

Wie wir denken – wie wir handeln

Nachhaltigkeit

Loyalität

Sicherheit
Vertrauen

Verantwortung

Service

Qualität

Respekt

Vision: Wohin wir wollen

zusammen  wachsen

- zu der LVM, in der wir, Innen- und Außendienst, eine Einheit sind, gemeinsam Dienstleistungen erbringen und so unseren Kunden erlebbar mehr bieten
- zu größerer Stärke und Finanzkraft, die den Erhalt unserer Eigenständigkeit als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit sichert

Mission: Wer wir sind

Die LVM Versicherung ist konsequent auf die Interessen ihrer Kunden, ihrer Vertrauensleute und ihrer Mitarbeiter ausgerichtet. Wir sind der Serviceversicherer für Kunden. Wir sind der vertrauensvolle Partner für Vertrauensleute. Wir sind der attraktive Arbeitgeber für Mitarbeiter.

Die LVM ist ein „Breitenversicherer“ mit Fokussierung auf Deutschland. Wir agieren dabei im Geschäftsfeld „Versicherungen“ sowohl für Privatkunden als auch für Gewerbetreibende kleiner und mittlerer Größe. Über die Augsburger Aktienbank sowie über Kooperationen mit Federated Investors und Aachener Bausparkasse sind wir darüber hinaus im Geschäftsfeld „Finanzdienstleistungen“ tätig.

Unsere Kernleistung im Geschäftsfeld „Versicherungen“ umfasst die Risikotragung sowie die Geldleistung im Versicherungsfall.

Wir erbringen kundenorientierte Beratungs- und Betreuungsleistungen bei Vertragsschluss und während der Vertragslaufzeit.

Unser Anspruch im Leistungsfall ist es, aktiv Problemlöser statt nur Kostenerstatter zu sein.

Die LVM ist im Markt als Serviceversicherer mit Ausschließlichkeitsvertrieb positioniert.



Präambel

Das Leitbild soll unseren Kunden und uns ein klares und verständliches Bild unserer LVM Versicherung geben und darüber, wer wir sind und welche Ziele wir haben. Wir, die LVM, sind Mitarbeitende im Innen- und angestellten Außendienst, Vertrauensleute und Mitarbeitende in unseren Versicherungsagenturen.

Das Leitbild beinhaltet wesentliche Elemente der Unternehmensstrategie und ist die Verbindung zwischen unserer Unternehmenskultur und der künftigen Unternehmensentwicklung.

Es dokumentiert unsere Werte, die beschreiben, worauf wir bauen können, wie wir handeln und miteinander umgehen wollen. Unser Leitbild basiert auf gemeinsamen Überzeugungen.

Auch wenn wir die Ansprüche des Leitbilds heute noch nicht immer vollständig erfüllen, sollen sie uns Ansporn und Zielsetzung für die Zukunft sein. Jeder von uns festigt durch sein Verhalten das Ansehen und den Erfolg der LVM.

Die drei zentralen Werte unseres Leitbilds

Sicherheit, Vertrauen
und **Verantwortung**
sind die zentralen
Werte, die unsere
LVM nach innen und
außen prägen.

Sie sind die Grundlage
unseres Handelns.



Sicherheit: Worauf wir bauen können

Sicherheit ist ein Versprechen, das wir uns und unseren Kunden geben. Sie entsteht aus loyalem und wirtschaftlich erfolgreichem Handeln. Sicherheit in unseren Beziehungen beruht auf Verbindlichkeit und Loyalität.

Nachhaltigkeit

Erfolg

Verbindlichkeit

Loyalität

Vertrauen: Wie wir miteinander umgehen

Vertrauen ist die Basis unserer guten Partnerschaft. Unsere Vertrauenskultur wird getragen von Transparenz und Offenheit, begleitet von einem respektvollen Umgang. Vertrauen wird gefestigt durch integrires Verhalten.

Respekt

Offenheit

Transparenz

Integrität

Wertschätzung

Verantwortung: Wie wir handeln

Verantwortung bedeutet, dass jeder von uns serviceorientiert, engagiert und mit Freude seinen Teil im Sinne des Ganzen zum Erfolg der LVM beiträgt. Wir denken und handeln flexibel. Unser Anspruch ist Qualität.

Serviceorientierung

Qualität

Engagement

Flexibilität

Ganzheitlichkeit

Freude

Was unsere Werte für unsere Kunden bedeuten

Wir leben Kundenorientierung. Die Begeisterung unserer Kunden ist das Ziel unseres Handelns. In unseren mehr als 2.200 Agenturen in ganz Deutschland finden unsere Kunden in ihrer Nähe persönliche Ansprechpartner, an die sie sich vertrauensvoll wenden können. Wir bringen uns ein, von Mensch zu Mensch. So bauen wir persönliche dauerhafte Beziehungen auf und sind verbindliche, verlässliche Partner. Wir kommunizieren offen und wertschätzend.

Unsere Kunden sind unterschiedlichen Risiken ausgesetzt und haben einen individuellen Sicherheitsbedarf. Im persönlichen Gespräch nehmen wir uns daher Zeit für unsere Kunden, beraten sie individuell und geben ihnen bedarfsgerechte Empfehlungen rundum Versicherungen und Vermögensanlagen.

Wir übernehmen die wirtschaftlichen Risiken zu fairen Preisen und geben so unseren Kunden Sicherheit.

Wir kümmern uns um alle Versicherungsangelegenheiten unserer Kunden, insbesondere im Schadensfall.

Was unsere Werte für uns bedeuten

Wir, Vertrauensleute und Mitarbeitende in den Agenturen, Mitarbeitende des angestellten Außendienstes und Innendienstes, verstehen uns als Team.

Wir behandeln einander respektvoll und kommunizieren offen und wertschätzend. So entsteht vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Wir haben klar definierte Rollen, in die sich jeder mit seinen Kernkompetenzen und Stärken einbringt. Jeder Einzelne trägt durch sein Tun und Handeln zum Erfolg der LVM bei und trifft eigenverantwortlich Entscheidungen. Jeder hat die Möglichkeit mitzugestalten, Verantwortung zu übernehmen und Freude zu erleben.

Wir legen großen Wert auf Qualität und Engagement. Wir fördern berufliche Qualifikation und Motivation für lebenslanges Lernen. Wir bieten und nutzen fachliche und persönliche Entwicklungsmöglichkeiten.

Damit sichern wir gemeinsam unsere Zukunft.

LVM Versicherung
Kolde-Ring 21
48126 Münster
www.lvm.de

