

**PRESSEINFORMATION****6. Mai 2026**

## **VAV setzt neue Maßstäbe in der digitalen Schadenbearbeitung**

**Die VAV Versicherung baut ihre Vorreiterrolle in der digitalen Schadenbearbeitung weiter aus. Mit der KI-Lösung „Swift Robin“ ist die VAV nun in der Lage, 100 Prozent der eingehenden KFZ-Schadenmeldungen automatisiert zu bearbeiten. Für Kundinnen und Kunden bedeutet das ab sofort eine Schadenanlage rund um die Uhr – auch an Wochenenden und Feiertagen – sowie deutlich verkürzte Reaktionszeiten.**

Im Schadenmanagement treffen täglich große Datenmengen aus unterschiedlichsten Quellen ein. Ein wesentlicher Teil davon liegt in unstrukturierter Form vor – etwa als E-Mails, Fotos oder Rechnungen. Genau hier setzt die KI-Lösung der VAV an und schafft eine durchgängige, digitale Verarbeitung aller eingehenden Informationen.

### **Von Eingangsdaten zu automatisierten Prozessen**

Die automatisierte Datenanalyse ermöglicht es, sämtliche eingehenden Schadenmeldungen – unabhängig von Zeitpunkt oder Kanal – unmittelbar zu erfassen, zuzuordnen und in die Bearbeitung zu überführen. Damit wird erstmals eine Schadenanlage rund um die Uhr möglich – unabhängig von Geschäftszeiten, auch an Wochenenden und Feiertagen. Für Vertriebspartner und Kunden bedeutet das einen entscheidenden Vorteil: Schäden werden unmittelbar verarbeitet, im System angelegt und eine Erstinformation mit Schadennummer, Kontaktdaten und Infos über die weiteren Schritte ausgelöst. Die Reaktionszeiten verkürzen sich deutlich, und die Transparenz im Schadenprozess steigt. Mit diesem Schritt unterstreicht die VAV ihren Anspruch, Digitalisierung konsequent aus Kundensicht zu denken. Die digitale Weiterentwicklung der Schadenprozesse ermöglicht eine schnellere Reaktion, höhere Effizienz und eine nachhaltige Verbesserung der Servicequalität.

„Im Schadenmanagement zeigt sich, ob Versicherung wirklich funktioniert – schnell, korrekt und nachvollziehbar. Genau hier setzt der Einsatz von KI an: Sie hilft uns, Informationen aus

unterschiedlichen Eingangskanälen in strukturierte Prozesse zu überführen und damit Geschwindigkeit und Qualität in der Bearbeitung spürbar zu erhöhen“, so Mag. Nedim Hasakovic, Abteilungsleiter Schadenmanagement Privatgeschäft der VAV.

### **Schnell, effizient, kundenorientiert**

Durch die automatisierte Bearbeitung eingehender Schadenmeldungen werden von der VAV im Schadenmanagement neue Marktstandards gesetzt. Es entsteht eine durchgängig digitale Schadenbearbeitung – von der Meldung über die Anlage bis hin zur Schadenzahlung. Das Ergebnis ist eine deutlich höhere Geschwindigkeit bei gleichbleibend hoher Qualität und Nachvollziehbarkeit. Nach dem erfolgreichen Roll-out im KFZ-Bereich wird die Lösung nun schrittweise auf weitere Sparten ausgeweitet.

Sven Rabe, Vorstandsvorsitzender der VAV Versicherungs-AG:

„Unser Anspruch ist es, Prozesse so zu gestalten, dass sie für unsere Kundinnen und Kunden sowie Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner jederzeit funktionieren – schnell, effizient und zuverlässig. Mit der KI-unterstützten Bearbeitung eingehender Schadenmeldungen setzen wir hier den entscheidenden Schritt für eine durchgehend digitale Schadenbearbeitung und neue Maßstäbe aus Kunden- und Vertriebspartnersicht.“

### **Über die VAV Versicherungs-Aktiengesellschaft**

Die VAV Versicherungs-Aktiengesellschaft ist ein innovatives Versicherungsunternehmen, das seinen Kunden im Segment Schaden/Unfall optimale Lösungen anbietet. Die VAV ist seit mehr als 50 Jahren in Österreich etabliert und sowohl im Privatkundengeschäft mit den Schwerpunkten KFZ, Eigenheim, Haushalt, Rechtsschutz und Unfall als auch im Firmenkundengeschäft tätig. Hier liegt die Expertise vor allem in den Bereichen Bauwesen, Haftpflicht und Sachversicherung.

Die VAV ist Teil der VHV Gruppe mit Sitz in Hannover. Das Unternehmen beschäftigt derzeit mehr als 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der Vertrieb erfolgt durch unabhängige Makler/Agenten und für Kunden, die ihre Versicherung online abschließen wollen, über die Website [www.vav.at](http://www.vav.at).

### **Attachments:**

Fotos:

- *Dipl.-Oek. Sven Rabe, Vorstandsvorsitzender der VAV Versicherungs-AG; Copyright VAV*
- *Mag. Nedim Hasakovic, Abteilungsleiter Schadenmanagement Privatgeschäft; Copyright VAV*

**Rückfragehinweis:**

Dr. Sabine Hartzhauser, LL.M.

VAV Versicherungs-AG

Münzgasse 6

1030 Wien

Tel.: +43 1 716 07-704

E-Mail: [sabine.hartzhauser@vav.at](mailto:sabine.hartzhauser@vav.at)