



„Ehrbarkeit ist nicht verhandelbar“

Michael Fiedler

Zwischen Versicherungsethik, künstlicher Intelligenz und hanseatischen Kaufmannswerten: Beim Jahrestreffen des Vereins Ehrbarer Versicherungskaufleute (VEVK) in Hamburg stand die Frage im Mittelpunkt, wie sich technologische Innovation und wertebasierte Beratung verbinden lassen. Besonderes Augenmerk galt dabei der Rolle von KI in der Versicherungsvermittlung.

Ehrbarkeit als gemeinsamer Nenner

Im Mittelpunkt der Mitgliederversammlung in der Handelskammer Hamburg stand die Frage, welche Bedeutung das Leitbild des „ehrbaren Kaufmanns“ heute noch für die Versicherungswirtschaft besitzt. Jochen Spethmann, Vorstandsvorsitzender der VEEK – Versammlung Ehrbarer Kaufleute –, verwies auf die lange Tradition hanseatischer Kaufmannswerte. Der VEVK-Präsident Jürgen Rohm bezeichnete die VEEK dabei als eine Art „Mutterverein“ des VEVK. „Ehrbarkeit ist nicht verhandelbar“, sagte Spethmann. Auch Elisabeth Stiller, Leiterin Vertrieb beim Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) und seit 2019 Mitglied im Beirat des VEVK, sprach über die Schnittstellen zwischen Versicherern, Vermittlern und wertorientierter Beratung.

„Innerer Kompass“ für Wirtschaftsethiker Harald Bolsinger

Ein Höhepunkt der Veranstaltung war die Verleihung des VEVK-Awards „Innerer Kompass“ an Prof. Dr. Harald

Bolsinger. Ausgezeichnet wurde der Wirtschaftsethiker insbesondere für seinen langjährigen Einsatz für das Werteverständnis ehrbarer Kaufleute auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene. In seiner anschließenden Keynote mit dem Titel „KI und Mensch: Orientierung behalten!“ widmete sich Bolsinger der Rolle künstlicher Intelligenz in der Versicherungsbranche.

KI als Werkzeug – nicht als Ersatz für Vertrauen

Bolsinger machte deutlich, dass generative KI inzwischen zu einer grundlegenden Basistechnologie geworden sei. „KI hilft dabei, Komplexität zu beherrschen und Produktivität zu steigern, ist aber kein wirksames Differenzierungsmerkmal!“ Wettbewerbsvorteile entstünden seiner Einschätzung nach weiterhin vor allem durch Vertrauen, persönliche Beratung und ein verlässliches Wertegerüst. Zugleich warnte der Wirtschaftsethiker vor einem unkritischen Umgang mit KI-Systemen. „KI ist nie neutral! Antworten spiegeln immer die herrschende Moral und kulturelle Prägung der verwendeten Trainingsdaten wider!“ Gerade in der

Versicherungsvermittlung stelle sich deshalb die Frage, wie Beratungssysteme gestaltet werden müssten, um Kundeninteressen tatsächlich in den Mittelpunkt zu stellen.

Ethisches Prompting soll Fehlanreize vermeiden

Bolsinger stellte dabei das Konzept eines „tugendethischen Fundaments“ für KI-Anwendungen vor. Mithilfe gezielt formulierter Systemprompts könnten ethische Leitplanken in KI-gestützten Beratungsprozessen verankert werden. Bezugspunkt seien dabei die zehn Tugenden des VEVK, darunter:

- Handeln ohne Gier,
- Verzicht auf Manipulation,
- sowie die konsequente Orientierung am Kundeninteresse.

Anhand konkreter Beispiele zeigte Bolsinger, wie sich das Antwortverhalten einer KI verändern könne, wenn ethische Vorgaben systematisch berücksichtigt würden. Eine entsprechend konfigurierte KI warne etwa aktiv vor Interessenkonflikten zwischen Verkaufsdruck und Kundenwohl und rate gegebenenfalls sogar von ungeeigneten Versicherungsabschlüssen ab.

Menschlichkeit als Wettbewerbsvorteil

Die Diskussionen in Hamburg verdeutlichten damit erneut ein Thema, das die Branche zunehmend beschäftigt: Wie lassen sich Digitalisierung, KI-Einsatz und persönliche Beratung miteinander verbinden? Während viele Versicherer derzeit verstärkt auf Automatisierung, KI-Assistenten und digitale Prozesse setzen, wächst gleichzeitig die Debatte über Transparenz, Verantwortung, Haftung und ethische Standards. Bolsinger formulierte dazu einen klaren Appell an die Branche: „AI? Always stay in the driver's seat!“ Die Kontrolle über Beratung, Entscheidungen und Kundenbeziehungen müsse trotz technologischer Unterstützung beim Menschen bleiben.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4950027/Ehrbarkeit-ist-nicht-verhandelbar/>