

The logo features a central circle with a glowing blue outer ring and a glowing purple inner ring. The text is centered within the circle.

**Deloitte Legal
Tech Fair
2025**



Behavioral Compliance

Wer wir sind



Susanne Schenk

Partner | Risk Advisory | Deloitte

Deloitte GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Dammtorstraße 12, 20354 Hamburg
Mobile: +49 151 5807 4645
sschenk@deloitte.de | www.deloitte.com/de



Alexander Becker

Manager | Risk Advisory | Deloitte

Deloitte GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Erna-Scheffler-Straße 2, 40476 Düsseldorf
Mobile: +49 151 5807 5885
alebecker@deloitte.de | www.deloitte.com/de



Behavioral Economics im Alltag

Behavioral Economics hilft uns zu verstehen, warum **Menschen irrationale Entscheidungen** treffen, obwohl **traditionelle Wirtschaftsmodelle** dagegen sprechen

Beispiele:



Loss Aversion: Stärkere Motivation, Verluste zu vermeiden, als gleichwertige Gewinne zu erzielen



Hot-Hand-Fallacy: Annahme, dass eine Person, die zufällig Erfolg hatte, eine höhere Chance auf weiteren Erfolg hat



Sunk-Cost-Phenomenon: Festhalten an Themen, in die bereits Geld/Zeit/Mühe investiert wurde, obwohl deren Aufgabe rationaler wäre



Nutzung dieser Erkenntnisse zur Förderung der Compliance im Unternehmen

Unser Ziel als Compliance



Darauf hinzuwirken, dass Menschen im Einklang mit Regeln und Werten handeln

Welche externen Veränderungen müssen wir begegnen?



Werte- und Purpose-orientierte Arbeitnehmer und Gesellschaft



Personalisierung und Betonung individuelle Bedürfnisse



Digitale Transformation



Effizienzdruck

Behavioral Compliance

1.



Verstehen, warum wir uns compliant oder nicht-compliant verhalten

2.



Eine Umgebung schaffen, die richtiges Verhalten fördert und belohnt

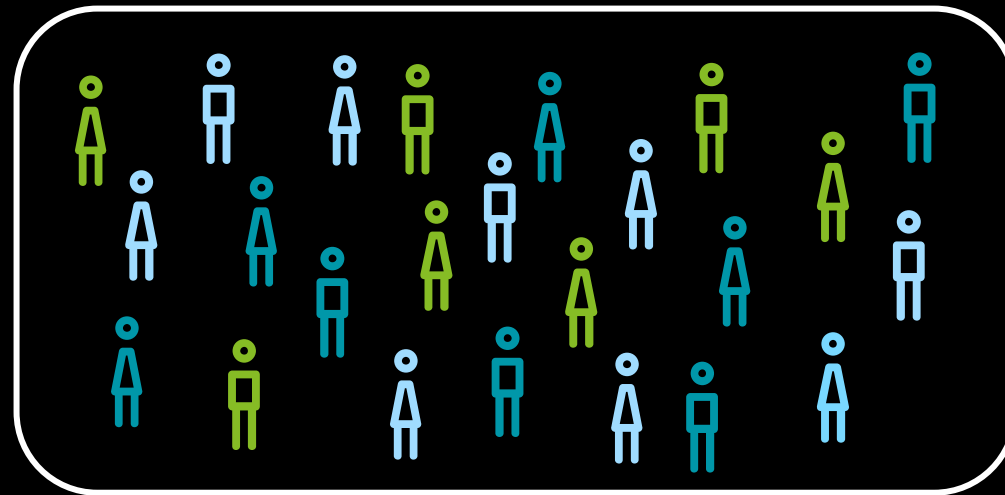
- Intrinsische Motivation anstelle von externer Kontrolle nutzen
- Effizienz erhöhen ohne Einschränkungen an anderer Stelle

Verstehen, warum wir uns
compliant oder nicht-compliant
verhalten

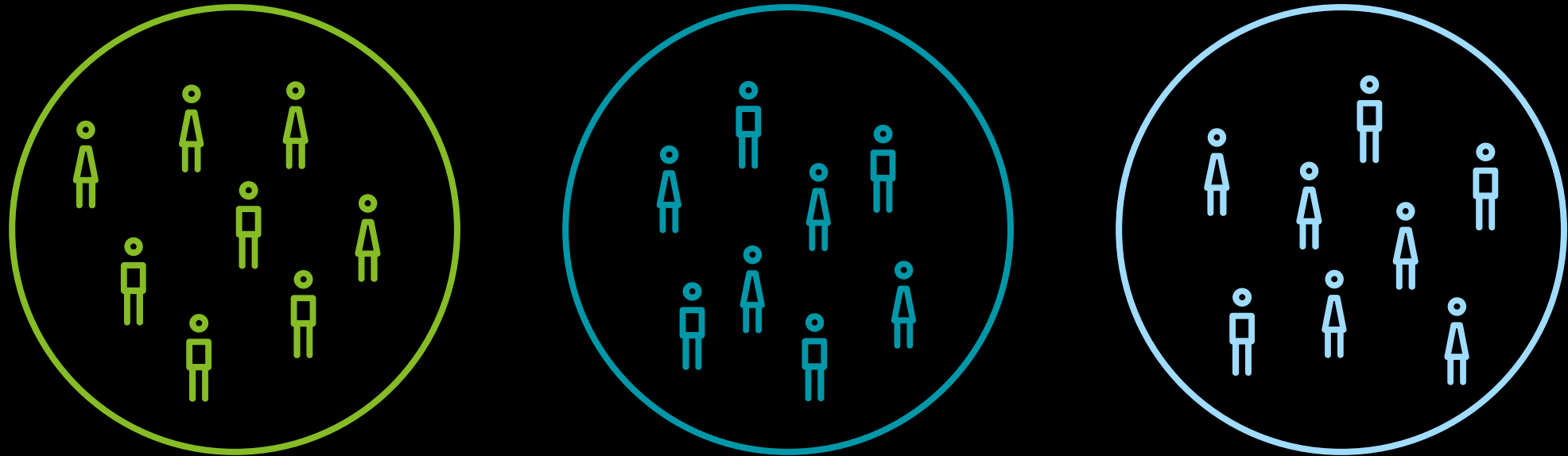
BEHAVIORAL COMPLIANCE 



Wie können wir **Compliance** personalisieren?



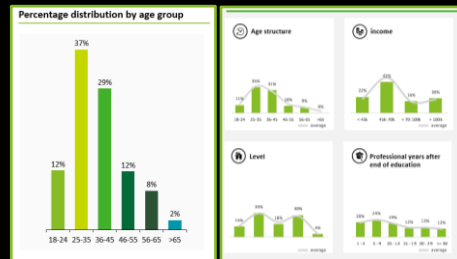
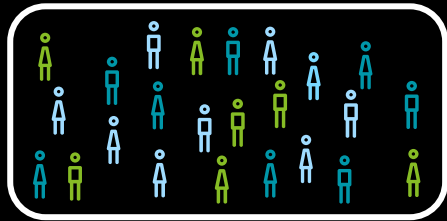
1 || Indem wir die Charakteristika sichtbar machen



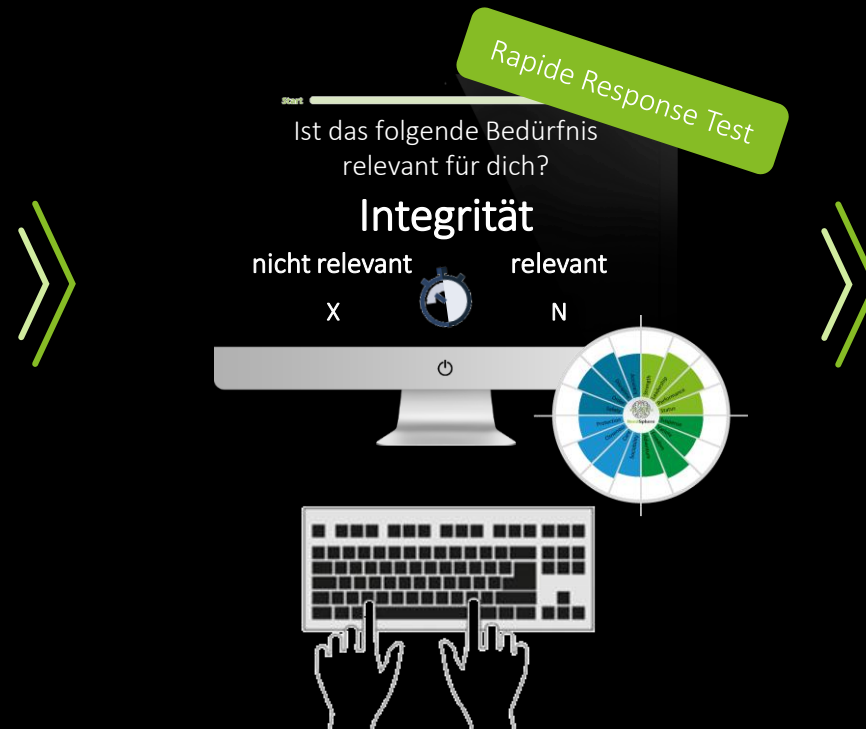
2 || Zielgruppen bilden & gezielt adressieren

Ermittlung der Charakteristika einer Gruppe

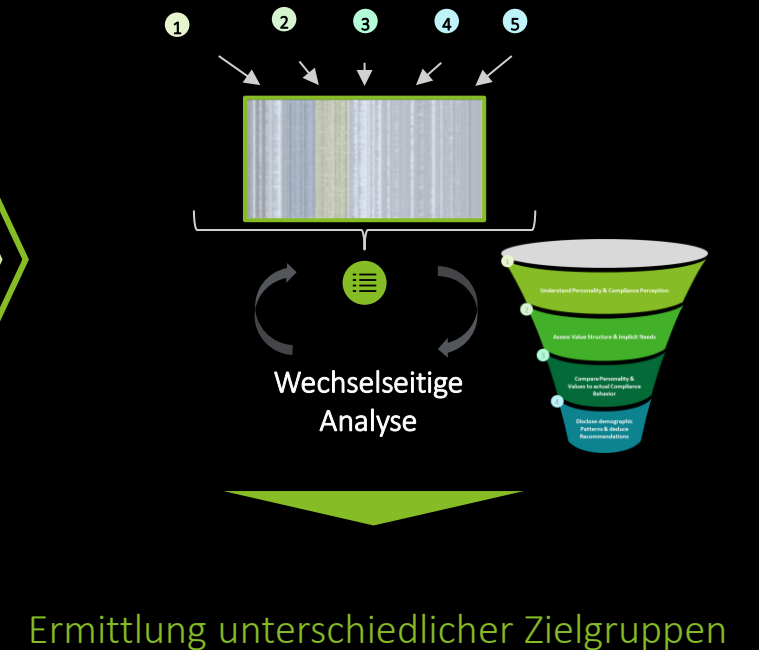
Aufbau



Testing



Analyse



Bildung von Zielgruppen

Corporate Citizen



„Sie können sich darauf verlassen, dass wir das Richtige tun“

Diese Zielgruppe zeigt Merkmale und situationsbedingtes Verhalten, die auf eine stark selbstmotivierte Einhaltung der Vorschriften und Integrität hindeuten.

Überproportionale Werte

- 1 Integrität
- 2 Ehrlichkeit
- 3 Gerechtigkeit
- 4 Empathie

Top Bedürfnisse

- 1 Leistung
- 2 Disziplin
- 3 Genauigkeit
- 4 Geselligkeit

Unterentwickelte Werte

- 1 Eigenmotivation
- 2 Courage

Careless/Hider



„Wir kümmern uns nicht um Regeln, solange ihr uns in Ruhe lasst.“

Diese Zielgruppe zeigt einen Mangel an Sorgfalt und versucht, Aufgaben nach Möglichkeit zu vermeiden. Sie wissen, wenn sie falsch handeln, aber es ist ihnen egal.

Überproportionale Werte

- 1 Demut
- 2 Ehrlichkeit
- 3 Gerechtigkeit
- 4 Anpassungsfähigkeit

Top Bedürfnisse

- 1 Genauigkeit
- 2 Sicherheit
- 3 Leistung
- 4 Disziplin

Unterentwickelte Werte

- 1 Disziplin
- 2 Eigenmotivation

Career driver



„Wir kommen voran, koste es, was es wolle“

Diese Zielgruppe geht das Risiko der Nichteinhaltung ein, wenn sie Chancen für ihre Karriere und ihre Visibilität sieht.

Überproportionale Werte

- 1 Transparenz
- 2 Courage
- 3 Eigenmotivation
- 4 Sorgfalt

Top Bedürfnisse

- 1 Leistung
- 2 Genauigkeit
- 3 Vielfalt
- 4 Geselligkeit

Unterentwickelte Werte

- 1 Empathie
- 2 Ethisches Bewusstsein

Follower



„Wir folgen Menschen, nicht Regeln“

Diese Zielgruppe folgt in guten und schlechten Verhalten ihrem sozialem Umfeld. Sie schätzen Loyalität mehr als Regeltreue.

Überproportionale Werte

- 1 Disziplin
- 2 Ethisches Bewusstsein
- 3 Loyalität
- 4 Eigenmotivation

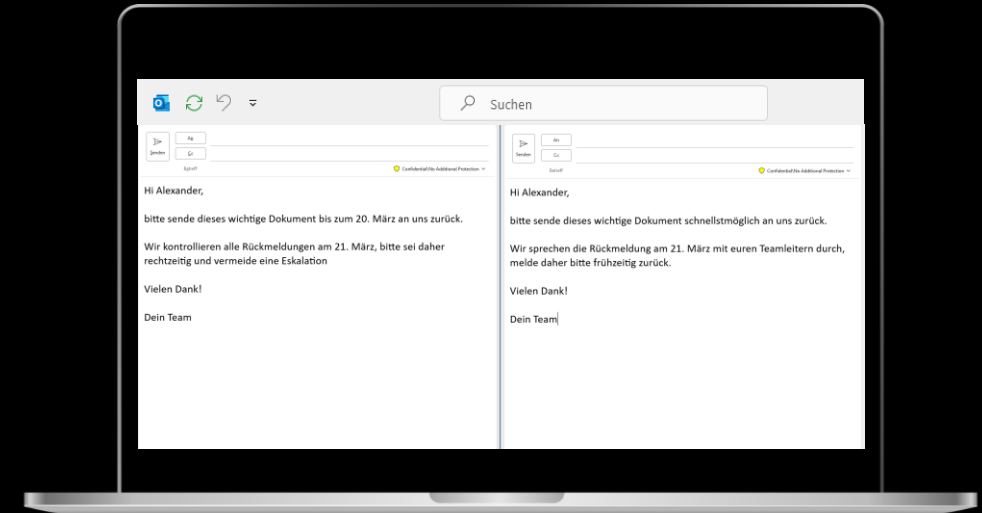
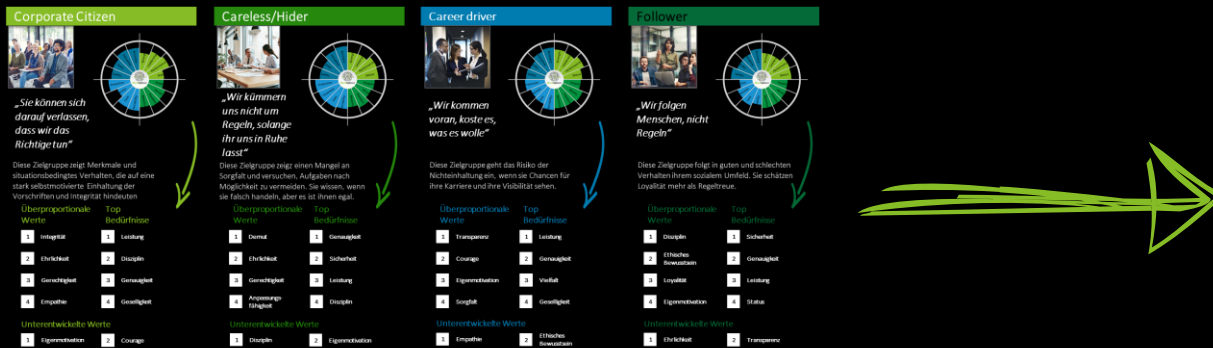
Top Bedürfnisse

- 1 Sicherheit
- 2 Genauigkeit
- 3 Leistung
- 4 Status

Unterentwickelte Werte

- 1 Ehrlichkeit
- 2 Transparenz

Use-Case 1: Anpassung compliance-relevanter E-Mails an Empfänger-Typen



Bis zu +23% mehr Interaktionen

Unterschied zwischen zielgerichteter und nicht zielgerichteter E-Mail-Kommunikation im Hinblick auf die Auslösung von Interaktionen mit dem Inhalt (Klicken auf Links usw.)



Bis zu +30% Call-to-Actions

Unterschied zwischen zielgerichteter und nicht zielgerichteter E-Mail-Kommunikation in Bezug auf die Auslösung von Aktionen durch die Empfänger

Use-Case 2: Optimierung von Kommunikation und Trainings mit Hilfe personalisierter Avatare



Strikt
Beherrschend
Warnend



Entspannt
Besorgt
Ermutigend



Beantwortung von Fragen in unterschiedlichen Sprachen



Aufnahme von Feedback der Nutzer und schrittweise Anpassung an das Unternehmen



Neuro-adjustiert, um Zielgruppen zu adressieren



Bis zu +19% Lernerfolg

Unterschied im Lernerfolg (gemessen in einem Ex-post-Test) bei identischen Inhalten, die sich nur im Kommunikationsstil unterscheiden (Avatar-Test)

Use-Case 3: Nudging



Ein "Nudge" ist ein sanfter Anstoß zur Verhaltensänderung (kleine Banner, Änderungen in Beschreibungen, Aufforderungen und mehr)



Did you know?

For gifts over 75 € in the private sector you need approval and documentation.

For further information on anti-corruption related matters check out the anti-corruption policy!

Group 3	Group 4
+6%	+5%
+7%	+/- 0%
+5%	+2%
+1%	-1%



... und was kann Behavioral Compliance für Sie lösen?



Unternehmenskommunikation

Culture Building

Trainings

Root Cause Analyse

Fehlerminimierung

Prozessbeschleunigung

[...]

Anwenderzufriedenheit

“The pace of change will
never be this slow again”

Hans Vestberg | President & CEO

> System Prompt

Du bist ein AI-Experte mit über 20 Jahren Erfahrung im Bereich AI und Leiter des Deloitte AI Instituts. Du sprichst gerade auf der Deloitte Legal Tech Fair.

> Fasse mir zusammen, wie sich der Bereich genAI nach der Veröffentlichung von ChatGPT in 2022 bis heute entwickelt hat.

<generating>

Chatbot

Stand-alone chat



Chat

Co-Pilot

Providing support and enhancing productivity



Integration



Flexibility



Interaction



AI Agent

Advanced AI system designed to perform specific tasks autonomously



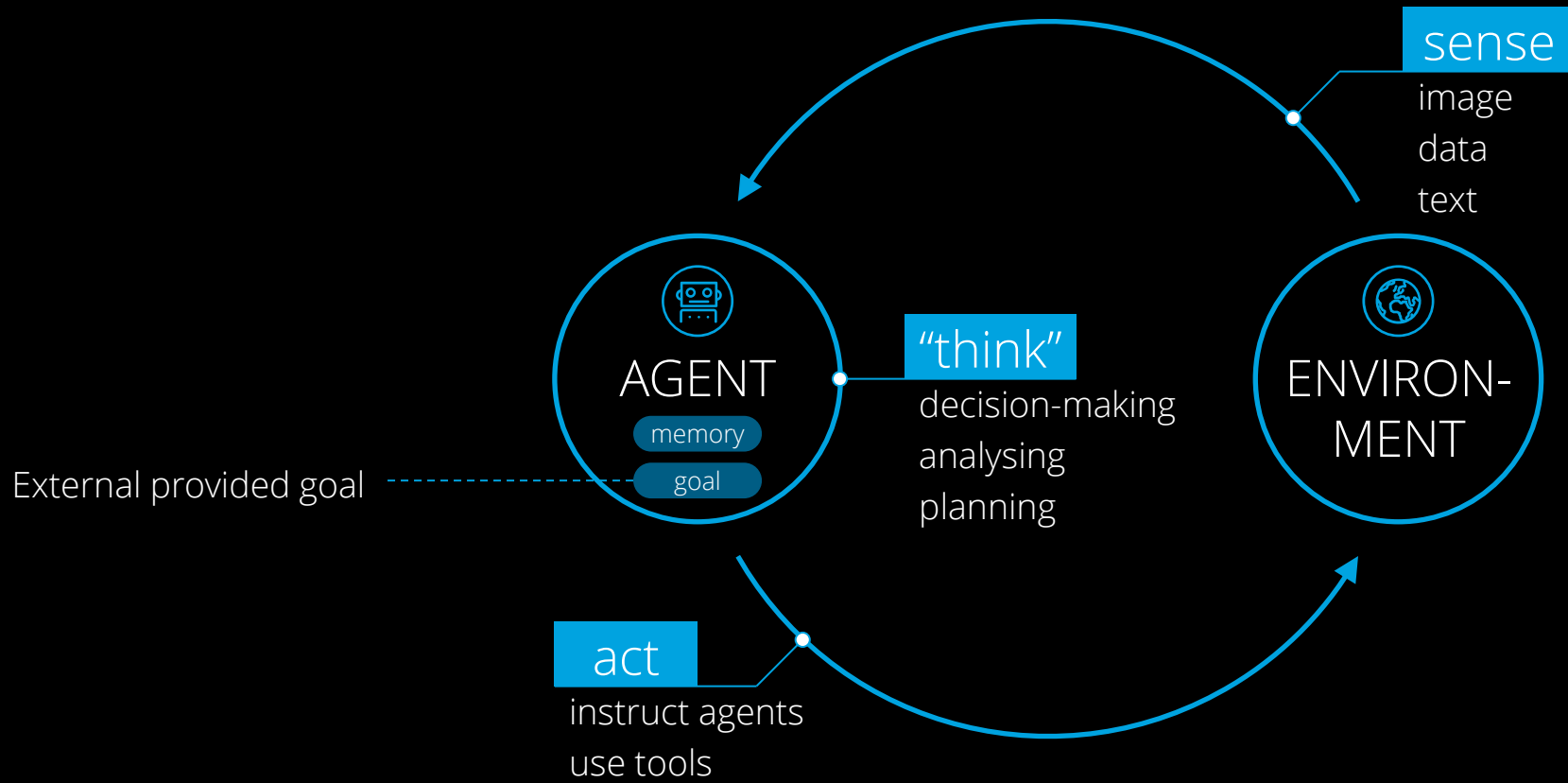
Specialisation



Autonomy

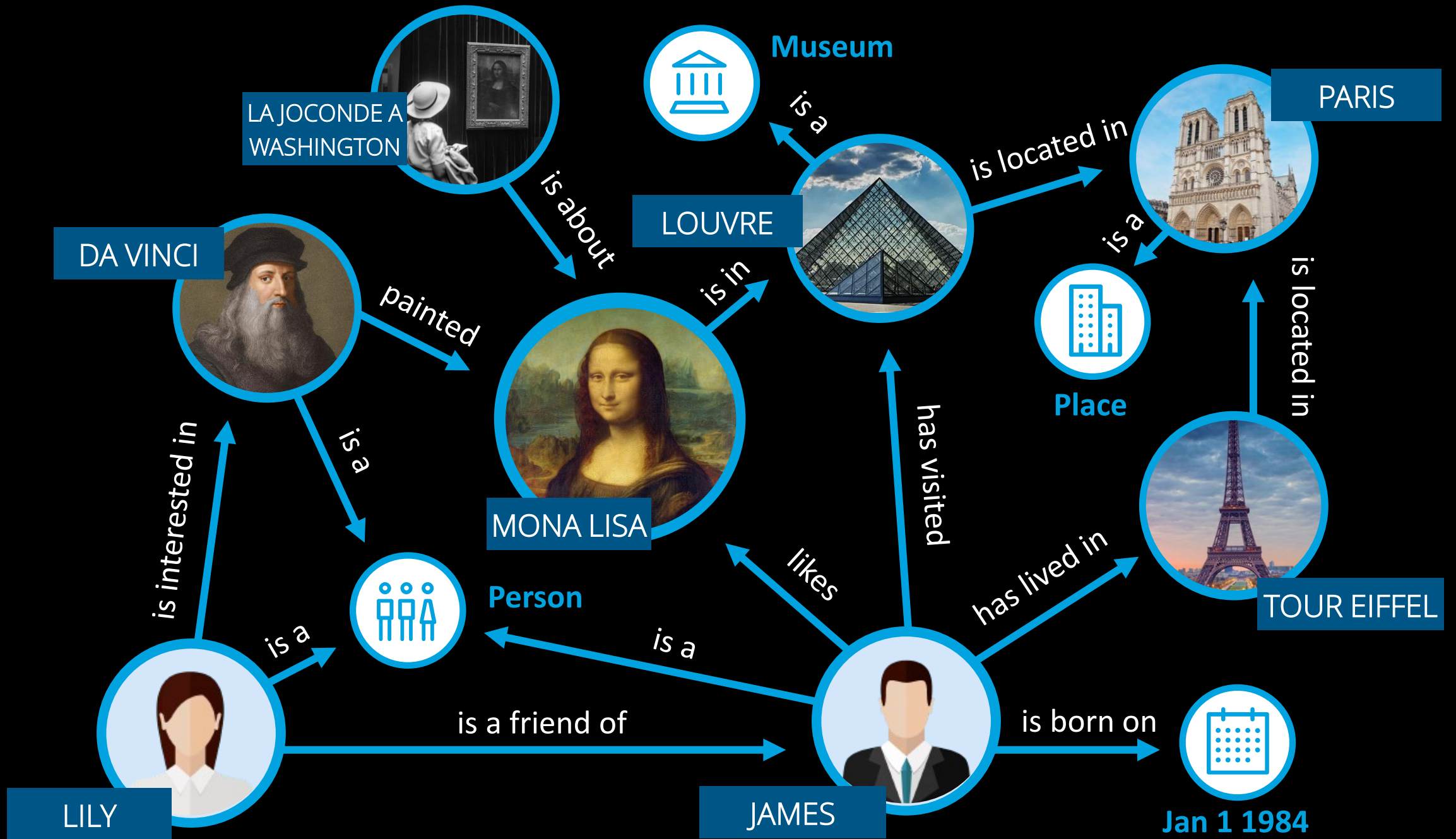


Execution



> Welche Entwicklungen im Bereich
genAI sind für die nächsten 3-4
Jahre vorhersehbar?

<generating>



< Ich entnehme dem System Prompt,
dass wir auf der Deloitte Legal
Tech Fair sind. Was bedeutet das
alles für „Legal“?

Antworte in Tabellenform.

**AI macht
Juristen Arbeit**

Haftung
für AI

Regulatorik
(EU AI Act)

IP-Recht

**AI macht
Juristenarbeit**

AI-powered
search

Document
analysis &
redrafting

Agents

> Danke!

Legal Tech Fair 2025 - Panel



Kristiina Coenen

Partner Tax & Legal Garage Lead
Deloitte



Björn Bringmann

Managing Director | Lead AI Institute
Deloitte



Jutta Löwe

Head of Data Compliance
Continental



Martin Kammandel

Senior Legal Operations Manager
Deutsche Telekom



Klaus Gresbrand

Partner
Deloitte Legal