Medienmitteilung

Zürich, 1. April 2026

Künstliche Intelligenz: Schweizer Versicherte erwarten Transparenz und Kontrolle – sehen aber auch Chancen

Künstliche Intelligenz (KI) ist im Schweizer Alltag bereits etabliert. Untersucht man den Einsatz von KI in der Versicherungsbranche, zeigt sich ein differenziertes Bild: Gut ein Drittel der Versicherten steht KI-Anwendungen zurückhaltend gegenüber, knapp ein Fünftel sieht KI als Chance für bessere Dienstleistungen. Die aktuelle Deloitte Umfrage zeigt, dass insbesondere Transparenz in Bezug auf den Einsatz von KI sowie menschliche Kontrolle entscheidend für eine breite Akzeptanz sind.

Die bei 1'291 Versicherten Anfang 2026 schweizweit durchgeführte Umfrage des Beratungsunternehmens Deloitte zeigt: Während 71% der Bevölkerung KI mindestens monatlich nutzen, ist die Haltung gegenüber dem Einsatz von KI in der Versicherungswirtschaft zurückhaltender. 36% äussern sich kritisch, während 18% dem Einsatz von KI positiv gegenüberstehen.

«Die Befragung zeigt einen wichtigen Unterschied auf», sagt Marcel Thom, Leiter Versicherungen bei Deloitte Schweiz. «KI ist im Alltag vieler Menschen angekommen. Im Versicherungsumfeld ist die Haltung jedoch differenzierter: Kundinnen und Kunden legen hier besonders grossen Wert auf Fairness, Transparenz und menschliche Kontrolle. Dies ist ein klarer Hinweis für die Branche, wie Vertrauen in den Einsatz von KI aufgebaut werden kann.»

Menschliche Kontrolle bleibt zentral
Die Studie belegt eine deutliche Diskrepanz: 14% der Befragten nutzen KI täglich, während 85% davon ausgehen, dass die Versicherer KI bereits einsetzen. Gleichzeitig befürchtet gut die Hälfte (51%) der Befragten, dass KI zu unfairen Entscheidungen führen kann. Dies ist weniger ein Ausdruck der grundsätzlichen Ablehnung von KI als vielmehr ein Hinweis bezüglich berechtigter Fragen im Umgang mit potenziellen Fehlentscheidungen durch automatisierte Systeme. Besonders deutlich zeigt sich diese Skepsis bei automatisierten Entscheidungen: 61% der Befragten lehnen es ab, wenn KI allein über die Annahme oder Ablehnung eines Antrags entscheidet.

Gleichzeitig zeigt die Umfrage, dass das Vertrauen in verschiedene Akteure beim Thema KI noch zurückhaltend ist: 14% trauen den Aufsichtsbehörden zu, KI wirksam zu überwachen, 13% vertrauen den Technologieanbietern, 17% den Versicherern. Und sie haben klare Erwartungen: 86% fordern, dass Menschen die wichtigen Entscheidungen treffen sollten. 85% wollen transparent informiert werden, wenn KI eingesetzt wird.

Unterstützende KI wird deutlich positiver beurteilt als vollautomatisierte Entscheidungen
Die Akzeptanz von KI hängt stark vom Anwendungsfall ab. Unterstützende KI wird deutlich positiver bewertet als entscheidende KI (siehe unten). «Aus unserer Arbeit mit Versicherern wissen wir, dass eine vertrauenswürdige KI klare Regeln und Verantwortlichkeiten braucht. Und die Befragung zeigt, dass Kundinnen und Kunden Transparenz und Kontrolle erwarten. Dies bedeutet konkret: Unternehmen müssen ihre KI-Systeme so gestalten, dass Versicherte transparent informiert werden, Menschen die wichtigen Entscheidungen treffen und regelmässige Überprüfungen stattfinden», sagt Madan Sathe, Partner Forensik und Leiter KI bei Versicherungen.

© 2026 Deloitte AG

Hohe Akzeptanz (unterstützende KI):

- 62% akzeptieren, dass KI die Police in einfache Sprache übersetzt.
- 58% akzeptieren KI-Tipps zur Schadenvermeidung.
- 57% akzeptieren die Unterstützung durch KI bei der Prüfung auf Versicherungsbetrug.

Tiefe Akzeptanz (entscheidende KI):

- 61% lehnen es ab, dass KI über eine Annahme/Ablehnung entscheidet.
- 41% lehnen es ab, dass KI die Risikoeinstufung und die Prämien festlegt.
- 37% lehnen es ab, dass KI Fahrdaten zur Prämiengestaltung nutzt.

Datenfreigabe hängt teilweise vom Nutzen ab

Kundinnen und Kunden sind bereit, Daten zu teilen – aber nur, wenn der Nutzen dieser Datenfreigabe klar ist. 56% würden Fotos und Belege bei Schadenmeldungen teilen. Doch bei sensibleren Themen wie Gesundheits- oder Fahrdaten sinkt die Bereitschaft stark. «Die Umfrage zeigt auch auf, dass es für viele Kundinnen und Kunden nicht immer ausreichend transparent ist, wofür ihre Daten verwendet werden», so Thom.

Für die Akzeptanz von KI bei den Versicherten sind drei Faktoren zentral: 73% fordern eine menschliche Überprüfung bei kritischen Fällen, 67% fordern eine transparente Offenlegung beim Einsatz von KI und 59% fordern einfache Einspruchsprozesse.

Klare Wege für verantwortungsvollen KI-Einsatz

Die Studie macht deutlich, dass Transparenz in Bezug auf den Einsatz von KI eine wesentliche Voraussetzung für deren Akzeptanz und für das Vertrauen in KI ist. Die Versicherungswirtschaft sollte offenlegen, wo und wofür KI verwendet wird und wie sie Fairness sicherstellt. Bei wichtigen Entscheidungen bleibt die menschliche Kontrolle aus Sicht der Versicherten zentral. Gleichzeitig müssen Fairness-Standards definiert und eingehalten werden. Die Zusammenarbeit zwischen Versicherern, Regulatoren und Technologieanbietern ist wesentlich, um Standards für den verantwortungsvollen Einsatz von KI zu entwickeln.

«Die Studie ist kein Warnruf gegen KI, sondern eine hilfreiche Orientierung für ihren verantwortungsvollen Einsatz», sagt Thom. «Kundinnen und Kunden stehen KI nicht grundsätzlich ablehnend gegenüber. Entscheidend ist, dass ihr Einsatz transparent, nachvollziehbar und verantwortungsvoll erfolgt. Versicherer, die diese Erwartungen ernst nehmen, können das Vertrauen der Versicherten stärken und den Einsatz von KI gezielt weiterentwickeln.»

Über die Studie

Die Studie «Deloitte Versicherungen und KI 2026» wurde im Februar und März 2026 durchgeführt. Befragt wurden 1’291 Schweizer Versicherte im Alter von 18 bis 79 Jahren. Die Stichprobe ist repräsentativ für die deutschsprachige Schweiz (71%), die Westschweiz (25%) und die italienische Schweiz (4%). Die Studie untersucht die Nutzung von KI im Alltag, die Einstellungen zu KI bei den Versicherten, die Akzeptanz konkreter Anwendungsfälle, das Vertrauen in verschiedene Akteure und die Bedingungen für die Akzeptanz von KI.

Kontakt: Michael Wiget
Leiter Externe Kommunikation
Tel.: +41 58 279 70 50
E-Mail: mwiget@deloitte.ch

Kontakt: Kevin Capellini
Externe Kommunikation
Tel.: +41 58 279 59 74
E-Mail: kcapellini@deloitte.ch

Deloitte Schweiz

Deloitte bietet integrierte Dienstleistungen in den Bereichen Audit & Assurance, Tax & Legal, Strategy, Risk & Transactions Advisory und Technology & Transformation. Wir kombinieren Erkenntnisse und Innovationen aus verschiedenen Disziplinen mit unserer betriebswirtschaftlichen Expertise und unseren Branchenkenntnissen. So

© 2026 Deloitte AG

verhelfen wir unserer Kundschaft weltweit zum Erfolg. Mit rund 2’700 Mitarbeitenden an den sechs Standorten Basel, Bern, Genf, Lausanne, Lugano und Zürich (Hauptsitz) betreut Deloitte Unternehmen und Organisationen jeder Rechtsform und Grösse aus allen Wirtschaftszweigen.

Deloitte AG ist eine Tochtergesellschaft von Deloitte North and South Europe (NSE), einem Mitgliedsunternehmen der Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL) mit über 460’000 Mitarbeitenden in mehr als 150 Ländern.

Anmerkung für die Redaktion

In dieser Medieninformation bezieht sich Deloitte auf die Schweizer Tochtergesellschaften von Deloitte NSE LLP, Mitgliedsunternehmen der Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), einer «UK private company limited by guarantee» (einer Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach britischem Recht). DTTL und ihre Mitgliedsunternehmen sind rechtlich selbstständige und unabhängige Unternehmen. DTTL und Deloitte NSE LLP erbringen selbst keine Dienstleistungen gegenüber Kunden. Eine Beschreibung der rechtlichen Struktur finden Sie unter www.deloitte.com/ch/about.

Deloitte AG ist eine von der Eidgenössischen Revisionsaufsichtsbehörde (RAB) und der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht (FINMA) zugelassene und beaufsichtigte Revisionsgesellschaft.

Die Informationen in dieser Medieninformation haben ihre Richtigkeit zum Zeitpunkt des Versands.

© 2026 Deloitte AG