



Was Versicherer von Geheimagenten über Vertrauen lernen wollen

Michael Fiedler

Vertrauen gilt als einer der wichtigsten Rohstoffe der Versicherungsbranche – und zugleich als zunehmend knappes Gut. Die LVM Versicherung holt deshalb den ehemaligen Geheimagenten und Verfassungsschützer Leo Martin nach Münster. Hinter der Veranstaltung steckt mehr als ein ungewöhnlicher Vortrag: Sie berührt eine Frage, die Versicherer, Vermittler und Kunden gleichermaßen beschäftigt.

Vertrauen wird zum strategischen Faktor

Versicherungen verkaufen keine greifbaren Produkte. Sie verkaufen vor allem das Versprechen, im Ernstfall verlässlich zu leisten. Gerade deshalb zählt Vertrauen seit jeher zu den zentralen Fundamenten der Branche. Gleichzeitig steht dieses Vertrauen zunehmend unter Druck. Diskussionen über:

- politische Verlässlichkeit,
- Altersvorsorge,
- Digitalisierung,
- künstliche Intelligenz
- und gesellschaftliche Polarisierung

haben die Frage nach Glaubwürdigkeit und Verlässlichkeit in den vergangenen Jahren stärker in den Mittelpunkt gerückt. So zeigten verschiedene Studien zuletzt, dass viele Menschen sowohl gegenüber [politischen Institutionen](#) als auch gegenüber [langfristigen Sicherungssystemen](#)

[skeptischer geworden](#) sind. Auch die Debatte um die Zukunft der [Altersvorsorge wird zunehmend von Vertrauensfragen geprägt](#). Gleichzeitig verändert künstliche Intelligenz die Art, wie Informationen vermittelt, bewertet und verarbeitet werden.

Vom Verfassungsschutz zur Vertrauensforschung

Leo Martin bringt dabei einen ungewöhnlichen Erfahrungshintergrund mit. Viele Jahre war er für den Verfassungsschutz tätig und hatte die Aufgabe, Informanten im kriminellen Umfeld anzuwerben und zu führen. Nach Stationen bei Polizei, Bundeskriminalamt und Verfassungsschutz arbeitet er heute als Autor und Redner. Bei seinem Auftritt bei der LVM will Martin Einblicke in menschliche Verhaltensmuster geben und erläutern, wie Vertrauen aufgebaut wird – aber auch, wie sich Warnsignale erkennen lassen.

Versicherer suchen neue Antworten

Die Veranstaltung ist Teil der Reihe „LVM-Unternehmenswerte erleben“. Seit 2022 lädt die LVM regelmäßig Persönlichkeiten ein, die unterschiedliche Perspektiven auf die Unternehmenswerte Vertrauen, Verantwortung und Sicherheit eröffnen sollen. Zu den bisherigen Gästen gehörten unter anderem Joey Kelly, Claudia Kleinert und Samuel Koch. Dass die LVM gerade einen Experten für Vertrauensaufbau und menschliches Verhalten einlädt, dürfte dabei kaum zufällig sein. Denn viele Versicherer stehen vor ähnlichen Herausforderungen:

- Kundenkontakte werden digitaler,
- Prozesse automatisierter,
- Vergleichsportale transparenter,
- während gleichzeitig die Erwartungen an persönliche Beratung bestehen bleiben.

Menschliche Glaubwürdigkeit bleibt Wettbewerbsvorteil

Die Branche diskutiert derzeit intensiv darüber, wie sich technologische Effizienz und persönliche Vertrauensbildung miteinander verbinden lassen. Erst zuletzt sorgten Fragen rund um KI-gestützte Beratung, Haftung und regulatorische Anforderungen für Diskussionen. Parallel wächst die Bedeutung von Markenvertrauen, persönlicher Betreuung und nachvollziehbarer Kommunikation. Gerade in einer Zeit, in der Informationen zunehmend von Algorithmen verarbeitet und ausgespielt werden, könnte die Fähigkeit, Vertrauen aufzubauen, selbst zu einem entscheidenden Wettbewerbsvorteil werden. Vor diesem Hintergrund wirkt die Veranstaltung der LVM weniger wie ein ungewöhnlicher Vortragsabend – sondern eher wie ein Spiegel einer Entwicklung, die die gesamte Versicherungsbranche beschäftigt.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4950079/Was-Versicherer-von-Geheimagenten-ueber-Vertrauen-lernen-wollen/>