

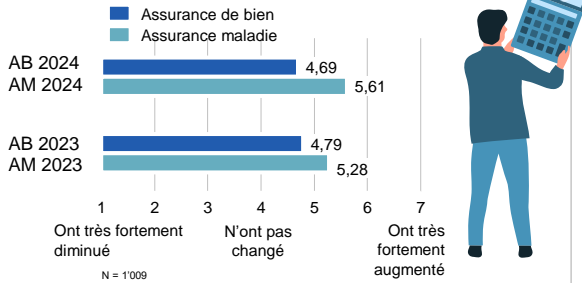
SWISS INSURANCE MONITOR 2024

Document d'une page



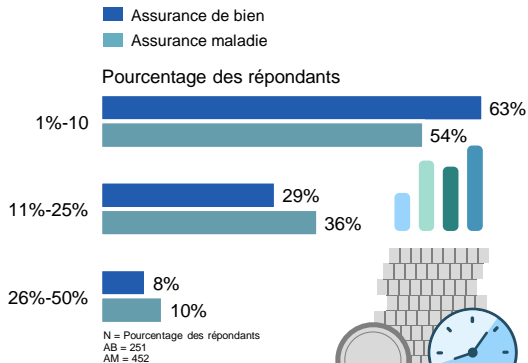
Observation 1 Évolution des primes

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.



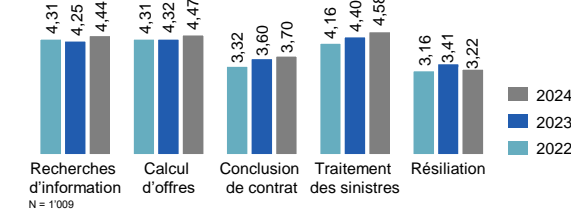
Observation 2 Pourcentage premium increase

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

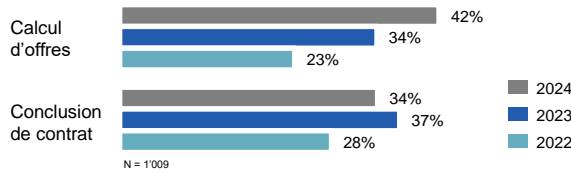
La tendance au comportement en ligne est continue. Les jeunes et les personnes vivant en milieu urbain privilégient particulièrement les canaux en ligne tout au long du parcours client. Pour les conclusions de contrats et les résiliations, les canaux hors ligne sont au premier plan.



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

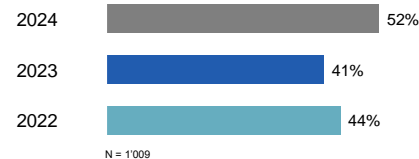
Observation 4 Calcul de nouvelles offres et conclusion de contrats d'assurance

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.



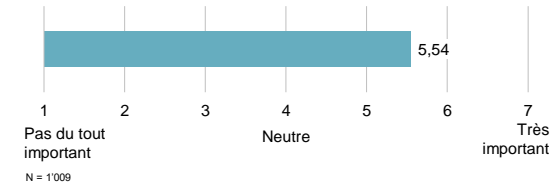
Observation 5 Interaction et communication en ligne

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



Observation 6 Transparence: Intelligence Artificielle

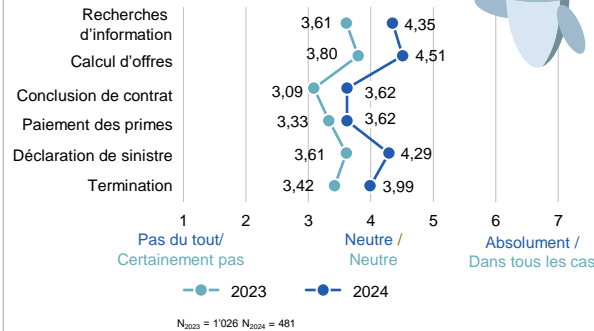
80% des personnes interrogées déclarent qu'il est important pour elles d'être informées sur l'utilisation de l'intelligence artificielle. 11% sont indécis et 9% n'y attachent pas d'importance.



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?

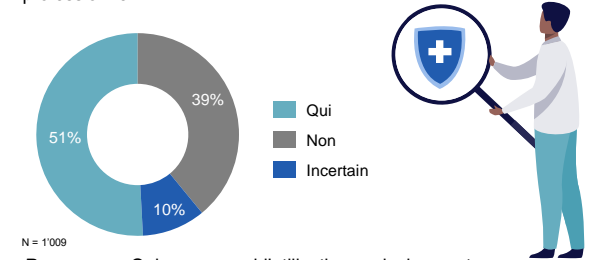
Question 2023: Dans quelle mesure souhaiteriez-vous qu'une intelligence artificielle (c.-à-d. un système informatique d'une compagnie d'assurance ou d'une plateforme comparative) vous aide à traiter les demandes d'assurance suivantes?



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!

