

# Communiqué de presse

Bâle, le 30 mars 2023

## **Helvetia utilise ChatGPT pour un nouveau service à la clientèle**

**Pionnière parmi les compagnies d'assurances cotées en Bourse dans le monde, Helvetia lance un service reposant sur la technologie ChatGPT de la société OpenAI, qui utilise l'intelligence artificielle pour répondre aux questions de la clientèle portant sur l'assurance et la prévoyance. Ce service a encore un caractère expérimental mais il doit, à long terme, faciliter l'accès aux produits d'assurance et de prévoyance.**

ChatGPT est une intelligence artificielle (IA) qui peut analyser d'énormes quantités de données, sur la base desquelles il est capable de répondre à des questions. Helvetia est la première compagnie d'assurances cotée en Bourse dans le monde à utiliser cette technologie de la société OpenAI dans le cadre d'une expérience en situation réelle avec Clara, l'assistante numérique d'Helvetia en Suisse. Le nouveau service de chatbot de Clara fournit des renseignements sur les assurances, la prévoyance et la propriété du logement. Pour ce faire, le logiciel se sert des contenus web publiés par Helvetia Suisse, par exemple dans les pages dédiées aux produits ou les conseils. Tout le monde est invité à tester le nouveau service de chatbot gratuitement.

### **Identifier la valeur ajoutée pour les clientes et clients**

Helvetia qualifie clairement son nouveau service d'expérience: L'entreprise veut jauger le potentiel des modèles de langage tels que ChatGPT et déterminer dans quelle mesure les clientes et clients acceptent les services correspondants. Au cœur de cette expérience figure l'ambition définie dans la stratégie *helvetia 20.25* de devenir la référence en matière de commodité et d'accès pour la clientèle, comme l'explique Jan Kundert, responsable Gestion des clients et du marché et membre du Comité de direction d'Helvetia Suisse: «Nous investissons sans cesse à différents niveaux pour favoriser une expérience clientèle positive. C'est pourquoi nous cherchons à savoir quelle valeur ajoutée l'intelligence artificielle peut offrir à nos clientes et clients.»

### **L'expérimentation conjointe au premier plan**

Helvetia a proposé très tôt des services de chatbot à sa clientèle, faisant ainsi office de pionnière de la branche en la matière grâce à son assistante numérique Clara. Lorsqu'OpenAI a publié l'interface de programmation (API) de ChatGPT début mars, nous avons immédiatement lancé des tests en interne. Achim Baumstark, CTO du Groupe Helvetia: «Pour nous, il est évident que l'intelligence artificielle en général et les modèles de langage en particulier représenteront une compétence importante dans le futur. C'est la raison pour laquelle nous voulons acquérir le plus rapidement possible de l'expérience avec cette technologie dans un environnement de test clairement défini.» La Haute école de Lucerne assistera Helvetia dans cette expérience et lui

apportera également son soutien pour l'évaluation des résultats. Les conditions d'utilisation précisent sans ambiguïté qu'il s'agit d'une expérience. Florian Nägele, responsable de projet: «Nous testons conjointement avec les clientes et clients intéressé·e·s les possibilités offertes par l'intelligence artificielle. Le chatbot ne saurait donc pas se substituer à un entretien de conseil personnalisé avec un ou une spécialiste.» Helvetia prendra sa décision concernant la suite à donner à Clara et à ses capacités GPT une fois que les premiers résultats auront été analysés. Les personnes souhaitant poser des questions sur les assurances peuvent tester le chatbot à l'adresse [www.helvetia.ch/demandez-clara](http://www.helvetia.ch/demandez-clara).

Visuel: [Clara, l'assistante numérique d'Helvetia en Suisse](#)

Visuel: [Application mobile du nouveau service chatbot de Helvetia en Suisse](#)

Le communiqué de presse est disponible sur le site [www.helvetia.ch/media](http://www.helvetia.ch/media).

### **Pour de plus amples informations, veuillez-vous adresser à:**

Eric Zeller  
Communication Manager/Attaché de presse

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

### **À propos du groupe Helvetia**

Avec son siège social en Suisse, à Saint-Gall, le Groupe Helvetia est devenu depuis 1858 un groupe d'assurances prospère, qui compte plus de 12 000 collaborateurs et plus de 7 millions de clients. Il permet depuis toujours à sa clientèle de saisir des opportunités et de prendre des risques – Helvetia est là pour elle, quand il le faut. En tant que meilleur partenaire, Helvetia est présente partout où existent des besoins d'assurance. Elle propose des solutions d'assurance, de prévoyance et de placement avec un seul prestataire, ainsi que des produits et processus simples. Le Groupe Helvetia connaît son métier qui s'étend de l'assurance de téléphone portable à la couverture de la construction du tunnel de base du Gothard en passant par le placement à long terme de l'argent de ses clients. Helvetia élabore et exploite de nouveaux modèles d'affaires avec enthousiasme, et elle mène ses propres activités avec dynamisme, en étant tournée vers l'avenir. Elle agit avec prévoyance et responsabilité dans l'intérêt de ses actionnaires, de ses clients et de ses collaborateurs, mais aussi de ses partenaires, de la société et de l'environnement. En Suisse, Helvetia est le premier assureur suisse toutes branches. Sur le segment Europe, avec l'Allemagne, l'Italie, l'Autriche et l'Espagne, elle dispose d'un solide positionnement pour réaliser une croissance supérieure à la moyenne. Sur le segment Specialty Markets, Helvetia propose des couvertures spéciales et de réassurance sur mesure à l'échelle internationale. Avec un volume d'affaires de CHF 11,1 milliards, Helvetia a réalisé au cours de l'exercice 2022 un résultat IFRS après impôts de CHF 614,4 millions. L'action d'Helvetia Holding AG s'échange à la Bourse suisse SIX Swiss Exchange.

### **Exclusion de responsabilité**

Le présent document a été rédigé par le groupe Helvetia et ne peut être copié, modifié, offert, vendu ou remis de toute autre façon à des tiers sans son consentement. La version en langue allemande du document fait foi. Les versions du document dans d'autres langues sont fournies uniquement à des fins d'information. Tous les efforts raisonnables ont été entrepris afin de garantir que les informations exposées sont

exactes et que les opinions émises sont justes et raisonnables. Les informations ou statistiques tirées d'une source externe ne doivent pas être interprétées comme ayant été adoptées ou avalisées par le groupe Helvetia. Ni le groupe Helvetia, ni aucun de ses organes, employés dirigeants, collaborateurs et conseillers, ni aucune autre personne, ne peuvent être tenus responsables des pertes découlant de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement, de l'utilisation de ces informations. Les faits et informations se trouvant dans le présent document sont aussi actuels que possible, et peuvent être modifiés ultérieurement. Ni le groupe Helvetia, ni aucun de ses organes, employés dirigeants, collaborateurs, conseillers ou toute autre personne ne répondent de manière expresse ou tacite de l'exactitude ou à l'exhaustivité des informations figurant dans le présent document.

Le présent document peut contenir des projections ou d'autres déclarations prospectives en rapport avec le groupe Helvetia, qui par nature recèlent des incertitudes et des risques, tant généraux que particuliers; il est possible que des prédictions, prévisions, projections ou autres contenus implicites ou explicites dans les déclarations prospectives ne se réalisent pas. Nous vous mettons en garde contre le fait qu'un certain nombre de facteurs importants peuvent entraîner des écarts considérables entre les résultats réels et les plans, objectifs, attentes, estimations et intentions exprimés dans ces déclarations prospectives. Font partie de ces facteurs: (1) les changements des conditions économiques générales, en particulier sur les marchés sur lesquels nous opérons; (2) l'évolution des marchés financiers; (3) les fluctuations des taux d'intérêt; (4) les fluctuations des taux de change; (5) les modifications de lois et d'ordonnances, y compris les modifications de normes et pratiques comptables; (6) les risques associés à la mise en œuvre de nos stratégies commerciales; (7) la fréquence, l'importance et l'évolution générale des sinistres assurés; (8) l'évolution de la mortalité et de la morbidité; (9) les taux de renouvellement et d'annulation des polices ainsi que la (10) réalisation d'économies d'échelle et d'effets de synergie. Dans ce contexte, nous vous signalons que la liste des facteurs importants ci-dessus n'est pas exhaustive. Lors de l'évaluation de déclarations prospectives, vous devriez examiner avec soin les facteurs précités ainsi que d'autres incertitudes. Toutes nos déclarations prospectives sont basées sur les informations dont disposait le groupe Helvetia à la date de leur publication, et le groupe Helvetia ne s'engage aucunement à les mettre à jour, sauf disposition impérative du droit en vigueur.