

## Die Neu(er)findung der Bankenwelt: Jochen Werne zu Disruption und Innovation

Technologische Innovationen haben unsere Gesellschaft und das Kundenverhalten gewandelt. „In weniger als 10 Jahren haben wir uns daran gewöhnt, sehr bequem per Fingerwisch und lokal unabhängig, viele Bereiche unseres Alltags zu koordinieren. Die Bankenwelt, die wir kennen, ist dadurch massiv unter Druck geraten“, meint Jochen Werne vom [Bankhaus August Lenz](#). Als



Leiter des Bereichs Marketing & Business Development der in München ansässigen Privatbank kennt Herr Werne die Notwendigkeit zur Neu(er)findung und die Herausforderungen, denen Banken sich aktuell stellen müssen.

„Wir sprechen von Disruption in der Bankenwelt und meinen damit den Aufbruch alter Strukturen, die in einem neuen zukunftsgerichteten, kundenorientierten Markt nicht mehr funktionieren“, so Jochen Werne. Starre, lokal gebundene Filialstrukturen werden auf lange Sicht nicht mehr tragbar sein. Das zeigt das Filialsterben der letzten Jahre. Es fehlt die Convenience, der Service für den Kunden. „Innovation in der Bankenwelt bedeutet für mich, dass wir uns auf die tatsächlichen Bedürfnisse der Menschen zurückbesinnen und versuchen, ihnen ihren Alltag zu erleichtern.“

Das Bankhaus August Lenz setzt für die Kundenzufriedenheit auf Unabhängigkeit, Vertrauen zur Bank und persönliche Beratung. Deutschlandweit stehen orts- und zeitunabhängige Berater, sogenannte Family Banker, den Kunden des Bankhaus August Lenz in allen Finanzfragen zur Seite und bieten somit diesen zeitgemäßen Service.

„Innovation bedeutet nicht Großes zu ändern, sondern etwas hin zum Großartigen zu ändern“, erklärt Jochen Werne. „Wir gehen unsere internen Projekte nach diesem Prinzip an. Um beispielsweise besten Service bieten zu können, brauchen wir hervorragend geschulte Berater. Wir zeigen sehr viel Engagement in unseren internen Trainings.“

Zusammen mit [IMC](#), Europas führendem E-Learning Anbieter, baut das Bankhaus August Lenz daher seit etwa einem Jahr ein umfassendes E-Learning Programm auf. Die Notwendigkeit eines solchen Programms in einer sich ändernden Bankenwelt zum Zwecke der Optimierung des Kundenservices verdeutlichte Jochen Werne auf dem vergangenen [eLearning Summit](#). „Nach dem Vortrag kamen viele interessierte Menschen auf uns zu und wollten sich zu unserem Konzept austauschen.“, meint Werne. „Ich bin stolz, wenn ich sehe, dass unser Umdenken erkannt und gewürdigt wird.“

# BANKHAUS AUGUST LENZ

---

*Die persönlichste Privatbank*

Am allerwichtigsten ist mir, dass wir mit nicht nur mit den großen, sondern auch mit unseren kleinen Innovationen etwas bewegen und einen Schritt in die richtige Richtung gehen. Einen Schritt zu mehr Persönlichkeit und Kundennähe!“

Sie möchten mehr über die Aktivitäten von Herrn Werne erfahren? Folgen Sie ihm auf Twitter!  
<https://twitter.com/WerneJochen>

## II Fragen, II ganz persönliche Antworten

*Herr Jochen Werne, Head of Marketing & Business Development bei der Bankhaus August Lenz & Co. AG, Mediolanum Banking Group*

1. *Wofür geben Sie typischerweise zu viel Geld aus?*

Zuviel kann schon 1€ sein. Für mich ist dies kein spezifisches Etwas. Vielmehr freue ich mich jedes Mal, wenn ich für etwas Geld ausbebe und die Leistung oder die Qualität mein subjektives Empfinden für das, was ich mir zu dem Preis erwarte, übersteigt. Dies kann beim Dinner, bei einer Reise oder auch einem Einkauf passieren.

2. *Was ist Ihr emotional wertvollster Besitz?*

Ich besitze einige Dinge, mit denen ich große Emotionen verbinde, weil sich hinter diesen meist Anstrengungen verbunden mit Leidenschaft verbergen. Ich möchte Ihnen jedoch keine Platzierung geben. Der letzte emotional behaftete Besitz, den ich mit großer Freude erworben habe, ist eine Ausgabe des Hamburger Abendblatts für 1,50€ mit einer persönlichen Erwähnung in einem Artikel in Zusammenhang mit einem sehr emotionalen Projekt.

3. *Frankfurt, London, New York?*

Um mit Samuel Johnsons Worten zu antworten: „When a man is tired of London, he’s tired of life; for there is in London all that life can afford“. Eine wirklich atemberaubende Stadt, für ihre Geschichte und Gegenwart.

4. *Online shoppen oder in der Stadt shoppen?*

Es kommt darauf an, was gekauft werden soll.

5. *Was machen Sie mit Ihrem Kleingeld?*

Die unzähligen Sammelboxen gemeinnütziger Organisationen eignen sich perfekt für u.a. auch Kleingeld.

6. *Welche Eigenschaften schätzen Sie bei Ihren Freunden?*

Ihre Freundschaft.

7. *Aufzug oder Treppe?*

Treppe.

8. *Was war Ihre erste Investition?*

Als kleiner Junge, der irgendwann einmal das Prinzip von Währung und ihrer Schwankung verstanden hatte, war der Gang zur örtlichen Bank unerlässlich, um Teile meines D-Mark Taschengeldes in die Währung des Landes einzutauschen, das für mich damals als Inbegriff für die große weite Welt galt, in US-Dollar. Not really a good investment!

9. *Wo sind Sie zu finden, an der Bar, am Tisch oder auf der Tanzfläche?*

Zum Glück gibt es für die schön unterschiedlichen Momente des Lebens, die entsprechenden richtigen Orte... sei es Bar, Tisch oder Tanzfläche.

10. *Was mögen Sie an der Finanzwelt am wenigsten?*

Es ist faszinierend zu beobachten, dass es nur wenige Finanzexperten gibt, die es schaffen, die teilweise komplexen Zusammenhänge der Finanzwirtschaft, dem klassischen Investor und Nichtfachexperten auf verständliche einfache Art weiterzugeben.

11. *Macht Geld glücklich?*

Eine sehr philosophische, zum Schmunzeln anregende Antwort auf diese Frage gab einst Pablo Picasso, als er sagte: „Ich würde gerne leben wie ein armer Mann mit einem Haufen Geld“.