Praxisleitfaden KI-Governance für unabhängige Vermittlerunternehmen

Disclaimer zur Anwendbarkeit diesem Praxisleitfaden

Der Einsatz von KI-Systemen im Rahmen der beruflichen Tätigkeit von Versicherungsmaklerinnen und Versicherungsmaklern, Finanzanlagenvermittlerinnen und Finanzanlagenvermittlern sowie Immobiliardarlehensvermittlerinnen und Immobiliardarlehensvermittlern, den Mitgliedsunternehmen des AfW, ist unter anderem durch die EU-KI-Verordnung (KI-VO) reguliert. Ziel der KI-VO ist ein harmonisierter Rechtsrahmen für vertrauenswürdige KI, der Sicherheit bietet und Grundrechte schützt, gleichzeitig aber auch Innovation fördert. Die Verordnung unterscheidet grundsätzlich nicht nach Unternehmensgröße bei der Anwendbarkeit ihrer Regeln, sondern nach Art und Risiko der eingesetzten KI. Die Governance sollte jedoch angemessen zur Größe, Organisation und Geschäftstätigkeit des jeweiligen Mitgliedsunternehmens sein.

Die Europäische KI-Verordnung (KI-VO) klassifiziert KI-Systeme nach Risikostufen: inakzeptabel, hoch, begrenzt und niedrig.

KI-Systeme, die ein unannehmbares Risiko mit sich bringen, sind verboten. Hierunter fallen bspw. Verhaltensmanipulationen oder Ausnutzung von Schwachstellen (z.B. bei Kindern), Social Scoring durch Behörden, Biometrische Echtzeit-Fernidentifizierung in öffentlich zugänglichen Räumen (mit wenigen Ausnahmen für Strafverfolgungszwecke). Oder Emotionserkennung am Arbeitsplatz und in Bildungseinrichtungen.

Hochrisiko-KI-Systeme sind solche, die ein potenziell hohes Risiko für die Sicherheit, Gesundheit oder Grundrechte von Personen darstellen können. Dies umfasst spezifische Anwendungsbereiche wie biometrische Identifizierung, Steuerung kritischer Infrastrukturen, automatisierte Entscheidungen bei Einstellungen oder Kündigungen sowie bestimmte Verwendungen in Not- und Rettungsdiensten. Aber auch KI-Systeme zur Bewertung der Bonität oder Kreditwürdigkeit natürlicher Personen oder für die Risikobewertung und Preisbildung in Lebens- und Krankenversicherungen für natürliche Personen gelten grundsätzlich als hochriskant.

Sofern Chat-GPT zum Beispiel für den Betrieb eines Chatbots auf der Homepage oder für automatisierte E-Mailantworten genutzt wird, ist es grundsätzlich als KI mit begrenztem Risiko einzustufen; etwas anderes gilt, wenn Chat-GPT auch zu Zwecken eingesetzt wird, die dem Hoch-Risiko-Bereich unterfallen, z.B. zur Kreditwürdigkeitsprüfung.

Der Fokus liegt immer auf Verantwortlichkeit, Transparenz, Risikobewusstsein, Fairness, menschlicher Kontrolle und der Einhaltung des Datenschutzes im Umgang mit KI-Systemen.

Kontakt
www.afw-verband.de
office@afw-verband.de

Anschrift
Kurfürstendamm 37
10719 Berlin

Vorstand
Franziska Geusen
Frank Rottenbacher
Norman Wirth (GF)

Diese KI-Governance ist ausschließlich für die Mitgliedsunternehmen des AfW Bundesverband Finanzdienstleistung e.V., somit für die unabhängigen Versicherungs- und Finanzvermittlungsunternehmen konzipiert, deren Einsatz von KI-Systemen nicht in die Kategorie der Hochrisiko-KI-Systeme nach der EU-KI-Verordnung fällt. Mitgliedsunternehmen, die beabsichtigen, Hochrisiko-KI-Systeme einzusetzen, müssen die spezifischen und deutlich strengeren Anforderungen der KI-VO für solche Systeme prüfen und erfüllen.

Zu beachten ist, dass die KI-VO nicht abschließend den Einsatz von KI-Systemen regelt, sondern daneben auch weitere gesetzliche Vorschriften zu prüfen sind, allen voran die Datenschutz-Grundverordnung. Die Einordnung eines KI-Systems in die Risikostufen der KI-VO hat keine Auswirkung für die Bewertung der datenschutzrechtlichen Zulässigkeit nach der DS-GVO.

Hinweis: Es hat sich zurzeit noch keine Verwaltungspraxis herausgestellt, die die Vorgaben der KI-Verordnung spezifizieren würde. Wir werden daher diese KI-Governance regelmäßig anpassen. Die KI-Governance erhebt nicht den Anspruch abschließend zu sein, sondern soll eine erste Orientierung beim Einsatz von KI-Systemen vermitteln.

KI-Governance für AfW-Mitglieder

1. **Festlegung von Verantwortlichkeiten**

    a. **Bestimmen Sie eine verantwortliche Person:** Benennen Sie, wer im Unternehmen für den Überblick und die Bewertung des Einsatzes von KI-Systemen zuständig ist. Bei Einzelkaufleuten ist dies die Inhaberin oder der Inhaber selbst. Bei größeren Unternehmen kann es ein Mitglied der Geschäftsleitung oder eine spezifische Person sein. Das Leitungsorgan ist letztverantwortlich.

    b. **Sicherstellen von Wissen und Kompetenz:** Stellen Sie sicher, dass die verantwortliche Person und relevante Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über ausreichende Kenntnisse im Umgang mit den eingesetzten KI-Systemen und deren potenziellen Auswirkungen verfügen.

    c. ***Konkrete Umsetzung:*** *Dokumentieren Sie intern, wer für KI-Fragen zuständig ist.*

Kontakt
www.afw-verband.de
office@afw-verband.de

Anschrift
Kurfürstendamm 37
10719 Berlin

Vorstand
Franziska Geusen
Frank Rottenbacher
Norman Wirth (GF)

2. Einsatzrahmen und Zweckbestimmung

a. **Klären Sie den Zweck:** Definieren Sie klar, für welche konkreten Aufgaben KI-Systeme (wie z. B. ChatGPT für Textentwürfe, KI-gestützte Recherchetools etc.) im Unternehmen eingesetzt werden (sollen).

b. **Abgrenzung zu Hochrisiko-Anwendungen:** Stellen Sie sicher, dass die eingesetzten KI-Systeme nicht für die in der KI-VO gelisteten Hochrisiko-Anwendungen genutzt werden (z. B. keine Bonitätsprüfung, keine Einstellungsentscheidungen). Werden KI-Systeme doch für Hochrisiko-Anwendungen genutzt, müssen die strengen Anforderungen hierfür erfüllt werden.

c. ***Konkrete Umsetzung:*** *Erstellen Sie eine einfache Liste oder interne Anweisung, welche KI-Tools wofür eingesetzt werden dürfen. Weisen Sie darauf hin, wofür sie nicht verwendet werden dürfen.*

3. Risikobewusstsein und grundlegendes Risikomanagement

a. **Identifizieren Sie potenzielle Risiken:** Auch bei Nicht-Hochrisiko-KI können Risiken entstehen, insbesondere in Bezug auf Datenschutz, falsche oder voreingenommene Ergebnisse („Bias“) oder mangelnde Transparenz. Seien Sie sich dieser potenziellen Risiken bewusst.

b. **Bewerten Sie die Risiken für den jeweiligen Anwendungsfall:** Überlegen Sie, welche Folgen eine falsche, halluzinierende oder missverständliche Ausgabe des KI-Systems für Ihre Kundinnen und Kunden, Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oder Ihr Unternehmen haben könnte.

c. **Ergreifen Sie Maßnahmen zur Risikominderung:** Überprüfen Sie alle KI-gestützten Arbeitsergebnisse. Wenn Sie beispielsweise ChatGPT für Textentwürfe nutzen, ist die Maßnahme zur Risikominderung die menschliche Überprüfung und Korrektur der Ergebnisse, bevor diese verwendet oder weitergegeben werden. Bei der Verarbeitung von Kundendaten durch KI muss immer die Einhaltung der DSGVO sichergestellt sein.

d. ***Konkrete Umsetzung:*** *Führen Sie bei der Einführung eines neuen KI-Tools eine kurze, dokumentierte Überprüfung der potenziellen Risiken (Qualität der Sicherheitsstandards, Ort der Verarbeitungen, Rechtemanagement, Ergebnisqualität, Vorurteile) durch. Legen Sie einfache interne Regeln fest, wie mit den Ergebnissen umgegangen werden muss (z. B. Vier-Augen-Prinzip für KI-generierte Inhalte, die an Kundinnen und Kunden gehen).*

Kontakt
www.afw-verband.de
office@afw-verband.de

Anschrift
Kurfürstendamm 37
10719 Berlin

Vorstand
Franziska Geusen
Frank Rottenbacher
Norman Wirth (GF)

4. Transparenz und KI-Kompetenzsicherung

a. **Transparenz gegenüber Kundinnen und Kunden:** Wenn die Interaktion oder ein Ergebnis für die Kundin oder den Kunden relevant ist, und keine aktive und umfassende menschliche Kontrolle vorliegt, müssen Sie transparent machen, dass ein KI-System beteiligt war.

b. **Informieren Sie intern über den KI-Einsatz:** Informieren Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über den Einsatz von KI-Systemen im Unternehmen.

c. **Sichern Sie die KI-Kompetenz aller Mitarbeitenden**
(KI-Kompetenz bedeutet die Fähigkeiten, Kenntnisse und das Verständnis, KI-Systeme sachkundig einzusetzen und sich der Chancen und Risiken von KI sowie möglicher Schäden bewusst zu werden.)

d. **Definieren und entwickeln Sie die notwendige KI-Kompetenz weiter:** Die kontinuierlich zu aktualisierende KI-Kompetenz umfasst Wissen, Fähigkeiten und Verständnis für sachkundigen KI-Einsatz, den bewussten Umgang mit Chancen, Risiken und potenziellen Schäden („Ethik“) sowie Kenntnisse der eigenen Rechte und Pflichten nach KI-VO. Der anzustrebende Wissensumfang ist abhängig von der Risikoklasse.

e. ***Konkrete Umsetzung:***
   i. *Organisieren und dokumentieren Sie Basis-Schulungen zu KI-Grundlagen, Anwendungsbereichen, Ethik, Risiken und rechtlichen Grundlagen. Aktualisieren Sie diese regelmäßig und dokumentieren Sie auch dies.*

   ii. *Fügen Sie einen Hinweis in Standardkommunikationen bzw. Antworten an Kundinnen und Kunden ein, wenn diese maßgeblich durch KI unterstützt und nicht durch Sie umfangreich kontrolliert wurden (z. B. "Dieser Text wurde mit KI-Unterstützung erstellt und menschlich überprüft").*

Kontakt
www.afw-verband.de
office@afw-verband.de

Anschrift
Kurfürstendamm 37
10719 Berlin

Vorstand
Franziska Geusen
Frank Rottenbacher
Norman Wirth (GF)

5. Datenmanagement und Datenschutz

a. **DSGVO-Konformität:** Stellen Sie sicher, dass jegliche Verarbeitung personenbezogener Daten durch KI-Systeme im Einklang mit der DSGVO erfolgt. Nutzen Sie nur KI-Systeme, deren Anbieterinnen und Anbieter die notwendigen Garantien bieten. Idealerweise betreiben Sie die KI-Applikation in der unternehmenseigenen Cloud, sofern das möglich ist. Nutzen Sie also keine offenen kommerzielle KI-Systeme (zum Beispiel ChatGPT, Gemini etc.), wenn personenbezogene Daten verarbeitet werden.

b. **Datenqualität:** Achten Sie darauf, dass die Daten, die Sie in KI-Systeme eingeben, korrekt und relevant sind, um verzerrte oder falsche Ergebnisse zu vermeiden.

c. ***Konkrete Umsetzung:*** *Ergänzen Sie die Liste aus Punkt 2 um die Angabe, ob die von Ihnen bzw. Ihrem Unternehmen genutzten KI-Systeme personenbezogene Daten verarbeiten. Prüfen Sie die Verträge mit den Anbietern auf Auftragsverarbeitungsvereinbarungen. Geben Sie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern klare Anweisungen, welche Art von Daten in bestimmte KI-Tools eingegeben werden dürfen.*

6. Menschliche Kontrolle

a. **Mensch im Kreislauf (Human-in-the-Loop):** Stellen Sie sicher, dass bei KI-Nutzung, auch wenn sie nicht als Hochrisiko eingestuft sind, immer eine menschliche Überprüfung und Freigabe der KI-Ergebnisse erfolgt, insbesondere wenn Fehler und Fehlinterpretationen negative Folgen haben könnten. Sie sollten in der Lage sein, die Ergebnisse zu verstehen und zu korrigieren oder zu verwerfen.

b. ***Konkrete Umsetzung:*** *Führen Sie klare Prozesse ein, wann und wie Ergebnisse von KI-Systemen von einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter geprüft und freigegeben werden müssen (z. B. "KI-Entwurf ist immer ein erster Schritt, das endgültige Ergebnis muss menschlich abgenommen werden").*

7. Dokumentation (angemessen)

a. Einsatzdokumentation: Halten Sie fest, welche KI-Systeme im Unternehmen eingesetzt werden und für welche Zwecke.

b. KI-Kompetenz der Mitarbeitenden

c. Arbeitsabläufe und -prozesse

Kontakt
www.afw-verband.de
office@afw-verband.de

Anschrift
Kurfürstendamm 37
10719 Berlin

Vorstand
Franziska Geusen
Frank Rottenbacher
Norman Wirth (GF)

8. Einbindung in bestehende Governance-Strukturen

a. **Integration:** Betten Sie diese KI-Governance-Prinzipien in Ihre bereits vorhandenen Compliance-, Datenschutz- und Qualitätssicherungsprozesse ein.

b. **Proportionalität:** Passen Sie den Formalisierungsgrad und die Komplexität der Governance an Ihre Unternehmensform und -größe an. Einzelkaufleute benötigen keine komplexen Richtlinien, während zum Beispiel eine Kapitalgesellschaft strukturierte Prozesse etablieren sollte.

c. ***Konkrete Umsetzung:*** *Aktualisieren Sie bestehende Mitarbeiterhandbücher, Prozessbeschreibungen oder Compliance-Dokumente um die KI-relevanten Aspekte.*

9. Überwachung und Aktualisierung

a. **Regelmäßige Überprüfung:** Überprüfen Sie den Einsatz von KI-Systemen und die dazugehörigen Arbeitsabläufe/Prozesse und Schulungsinhalte in regelmäßigen Abständen (z. B. jährlich oder bei Einführung neuer signifikanter KI-Tools) und passen Sie diese an technologische Entwicklungen und neue Erkenntnisse an.

b. ***Konkrete Umsetzung:*** *Planen Sie jährliche Reviews der eingesetzten KI-Tools und der internen Richtlinien.*

Kontakt
www.afw-verband.de
office@afw-verband.de

Anschrift
Kurfürstendamm 37
10719 Berlin

Vorstand
Franziska Geusen
Frank Rottenbacher
Norman Wirth (GF)