



## 13. Messekongress Schadenmanagement & Assistance: Corona und Nachhaltigkeit

**Der 13. Messekongress Schadenmanagement & Assistance der Versicherungsforen am 29. und 30. September 2020, der dieses Mal virtuell stattfand, hatte bessere Kundenerlebnisse im Schadenfall, Nachhaltigkeit und natürlich die Corona-Pandemie als Schwerpunkte.**

### Die Highlights am 29. September 2020

Im Fachforum Sachversicherung gab es Impulse von Klaus Probst (die Bayerische) und Klaus Geusen (PropertyExpert GmbH) zur kundenzentrierten Schadenregulierung. Danach gab Lydia May (ONE Versicherung) Einblicke in ein Jahr grüne Schadenprodukte und nachhaltiges Schadenmanagement.

Philipp Kupka (Eucon Digital) und David Liwicki (Verti Versicherung AG) stellten beim Fachforum Digitalisierung & Prozesse den ExpertDesk vor – einen webbasierten Arbeitsplatz für Sachverständige zur Kfz-Schadenregulierung. Thomas Marek (UNIQA Insurance Group AG) präsentierte, wie die Komplettierung der Kunden-Schadenmeldung erfolgt. Danach berichteten Copart und die VHV über den gemeinsamen Piloten und den Mehrwert für Versicherte bei der Veräußerung von Unfallfahrzeugen via Copart-Auktion.

Im Fachforum KI stellten Monica Epple und Lydia Pomp-Bojerianova (beide Swiss Re) anhand von Use Cases vor, wie maschinelle Intelligenz die Schadenprozesse revolutionieren

kann. Dr. Andrey Lutich und Lars Rietzschel (beide sachcontrol GmbH) gaben einen detaillierten Einblick in ihre Lösung sach|check, ein KI-basiertes Tool für die intelligente Belegprüfung.

Dr. Edgar Martin (Mitglied des Vorstands R+V Versicherung) sprach in seiner Keynote über die Veränderungen in der Arbeitsweise des Schadenmanagements bei der R+V und zeigte, was der Konzern damit erreicht hat.

Im Themenpfad Haftpflichtversicherung standen rechtliche Aspekte im Mittelpunkt. Dr. Steffen Ernemann (DWF (Germany) Rechtsanwaltsgesellschaft mbH) und Prof. Dr. Volker Römermann (Römermann Rechtsanwälte AG) diskutierten rechtlich komplexe Fragestellungen im Kontext der D&O-Versicherung.

Auch im Fachforum Gewerbeschäden standen unternehmerische Risiken im Mittelpunkt der Diskussionen. Heike Krüger (Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS)) stellte einige Ergebnisse des AGCS RISK BAROMETERS 2020 vor.

## Die Highlights am 30. September 2020

Prof. Dr. Hans-Otto Pörtner (Sektionsleiter Alfred-Wegener-Institut Helmholtz-Zentrum für Polar- und Meeresforschung) eröffnete Tag zwei mit einer eindringlichen Schilderung der Folgen des Klimawandels für Mensch, Tier, Land und Meere. Versicherer könnten das Erreichen der Klimaziele unterstützen, indem sie nachhaltig investieren, selber nachhaltig agieren, Lobbyarbeit betreiben, nachhaltige Produkt- und Servicekomponenten integrieren und nachhaltiges Verhalten bei den Kunden belohnen.

Im Themenpfad Digitalisierung & Prozesse sprach Prof. Dr. Volker Römermann (Römermann Rechtsanwälte AG) darüber, wie LegalTechs die Rechtswelt fundamental verändern. Im Anschluss zeigte Bastian Knutzen (EMIL Group GmbH) an zwei Beispielen, wie das Thema Schaden heute schon und in Zukunft gehandhabt werden kann.

Im Fachforum Kunde ging es um neue Services und Technologien, die das Kundenerlebnis verbessern sollen. Dr. Hagen Habicht, Geschäftsführer des Digital Impact Labs Leipzig, stellte drei Hypothesen auf, die den Schadenprozess bestimmen werden. Dabei ging er auf die Themen SmartDust, proaktive Schadenvermeidung und veränderte Erwartungshaltungen des Kunden ein. Kevin Häner und Pascal Jenny von der Baloise zeigten in ihrem Vortrag, wie sie das Kundenerlebnis durch den Einsatz innovativer Technologie verbessern.

Im Cyber-Pfad zeigte Dr. Nabil Alsabah, Bereichsleiter Künstliche Intelligenz bei der Bitkom e.V., aktuelle Entwicklungen zum Thema Cyber auf. Dabei war er leicht optimistisch, indem er einen positiven Trend bei der Entwicklung der Cyber-Sicherheit sieht. Im zweiten Vortrag von Sabine R. Waldenmaier (DMB Rechtsschutz-Versicherungs AG) und Manuel Dietz (CRIF Bürgel GmbH) ging es um das Darknet-Screening als Service-Baustein einer privaten Rechtsschutzversicherung. Zum Abschluss erläuterte Prof. Dr. Dirk Labudde von der Hochschule Mittweida die Professionalisierung von Phishing und Cyber-Kriminalität durch Social-Engineering.

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4920205/13-messekongress-schadenmanagement-assistance-corona-und-nachhaltigkeit/>