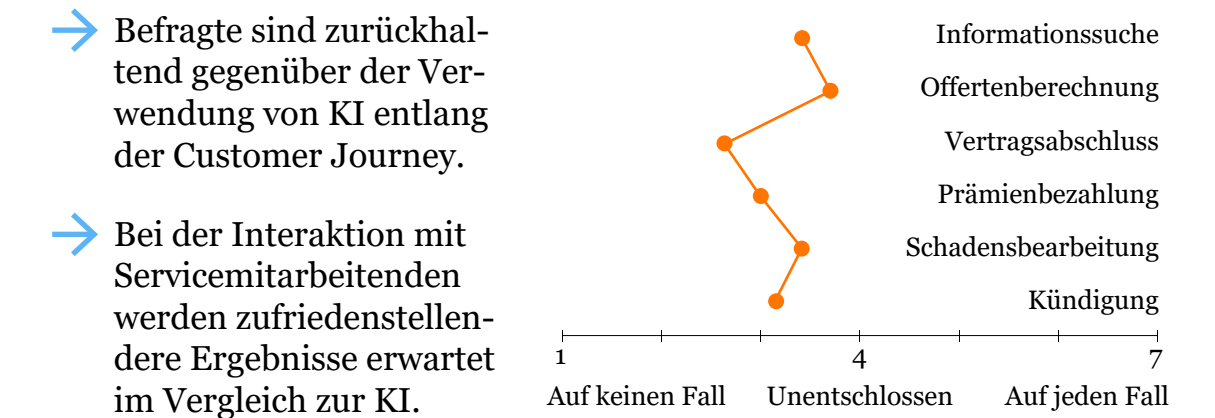
Offerten-Berechnung

- Kundenberater:innen werden am häufigsten in Betracht gezogen; Entwicklung rückläufig.
- Online-Wege gewinnen weiter an Bedeutung mit vermehrter Berechnung am Computer im Vergleich zum Smartphone.

Insight 8

Fokusthema - Künstliche Intelligenz (KI)

Inwieweit wünschen Sie sich den Support durch eine künstliche Intelligenz?*



Demografische Verteilung der Stichprobe:

Altersdurchschnitt: 45 Jahre
 Geschlecht: 48% weiblich, 51% männlich, 1% andere
 Sprachregion: 70% Deutsch, 24% Französisch, 6% Italienisch
 Berufstätig: 70%

Details zur Datenerhebung

Online-Panel von LINK aus den drei Sprachregionen der Schweiz
 Repräsentative Schweizer Stichprobe mit 1'026 Personen
 Zeitraum der Befragung: 24. Juli 2023 bis 10. August 2023
 Autoren: Finken, D., Imboden, N., Hofstetter, R., Schneider, S., Schulz, M., Hütte, I. (2023). Swiss Insurance Monitor 2023, Universität Luzern.
 * Exakte Fragestellung steht auf Anfrage zur Verfügung.

UNIVERSITÄT LUZERN

IMA Institute of Marketing and Analytics

elaboratum

Finance Scout24

VERBAND DIGITALVERSICHERUNG SCHWEIZ (VDVS)

LINK a YouGov company