

# 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\*



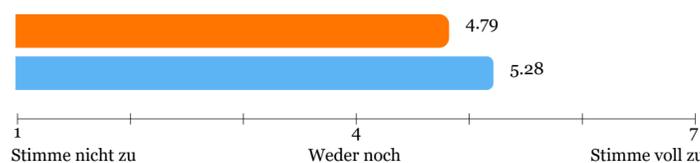
1 Stimme nicht zu 4 Weder noch 7 Stimme voll zu

### Insight 2

#### Prämienentwicklung

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

- Sachversicherungen
- Krankenversicherungen

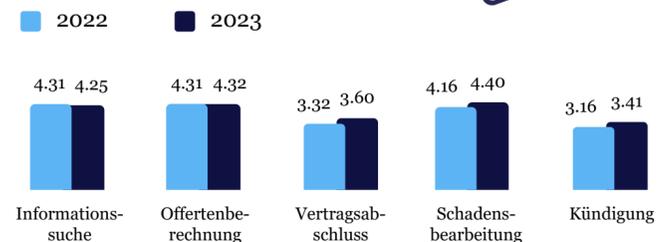


- Eine Prämienhöhung von bis zu 10 % kann dazu führen, dass mehr als jede:r dritte befragte Person einen Wechsel der Versicherung in Betracht zieht.

### 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.

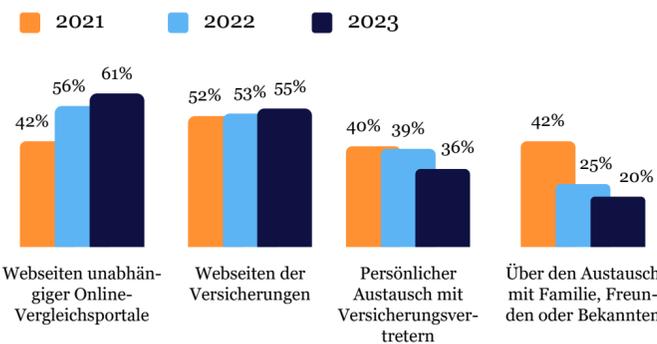


Hinweis: Vergangenes Verhalten wurde auf einer Skala von 1 (ausschliesslich offline) - 4 (beide gleich) - 7 (ausschliesslich online) erfasst.

### Insight 4

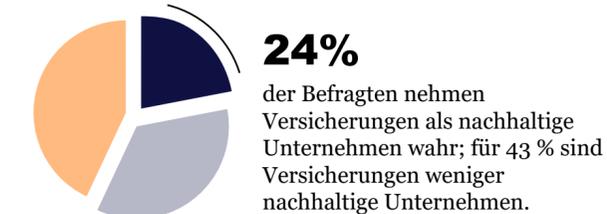
#### Informationssuche

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



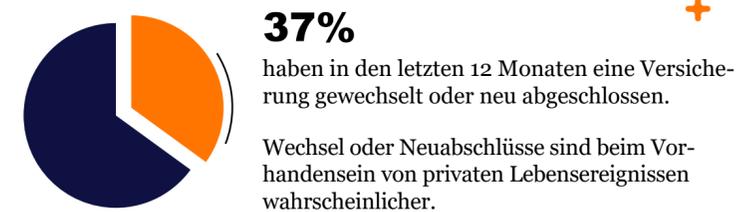
### Insight 7

#### Fokusthema - Nachhaltigkeit

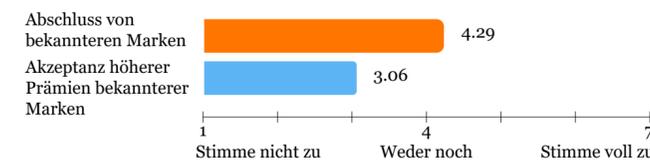


### Insight 6

#### Versicherungswechsel oder Neuabschlüssen



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



### Insight 5

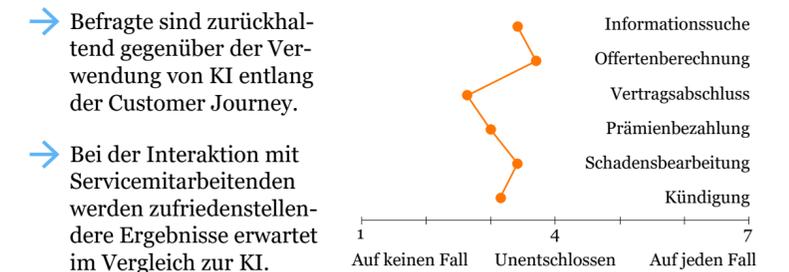
#### Offerten-Berechnung

- 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.