Du bist nicht allein.

17.November 2026 | Dr. Nils Reich | R+V Versicherung

27. MCC-Kongress Innovatives SchadenManagement

Wenn Schaden zur Chance wird – Vertrauen im KI-Zeitalter



Die Versicherung in der

Genossenschaftliche FinanzGruppe
Volksbanken Raiffeisenbanken

KI wirkt auf das Schadenmanagement

Sie befähigt die Organsiation, sie ersetzt nicht die Verantwortung



Kundenzufriedenheit

- Verkürzte Bearbeitungszeiten
- Erhöhte Transparenz
- Persönliche Betreuung für komplexe Fälle

Versicherungs-technisches Ergebnis

- Effektivere Betrugs- und Regressprüfungen
- Reparaturprozesse steuern und Folgeschäden vermeiden

Operative Leistungsfähigkeit

- Schnellere, fallabschließende Schadenabwicklung
- Fachliche Expertise fokussieren
- Fehlerquellen reduzieren

Vom einzelnen Schadenbild bis zur aktiven Steuerung des Schadensprozesses

Ausgewählte KI-Vorhaben in der Schadenorganisation der R+V

Kfz-Schadenbearbeitung



Fotoanalyse durchführen

- Digitale Informationen auslesen und bewerten
- Kalkulationen vorbereiten

Betrug & Regress



Muster erkennen

- Dokumente und Schaden-bilder auf Auffälligkeiten prüfen
- Zusammenhänge identifzieren

Schadensprozess



Fall vorbereiten

- Fehlende Angaben kennzeichen
- Bearbeitungsschritte vorbereiten

Strategie und Technologie schaffen die Grundlage

Menschliches Verhalten ist maßgeblich verantwortlich für den Erfolg



Wie gestalten wir das Zusammenspiel von Mensch und KI?

Welche Fälle lassen sich automatisieren und wann sind persönliche Betreuung und menschliche Entscheidungen erforderlich?



Wie verändern sich Rollen und Anforderungen?

Welche Kompetenzen, Verantwortlichkeiten und Formen der Zusammenarbeit brauchen Sachverständige, Schadenexpertinnen und Führungskräfte künftig?



Wie nehmen wir die Organisation mit?

Wie binden wir Mitarbeitende und Führungskräfte frühzeitig ein und schaffen Vertrauen in neue Arbeitsweisen?



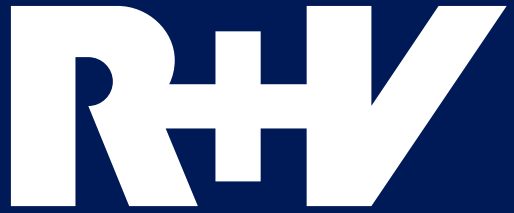
Wie steuern wir den Erfolg?

Wie optimieren wir neben Bearbeitungszeiten und Aufwand zugleich Ergebnis, Kundenerlebnis und Qualität?



Wie nutzen wir das Gelernte?

Wie fließen Erkenntnisse aus Schaden und Regulierung systematisch in Pricing, Underwriting, Produktmanagement, Vertrieb und Bestandssteuerung zurück?



Du bist nicht allein.