

# Medienmitteilung

Basel, 30. März 2023

## Helvetia nutzt ChatGPT für neuen Kundenservice

**Als weltweit erste börsenkotierte Versicherung lanciert Helvetia einen Service im direkten Kundenkontakt auf Basis der ChatGPT-Technologie von OpenAI. Der Service nutzt die künstliche Intelligenz, um Kundenfragen zu Versicherung und Vorsorge zu beantworten. Noch hat der Service experimentellen Charakter; langfristig soll er den Zugang zu Versicherungs- und Vorsorgeprodukten vereinfachen.**

Bei ChatGPT handelt es sich um eine künstliche Intelligenz, die auf riesige Textmengen zurückgreifen und basierend darauf Fragen beantworten kann. Diese Technologie von OpenAI nutzt Helvetia als weltweit erste börsenkotierte Versicherung im Rahmen eines Live-Experiments mit Clara, der digitalen Assistentin von Helvetia in der Schweiz. Claras neuer Chatbot-Service gibt Auskunft zu Versicherungen, Vorsorge und Eigenheimbesitz. Dabei greift die Software auf Web-Inhalte von Helvetia Schweiz zurück – beispielsweise auf Produktseiten oder Ratgeberbeiträge. Alle sind eingeladen, den neuen Chatbot-Service kostenlos auszuprobieren.

### Mehrwert für Kundinnen und Kunden erkennen

Helvetia kennzeichnet ihren neuen Service klar als Experiment: Das Unternehmen will das Potenzial von Sprachmodellen wie ChatGPT ausloten und erfahren, wie Kundinnen und Kunden entsprechende Services annehmen. Im Vordergrund stehe dabei die in der Strategie *helvetia 20.25* definierte Ambition, Massstäbe bei der Kunden-Convenience und beim Kundenzugang zu setzen, wie Jan Kundert, Leiter Kunden- und Marktmanagement und Mitglied der Geschäftsleitung von Helvetia Schweiz, erklärt: «Wir investieren laufend und auf verschiedenen Ebenen in ein positives Kundenerlebnis. Deshalb wollen wir erkennen, welchen Mehrwert künstliche Intelligenz unseren Kundinnen und Kunden bieten kann.»

### Gemeinsame Erforschung steht im Vordergrund

Helvetia hat ihren Kundinnen und Kunden schon früh Chatbot-Services angeboten; sie gilt dank ihrer digitalen Assistentin Clara als Branchenpionierin in diesem Feld. Als OpenAI Anfang März die Programmierschnittstelle (API) zu ChatGPT veröffentlicht hat, habe man umgehend mit internen Tests begonnen. Achim Baumstark, CTO der Helvetia Gruppe: «Für uns ist klar, dass künstliche Intelligenz und insbesondere Sprachmodelle künftig eine wichtige Kompetenz darstellen. Dementsprechend interessiert sind wir, mit dieser Technologie schnellstmöglich innerhalb einer klar definierten Testumgebung Erfahrungen zu sammeln.» Begleitet wird das Experiment von der Hochschule Luzern. Diese wird Helvetia auch bei der Auswertung der Resultate unterstützen.

Dass es sich um ein Experiment handelt, ist in den Nutzungsbedingungen klar beschrieben. Projektleiter Florian Nägele: «Wir testen gemeinsam mit interessierten Kundinnen und Kunden die Möglichkeiten von künstlicher Intelligenz. Der Chatbot ersetzt in keiner Weise ein individuelles Beratungsgespräch mit einer Fachperson.» Wie es mit Clara und ihren GPT-Fähigkeiten weitergeht, wird Helvetia nach Auswertung der ersten Erkenntnisse entscheiden. Wer Fragen zu Versicherungen hat, kann den Chatbot unter [www.helvetia.ch/frag-clara](http://www.helvetia.ch/frag-clara) testen.

Download Symbolbild: [Clara, die digitale Assistentin von Helvetia in der Schweiz](#)

Download Symbolbild: [Mobile Anwendung des neuen Chatbot-Services von Helvetia Schweiz](#)

Diese Medienmitteilung finden Sie auch auf der Website [www.helvetia.ch/media](http://www.helvetia.ch/media).

### **Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:**

Eric Zeller  
Communication Manager/Pressesprecher

Telefon: +41 58 280 50 33  
[media.relations@helvetia.ch](mailto:media.relations@helvetia.ch)

### **Über die Helvetia Gruppe**

Helvetia Versicherungen mit Sitz in St. Gallen hat sich seit 1858 zu einer erfolgreichen Versicherungsgruppe mit über 12 000 Mitarbeitenden und mehr als 7 Millionen Kundinnen und Kunden entwickelt. Seit jeher ermöglicht sie ihren Kundinnen und Kunden, Chancen wahrzunehmen und Risiken einzugehen – Helvetia ist für sie da, wenn es darauf ankommt. Helvetia ist als beste Partnerin überall dort präsent, wo Absicherungsbedürfnisse entstehen, mit Versicherungs-, Vorsorge- und Anlagelösungen aus einer Hand sowie einfachen Produkten und Prozessen. Die Versicherungsgruppe kennt das Geschäft, von der Handy-Versicherung über die Absicherung des Gotthard-Basistunnel-Baus bis hin zur langfristigen Anlage von Kundengeldern. Mit Begeisterung entwickelt und erschliesst Helvetia Geschäftsmodelle und treibt das eigene Geschäft kraftvoll und zukunftsgerichtet voran. Sie handelt in all ihrem Wirken vorausschauend und verantwortungsvoll: zugunsten ihrer Aktionäre, ihrer Kundinnen und Kunden und Mitarbeitenden sowie ihrer Partner, der Gesellschaft und Umwelt.

In der Schweiz ist Helvetia die führende Schweizer Allbranchenversicherung. Im Segment Europa mit den Ländern Deutschland, Italien, Österreich und Spanien verfügt das Unternehmen über fest verankerte Marktpositionen für überdurchschnittliches Wachstum. Im Segment Specialty Markets bietet Helvetia weltweite massgeschneiderte Spezial- und Rückversicherungsdeckungen an. Bei einem Geschäftsvolumen von CHF 11.1 Mrd. erzielte Helvetia im Geschäftsjahr 2022 ein IFRS-Ergebnis nach Steuern von CHF 614.4 Mio. Die Aktie der Helvetia Holding AG wird an der Schweizer Börse SIX Swiss Exchange gehandelt.

### **Haftungsausschluss**

Dieses Dokument wurde von der Helvetia Gruppe erstellt und darf vom Empfänger ohne die Zustimmung der Helvetia Gruppe weder kopiert noch abgeändert, angeboten, verkauft oder sonst wie an Drittpersonen abgegeben werden. Massgeblich und verbindlich ist jeweils die deutsche Fassung des Dokuments. Versionen des Dokuments in anderen Sprachen dienen lediglich Informationszwecken. Es wurden alle zumutbaren Anstrengungen unternommen, um sicherzustellen, dass die hier dargelegten Sachverhalte richtig und alle hier enthaltenen Meinungen fair und angemessen sind. Informationen und Zahlenangaben aus externen Quellen dürfen nicht als von der Helvetia Gruppe für richtig befunden oder bestätigt verstanden werden. Weder die Helvetia Gruppe als solche noch ihre Organe, leitenden Angestellten, Mitarbeiter und Be-

rater oder sonstige Personen haften für Verluste, die mittelbar oder unmittelbar aus der Nutzung dieser Informationen erwachsen. Die in diesem Dokument dargelegten Fakten und Informationen sind möglichst aktuell, können sich aber in der Zukunft ändern. Sowohl die Helvetia Gruppe als auch ihre Organe, leitenden Angestellten, Mitarbeiter und Berater oder sonstige Personen lehnen jede ausdrückliche oder implizite Haftung oder Gewähr für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der in diesem Dokument enthaltenen Informationen ab.

Dieses Dokument kann Prognosen oder andere zukunftsgerichtete Aussagen im Zusammenhang mit der Helvetia Gruppe enthalten, die naturgemäss mit allgemeinen wie auch spezifischen Risiken und Unsicherheiten verbunden sind, und es besteht die Gefahr, dass sich die Prognosen, Voraussagen, Pläne und anderen expliziten oder impliziten Inhalte zukunftsgerichteter Aussagen als unzutreffend herausstellen. Wir machen darauf aufmerksam, dass eine Reihe wichtiger Faktoren dazu beitragen kann, dass die tatsächlichen Ergebnisse in hohem Masse von den Plänen, Zielsetzungen, Erwartungen, Schätzungen und Absichten, die in solchen zukunftsgerichteten Aussagen zum Ausdruck kommen, abweichen. Zu diesen Faktoren gehören: (1) Änderungen der allgemeinen Wirtschaftslage namentlich auf den Märkten, auf denen wir tätig sind, (2) Entwicklung der Finanzmärkte, (3) Zinssatzänderungen, (4) Wechselkursfluktuationen, (5) Änderungen der Gesetze und Verordnungen einschliesslich der Rechnungslegungsgrundsätze und Bilanzierungspraktiken, (6) Risiken in Verbindung mit der Umsetzung unserer Geschäftsstrategien, (7) Häufigkeit, Umfang und allgemeine Entwicklung der Versicherungsfälle, (8) Sterblichkeits- und Morbiditätsrate, (9) Erneuerungs- und Verfallsraten von Policen sowie (10) Realisierung von Skalen- und Verbundeffekten. In diesem Zusammenhang weisen wir darauf hin, dass die vorstehende Liste wichtiger Faktoren nicht vollständig ist. Bei der Bewertung zukunftsgerichteter Aussagen sollten Sie daher die genannten Faktoren und andere Ungewissheiten sorgfältig prüfen. Alle zukunftsgerichteten Aussagen gründen auf Informationen, die der Helvetia Gruppe am Tag ihrer Veröffentlichung zur Verfügung standen; die Helvetia Gruppe ist nur dann zur Aktualisierung dieser Aussagen verpflichtet, wenn die geltenden Gesetze dies verlangen.