

Ein Vergleich des Wirtschafts- und Finanzinformationsangebotes von Banken im Internet

Diplomarbeit

im Fach Wirtschaftsinformation
Studiengang Informationsmanagement
der
Fachhochschule Stuttgart –
Hochschule der Medien

Nina Wittmer

Erstprüfer: Prof. Dr. Martin Michelson
Zweitprüfer: Prof. Dr. Stefan Grudowski

Bearbeitungszeitraum: 15. Juli 2002 bis 15. Oktober 2002

Stuttgart, Oktober 2002

Kurzfassung

Gegenstand dieser Arbeit ist eine beschreibende Untersuchung des Wirtschafts- und Finanzinformationsangebotes von Banken im Internet. Nach Abgrenzung der Begriffe Wirtschaftsinformation und Finanzinformation werden die Entwicklung der Banken als Informationsanbieter und die Bankkunden als Zielgruppe des Informationsangebotes beschrieben. Es gibt einen Überblick über die Struktur der untersuchten Banken. Nach kurzer Vorstellung der ausgewählten Banken werden die jeweiligen Informationsangebote beschrieben. Der Vergleich des Wirtschafts- und Finanzinformationsangebotes bezieht sich auf den Inhalt und den Umfang der Informationen, wie sie aktuell von Banken im Internet angeboten werden. Den Abschluss der Arbeit bildet ein Ausblick auf die Entwicklungstrends für das Informationsangebot von Banken im Internet.

Schlagwörter: Wirtschaftsinformation, Finanzinformation, Informationsangebot, Bank, Firmenkunden, Privatkunden, Internet

Abstract

The focus of this thesis is a descriptive analysis of the economic and financial information services of banks provided via the internet. After defining the terms “economic information” and “financial information” I will describe both the development of banks into information providers and the customers as being the target group of the banks’ information supply. There will also be an overview of the structures of the banks analyzed. After a short presentation of the banks that were chosen for the thesis, the particular information services of each institute will be described. The comparison of the economic and financial aspects of the information supply encompasses the contents as well as the scope of the information currently provided on the various websites of the banks. At the end I will conclude with a look to future trends for the supply of information by banks via the internet.

Keywords: Economic Information, Financial Information, information supply, bank, business customers, private customers, internet

Inhaltsverzeichnis

Kurzfassung	1
Abstract	1
Inhaltsverzeichnis	2
Abbildungsverzeichnis	4
Tabellenverzeichnis	4
Abkürzungsverzeichnis	5
1 Einleitung	6
2 Wirtschafts- und Finanzinformationen im Bankenbereich	8
2.1 Wirtschaftsinformation	9
2.1.1 Was sind Wirtschaftsinformationen.....	9
2.1.2 Themengebiete der Wirtschaftsinformation	9
2.2 Finanzinformation	10
2.2.1 Was ist Finanzinformation.....	10
2.2.2 Themengebiete der Finanzinformation	11
2.3 Informationsbedürfnisse von Kunden.....	12
2.3.1 Privatkunden.....	12
2.3.2 Firmenkunden.....	14
2.4 Informationen im Internet als Serviceangebot für Kunden	15
3 Vorstellung der betrachteten Banken	18
3.1 Auswahl der untersuchten Banken	21
3.2 Kurzportrait der ausgewählten Banken.....	22
3.2.1 BW-Bank – Baden-Württembergische Bank AG.....	22
3.2.2 Bank Austria Creditanstalt AG.....	22
3.2.3 HypoVereinsbank - Bayerische Hypo- und Vereinsbank AG	22
3.2.4 Commerzbank AG	23
3.2.5 Credit Suisse Group	23
3.2.6 Deutsche Bank AG	23
3.2.7 Dresdner Bank AG.....	24
3.2.8 DZ Bank AG – Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank.....	24
3.2.9 LBBW – Landesbank Baden-Württemberg	25
3.2.10 NetBank AG.....	25
3.2.11 Nord/LB – Norddeutsche Landesbank Girozentrale.....	26
3.2.12 UBS AG.....	26
3.2.13 WestLB – Westdeutsche Landesbank Girozentrale AG.....	27

4	Das Informationsangebot der Banken im Internet.....	28
4.1	BW-Bank – Baden-Württembergische Bank AG.....	28
4.2	Bank Austria Creditanstalt AG.....	30
4.3	Bayerische Hypo- und Vereinsbank AG.....	32
4.4	Commerzbank AG	34
4.5	Credit Suisse.....	36
4.6	Deutsche Bank AG.....	38
4.7	Dresdner Bank AG.....	41
4.8	DZ Bank AG – Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank.....	44
4.9	LBBW – Landesbank Baden-Württemberg	46
4.10	Net Bank AG.....	48
4.11	Nord/LB – Norddeutsche Landesbank Girozentrale.....	50
4.12	UBS AG.....	51
4.13	WestLB – Westdeutsche Landesbank Girozentrale AG.....	53
5	Vergleich der Informationsangebote von Banken im Internet.....	55
5.1	Börseninformationen und Börsenkurse für Privatkunden	56
5.2	Länderinformationen für das Außenhandelsgeschäft von Firmenkunden.....	57
5.3	Informationen über Unternehmen für Privat- und Firmenkunden.....	59
6	Ausblick auf die Entwicklungen im Informationsangebot von Banken im Internet.....	60
6.1	Der Trend zu personalisierten Webseiten und der Integration interaktiver Beratung	60
6.2	Die Auswirkungen der Informationen im Internet.....	61
	Glossar.....	62
	Literaturverzeichnis	63
	Erklärung.....	66

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Modell über den Informationsaustausch.....	7
Abbildung 2: Themengebiete der Wirtschaftsinformation.....	9
Abbildung 3: Umfrage-Ergebnisse zu Informationsbedürfnissen von Sparkassenkunden.....	13
Abbildung 4: Der Internetauftritt von Banken nach Angebot und Zielgruppen.....	16
Abbildung 5: Institutioneller Aufbau des deutschen Geschäftsbankensektors.....	18
Abbildung 6: Startseite der BW Bank.....	28
Abbildung 7: Startseite Bank Austria Creditanstalt.....	30
Abbildung 8: Bereich Börsen & Märkte der Bank Austria Creditanstalt.....	31
Abbildung 9: Startseite der Bayerischen Hypo- und Vereinsbank.....	32
Abbildung 10: Startseite der Commerzbank.....	34
Abbildung 11: Suchmaske zu Realtime-Kursen und Charts der Commerzbank.....	35
Abbildung 12: Startseite der Credit Suisse.....	36
Abbildung 13: Startseite der Deutschen Bank.....	38
Abbildung 14: Research-Bereich der Deutschen Bank.....	39
Abbildung 15: Startseite der Dresdner Bank.....	41
Abbildung 16: Startseite der DZ Bank.....	44
Abbildung 17: Startseite der LBBW.....	46
Abbildung 18: Startseite der Net Bank.....	48
Abbildung 19: Startseite der Nord/LB.....	50
Abbildung 20: Startseite der UBS.....	51
Abbildung 21: Startseite der West/LB.....	53
Abbildung 22: Eingabemaske zum Vergleich zu Wertpapieren.....	56

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Aufzählung der Börsendaten.....	11
Tabelle 2: Möglichkeiten des Informationsangebotes von Banken im Internet.....	17
Tabelle 3: Top 10 Banken in Deutschland.....	19

Abkürzungsverzeichnis

AG	Aktiengesellschaft
ATX	Österreichischer Aktienindex
DAX	Deutsche Aktienindex
DFÜ	Daten-Fernübertragung
E-Banking	Electronic Banking
E-Commerce	Electronic Commerce
E-Mail	Electronic Mail
GuV	Gewinn- und Verlust – Rechnung
IFD	Institut für Finanz- und Dienstleistungsmanagement
KMU	Klein- und mittelständische Unternehmen
PDF	Portable Document Format
WWW	World Wide Web

1 Einleitung

Die zunehmende Globalisierung, sowie die immer weiter fortschreitende Technologisierung erfordern in allen Gesellschaftsbereichen einen erhöhten Bedarf an Informationen.

Diese Entwicklungen betreffen Banken gleich in mehreren Funktionen. Im Bereich Beschaffung von Information zur bankinternen Informationsversorgung wird es unerlässlich weltweit alle Entwicklungen und Ereignisse möglichst zeitnah zu erfassen. Bankunternehmen bleiben gegenüber anderen Kreditinstituten nur dann wettbewerbsfähig, wenn sie zur Abwicklung all ihrer Geschäftsprozesse Zugriff auf die aktuellsten Informationen haben. Als Informationsanbieter haben Banken gegenüber ihren Kunden eine neue Rolle wahrzunehmen.

Unternehmenskunden greifen bevorzugt auf das Informationsangebot der Banken zu, wenn sie Entscheidungsgrundlagen benötigen. Unternehmen bestehen dabei nicht auf das Angebot ihrer Hausbank. Die Aktualität und Qualität der Informationen, sowohl auf den Inhalt als auch auf die formale Aufbereitung bezogen, bestimmen die Bezugsquelle. Ein Großteil der Informationsrecherchen wird von den Unternehmen über das Internet getätigt.

Privatkunden nutzen immer häufiger das Internet zur Abwicklung ihrer Bankgeschäfte. Besonders für den Wertpapierhandel über das Internet benötigen auch Privatkunden aktuelle Informationen über Trends und Entwicklungen im Finanzbereich, sowie aktuelle Wirtschaftsnachrichten aus der ganzen Welt.

Sowohl die Globalisierung als auch die Entwicklungen in der Technologisierung ermöglichen einen weltweiten Informationsaustausch ohne Verzögerungen durch Entfernungen, Zeitunterschiede und Zugriffsmöglichkeiten.

Diese Arbeit behandelt das Angebot von Wirtschafts- und Finanzinformationen von Banken im Internet. Ziel ist ein beschreibender Vergleich der Angebote einiger ausgewählter Banken.

Kapitel 2 dient zur Beschreibung der Begrifflichkeiten. In Anlehnung an das Kommunikationsmodell über den Informationsaustausch von Hans-Jürgen Manecke und Thomas Seeger¹ wird zuerst der Sender der Informationen mit der Entwicklung der Banken als Informationsanbieter beschrieben. Es folgt mit der Erklärung der Begriffe Wirt-

¹ vgl. Manecke, H.-J.; Seeger, T. [1997]: Zur Entwicklung der Information und Dokumentation, S. 16 - 18

schaftsinformation und Finanzinformation die Abgrenzung der Informationen. Die Empfänger werden in Firmen- und Privatkunden unterschieden. Das Internet, als Informationskanal dieses Modells, wird in dieser Arbeit nicht gesondert definiert.

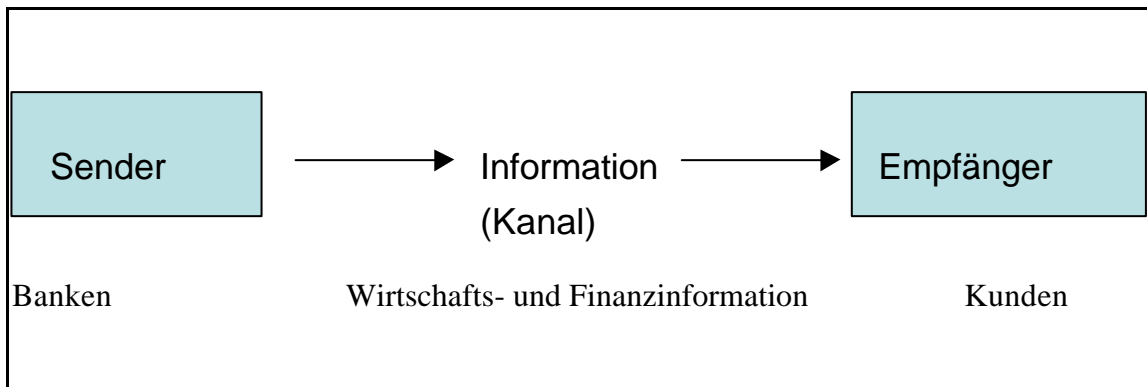


Abbildung 1: Modell über den Informationsaustausch²

In Kapitel 3 erfolgt die Auswahl der Banken, deren Internetinformationsangebot in Kapitel 4 beschrieben wird. Kapitel 5 besteht aus einem beschreibenden Vergleich der vorher behandelten Informationsangebote. Den Abschluss bildet ein Ausblick auf aktuelle Entwicklungstrends der Informationsangebote von Banken im Internet.

² vgl. Manecke, H.-J.; Seeger, T. [1997]: a.a.O., S. 16

2 Wirtschafts- und Finanzinformationen im Bankenbereich

Banken benötigen zur Ausübung ihrer Geschäftstätigkeit Informationen über Geschäftspartner, Branchen, Länder, Wirtschaft und Politik. Anlageentscheidungen und Trendberechnungen, so wie auch Risikoanalysen zur Entscheidung von Kreditvergaben erforderten schon immer spezifische Informationen als Handlungsgrundlage. Die benötigten Informationen reichen von historischen Daten bis hin zu Realtime-Informationen.³

Mitte der 80er Jahre haben Banken begonnen, diese Informationsbestände auch ihren Kunden verfügbar zu machen. Das Angebot gab es zu Beginn vor allem von Sparkassen und Kreditgenossenschaften, die einen Beratungsservice für ihre Firmenkunden im Mittelstand anboten. Der Beratungsservice, der ursprünglich allein auf kreditwirtschaftliche Fragen ausgerichtet war, wurde nach und nach auf finanz- und betriebswirtschaftliche Beratung erweitert.⁴

Vor der Verbreitung des Internet wurden die Informationsprodukte der Banken, die meist Publikationen der Informations- oder Research-Abteilung waren, entweder als gedrucktes Informationsprodukt an den Kunden weitergegeben, auf elektronischem Wege per DFÜ vermittelt oder konnten von den Kunden selbst aus Datenbanken abgerufen werden.

Der Informationsbedarf der Bankkunden ist sehr unterschiedlich: Dazu zählen Informationen zur Erledigung gewöhnlicher Bankgeschäfte vor allem aber auch klassische Informationen zu betriebswirtschaftlichen, volkswirtschaftlichen und wirtschaftspolitischen Fragen. Seit das Interesse privater Anleger an Aktien gestiegen ist, gilt es, den Kunden neue und komplexe Anlageformen transparent und verständlich zu präsentieren. Beratung erhalten die Kunden z. B. durch Profildienste, in Form von Branchen- und Marktübersichten.⁵

³ vgl. Walter, N. [1997]: Information als Ressource in der Kreditwirtschaft. In: Buder, M, Rehfeld, W., Seeger, T., Strauch, D. (Hrsg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. S. 608

⁴ vgl. Hermanns, F. [1991]: Bankneutrale Leistungen, S. 650

⁵ vgl. Michelson, M. [1999]: Informationsmanagement in der Kreditwirtschaft, S. 23

2.1 Wirtschaftsinformation

2.1.1 Was sind Wirtschaftsinformationen

Wirtschaftsinformationen sind Kenntnisse, die zweckorientiert und zielgerichtet betriebs- und volkswirtschaftliche Sachverhalte vermitteln. Diese können spezifisch für Regionen, Märkte oder Wirtschaftszweige aufbereitet sein.⁶

Allgemein kann gesagt werden, dass Wirtschaftsinformationen Informationen sowohl für die Wirtschaft als auch Informationen über die Wirtschaft sind.⁷ „Wirtschaftsinformationen bieten die Grundlage für wirtschaftliches Handeln und Entscheiden“.⁸

2.1.2 Themengebiete der Wirtschaftsinformation

Die Themengebiete der Wirtschaftsinformation kann man folgendermaßen kategorisieren:⁹

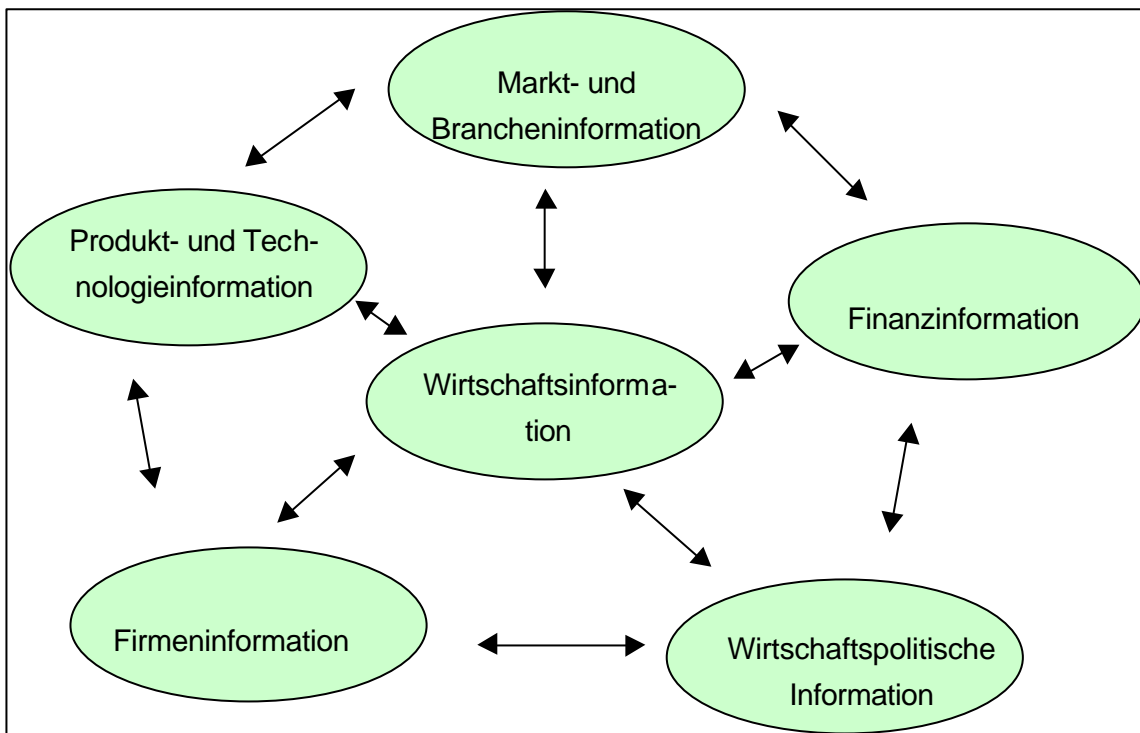


Abbildung 2: Themengebiete der Wirtschaftsinformation¹⁰

⁶ vgl. Stahlknecht, Peter [2002]: Einführung in die Wirtschaftsinformatik. S. 6

⁷ vgl. Poetzsch, E., Weber, C.[2001]: Wirtschaftsinformation – Online, CD-ROM, Internet. S. 29

⁸ Michelson, M. [1999]: a.a.O, S. 15

⁹ vgl. Schneider, N. [2000]: Wirtschaftsinformation im World Wide Web, S. 5

¹⁰ Schneider, N. [2000]: ebenda

Die Inhalte dieser Themengebiete können u. a. folgende sein:

Markt- und Brancheninformationen enthalten Informationen zur Entwicklung einzelner Wirtschaftszweige, die Entwicklungen auf den Absatz- und Beschaffungsmärkten, das Angebot von und die Nachfrage nach Gütern und Dienstleistungen. Darüber hinaus können Informationen zählen Informationen zu Auslandsmärkten, Verbrauchertrends, Marktbewertungen und Handelsinformationen dazu.

Produkt- und Technologieinformation enthalten Preise, die technische und äußere Gestaltung und Angebotsformen von Produkten und Dienstleistungen. Informationen zu Handels- und Vertriebswegen, technologischen Entwicklungen, Patenten und zu Forschung und Entwicklung in verschiedensten Branchen.

Firmeninformationen werden meist in Form von Firmenprofilen veröffentlicht und enthalten Informationen über Unternehmen als Partner, Konkurrenten, oder als Hersteller und Lieferanten. Firmenprofile können Informationen über Marktaktivitäten, Entwicklungspotential, Bilanzkennzahlen und Unternehmenspolitik, Wettbewerberanalysen, Managementfragen und betriebswirtschaftliche Informationen enthalten.

Wirtschaftspolitische Informationen sind Informationen zur Konjunktur, der gesamtwirtschaftliche Entwicklung, zu politischen Entwicklungen im In- und Ausland. Weitere Themen sind u. a. Ökologie, Umweltpolitik und Umweltrecht, Wirtschaftsrecht, Volkswirtschaftstheorie und empirische Wirtschaftsforschung.

Oft können einzelne Inhalte nicht nur einem Themengebiet zugeordnet werden. Die Selbe Information kann in verschiedenen Anwendungsgebieten die Grundlage unterschiedlichster Entscheidungen oder Handlungen sein.

2.2 Finanzinformation

2.2.1 Was ist Finanzinformation

Die Finanzinformation ist eines der Themengebiete der Wirtschaftsinformation, wird an dieser Stelle jedoch gesondert aufgeführt, da die Finanzinformation im Informationsangebot von Banken, in Anlehnung an ihr Produktangebot, eine zentrale Stellung einnimmt.

2.2.2 Themengebiete der Finanzinformation

Themen der Finanzinformation können nach folgenden Gebieten kategorisiert werden:¹¹

- Börsendaten
- Unternehmensfinanzen
- Finanzdaten der öffentlichen Hand
- Finanzreports und Analysen

Die Börsendaten bestehen aus reinen Zahlendaten, die meist als „Realtime“-Information in tabellarischen Kurslisten angeboten werden. Börsendaten enthalten:

Tabelle 1: Aufzählung der Börsendaten

- Aktienkurse	- Rentenkurse
- Devisenkurse	- Wechselkurse
- Fondspreise	- Marktrendite
- Geldmarktsätze	- Kapitalmarktsätze
- Nationale und internationale Indizes	- Internationale Rohstoffpreise

Unternehmensfinanzdaten sind im Informationsangebot von Banken entweder über das eigene Unternehmen zu finden, oder aber in Form von Firmenprofilen. Publiziert werden die Unternehmensfinanzzahlen von den Firmen zum Jahresabschluss in Form eines Geschäftsberichtes. Inhalte der Jahresabschlussdaten sind Bilanzdaten, Gewinn- und Verlustrechnung aber auch Mitarbeiterzahlen, Produktionszahlen und –preise etc.

Finanzdaten der öffentlichen Haushalte werden von statistischen Ämtern erfasst und publiziert. Nationale Finanzdaten können zum Bereich Finanzinformation gezählt werden, internationale Finanzdaten erscheinen meist in Form von Länderberichten und –analysen unter dem Bereich Wirtschaftsinformation. Inhalte der Finanzdaten sind, Jahreswirtschaftsberichte, volks- und finanzwirtschaftliche Berichte, Informationen über die Staatsverschuldung, den Bundes- und Landeshaushalt.

Ausführliche Finanzreports und Analysen werden über die Inhalte aller o. g. Bereiche erstellt und können aus Prognosen, analysierte und bewertete Finanzfirmenfinanzdaten, oder aus Analysen zu aktuellen Unternehmensfinanzsituationen bestehen. Erstellt wer-

¹¹ vgl. Poetzsch, E., Weber, C.[2001]: a.a.O., S. 30

den diese Finanzreports und Analysen neben den Banken auch von Markt- und Wirtschaftsforschungsinstituten, Investmentunternehmen oder von Wirtschaftsprüfern.

2.3 Informationsbedürfnisse von Kunden

2.3.1 Privatkunden

Privatkunden sind im Bankengeschäft die Angehörigen der Zielgruppe, die kein Unternehmen darstellen, im Gegensatz zu den Firmenkunden. Innerhalb der Privatkunden wird zwischen dem breiten Privatkundengeschäft, das sind die einfachen Privatkunden, und den vermögenden Privatkunden mit gehobenem Einkommen unterschieden.¹²

„Nach den institutionellen rücken seit dem Ende der neunziger Jahre die privaten Kunden wieder in den Vordergrund.“¹³

Eine aktuelle Studie der screenshot Media Solutions GmbH, Friedrichshafen ergab, dass bei Privatkunden ein hohes Informationsinteresse vorhanden ist. Das Informationsinteresse dieser Bankkunden gilt nicht allein den klassischen Bankprodukten und Finanzdienstleistungen.¹⁴

Dies zeigten 80 Prozent der Antworten von Bankkunden auf die Frage, welche Informationen sie während einem Besuch bei ihrer Bank gerne bekommen würden: 20 Prozent der befragten Bankkunden wünschen sich einen aktuellen Informations-Mix, bestehend aus News über Börsenkurse, Finanztipps, Fonds und Rentenpapiere. 19 Prozent möchten über die aktuellen Angebote der Bank informiert werden, 12 Prozent über aktuelle Nachrichten. Über die Börseninformationen wünschen sich 11 Prozent informiert zu werden. Die verbleibenden Informationswünsche setzen sich aus 10 Prozent Veranstaltungen und Events, sieben Prozent regionale Nachrichten, sechs Prozent Gebühren und aktuelle Zinssätze, fünf Prozent Finanztipps und 10 Prozent sonstiger Informationen zusammen.¹⁵

¹² vgl. Stockmann, C. [1998]: Elektronische Bankfilialen und virtuelle Banken, S. 30

¹³ Kiehling, H. [2001]: Das Private Banking der Schweizer Banken, S. 342

¹⁴ vgl. screenshot Media Solutions GmbH [2002]: Banken und Sparkassen mangelhaft in der Darstellung ihrer Produkte

¹⁵ vgl. screenshot Media Solutions GmbH [2002]: ebenda

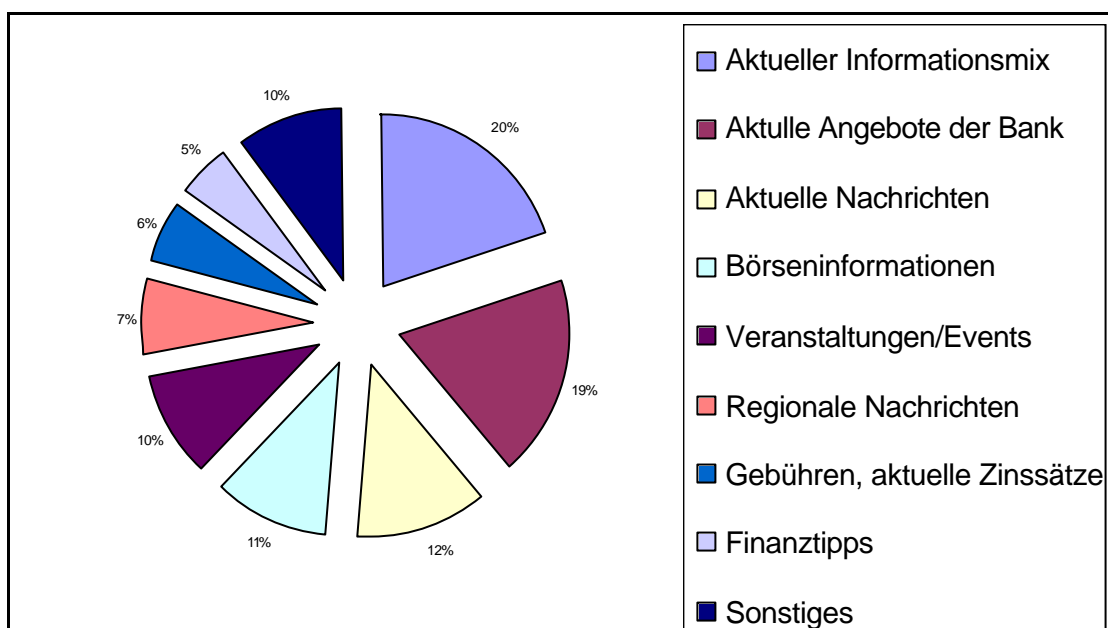


Abbildung 3: Umfrage-Ergebnisse zu Informationsbedürfnissen von Sparkassenkunden¹⁶

Das Internet spielt im Privatkundenbereich der Banken eine immer wichtigere Rolle, nicht nur im Informationsaustausch, sondern auch im „ehemaligen Schaltergeschäft“. Immer mehr Menschen nutzen den Service der Banken, ihre Bankgeschäfte über das Internet zu tätigen. Banken, wie die damalige Bayerische Hypotheken- und Wechselbank und die Deutsche Bank¹⁷, die eine Vorreiterrolle auf diesem Gebiet waren und dies als Wettbewerbsvorteil gegenüber anderen Kreditinstituten nutzten, müssen sich nun anderen Instrumenten bedienen, um für ihre Kunden weiterhin attraktiver zu bleiben, als die Wettbewerber.

So geht es nicht mehr nur darum, Anbieter von Online-Banking und Serviceangeboten im Internet zu sein, sondern um die Qualität des Internetauftrittes. Bei Online-Kunden steht als Anforderung an den Internetauftritt ihres Bankunternehmens, neben den angebotenen Leistungen und Informationen, eine kundengerechte Benutzerfreundlichkeit ganz oben auf der Wunschliste.¹⁸

Im Unterschied zu Fachinformationen für Firmenkunden ist beim Angebot für Privatkunden zu beachten, dass die Informationen auch für den Nicht-Fachmann verständlich

¹⁶ vgl. screenshot Media Solutions GmbH [2002]: ebenda

¹⁷ vgl. Stockmann, C. [1997]: a.a.O., S. 99 - 100

¹⁸ o. V. [2001]: Kundenwünsche beim Online-Banking

gemacht werden sollen, so dass z.B. Fachbegriffe in einem hinterlegten Lexikon nachgeschlagen werden können.

Bevorzugte Themen für Privatkunden sind Informationen zur Vermögensbildung, Anlageinformationen, Informationen über Bankdienstleistungen, Versicherungen, Altersvorsorge, Immobilien, das Privatkreditgeschäft, Wertpapierkurse, Währungsumrechnungskurse und evtl. allgemeine Börsen- und Wirtschaftsnachrichten.

2.3.2 Firmenkunden

Im Bereich der Firmenkunden sind besonders die mittelständischen Unternehmen auf das Informationsangebot der Banken angewiesen. Großunternehmen haben oft eine eigene Abteilung, welche für die innerbetriebliche Informationsversorgung zuständig ist.¹⁹

Das Ergebnis einer Studie des IFD – Institut für Finanz- und Dienstleistungsmanagement zur Nutzung von Bankprodukten und -dienstleistungen durch Firmenkunden zeigt, dass Informationen und Beratung zu aktuellen Themen bei KMU einen hohen Bedarf haben. Überdurchschnittlich hoch wurde das Interesse an Information und Beratung im Auslandsgeschäft angegeben.²⁰

Firmenkunden bevorzugen Informationen zu Märkten, Branchen, Wettbewerbern, Preisen, Ländern, Investitionen, Devisenkursen, Verbraucherpreisen, Wirtschaftsterminen, Ausschreibungen, Subventionen, wirtschaftspolitischen Entscheidungen, Wirtschaftskennzahlen, Managementinformationen, betriebswirtschaftliche Informationen, Informationen über die Außenwirtschaft, Import- und Exportangelegenheiten, den Handel, Finanzierungen, etc.

Wirtschafts- und Finanzinformationen sind für Unternehmen u. a. Produktions- und Wertschöpfungsfaktor. Information „...ist Grundlage von Planungs-, Entscheidungs- und Ausführungsprozessen.“²¹

¹⁹ vgl. Prätisch, J., Sievert, R. [2000]: Kundenorientierung im mittelständischen Firmenkundengeschäft der Banken – Empirische Studie bei Kreditgenossenschaften, S. 5

²⁰ vgl. Prätisch, J., Sievert, R. [2000]: ebenda, S. 115 - 120

²¹ Michelson, M. [2000] Einführung in die Wirtschaftsinformation, S. 3

2.4 Informationen im Internet als Serviceangebot für Kunden

Die ersten Internetauftritte der Banken bestanden ausschließlich aus der Präsentation des eigenen Unternehmens. Dies hat sich vor allem mit Beginn der Verbreitung des Online-Banking stark verändert.

Nach der Ansicht vieler Kreditinstitute wird das Internet für die Bankkunden in den kommenden Jahren zum entscheidenden Zugangskanal, um mit ihrem Kreditinstitut in Verbindung zu treten. Daher werden im Internet vermehrt Finanzdienstleistungen und –produkte der Banken angeboten.²² Für die Abwicklung sämtlicher Bankgeschäfte im Internet benötigen Bankkunden ausreichend Informationen und Beratung. Obwohl Bankkunden ihre Kundenberater kaum mehr persönlich kontaktieren, wollen sie auf marktbezogene Informationen dennoch nicht verzichten. „Der Internet-Konsument erwartet kostenlose Informationen und belohnt diese Informationsbereitstellung mit seiner ‚Aufmerksamkeit‘...“²³

Die meisten Internetbroker stellen ihren Kunden die Informationen, die sie zu Entscheidungen ihrer Finanzanlagen benötigen online zur Verfügung. Dadurch geraten traditionelle Banken unter Zugzwang, wenn sie im Bereich der Finanzberatung nicht hinter Online-Broker oder Direktbanken zurück fallen wollen.

Bei einer Umfrage im Jahr 2000 gab noch die Mehrheit der Anleger im Aktiengeschäft an, dass Informationsgewinnung und Beratung die Kernkompetenz der Banken seien. Balz sieht den Trend, dass die Banken ihre Rolle als primäre Informationsquelle und Berater ihrer Kunden verlieren werden. Er ist der Meinung, dass etablierte Banken die Bedeutung des Informationsmanagements, welches die Sammlung, Auswertung, Aufbereitung und das Angebot marktbezogener Informationen, als eine der wichtigsten Stufen der Wertschöpfungskette im Wertpapiergeschäft darstellt, bisher unterschätzt haben.²⁴

In einer gemeinsamen Studie der KPMG Consulting und der Philipps-Universität Marburg wurden unter anderem Webseiten von Banken und Brokern auf ihre Produktivität, bezüglich des Informationsangebots in Abhängigkeit der Anzahl der Internetseitenbesucher pro Monat untersucht. Das Ergebnis zeigt, dass die Internetseiten, die inhaltlich auf Serviceangebote wie Informationen zu Kursentwicklungen, Wirtschaftsnachrichten und Analysen spezialisiert sind und dieses Angebot in einer standardisierten Struktur prä-

²² vgl. Pöttgens, U.; Szinovatz, A.; Klenk, P. [2001]: Die Renaissance des Tante Emma Prinzips.

²³ Leber, H. [2001]: Das Internet verändert die Kapitalmärkte. S. 183

²⁴ vgl. Balz, U: [2000] Die Konkurrenz im Internet In: Bank Magazin, 07/00, S. 38 - 39

sentieren können, weitaus erfolgreicher sind, als Websites, die überwiegend die eigene Institution und deren Produkte präsentieren.²⁵

Für ein traditionelles Kreditinstitut ist es nicht mehr damit getan, das eigene Unternehmen mit dem Angebot an Produkten und Dienstleistungen im Internet zu präsentieren, viel mehr müssen die Banken umfangreiche Informationen und auch Beratungsmöglichkeiten im Internet anbieten. Durch die Transparenz im Internet ist die einzelne Bank mit einer größeren Konkurrenz konfrontiert, da den Kunden bei der Auswahl seiner bevorzugten Bank nur „Mausklicks“ von den Angeboten anderer Banken trennen.

Das Angebot der Banken im Internet stellt heute den Gedanken des Kundenservices in den Vordergrund. Beim Internetangebot der Banken kann nach den Zielgruppen in Bestandskunden und Nichtkunden, oder nach Art des Angebotes, in Informationsangebote, Transaktionsleistungen und bankfremde Angebote unterschieden werden.²⁶

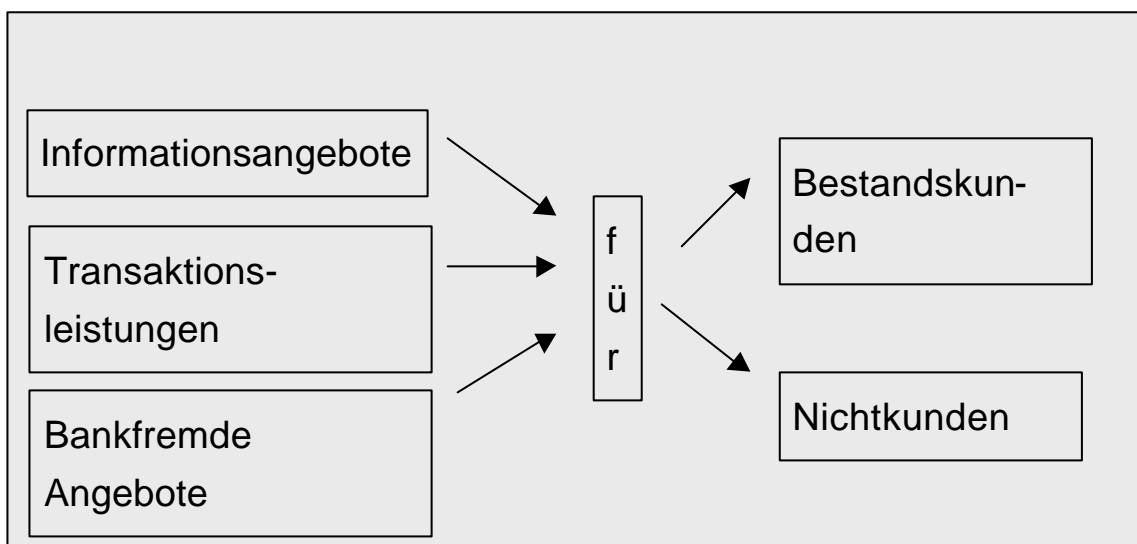


Abbildung 4: Der Internetauftritt von Banken nach Angebot und Zielgruppen.²⁷

Bei genauerer Betrachtung ergeben sich folgende Informationsangebote, die Banken im Internet bereitstellen können:

²⁵ vgl. o. V.[2001]: Finanzportale mit Inhalt und Service sind gefragt

²⁶ vgl. Stockmann, C. [1998]: a.a.O., S. 95 - 96

²⁷ vgl. Stockmann, C. [1998]: a.a.O., S. 95 - 96

Tabelle 2: Möglichkeiten des Informationsangebotes von Banken im Internet²⁸

Dies umfasst für Bestandskunden...	<ul style="list-style-type: none"> - Aktuelle Produkte und Dienstleistungen des Unternehmens und Produktneuheiten - Kontostands- und Kontoumsatzabfrage - Depotinformationen - Cash-Management-Informationen - Finanzanalysen
...und darüber hinaus für Nichtkunden...	<ul style="list-style-type: none"> - Informationen über das eigene Unternehmen: Firmenprofil, Organisation, Geschäftsfelder, Pressemitteilungen, Kontaktadresse, Standort mit Filialen, etc. - Informationen über Bankprodukte und Konditionen. - Wertpapierkurse und Wertpapierportraits - Devisenkurse - Anlageinformationen - Brancheninformationen - Wirtschaftsnachrichten - Kennzahlen der Weltwirtschaft - Informationen zu Immobilien - Informationen zu Versicherungen und Altersvorsorge - Bereitstellung von Bankleitzahlensuche, Währungsrechner, Filialfinder, Bank- und Börsenlexikon, etc.

Zusammengefasst wird deutlich, dass Banken ihren Internetauftritt nach den Informationsbedürfnissen ihrer Kunden richten müssen, wenn sie ihnen einen umfassenden Kundenservice bieten wollen. Dieses Informationsbedürfnis besteht sowohl im Firmenkunden- als auch im Privatkundenbereich nicht nur aus Informationen zum Bankunternehmen und dessen Produktangeboten, sondern darüber hinaus aus Informationen zu aktuellen, globalen Themen aus Wirtschaft, Politik und Gesellschaftsentwicklungen.

²⁸ vgl. Stockmann, C. [1998]: a.a.O., S. 96

3 Vorstellung der betrachteten Banken

Die Banken, die für diese Arbeit untersucht wurden, sind Universalbanken. Universalbanken sind in Deutschland eine Untergliederung des Geschäftsbankensektors, der sich in Universalbanken, Spezialbanken und sonstige Institute des Bankenbereiches unterteilt.²⁹

Geschäftsbankensektor				
Universalbanken			Spezialbanken, über welche die Bundesbank berichtet	sonstige Institute des Bankenbereichs
Kreditbankensektor	Sparkassen- sektor	Genossen- schaftssektor	Realkreditinstitute	Kapitalanlagegesell- schaften
Großbanken	Sparkassen	Kreditgenos- senschaften	Teilzahlungskredit- institute	Bausparkassen
Regional- und sonstige Banken	Girozentra- len	Zentralban- ken	Kreditinstitute mit Sonderaufgaben	Wertpapiersammel- banken
Privatban- kiers			Postgiro- und Postsparkassenämter	Bürgschaftsbanken
Zweigstellen ausländi- scher Ban- ken				

Abbildung 5: Institutioneller Aufbau des deutschen Geschäftsbankensektors³⁰

Universalbanken betreiben sowohl das Einlagen- und Kreditgeschäft, als auch das gesamte Effektengeschäft. Zu den Universalbanken gehören die Kreditbanken, der Sparkassensektor und der Kreditgenossenschaftssektor. Die Deutsche Bundesbank unterteilt den Bereich der Kreditbanken in ihrer Statistik nochmals in die Kategorien: Großban-

²⁹ vgl. Scheidl, K. [1991]: Die Geschäftsbanken. In: Geld-, Bank- und Börsenwesen, S. 180

³⁰ Scheidl, K. [1991]: ebenda, S. 181

ken, Regionalbanken und sonstigen Kreditbanken, Zweigstellen ausländischer Banken und die Privatbankiers. Die Gemeinsamkeit aller Kreditbanken ist die privatrechtliche Organisationsform. Zu der Kategorie Großbanken zählen die bedeutendsten Kreditinstitute des gesamten Bankensektors. Die Großbanken sind mit ihren Filialen in ganz Deutschland vertreten und bieten, mit einer Einschränkung im Pfandbriefgeschäft, sämtliche Bankleistungen an.³¹ Ein Ranking vom Dezember 2001 zeigt die 10 größten deutschen Banken nach Bilanzsumme, Geschäftsstellen und Mitarbeitern:

Tabelle 3: Top 10 Banken in Deutschland³²

Rang	Unternehmen	Bilanzsumme *	Geschäftsstellen	Mitarbeiter
1	Deutsche Bank AG	918.222	2.287	94.482
2	Bayerische Hypo- und Vereinsbank	728.170	2.238	69.520
3	Dresdner Bank AG	506.683	1.172	49.968
4	Commerzbank AG	501.312	1.064	39.481
5	Westdeutsche Landesbank Girozentrale	431.910	20	11.542
6	DZ Bank AG	364.600	25	7.557
7	Bayerische Landesbank Girozentrale	325.825	1	9.218
8	Landesbank Baden-Württemberg	302.020	230	10.393
9	Kreditanstalt für Wiederaufbau	244.883	1	2.190
10	Norddeutsche Landesbank Girozentral	199.855	150	8.137

* Konzernbilanzzahlen von 2001 in Millionen Euro

³¹ vgl. Scheidl, K. [1991]: a.a.O., S. 180 - 191

³² Die Bank [2002]: Die Top 100 der deutschen Kreditwirtschaft, 07/2002, S. 497

Unter „Regionalbanken und sonstige Kreditbanken“ werden Bankinstitute mit regionalem Geschäftsgebiet bezeichnet. Die Namen der Unternehmen, wie Baden-Württembergische Bank, oder Bayerische Vereinsbank lassen die Einordnung in diese Kategorie erklären. Die Banken beschränken sich, aufgrund ihrer Expansionsbestrebungen im Rahmen des allgemeinen Globalisierungstrends, mittlerweile längst nicht mehr auf regionalbedingte Geschäftstätigkeiten. Sie unterscheiden sich daher in ihrer Geschäftstätigkeit kaum von den Großbanken.³³

Die Zahl der Zweigstellen ausländischer Banken nimmt im Zuge der Globalisierung immer weiter zu. Viele ausländische Banken wählen Frankfurt als Standort für ihre Zweigstelle, jedoch auch andere große Städte, wie München, Hamburg oder Düsseldorf. Im Einlagengeschäft stehen die ausländischen Bankfilialen nur geringfügig in Konkurrenz für die deutschen Banken. Im Kreditgeschäft, überwiegend mit Unternehmen in ausländischem Besitz, bilden sie jedoch eine starke Konkurrenz zu den inländischen Banken.³⁴

Die Kreditinstitute der Privatbankiers werden in der Rechtsform des Einzelkaufmanns oder der Personengesellschaft betrieben. Die Geschäftstätigkeit gleicht der der Großbanken. Ihre besondere Stärke und Priorität liegt in der Individualität der Kundenbetreuung. Die Anzahl der Privatbankiers nimmt aufgrund der Übermacht der Großbanken immer weiter ab, die Selbständigkeit der Privatbankiers wird durch ihre wirtschaftliche Abhängigkeit zu Großbanken und Instituten des Sparkassenbereiches immer mehr eingeschränkt.³⁵

Der Sparkassensektor unterteilt sich in drei Stufen, die unterste Stufe bildet die örtliche Sparkasse, die Sparkassenfiliale, wie sie in fast jedem Ort zu finden ist. Die nächst höhere Stufe ist die regionale-, bzw. die Länderebene. Darüber steht dann die Deutsche Girozentrale, die Deutsche Kommunalbank. Alle Sparkasseninstitute sind juristische Personen des öffentlichen Rechts. Eine Gemeinde oder ein Gemeindeverband haftet als öffentlich-rechtlicher Gewährträger für die Verbindlichkeiten der Sparkassen; davon ausgenommen sind die „freien Sparkassen“, die privatrechtlich organisiert sind. Als oberste Zielsetzung nennt die Sparkasse das Prinzip der Gemeinnützigkeit.³⁶ So richtet sich die örtliche Sparkasse sowohl im Privatkunden- als auch im Firmenkundengeschäft hauptsächlich auf Einkommensschwächere und den Mittelstand aus. Das Hauptge-

³³ vgl. Scheidl, K. [1991]: a.a.O., S. 191 - 193

³⁴ vgl. Scheidl, K. [1991]: a.a.O., S. 193

³⁵ vgl. Scheidl, K. [1991]: a.a.O., S. 193

³⁶ Geiger, H. [1983]: Sparkassen und Landesbanken - Girozentralen im deutschen Bankensystem.

schäftsfeld der örtlichen Sparkassen liegt im Girokontenbereich, der Kreditvergabe und der Erfüllung der Finanzbedürfnisse der Gemeinden.

Der Genossenschaftssektor ist wie die Sparkassenorganisation dreistufig aufgebaut. Die einzelnen Kreditinstitute bilden die unterste Ebene, in der Mitte befinden sich die genossenschaftlichen Zentralbanken und darüber steht die Deutsche Genossenschaftsbank. Kreditgenossenschaften sind Gesellschaften mit nicht geschlossener Mitgliederzahl, mit dem Erwerb mindestens eines Geschäftsanteils ist die Mitgliedschaft begründet. „Die Aufgabe der Kreditgenossenschaft liegt insbesondere in der Gewährung von Krediten aller Art und der Abwicklung aller bankmäßigen Geschäfte.“³⁷ Die Zielsetzung der Genossenschaften ist das förderungswirtschaftliche Prinzip.³⁸

3.1 Auswahl der untersuchten Banken

Die Auswahl der Banken, die in dieser Arbeit untersucht werden, erfolgte in erster Linie nach der Bekanntheit der Banken. Die Top 10 der Banken in Deutschland wurden als Orientierung genommen. Die BW-Bank wurde zusätzlich ausgewählt, da sie in Baden-Württemberg sowohl für Privat-, als auch für Firmenkunden ein wichtiges Unternehmen ist. Als Vertreter der Internetbanken wurde die NetBank ausgewählt, als die erste reine Internetbank in Europa. Untersucht wurden neben diesen deutschen Bankunternehmen auch die Schweizer Banken UBS und Credit Suisse, sowie die österreichische Bank Austria Creditanstalt. Das Österreichische Unternehmen wurde ausgewählt, da es nach Zusammenschluss mit der Bayerischen Hypo- und Vereinsbank eine internationale Stellung bekommen hat. Die Schweizer Banken haben durch ihr internationales Kundengeschäft ein global ausgerichtetes Wirtschafts- und Finanzinformationsangebot. Die offiziellen Firmennamen der ausgewählten Banken werden in den jeweiligen Überschriften berücksichtigt. Aus Gründen der Übersichtlichkeit werden die Banken in den darauf folgenden Textteilen mit den Namen aus dem allgemeingültigen Sprachgebrauch benannt.

³⁷ Scheidl, K. [1991]: a.a.O., S. 203

³⁸ vgl. Scheidl, K. [1991]: a.a.O., S. 201 - 207

3.2 Kurzportrait der ausgewählten Banken

3.2.1 BW-Bank – Baden-Württembergische Bank AG

Die BW-Bank entstand 1977 nach Fusion der Badischen Bank, der Württembergischen Bank und der Handelsbank Heilbronn. In Baden-Württemberg ist die BW-Bank, mit ihrem Hauptsitz in Stuttgart, sowie über 50 Niederlassungen und vier operativen ausländischen Tochtergesellschaften, die größte private Geschäftsbank. Die Hauptzielgruppe der BW-Bank sind mittelständische Firmenkunden, sowie vermögende Privatkunden. Die BW-Bank stellt persönliche Kundenbetreuung in den Vordergrund, persönliche Nähe und regionale Präsenz gehören zur Unternehmensstrategie.³⁹

3.2.2 Bank Austria Creditanstalt AG

Aus dem Zusammenschluss der zwei größten österreichischen Banken Austria AG und der Creditanstalt AG entstand im August 2002 die Bank Austria Creditanstalt AG. Als klare Nummer eins im österreichischen Bankgeschäft ist die Produktpalette und das Serviceangebot entsprechend umfassend und vielfältig. Sowohl Großunternehmen als auch mittelständische Unternehmen werden von der Bank Austria Creditanstalt betreut. Die Bank ist führend als Finanzier der österreichischen Wirtschaft.⁴⁰ Nach dem Zusammenschluss mit der Bayerischen Hypo- und Vereinsbank ist das Unternehmen im europaweiten Raum für die Regionen Zentral- und Osteuropa zuständig.⁴¹

3.2.3 HypoVereinsbank - Bayerische Hypo- und Vereinsbank AG

Die Bayerische Hypo- und Vereinsbank ist nach ihrem Zusammenschluss mit der Bank Austria ihrem Ziel als führende Privatkundenbank in Europa ein großes Stück näher gekommen. Die gemeinsame Strategie besteht darin, als Bank der Regionen zu fungieren. Die Bank Austria übernimmt dabei das regionale Bankengeschäft für Österreich, sowie für Zentral- und Osteuropa, die Hypo-Vereinsbank hingegen hat die regionale Kompetenz für die Regionen Deutschland, Westeuropa, Amerika und Asien.⁴²

³⁹ vgl. BW-Bank: Konzernüberblick. Unter: www.bw-bank.de/bwbank/konz_ueber.html (Datum des Zugriffs: 27.09.2002)

⁴⁰ vgl. Bank Austria Creditanstalt unter: <http://www.ba-ca.com/de/index.html> (Datum des Zugriffs: 27.09.2002)

⁴¹ vgl. Bayerische Hypo- und Vereinsbank: Geschäftsbericht 2000, S. 3 - 4

⁴² vgl. ebenda

3.2.4 Commerzbank AG

Die Commerzbank sieht sich in erster Linie als „...kompetenten Finanzdienstleister für den anspruchsvollen privaten Kunden in Deutschland.“⁴³. In Deutschland bietet die Commerzbank für alle Kundengruppen ein umfassendes integriertes Finanzdienstleistungsangebot. International gehören die Regionen West- Mittel- und Osteuropa, so wie auch Nordamerika zum Kernmarkt des Unternehmens. Das operative Bankengeschäft der Commerzbank unterteilt sich in zwei Unternehmensbereiche. Zum einen den Bereich der Privatkunden und es Asset Managements, zum anderen dem Corporate und Investment Banking.⁴⁴

3.2.5 Credit Suisse Group

Die Credit Suisse ist eines der weltweit führenden Bankunternehmen. Die Kunden bestehen aus Privatkunden, Unternehmenskunden und Institutionen. Die beiden Kerngeschäftsbereiche der Credit Suisse Gruppe bestehen aus der Vermögensverwaltung und aus dem Investment Banking.

Credit Suisse Financial Services bietet Privatkunden, kleinen und mittelständischen Unternehmen umfassende Bankdienstleistungen, sowie dem Angebot an Investmentprodukten, Anlageprodukten und der individuellen Finanzberatung, inklusive Versicherungs- und Vorsorgelösungen. Die Investmentbank Credit Suisse First Boston betreut globale institutionelle Kunden, Großunternehmen, Privatkunden und staatliche Körperschaften in allen Investitionsangelegenheiten. Ihre Aktivitäten umfassen das Wertpapiergeschäft, Finanzberatung, Research und Brokerage-Dienstleistungen für Finanzinstitute.⁴⁵

3.2.6 Deutsche Bank AG

Die Deutsche Bank ist die größte Bank in Deutschland und ist auch im internationalen Vergleich unter den Top 10 der Finanzdienstleister zu finden. „Ziel der Deutschen Bank ist es, ein weltweit führender Anbieter integrierter Finanzlösungen für anspruchsvolle Kunden und die führende Bank in Deutschland zu sein...“⁴⁶

⁴³ Commerzbank: Konzern: Über uns. unter: www.commerzbank.de/konzern/index.html (Datum des Zugriffs: 17.09.2002)

⁴⁴ vgl. Commerzbank: Struktur des Commerzbank-Konzerns.

Unter: <http://www.commerzbank.de/konzern/struktur/index.html> (Datum des Zugriffs: 17.09.2002)

⁴⁵ vgl. Credit Suisse: Company Fact Sheet.

Unter http://www.credit-suisse.com/en/csgn/fact_sheet.html (Datum des Zugriffs: 21.08.2002)

⁴⁶ Deutsche Bank: Die Deutsche Bank im Überblick, S. 2

Unter: http://presse.deutsche-bank.de/wms/links/DB_im_Ueberblick.pdf (Datum des Zugriffs: 22.08.2002)

Die Kerngeschäftsfelder der Deutschen Bank sind aufgeteilt in:⁴⁷

- Globalmarkets: Handels-, Verkaufs-, Analyse- und Researchaktivitäten im Devisen-Anleihen-, Derivaten- und dem Rohstoffgeschäft.
- Global Equities: Das gesamte Aktiengeschäft.
- Global Corporate Finance: Behandelt alle Fragen im Bereich der Unternehmensfinanzierung. Außerdem betreut und berät der Bereich die Unternehmen bei Übernahmen, Fusionen, Verkäufen von Unternehmensteilen, bei Börsengängen und Kapitalerhöhungen.
- Global Transaction Banking: Das Cash-Management für Unternehmen, internationale Handels- und Exportfinanzierungen und Wertpapierdienste.
- Private and Business Clients: Europaweite Betreuung von Privat- und Großkunden.
- Private Wealth Management: Betreuung sehr vermögender Kunden weltweit.
- Asset Management: Das Fondsgeschäft für institutionelle und private Kunden.
- Corporate Investments: Betreuung der Vermögensanlagen der Bank mit dem Ziel der Erwirtschaftung möglichst hoher risikobereinigter Rendite.

3.2.7 Dresdner Bank AG

Die Dresdner Bank ist seit Juli 2001 als "Kompetenzzentrum Banking" Teil der Allianz Gruppe. Mit Tätigkeiten in weltweit über 70 Ländern bietet die Dresdner Bank ein breites Produktangebot für Privat- und Firmenkunden. Die Konzentration des Unternehmens richtet sich auf ausgewählte Kundengruppen und Regionen. Die Hauptgeschäftsfelder richten sich dabei auf bewährte, bestehende Märkte.

Die Unternehmensbereiche der Dresdner Bank bestehen aus einem „Zwei-Säulen-Modell“, die beiden Säulen bilden „Corporates & Markets“ und „Private Kunden und Geschäftskunden“.⁴⁸

3.2.8 DZ Bank AG – Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank

Die DZ Bank fungiert als Zentralbank für über 1300 Kreditgenossenschaften. Sie entstand zum 1. September 2001 aus dem Zusammenschluss der beiden genossenschaftlichen Zentralbanken GZ-Bank und DG Bank.⁴⁹

⁴⁷ vgl. Deutsche Bank: Die Deutsche Bank im Überblick, S. 3 - 5

⁴⁸ vgl. Dresdner Bank: Dresdner Bank AG – Kurzprofil. Unter: http://www.dresdnerbank.de/content/03_unternehmen/01_zahlen_fakten/01_j_kurzprofil.html (Datum des Zugriffs: 17.08.2002)

⁴⁹ vgl. Startseite der DZ Bank unter: www.dz-bank.de (Datum des Zugriffs: 16.09.2002)

Die DZ Bank bezeichnet sich als „...moderne Geschäftsbank mit internationaler, insbesondere europäischer Ausrichtung.“⁵⁰ Die Schwerpunkte des Geschäftsbereichs der DZ Bank liegen in Verbund und Mittelstand, Corporate Banking, Investment-Banking sowie Asset Management und Private Banking. Im Firmenkundengeschäft hat die DZ Bank einerseits eine Partnerfunktion für Volks- und Raiffeisenbanken; sie unterstützt diese in allen Produkt- und Dienstleistungsangelegenheiten, andererseits ist sie auch Partner ihrer Direktkunden.⁵¹

3.2.9 LBBW – Landesbank Baden-Württemberg

Die Landesbank Baden-Württemberg entstand im Januar 1999 durch die Vereinigung der Südwestdeutschen Landesbank Girozentrale, der Landesgirokasse öffentliche Bank und Landessparkasse und der Landeskreditbank Baden-Württemberg Marktteil und ist damit die größte Bank im Südwesten Deutschlands. Sie ist zum einen Universalbank und eine internationale Geschäftsbank, zum anderen ist sie auch Zentralbank der Sparkassen in Baden-Württemberg. Zu den Kunden der LBBW gehören überwiegend mittelständische Unternehmen im Firmenkundengeschäft, vermögende Privatkunden erhalten umfassende Beratung und Betreuung ihres Vermögens. Weitere Produkt- und Dienstleistungsangebote gibt es für institutionelle und öffentliche Kunden sowie für das Privatkundengeschäft.⁵²

3.2.10 NetBank AG

Die NetBank wurde 1998 in Hamburg gegründet und ist die erste reine Internetbank in Europa. Laut Peer Michael Teske, dem Vertriebsvorstand der NetBank AG beschränken sich die 12 Mitarbeiter auf die Steuerung und Ausführung der zentralen Kernkompetenzen der Bank, zu denen lediglich das Produktmanagement, das Marketing, IT-Strategien und –Security, sowie Prozessmanagement und Controlling zählen. Alle weiteren Leistungen werden bei Dritten eingekauft.⁵³ Das Produktangebot der NetBank besteht ausschließlich aus der Führung von Privatkonten für natürliche Personen. Kernprodukt ist das kostenlose NetBank Giro Allround Konto und das NetBank Depot.⁵⁴

⁵⁰ DZ Bank AG [2002]: DZ-Unternehmensportrait. Unter: www.dz-bank.de (Datum des Zugriffs: 16.09.2002)

⁵¹ vgl. Geschäftsbericht der DZ Bank AG 2001, S. 14

⁵² vgl. LBBW: Geschäftsfelder LBBW. Unter: http://www.lbbw.de/lbbw/html.nsf/webdokumente/framebooster.htm?OpenDocument&url=LOCT-4FFGD8_fs.htm (Datum des Zugriffs: 17.09.2002)

⁵³ vgl. Siems, Silke [2002]: Outsourcing mit Konsequenz.

⁵⁴ vgl. NetBank: Wir über uns. Unter: http://www.netbank.de/NB/viewpage.php?page=wir_ueber (Datum des Zugriffs: 21.08.2002)

3.2.11 Nord/LB – Norddeutsche Landesbank Girozentrale

Die Nord/LB ist im Norden Deutschlands die führende Universalbank. Die Konzentration der Geschäftspolitik liegt auf den Regionen Norddeutschland, sowie Nord- und Osteuropa. Das Unternehmen ist außerdem Landesbank der Bundesländer Niedersachsen, Sachsen-Anhalt und Mecklenburg-Vorpommern. In diesen drei Ländern übernimmt die Nord/LB als Girozentrale die Aufgaben einer Zentralbank. Die Nord/LB ist eine der bedeutendsten Banken Deutschlands bei nationalen und internationalen Anleihe-Emissionen. Ihre Hauptgeschäftsfelder liegen im Investment-, Agrar- und Immobilien Banking, im Corporate Finance, der Schiffs- und Flugzeugfinanzierung, sowie im Privatkundengeschäft.⁵⁵

3.2.12 UBS AG

Die UBS AG entstand aus dem Zusammenschluss der Schweizer Bankgesellschaft und dem Schweizerischem Bankverein. Das Unternehmen ist ein führendes Finanzinstitut, das für anspruchsvolle Kunden in weltweit über 50 Ländern und an den wichtigsten internationalen Finanzplätzen vertreten ist. In der Schweiz ist das Unternehmen die klare Nummer eins im Individual- und Firmenkundengeschäft. In den Bereichen Private Banking, Investment Banking und im Wertpapiergeschäft gehört UBS zu den weltweit erfolgreichsten Finanzinstituten. Das Unternehmen umfasst folgende vier Bereiche⁵⁶:

- UBS Wealth Management & Business Banking: Der Bereich besteht aus dem Private Banking für wohlhabende Kunden.
- UBS Global Asset Management bietet privaten und institutionellen Kunden ein umfassendes Angebot an Vermögensverwaltung und Anlagefonds.
- UBS Warburg ist für das internationale Wertpapiergeschäft und das Investment Banking für Firmen- und institutionelle Kunden zuständig.
- UBS PaineWebber ist in der US-Vermögensverwaltung führend und ist seit November 2000 ein Teil von UBS.

⁵⁵ vgl. Nord/LB: Nord/LB Profil. Unter: <http://www.nordlb.de/knm/nordlb/daten-fakten/profil.html> (Datum des Zugriffs: 17.09.2002)

⁵⁶ vgl. UBS: UBS Factsheet.

Unter: http://www.ubs.ch/g/index/investors/corporate_information/corporate_factsheet.html (Datum des Zugriffs: 21.08.2002)

3.2.13 WestLB – Westdeutsche Landesbank Girozentrale AG

Die WestLB AG ist seit September 2002 eine Tochtergesellschaft der neu gegründeten Landesbank Nordrhein-Westfalen. Das Unternehmen bezeichnet sich selber als „Die Business Bank“⁵⁷. Ihr Hauptgeschäftsfeld sieht die WestLB vor allem im Großkundengeschäft. Darüber hinaus fungiert sie WestLB für die Sparkassen in Nordrhein-Westfalen und Brandenburg als Sparkassenzentralbank, sowie als Kommunalbank.⁵⁸

⁵⁷ vgl. WestLB: Homepage. Unter: <http://www.westlb.de/> (Datum des Zugriffs: 25.09.2002)

⁵⁸ vgl. WestLB: WestLB-Portrait.

Unter: <http://ui.westlb.de/index/1,1061,30149,00.html?fSelectedLanguage=2> (Datum des Zugriffs: 17.09.2002)

4 Das Informationsangebot der Banken im Internet

Im Folgenden werden die ausgewählten Banken auf ihr Angebot von Wirtschafts- und Finanzinformationen im Internet untersucht und beschrieben. Bezugsquellen dieses Kapitels sind, wenn nicht anders gekennzeichnet, immer der Internetauftritt der untersuchten Bank, mit Einstieg über die jeweils angegebene Startseite. Innerhalb der Angebotsbeschreibungen werden die Referenzen nicht noch mal erwähnt. Die Quelle wird nur dann gesondert angegeben, wenn die verwendete Literatur Inhalt einer Publikation innerhalb des Internetangebotes ist. Auf der Startseite der Banken wird sichtbar, wie das Internetangebot aufgebaut ist. Einige Banken stellen für Privat- und Firmenkunden differenzierte Seiten zur Verfügung. Andere Seiten sind nach Produkt- und Serviceangeboten strukturiert.

4.1 BW-Bank – Baden-Württembergische Bank AG



Abbildung 6: Startseite der BW Bank⁵⁹

Die Startseite der BW-Bank ermöglicht Privat- und Firmenkunden einen separaten Einstieg in das Internetangebot des Unternehmens.

⁵⁹ BW-Bank: Internetstartseite unter: <http://www.bw-bank.de/index2.html> (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

Das Angebot für Privatkunden enthält in erster Linie Informationen rund um das private Vermögen, über Vermögensaufbau, Anlagemöglichkeiten, Vermögensplanung und Vermögensgestaltung. Weitere Informationsthemen sind die Altersvorsorge, Baufinanzierungsmöglichkeiten, Versicherungen und alle Themen, die damit zusammen hängen. Zu jedem einzelnen Thema gibt es einen Link auf ausführliche, erklärende Beschreibungen und Hintergrundinformationen. Das Informationsangebot ist so angelegt, dass der Kunde einen umfassenden Einblick in die über die Möglichkeiten der Vermögensbildung und der Vermögensanlage bekommt. Aktuelle Wirtschaftsinformationen bekommt der Privatkunde in Bereich Marktinformation.

Das Angebot für Firmenkunden richtet sich speziell an Unternehmen des Mittelstandes. Daher bietet die BW-Bank ein spezielles Mittelstandsforum an. Das Mittelstandsforum enthält im Internet Serviceangebote mit jeweiligen Ansprechpartnern zur internationalen Markterschließung, zur Auslandsfinanzierung, sowie die Angebote der Bankfiliale in Hong Kong.

Die Geschäftsfelder der BW-Bank bilden neben den klassischen Finanzierungen das Asset Management, das Auslandsgeschäft, Corporate Finance, E-Commerce und E-Service, Finanzierung, öffentliche Fördermittel, Leasing sowie Zins- und Währungsmanagement.

Im Bereich Asset Management werden die Serviceleistungen und Produkte der BW-Bank mit Hinweis auf den jeweiligen Ansprechpartner im Unternehmen angeboten. An dieser Stelle ist auch der EONIA-Satz⁶⁰ (Euro-Over-Night-Index-Average) zu finden. Die Tabelle wird täglich aktualisiert und enthält neben den Sätzen der letzten zwei Monate auch einen Überblick über den Monatsdurchschnitt des laufenden Jahres. Fachinformationen, Firmenportraits, Erfahrungsberichte, Beiträge international anerkannter Wirtschaftsexperten, qualifizierte Branchenreports und Berichte zu aktuellen Marktentwicklungen erhalten die BW-Firmenkunden über die vierteljährlich erscheinende Unternehmenspublikation InfoInsight⁶¹. Sie enthält auch die aktuellen Informationen zu allen Geschäftsfeldern der BW-Bank. InfoInsight kann aktuell und in den letzten Ausgaben als PDF-Datei herunter geladen werden.

Im Bereich Investment Banking unter Marktinfo sind aktuelle Börsennachrichten Indexzahlen, Devisen, sowie die aktuellen Gewinner und Verlierer auf dem Markt zu finden. Es gibt eine Suchmaske in der über den Börsenplatz, nach Wertpapierart oder mit einem Suchbegriff nach aktuellen Börsenkursen gesucht werden kann. Die Kunden ha-

⁶⁰ BW-Bank: EONIA-Satz.

Unter: <http://www.bw-bank.de/firmenkunden/eonia.html> (Datum des Zugriffs: 27.09.2002)

⁶¹ BW-Bank: InfoInsight.

Unter: <http://www.bw-bank.de/firmenkunden/infoinsight.html> (Datum des Zugriffs: 27.09.2002)

ben die Möglichkeit ein Musterdepot anzulegen, den Fonds Shop zu besuchen und es steht ihnen ein Lexikon für Bank- und Börsenbegriffe zur Verfügung.

Das Unternehmensresearch bietet regelmäßig Publikationen zu aktuellen Informationen zur Entwicklung des Börsenkurses an, sowie Bewertungskennziffern ausgewählter Aktien. Diese Publikationen stehen im Internet als PDF-Dateien zur Verfügung.

4.2 Bank Austria Creditanstalt AG



Abbildung 7: Startseite Bank Austria Creditanstalt⁶²

Das Wirtschafts- und Finanzinformationsangebot der Bank Austria Creditanstalt ist sehr umfangreich und in den Bereichen „Börsen und Märkte“ und „Analysen und Research“ zu finden. Unter Börsen und Märkte sind die ständig aktualisierten Börsenkurse, der ATX, der DAX, der Dow Jones und der Euro- und US-Dollar-Wechselkurs als Tabelle mit Diagrammen abrufbar. Ein Newsticker berichtet über das aktuelle Wirtschaftsgeschehen und die Veränderungen auf dem Finanzmarkt.

Ein Wechselkursrechner, das Börsenlexikon und der Wertpapier Quick Finder bilden weitere Werkzeuge, um sich im Bereich Börsen und Märkte zu Recht zu finden.

⁶² Bank Austria Creditanstalt: Internetstartseite unter: [http:// www.ba-ca.com/de/index.html](http://www.ba-ca.com/de/index.html) (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)



Abbildung 8: Bereich Börsen & Märkte der Bank Austria Creditanstalt⁶³

„Analysen und Research“ sind nochmals in „Aktienresearch“ und in „Economic Research“ unterteilt. Der Bereich Aktienresearch beinhaltet aktuelle Informationen und Analysen zu den internationalen Aktienmärkten.

Der Bereich Economic Research enthält die folgenden umfangreichen Analysen und Informationen über die wirtschaftliche Entwicklung in Österreich, Euroland und Osteuropa der Abteilung Konzernvolkswirtschaft:

- Aktuelle Meldungen über neue Wirtschaftsdaten, Wirtschaftsprognosen und die Publikationen der Abteilung Konzernvolkswirtschaft.
- Einen Überblick über die wichtigsten Branchen in Österreich
- Aktuelle Prognosen und Entwicklungen wichtiger Indikatoren und deren Auswirkungen auf die Prognosen für die Bereiche Österreich, Euroland und International.
- Aktuelle Übersicht über den Stand der Beitrittsverhandlungen der EU mit den mittel- und osteuropäischen Ländern.
- Wirtschafts- und Prognosedaten mit Analysen und Grafiken für die Bereiche Mittel- und Osteuropa.

⁶³ Bank Austria Creditanstalt: Börsen & Märkte. Internetseite unter:

<http://kursinfo.ba-ca.com/gatekeeper.html?sPage=100&lang=de> (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

4.3 Bayerische Hypo- und Vereinsbank AG

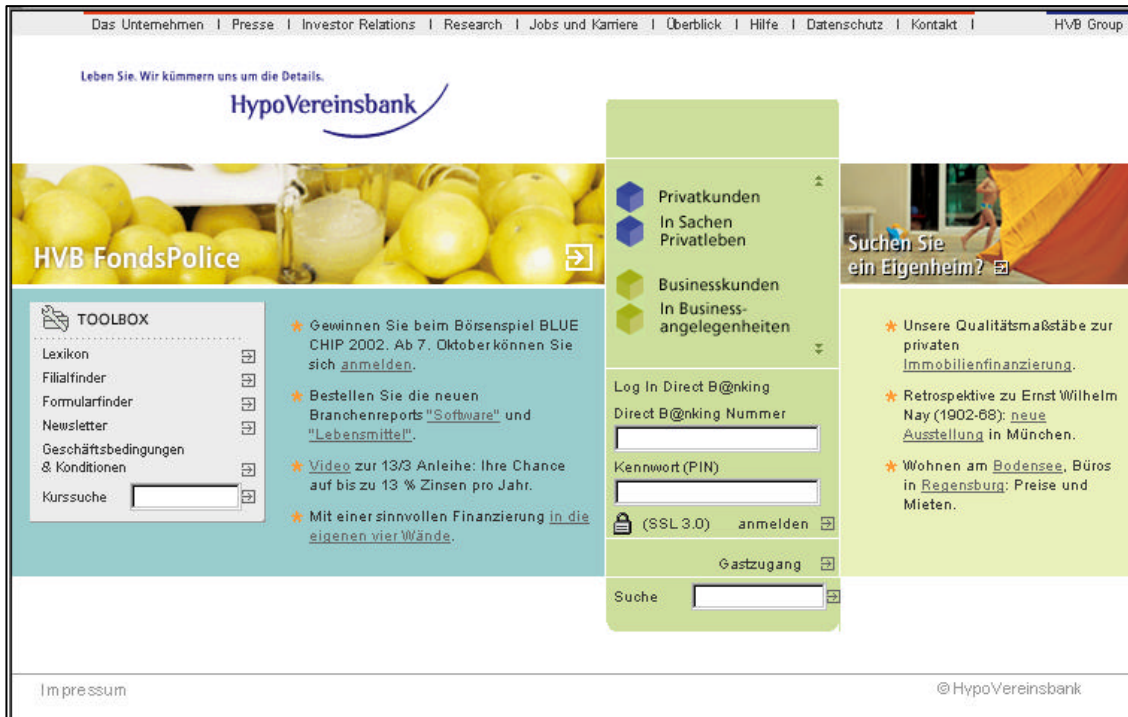


Abbildung 9: Startseite der Bayerischen Hypo- und Vereinsbank⁶⁴

Das Internetangebot der HypoVereinsbank hat für Privatkunden und Businesskunden einen getrennten Einstieg. Der Research-Bereich steht allen Interessierten zur Verfügung. Alle Publikationen des Unternehmen sind über den „Dokumentenfinder“ zu recherchieren oder über die Suche im Archiv. Die aktuellen Publikationen, die Wirtschafts- und Finanzinformationen der HypoVereinsbank enthalten und aus dem Internet herunter geladen werden können, sind:

- Policy Brief: Aktuelle Wirtschaftsmeldungen.
- Zinsbriefe und Studien: Im Zinsbrief werden die neuesten wirtschaftlichen Entwicklungen hinsichtlich ihrer Auswirkungen auf das internationale Zinsgefüge diskutiert.
- Marketforum / Zinsanalysen: Berichtet über die Entwicklung von Zinsen und Wechselkursen

⁶⁴ Bayerische Hypo- und Vereinsbank: Internetstartseite unter:
<http://www.hypovereinsbank.de/pub/home/home.jsp> (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

- Freitagspapier: Wöchentlicher Kompakt-Wirtschaftsbericht
- Economic Calendar: Wochenvorschau mit Prognosen von Konjunkturindikationen und der Übersicht wichtiger Wirtschaftstermine für führende Industrieländer.

Weitere Publikationen der HypoVereinsbank im Internet sind die eigenen Geschäftsberichte, Umweltberichte, Immobilienmarkt-Berichte und Branchenreports. Eine Übersicht der Branchenreports der HypoVereinsbank enthält Leseproben der Reports und eine Bestellmaske.

Der Bereich Emerging Markets enthält folgende Analysen:

- Die Trend Research Change Studien: Sie untersuchen aktuelle Trends.
- Policy Watch: Policy Watch enthält Informationen über wirtschaftsrelevante, politische Entscheidungen für Deutschland und Europa
- Europa-Studien: In den Europa-Studien werden, zum Teil wissenschaftlich, grundlegende Fragestellungen der europäischen Wirtschaftsentwicklung und –Politik bearbeitet.
- Länder Research: Der Länder Research besteht aus Länderdaten und Länderanalysen
- Zinsprognose für Euroland: Sie enthält Prognosen zum Zinsmarkt in den Euroländern.

Außerdem gibt es aktuelle Daten zu ausgewählten Schwellenländern.

In der Research-Maske verweist ein Link auf die volkswirtschaftlichen Analysen der Bank Austria Creditanstalt (siehe dort), in welchen Kunden ausführliche Informationen in Form von Berichten und Analysen erhalten.

4.4 Commerzbank AG

Home | English | AGB | Glossar | Kontakt | Impressum

COMMERZBANK

Aktuelles | Konzern | Privatkunden | Firmenkunden | Investor Relations | Research | Karriere | Banking Services

> suchen **Commerzbank Kurs: € 6.16**
(Xetra) 15:15 CET **Konzerngesellschaften**

nen +++ Commerzbank mit Internetportalen für Mittelstand und Groß

I presse I
Journalisten finden hier Aktuelles über die Commerzbank. Ihre Fragen beantwortet die Pressestelle gern. >>

I realtime kurse und charts I
Kostenlose Echtzeitkurse für Optionsscheine, Zertifikate und Aktienanleihen >>

I companydirect I
Business Banking online mit dem Finanzportal des Mittelstands >>

I berufseinsteiger plattform I
Tipps und Infos zum ersten Job >>

I optionsscheine, derivate I
Neues aus der Welt der strukturierten Produkte >>

I companyworld I
Ihre Aktionsplattform für ein effizientes Finanzmanagement >>

commerzbanking.de
Ihre Filiale im Internet >>

Aktuelle Schalterkurse
Schalterkurse für Banknoten und Edelmetalle >>

Filialen in Deutschland
Finden Sie unsere Filiale in Ihrer Nähe >>

Abbildung 10: Startseite der Commerzbank⁶⁵

Auf der Startseite der Commerzbank gelangt man über den Link „realtime kurse und charts“ zu einer Suchmaske, in welcher nach den Echtzeitkursen für Optionsscheine, Zertifikate und Aktienanleihen Aktien und Fonds gesucht werden kann.

Aktuelle Börsenberichte liegen in Textform vor. Informationen über die Kaufkraft des Euros im Ausland geben eine Tabelle mit Bericht.

⁶⁵ Commerzbank: Internetstartseite unter: <http://www.commerzbank.de/> (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

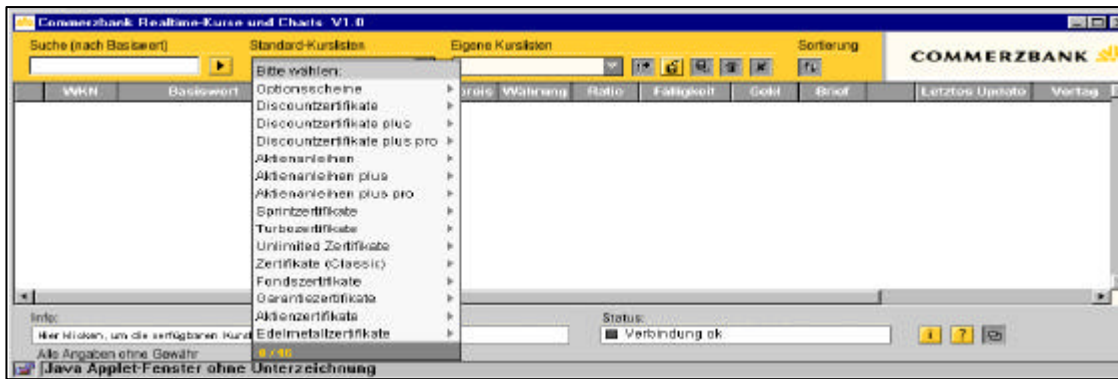


Abbildung 11: Suchmaske zu Realtime-Kursen und Charts der Commerzbank⁶⁶

Der Bereich Research unterteilt sich in „Economic Research“ und „Devisen Strategie“: Das Economic Research enthält

- Das Daily Economic Briefing, einen Tageskommentar zu einem aktuellen, markt-bewegenden Thema
- Economics aktuell: Aktuelle Kommentare zu den Wirtschaftsindikationen, sowie zu politischen und wirtschaftlichen Ereignissen. Die Publikation zu Economics aktuell heißt „Woche im Fokus“, sie kann als PDF-Datei herunter geladen werden.
- Die Publikation „Außenhandelsblätter“ liegt ebenfalls als PDF-Datei vor und kann im Archiv recherchiert werden. Sie besteht aus Berichten und Analysen zu aktuellen Wirtschaftsthemen.

Der Bereich „Devisen Strategie“ enthält aktuelle Konjunkturdaten, Konjunkturprognosen mit Schaubildern und Wirtschaftsdaten über Deutschland und Euroland, die aktuellen Rohstoffpreise, Zins- und Wechselkursprognosen und den Länderfokus. Der Länderfokus enthält ausführliche Länderanalysen, zum Datum des Zugriffs⁶⁷ waren es Analysen zu den Ländern Italien und Frankreich. Alle Daten, Berichte und Prognosen des Bereichs „Devisen Strategie“ sind als PDF-Dateien herunter zu laden.

⁶⁶ Suchmaske der Commerzbank zu Realtime-Kursen und Charts. Unter: www.commerzbank.de (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

⁶⁷ Datum des Zugriffs: 18.09.2002.

4.5 Credit Suisse

Abbildung 12: Startseite der Credit Suisse⁶⁸

Die Startseite des Internetauftrittes der Credit Suisse zeigt einen Überblick über das Informationsangebot des Unternehmens. Informationen gibt es zum Online Magazin „emagazine“⁶⁹ der Bank, aktuelle Tagesmeldungen des Schweizer Nachrichtendienstes und ein Währungsrechner sowie eine Umrechnungstabelle können von der Startseite aus erreicht werden.

Das Wirtschafts- und Finanzinformationsangebot der Credit Suisse erhält man im Bereich Research, der u. a. nach folgenden Themen unterteilt ist:

⁶⁸ Credit Suisse: Internetstartseite unter: <http://www.credit-suisse.ch/de/index.html> (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

⁶⁹ Credit Suisse: emagazine. Online Magazin. Unter: <http://emagazine.credit-suisse.ch/home/index.cfm> (Datum des Zugriffs: 17.09.2002)

Anlagestrategie: Enthält Prognosen zu Wirtschaftsindikatoren, Aktienmarktprognosen, Zinsprognosen und Wechselkursprognosen. Die Prognosen bestehen aus Tabellen mit den jeweils aktuellen Daten, sowie Prognosedaten für 12 Monate. Außerdem gibt es einen Link zu den Publikationen zum Thema Anlagestrategie.

- Aktien: Besteht aus Kurstabellen und bewertenden Berichten zu den jeweiligen Unternehmen und aus weltweiten Aktien-Ratings mit Bewertungen.
- Zinsgeschäft: Besteht aus Berichten zu Hintergründen und Trends der Zinsmärkte, Analysen des Zinsumfeldes, sowie Prognosen zum Zinsmarkt.
- Devisen: Auch hier sind Prognosen zum Devisenmarkt zu finden, die in Tabellenform aktuelle Devisen mit der Prognose für 12 Monate gegenüberstellen.
- Internationale Wirtschaft: Enthält Informationen in ausführlicher Textform zu den Themen Weltwirtschaft und Konjunktur.
- Schweizer Wirtschaft: Enthält Prognosen und Analysen zu Konjunktur, Branchen, Regionen, Immobilien, sowie zur Wirtschafts- und Sozialpolitik des Landes.
- Publikationen: Die Credit Suisse erstellt periodisch erscheinende Publikationen zu unterschiedlichen ökonomischen und wirtschaftspolitischen Themen. Unter anderen gibt der „Stock Market Overview“ einen wöchentlichen Überblick über Aktien, Obligationen und Devisen, der „Global Investor“ und „Anlagepolitik“ behandeln Anlagemöglichkeiten und –strategien und erscheinen vierteljährlich. Das Onlinemagazin „emagazine“ enthält aktuelle Themen zur Weltwirtschaft, der Schweizer Wirtschaft, Gesellschaft, Investitionsinformationen und Informationen über die Finanzmärkte. Es gibt eine Suchmaske, über die nach gewünschten Themengebieten recherchiert werden kann.

4.6 Deutsche Bank AG



Abbildung 13: Startseite der Deutschen Bank⁷⁰

Die Deutsche Bank hat auf ihrer Startseite die das Angebot an Informationen nach folgenden Zielgruppen aufgeteilt:

- Firmen- und Investmentbanking
- Privatkunden und Asset Management
- Online Banking – Direct Login

Eine zusätzliche Indexleiste enthält Links zu den Bereichen „Produkte und Services“, den „Trading Sites“, einen Direkteinstieg auf die Research-Seite, sowie „Quick Links“ zu aktuellen Berichten, Links zu Niederlassungen, und zu Marktinformationen.

Im Bereich Marktinformationen können aktuelle Aktienkurs- und Fondsinformationen, sowie Informationen zu Derivaten und Neuemissionen abgerufen werden. Über eine Suchmaske können Kunden gezielt nach Wertpapierkursen suchen.

Das Internetangebot für Firmenkunden enthält Informationen über alle Produkte der Deutschen Bank mit den jeweiligen Ansprechpartnern. Außerdem gibt es eine Maske

⁷⁰ Deutsche Bank: Internetstartseite unter: <http://group.deutsche-bank.de/ghp/index.html> (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

die einen Schnellzugriff Links auf Branchenstudien, Auskünfte, Patentinformationen, e-Trade und der Abwicklung der Unternehmensbankgeschäfte ermöglicht.

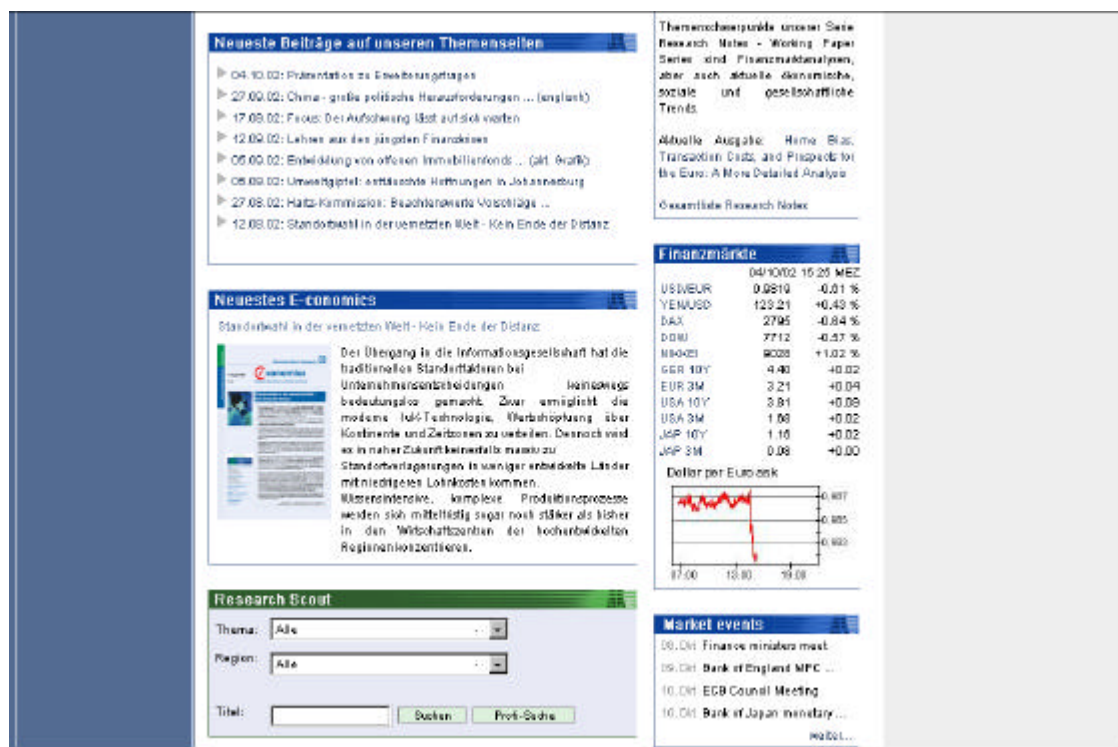


Abbildung 14: Research-Bereich der Deutschen Bank⁷¹

⁷¹ Deutsche Bank Research: Internetstartseite unter: <http://www.dbresearch.de/servlet/reweb.REWEB?rwleng=DE>. (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

Das Informationsangebot der Deutschen Bank beschränkt sich neben den eigenen Produkten und Dienstleistungen auf die Finanzinformationen. Wirtschaftsinformationen sind im Research-Bereich der Deutschen Bank (siehe Abbildung 14) unter einer gesonderter Adresse zu finden.

Die Einstiegsseite des Researchs liefert aktuelle wirtschaftliche und politische Diskussthemen, eine interne Studie zu einem aktuellen Thema⁷², mit Auswahlliste der letzten Studien, sowie die letzte Ausgabe der Publikation E-conomics. Eine Suchmaske am Seitenende ermöglicht die Recherche in Publikationen nach bestimmten Themen, Regionen oder Titeln.

Hohen Informationsgehalt bieten die Länderanalysen. Über ein Auswahlfeld kann ein Land oder eine Region ausgewählt werden. Im Folgebild erscheint eine Karte des Landes mit den Länderdaten wie Bevölkerungsanzahl, Landesfläche, Währung, die Hauptstadt und das Staatsoberhaupt. Es besteht die Möglichkeit die Wirtschaftsindikatoren des Landes abzurufen, Publikationen zum gewählten Land auswählen und es gibt eine Linkliste auf die Seiten der dortigen Zentralbank, dem Finanzministerium oder dem statistischen Amt.

Der „Risk-Monitor“ ist eine wöchentlich erscheinende Risikoanalyse bestimmter Regionen. Darin werden der Finanzmarkt, die Wirtschaft und die jeweilige Währungs-Risikoindikatoren der Region analysiert.

⁷² Anmerkung: Bei Zugriff am 01.10.2002 war das Thema: China: Facing huge political challenges.

4.7 Dresdner Bank AG

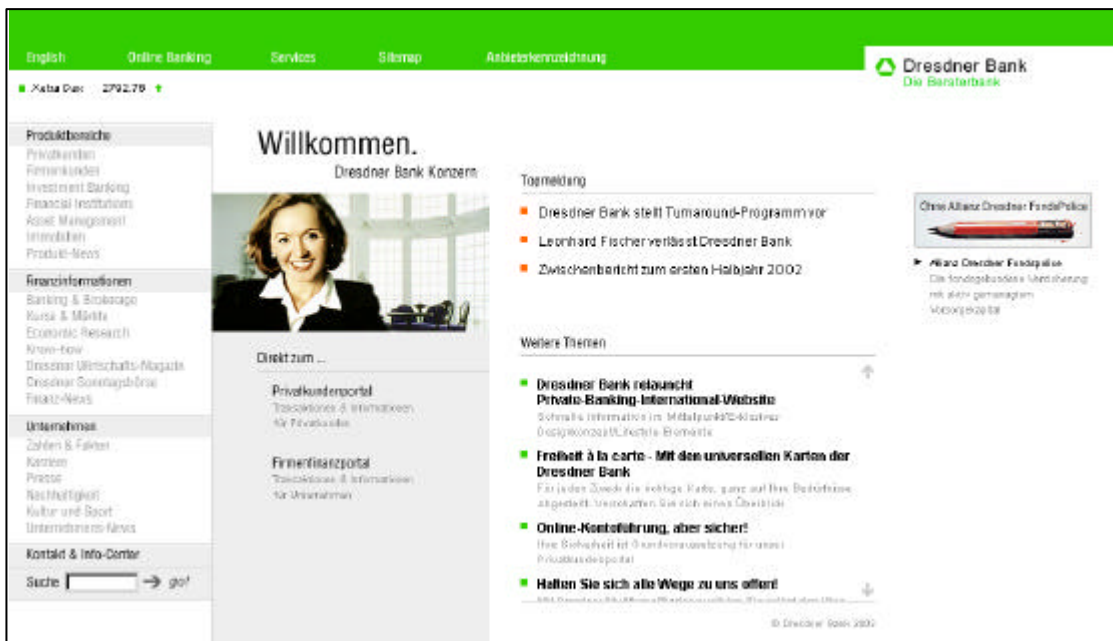


Abbildung 15: Startseite der Dresdner Bank⁷³

Die Startseite der Dresdner Bank ist in die Bereiche

- Produktbereiche
- Finanzinformationen
- Unternehmen

unterteilt. Außerdem gibt es Direktzugänge zum Privatkundenportal und zum Firmenfinanzportal.

Der Bereich Finanzinformationen ist noch einmal untergliedert in die Gebiete:

- Banking und Brokerage: Hier ist der Zugriff auf das Online-Banking möglich. Der Bereich enthält Informationen und Erklärungen rund um das Thema Online-Banking und Online-Brokerage. Es gibt eine Watchlist, sowie die Börsennachrichten und Termingeschäfte und einen Link zum Bereich Kurse & Märkte.

⁷³ Dresdner Bank: Internetstartseite unter: <http://www.dresdner-bank.de/> (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

- Economic Research: Der Bereich besteht aus Analysen zur laufenden Wirtschaftsentwicklung, die als PDF-Dateien abgelegt sind und den periodisch erscheinenden Publikationen der Dresdner Bank (s. u.). Es gibt Charts und Tabellen über Verbraucherpreise, Leistungsbilanzsalden, Finanzmarktprognosen, Brutto-Inlandsprodukt und Währungsprognosen.
- Das Dresdner Wirtschaftsmagazin: Das Kundenmagazin der Dresdner Bank berichtet über das Produktangebot der Bank und behandelt aktuelle Themen zu Wirtschaft, Wirtschaftspolitik und zu den Finanzmärkten.
- Finanz News: Hier finden Kunden aktuelle Informationen zum Finanzmarkt.
- Kurse & Märkte: Der Bereich gibt einen Überblick über die wichtigsten Börsendaten mit aktuellen Kurswerten, Charts und den Börsennachrichten, er enthält eine Fonds-Suchmaske und Aktienempfehlungen.
- Know-how: Berichte und Analysen geben ein breites Hintergrundwissen zu aktuellen Themen.
- Die Dresdner Sonntagsbörse: Die wöchentlich erscheinende Publikation enthält aktuelle Marktinformationen und Börsenkurse.

Das Privatkundenportal der Dresdner Bank besteht aus den Bereichen Konto, Brokerage, Produkte und Services.

Im Kontobereich stehen den Kunden alle Möglichkeiten des Online-Banking zur Verfügung. Der Bereich Brokerage ermöglicht den Zugriff auf das eigene Depot und den Handel mit Wertpapieren und enthält einen Zugang zu den Börsennachrichten.

Die aktuellen Daten zu den Kursen und Märkten beinhalten Aktien, Fonds, Renten, Derivate, Optionsscheine, Geld & Devisen und Indizes.

Über eine Suchmaske kann nach Wertpapieren gesucht werden. Ein Aktiennavigator und der Fondsnavigator beinhalten eine Preisübersicht. Sie ermöglichen die Suche nach und Vergleiche zwischen den Wertpapieren. Der Service des Privatkundenportals enthält einen Sparrechner, einen Fonds-Planrechner, Mietrechner, Budgetrechner, Baufinanzierungsrechner, Steuerrechner, Energiewertrechner, ein umfangreiches Glossar und eine Geschäftsstellen-Suchmöglichkeit.

Das Firmenfinanzportal der Dresdner Bank bietet registrierten Firmenkunden ein personalisiertes Informationsangebot. Im Bereich Wertpapiere haben die Kunden Zugriff auf die Realtime-Kurse, bekommen Einzelbeobachtungen über eine Watchlist. Außerdem erhalten sie aktuelle Börseninformationen und die neuesten Marktbeobachtungsergebnisse. Ein Börsen-News-Ticker bietet aktuelle Börsennachrichten von allen wichtigen

Börsenplätzen weltweit. Es können auch die Börsennachrichten der jeweils letzten beiden Börsentage nachgelesen werden.

Publikationen der Dresdner Bank im Internet sind u. a.:

- Außenwirtschaftsnachrichten: Erscheinen monatlich und liefern Informationen für Im- und Exporteure, Investoren und für alle, die sich mit internationalen Wirtschaftsbeziehungen beschäftigen. Inhalt sind Nachrichten zu einzelnen Ländern, Berichte zu den weltweiten Wachstumsmärkten, Termine von und Berichte über Veranstaltungen, Kongresse, Messen und Ausstellungen, die für die deutsche Außenwirtschaft wichtig sind, Tipps für den Geschäftsalltag, wie zum Beispiel Kontaktadressen, Branchen und Marktinformationen
- Wirtschaft international: Erscheint monatlich und enthält die aktuellsten Konjunktur- und Finanzdaten, alle aktuellen Wirtschafts-, Zins- und Wechselkursprognosen für die G-7-Staaten und einer Analyse des Euro-Landes. Zu jedem Quartalsende erhalten Sie außerdem unsere Einschätzung der Lage und der Perspektiven weiterer, kleinerer Industriestaaten und von über 20 Emerging-Markets die Einschätzung der Binnenwirtschaft, Außenwirtschaft und Finanzlage.
- Trends: Erscheinen vierteljährlich und enthält Fachbeiträge zu Weltwirtschaftsthemen, die aktuelle Entwicklungen und Grundsatzfragen betreffen, Gastkommentare und Hintergrundinformationen.
- Wochenmonitore: Kurzfristige Einschätzungen zur Wirtschafts- und Finanzentwicklung in Europa und den USA. Die Publikation ist in die vier Hauptgebiete Deutschland, USA, Euro-Raum und Emerging-Markets unterteilt.

4.8 DZ Bank AG – Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank

Abbildung 16: Startseite der DZ Bank⁷⁴

Das Informationsangebot der DZ Bank AG wird auf der Startseite in die Bereiche

- Primärbanken
- Privatkunden
- Mittelstand
- Großkunden
- Institutionelle

unterteilt.

Das Informationsangebot für Privatkunden richtet sich in erster Linie an Privatanleger und Börseninteressierte. Es enthält Informationen und Berichte zu Aktien, Zinsprodukten, Aktienfonds, Optionsscheinen, Zertifikaten und Terminprodukten. Aktuelle Kursinformationen stehen allen Bereichen zur Verfügung.

Für den Mittelstand gliedert sich das Informationsangebot in die Bereiche:

⁷⁴ DZ Bank: Internetstartseite unter: <http://www.dzbank.de/internet/gr/index.jsp> (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

- Beratung
- Structured Finance
- Finanzierung
- Außenhandelsfinanzierung
- E-Banking
- Publikationen

Die Publikationen bestehen aus der Mittelstandsstudie, den Mittelstandsbriefen, einem Bericht über Marktchancen für den Mittelstand in China und einem Bereich „Weitere Informationen und Hinweise“. Die Mittelstandsstudie erscheint halbjährlich. Die aktuelle Version, sowie die letzten Mittelstandsstudien können im PDF-Format heruntergeladen werden. Der Mittelstandsbrief erscheint viermal jährlich und enthält aktuelle Themen für das Management mittelständischer Firmen.

Der Research Bereich der DZ Bank enthält Analysen, Prognosen und Empfehlungen, die Bankkunden behilflich sind, Anlage- und Investitionschancen an den Kapitalmärkten wahrnehmen zu können. Er enthält alle Wirtschafts- und Finanzinformationen, welche die Bank im Internet publiziert. Der Aufbau der Research-Seiten ist folgendermaßen gegliedert:

- Asset Allocation: Ein Bewertungs- und Ertragsmodell zeigt die Aufteilung des Vermögens in Aktien und Renten an.
- Renten und Devisenmärkte: Der Wochenausblick und Kommentare zu den aktuellen Daten der Renten- und Devisenmärkte in Euroland, USA, Japan sind im PDF-Format herunter zu laden. Es steht eine Tabelle zu internationalen Prognoseübersichten zur Verfügung.
- Aktienmärkte: ein Link zu den Branchenanalysen (siehe unter Volkswirtschaft)
- Investmentfonds: Strategie und Empfehlungen, sowie Studien zu Investmentfonds.
- Derivate: aktuelle Kurse zu Optionsscheinen, Terminmärkten, Flashes und unregelmäßig erscheinende Publikationen.
- Volkswirtschaft: Der Bereich Volkswirtschaft besteht aus den Länderanalysen, den Branchenanalysen und der Konjunktorentwicklung.

Das Angebot der Länderanalysen besteht aus aktuellen Daten zu den Wirtschaftsindikatoren und Prognosen, die nach einzelnen Ländern als PDF-Dateien heruntergeladen werden können. Für jedes der Länder gibt es auch eine Analyse im PDF-Format, welche einen mittelfristigen Überblick über die wirtschaftlichen und politischen Entwicklungen in dem jeweiligen Land beinhaltet. Weitere

Download-Links gibt es zu folgenden Regionen-Berichten: Wachstumsaussichten Asien, Wachstumsaussichten für Mittel- und Osteuropa, Länderanalyse Mittel- und Osteuropa, Länderanalyse Asien, Länderanalyse Mittelmeerraum, Länderanalyse Lateinamerika. Die Branchenanalysen enthalten Analysen zum Bankensektor und die Mittelstandsstudien. Aktuelle Branchenpublikationen werden beschrieben und können im PDF-Format herunter geladen werden. Zur Analyse der Konjunkturentwicklung in der europäischen Wirtschaftsunion bietet die DZ Bank einen Frühindikator im PDF-Format an, der etwa ein Quartal Vorlauf vor der tatsächlichen Entwicklung hat. Eine weitere Wirtschaftspublikation ist der alle zwei bis vier Wochen erscheinende „Wirtschaftsbrief“ der DZ Bank. Der Wirtschaftsbrief enthält Informationen, Argumente, Kommentare und Einschätzungen zu aktuellen wirtschaftlichen und wirtschaftspolitischen Themen, die von der Research-Abteilung erstellt werden.

4.9 LBBW – Landesbank Baden-Württemberg



Abbildung 17: Startseite der LBBW⁷⁵

Die Startseite der LBBW bietet drei verschiedenen Kundengruppen einen separaten Einstieg in ihr Internetangebot: Privatkunden, Firmenkunden und Institutionelle Kunden und Banken.

Für Privatkunden werden in der Vermögensberatung unter Anlageformen verschiedene Fonds erklärt. Der Kunde erhält als Kurzportraits über die Fonds im PDF-Format. Die

⁷⁵ LBBW: Internetstartseite unter: [http:// www.lbbw.de/lbbw-start.html](http://www.lbbw.de/lbbw-start.html) (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

Kurzportraits enthalten die Fondsdaten und Kurzbeschreibungen über Sicherheiten, Kapitaleinsatz, Chancen und Risiken. Unter Fondsworld werden aktuelle Fonds vorgestellt und Kurzportraits über die Fonds angeboten.

Ein „Trader Center“ enthält Informationen zu Anlageentscheidungen im Wertpapiergeschäft. Publikationen dazu sind die börsentäglich per Fax erscheinenden TraderNews, die politische und wirtschaftliche Nachrichten, aktuelle Marktdaten und einen Nachrichtenticker enthalten. TraderNews spezial behandelt ausführlich aktuelle Spezialthemen.

Unter News und Kurse befinden sich folgende LBBW-Bank-Publikationen:

- Die wöchentlichen „Highlights und Strategie“, eine Publikation mit aktuellen Textinformationen zu Konjunktur, Aktien, Zinsen und Währungen und Strategien.
- Die „Fundamentanalysen“, sie enthalten Aktieninformationen, die alphabetisch nach Firmen als PDF-File abrufbar sind. Es wird auch ein Online-Börsenlexikon dazu angeboten.
- Der „Blickpunkt“ erscheint vierteljährlich und enthält aktuelle Wirtschaftsnachrichten zu den Themen: Zinsen, Währungen, Aktien, die Südwestwirtschaft, Internationale Märkte, Bankwirtschaft und Kurznachrichten.

Firmenkunden erhalten auf der Startseite des Business-Portals die aktuellen Kurse für Indizes und Devisen, sowie aktuelle Business-News.

Zum Thema Außenhandelsfinanzierung werden Informationen zu Zahlungsbedingungen, Absicherungen, sowie ein Kalkulationsmodul für Finanzierungskosten angeboten. Länderinformationen gibt es in aktuellen Länderberichten. Sie enthalten Informationen zur politischen Lage, Analysen der binnen- und außenwirtschaftlichen Entwicklung und einen umfangreicheren Zahlenspiegel über mehrere Jahre mit Prognosen. Die Länderberichte stehen jedoch nur registrierten Benutzern nach Eingabe eines Passworts zur Verfügung. Allgemein zugängliche Länderinformationen sind über den monatlichen Newsletter "Ausland aktuell" zu bekommen. Er enthält Themenblöcken aus allen Kontinenten und kann aktuell oder aus dem Archiv im PDF-Format herunter geladen werden.

Der „EuropaService“ unterstützt kleine und mittelständische Unternehmen in allen Bereichen, wie der Förderung von Investitionen und Handel im Ausland, der Teilnahme an öffentlichen Ausschreibungen, grenzüberschreitenden Unternehmenskooperationen und der Teilnahme an internationalen Messen. Zudem stehen Adressen mit Kontaktkoordinaten der Stützpunkte im Ausland sowie Detailinformationen zu den „German Centers“ zur Verfügung. Das Angebot für institutionelle Kunden und Banken steht ausschließlich

dieser Kundengruppe zur Verfügung und nur über die Eingabe eines Passwortes zu erreichen.

4.10 Net Bank AG

netbank ... mit einem der größten Angebote in Deutschland! netbank...

Europas erste Internetbank

Produkte | Service & Formulare | Kontakt & Hilfe | Börseninformationen | Unternehmen NetBank

Login

Quick-Banking go

Konto | Depot | Fonds

CRM Award 2002

NetBank erhält CRM-Award

Die begehrte Trophäe wird an Unternehmen vergeben, die sich mit dem Einsatz von Kundenbeziehungs-Programmen am Markt als besonders innovativ und erfolgreich zeigen.

Geldidee 08/2002

Die beste Bank für Sie!

Im großen Bankentest von Geldidee (Heft Nr. 18) belegt das NetBank Giro Allround

Kunden werben

Empfehlen Sie unsere erstklassigen Angebote weiter und sichern Sie sich dabei **tolle Prämien!**

Mitglied im Bundesverband deutscher Banken

Willkommen bei der NetBank ...

Konto
Depot
Fonds
Kredit

... Europas erste Internetbank

Unsere Produkte zu Top-Konditionen | Anlagekonto | Sparbrief | Versicherung | VISA-Card

Die NetBank AG ist Europas erste Vollbank im Internet und setzt seit April 1999 neue Maßstäbe im Online-Banking: Unsere einzigartige **No-Risk-Garantie, Top-Konditionen** und die benutzerfreundliche Navigation sprechen für uns! Zahlreiche Testsiege und Vergleiche bilden eine unabhängige Empfehlung für Ihr Konto bei der NetBank!

Fondssparen bei der Nr. 1!

Mit mehr als 2.800 Renten- und Aktienfonds präsentieren wir Ihnen Deutschlands größten Shop für rabattierte Fondsansparpläne. Wir garantieren Ihnen 35% Rabatt auf jeden Ausgabebaufschlag. Dies Ihr NetBank FondsDepot gleich **hier!**

Schützen Sie sich!

Jährlich verunglücken allein in Deutschland rund 9 Millionen Menschen. Meistens ereignen sich diese Unfälle in der Freizeit, also völlig ungeschützt, da Ihre gesetzliche Unfallversicherung nur während der Arbeitszeit und auf dem direkten Weg zwischen Wohnung und Arbeitsplatz wirksam ist.

Mit einer **Unfallversicherung** über unseren Partner blau direkt können Sie sich preiswert rund um die Uhr absichern.

NetBank Depot - Mehr Service. Mehr Möglichkeiten.

Ab sofort können wir Ihnen eine deutlich verbesserte Depotanwendung präsentieren. Sie profitieren in Form von neuen Services und Möglichkeiten, die Ihnen beste Voraussetzungen für erfolgreiche Wertpapier-Geschäfte bieten.

Überzeugen Sie sich selbst!

Börsenindizes

DAX	2.786,36	-26,94
NemaxAS	368,54	-6,06
EuroStoxx	2.256,48	-48,70
DowJones	7.717,19	-38,42
NasdaqCo.	1.165,56	-21,74

04.10.02 | 14:30 Uhr

Direkt zu den Produkten

JETZT

Newsletter

NetBank-News: Wir halten Sie auf dem Laufenden!

Newsletter bestellen go

NetBank Fonds Depot

NetBank Fonds Depot

- über 2.800 Fonds
- online handeln
- alle Fonds auch als Fondsansparplan

Online-Broschüre

Unsere Produkte im Überblick

Abbildung 18: Startseite der Net Bank⁷⁶

⁷⁶ Net Bank: Internetstartseite unter: <http://www.netbank.de/NB/viewpage.php> (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

Der Internetauftritt der Net Bank hat sein Angebot an Wirtschafts- und Finanzinformationen dem Bedarf ihrer Kunden angepasst. Da die Kunden überwiegend Privatpersonen sind, sind für sie Informationen zum aktuellen Börsengeschehen interessant. Aktuelle Informationen erhalten Kunden im Bereich Börseninformation⁷⁷. Der Bereich „Service und Formulare“ enthält einen Link auf die Börseninformation und außerdem:

- ein Testdepot
- Kurslisten
- eine Suchmaske in der nach Börsenplatz, sowie nach den einzelnen Kategorien wie Anleihen, Index, Währung, Aktie, Optionsschein, Fonds etc. gesucht werden kann.
- einen Wirtschaftsnachrichten-Ticker
- einen Börsenkalender, der wichtige Wirtschaftstermine enthält und eine Terminsuche ermöglicht
- ein Börsenlexikon
- Neuemissionen
- Firmenportraits: Zu jedem Unternehmen gibt es einen ausführlichen Text, der die Unternehmensbereiche und die Entwicklung des Unternehmens beschreibt. Enthalten sind außerdem Angaben zu Firmensitz, Aktionärsstruktur, GuV- und Bilanzzahlen.
- eine Chartanalyse
- ein Devisenrechner.

Publikationen der Net Bank sind zum einen ein E-Mail-Newsletter, zum anderen eine Produktinformationsbroschüre, die alle Dienstleistungen der Bank präsentiert.

⁷⁷ Net Bank: Net Bank Börseninformation.

Unter: http://www.netbank/toledata.de/netbank_neu/index.html (Datum des Zugriffs: 01.10.2002)

4.11 Nord/LB – Norddeutsche Landesbank Girozentrale



Abbildung 19: Startseite der Nord/LB⁷⁸

Über den Einstieg Service + Produkte auf der Startseite gelangt man zu den Bereichen:

- Börseninformation
- Marktanalysen
- Kundenmagazin
- Euro-Service
- Privat-, Firmenkunden

Der Bereich Börseninformation besteht aus einem Börseninformationssystem S-Investor. Das Börseninformationssystem enthält einen Marktüberblick, aktuelle Börsennachrichten, Devisenkurse und Kurslisten mit Chartanalyse. Aktuelle Börsenkurse können nach Wertpapier, Wertpapierkategorie und Börsenplatz recherchiert werden. Den Kunden steht ein Börsenlexikon zur Verfügung. Aus einer alphabetischen Liste können Unternehmensportraits abgerufen werden. Diese enthalten Allgemeines zum Unternehmen, den Firmensitz, Informationen zur Aktionärsstruktur, einer Darstellung der Geschäftsbereiche, Nachrichten zu Geschäftsentwicklungen, eine Bilanzübersicht und die GuV.

⁷⁸ Nord/LB: Internetstartseite unter: http://www.nord-lb.de/d_index.html (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

Der Bereich Marktanalysen besteht aus ausführlichen Analysen, die alle im PDF-Format zur Verfügung stehen. Die Marktanalysen und Kommentare werden von der Abteilung Volkswirtschaft der Nord/LB erstellt und ständig aktualisiert. Themen der Analysen sind vor allem Wirtschaftswachstum und Wirtschaftsentwicklung in den Ländern Niedersachsen, Sachsen-Anhalt und Mecklenburg-Vorpommern; es gibt Ranglisten der großen Unternehmen, sowie Analysen und Berichte zur Währungs- und wirtschaftspolitischen Entwicklung dieser Bundesländer. Die Analysen sind folgendermaßen gegliedert:

- nach Märkten: mit den Themen Wirtschaftslage, Nord-Ost-Report und Global Markets
- nach Region: analysiert werden die jeweilige Wirtschaftslage der Länder Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen und Sachsen-Anhalt
- nach Unternehmen der Region: enthalten sind Texte und Tabellen der Top 100 in den jeweiligen o. g. Bundesländern.
- ein Standortgutachten analysiert die Stärken und Schwächen des Regierungsbezirkes Hannover als Wirtschaftsstandort.

4.12 UBS AG

The screenshot shows the UBS AG website homepage. At the top left is the UBS logo. To the right, there are language options: English | Français | Italiano | Suche | Kontakt. Below the logo is a vertical menu with categories like 'Unternehmensgruppen', 'Unsere Angebote für', and 'Wir über uns'. The main content area is divided into several sections: 'e-banking', 'Anlagefonds', 'UBS KeyInvest', 'Bank for Banks', and 'UBS Quotes'. The central headline reads 'Willkommen bei UBS Financial Services Group'. Below this is a 'UBS News' section with two articles: one dated 23. September 2002 about Iraq and another dated 27. August 2002 about market confidence. To the right of the news is a 'Hoch hinaus in Chicago' section with a photo of a skyscraper. Below that is a red box for 'for MBAs, graduates and interns' with the URL 'www.ubs.com/graduates'. On the far right, there is a 'UBS Fund Gate' section with a search bar and a 'Suche' section with a search input field and a 'GO' button. At the bottom, there is a small disclaimer and 'SEC Registration Statements' link.

Abbildung 20: Startseite der UBS⁷⁹

⁷⁹ UBS: Internetstartseite unter: www.ubs.ch/ (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

Die Startseite der UBS ist nach Unternehmensgruppen, nach Zielgruppen und nach Informationen über das eigene Unternehmen gegliedert.

Da die Unternehmensgruppen der UBS, UBS Wealth Management & Business Banking, UBS Global Asset Management, UBS Warburg und UBS PaineWebber unterschiedliche Produkte für unterschiedliche Zielgruppen anbieten gibt es einen „Service Finder“. Nach Eingabe der eigenen Kundenkategorie kann man unter den jeweiligen Produkten auswählen.

Der Bereich Economic Research der UBS Warburg erstellt täglich detaillierte Markt Analysen zu mikro- und makro-ökonomischen Entwicklungen auf den wichtigsten Finanzmärkten. Diese werden als Zusammenfassung fünfmal täglich aktualisiert im Internet bereitgestellt. Die Zusammenfassungen enthalten einen Überblick über die kurzfristigen Entwicklungen der Finanzmärkte sowie über einzelne Aktienmärkte, Ertragskurven, Währungspaare oder makro-ökonomische Indikatoren einzelner Länder.⁸⁰

Das Economic Research der UBS Wealth Management & Business Banking bietet ökonomische Informationen, Analysen, Prognosen und Publikationen mit dem Schwerpunkt vertiefter und langfristig orientierter Primär-Forschung auf den Gebieten Schweizer Volkswirtschaft, Zinsen, Branchen und Regionen.

Die Prognosen können im PDF-Format herunter geladen werden. Zur Verfügung stehen eine aktuelle Prognosen zur Schweizer Wirtschaft und zu globalen Wirtschaftstrends. Inhalte sind Inflation, Geldmarktzinsen, Rendite, Wechselkurse, Indizes, Arbeitslosenquote, Konsumentenstimmung und Wirtschaftswachstum.

Publikationen, die zum Download zur Verfügung stehen sind⁸¹:

- „Schweiz in Zahlen 2002“: Statistisches Handbuch mit volkswirtschaftlichen Daten zu Wohnbevölkerung, Beschäftigung, Finanzsituation und Indikatoren zu Wirtschaft und Lebensstandard.
- „Branchenspiegel 2002“: Ergebnis einer Umfrage in Unternehmen der Pharma-, Finanz- und Unternehmensdienstleistungsbranche.
- „Preise und Löhne rund um die Welt 2000“
- „UBS Outlook“ Ausgabe 3/2002

⁸⁰ UBS: UBS Markt-Übersicht. Unter: http://www.ubs.ch/g/market_analysis.html (Datum des Zugriffs: 21.08.2002)

⁸¹ Anmerkung: Zum Zeitpunkt Oktober 2002.

4.13 WestLB – Westdeutsche Landesbank Girozentrale AG



Abbildung 21: Startseite der West/LB⁸²

Den Einstieg zu Wirtschafts- und Finanzinformationen der WestLB finden Privat-, Firmen- als auch öffentliche Kunden und Finanzinstitute über den Bereich „Märkte und Analysen“. Das Angebot Daten und Prognosen beinhaltet aktuelle Zins- und Wechselkurse, Prognosen zur gesamtwirtschaftlichen Entwicklung. Jede Woche gibt es einen aktuellen Wochenkommentar, der die wirtschaftlichen und wirtschaftspolitischen Ereignisse enthält, so wie Daten der Woche mit Prognose und Vergleich zur Vorperiode.

Folgende Wirtschaftsinformationen werden von der WestLB veröffentlicht und können im PDF-Format herunter geladen werden:

- Der monatlich erscheinende Devisenbericht, in welchem das aktuelle Geschehen auf den Devisenmärkten analysiert wird und außerdem Prognosen einiger Währungen zu finden sind.
- Über die aktuelle Konjunkturlage in Deutschland und im EWU-Raum und über Entwicklungen auf dem Euro-Anleihenmarkt und den Devisenmärkten berichten die ebenfalls monatlich erscheinenden Wirtschaftstrends.

⁸² WestLB: Internetstartseite unter: <http://www.westlb.de/> (Datum des Zugriffs: 01.10.2002)

- Die Zins- und Währungsperspektiven informieren mit Analysen und Prognosen über Konjunktur, Inflation, Zinsen und Wechselkursen der wichtigsten Industrieländer zu Beginn jedes Quartals.
- Zweimal im Jahr erscheint die Deutschlandprognose. Sie enthält den Bericht der wirtschaftlichen Lage in Deutschland und makroökonomische Prognosen für die nächsten zwei Jahre.
- Wirtschaft aktuell erscheint unregelmäßig und deckt bei Bedarf aktuelle Themen zu nationalen und internationalen Wirtschaftsereignissen ab.
- Wirtschaft in Nordrhein-Westfalen berichtet über die wirtschaftliche Entwicklung im Bundesland Nordrhein-Westfalen.

Unter Börse aktuell findet man ein umfangreiches Börseninformationssystem, welches aus dem Marktüberblick, aktuellen Nachrichten, Kurslisten, Chartanalysen, Unternehmensportraits, Kursabfragemöglichkeiten und Devisenkursen, Neuemissionen und einem Börsenlexikon besteht. Der Research-Bereich der WestLB veröffentlicht wöchentlich aktualisierte PDF-Dokumente, welche die aktuellen Markteinschätzungen zu Aktien in Deutschland, Europa, den USA und Japan enthalten.

5 Vergleich der Informationsangebote von Banken im Internet

Die Transaktionsleistungen der Banken im Internet sind aufgrund des Angebots von Online-Banking vergleichbar geworden. Informationen, die Kunden zum Online-Banking, vor allem zum Online-Brokerage wünschen, werden von den Banken im Internet bereitgestellt. Wollen sich Banken vom Wettbewerber abheben, können sie sich in der Qualität ihres Informationsangebotes von anderen Instituten differenzieren.⁸³

Die Qualität des Informationsangebots im Internet kann von verschiedenen Gesichtspunkten aus betrachtet werden:

- Aktualität der Informationen
- Übersichtlichkeit der Informationen
- Struktur der angebotenen Informationen
- Unterscheidung des Angebotes nach Firmen- und Privatkunden
- Bedarfsgerechte Aufbereitung des Informationsangebotes in Bezug auf Inhalt und Übersichtlichkeit

Der Erfolg eines Internetauftrittes häufig an der Zugriffshäufigkeit auf das jeweilige Angebot gemessen. Je öfter auf ein Angebot zugegriffen wird, desto erfolgreicher scheint es zu sein. Dabei sollte jedoch mit in Betracht gezogen werden, dass nicht jedes Angebot, das als Information angeboten wird auch den erwarteten Informationswert hat erfüllt. Über die Zugriffsmessung hinaus sollte der Zugriff differenzierter betrachtet werden. So könnten außerdem der Zugriff auf einzelne Teilangebote und weitere quantitativ messbare Größen, wie die Verweildauer, gemessen und als Erfolgsindikator verwendet werden.

Der Vergleich der in dieser Arbeit beschriebenen Informationsangebote ist ein rein beschreibender Vergleich. Er betrachtet ausschließlich das Angebot von Wirtschafts- und Finanzinformationen aus der Sicht der Bankkunden. Der Aufbau des Vergleichs erfolgt nach einigen Möglichkeiten der Informationssuche verschiedener Kundengruppen nach bestimmten Daten, Berichten und Analysen zu Wirtschafts- oder Finanzthemen und zeigt die Banken auf, welche die gewünschten Informationen im besonderen anbieten.

⁸³ vgl. Leber, H. [2001]: Das Internet verändert die Kapitalmärkte, S. 187

5.1 Börseninformationen und Börsenkurse für Privatkunden

Das Dresdner Privatkundenportal enthält einen Brokerage-Bereich, in welchem aktuelle Daten zu Kursen und Märkten für Privatkunden zu finden sind. Es gibt Suchfunktionen für einzelne Wertpapierarten, sowie eine Suchmaske für alle Wertpapiere. Die Kurslisten bestehen aus Tabellen. Für alle Daten kann eine Chartanalyse aufgerufen werden, welche ein Diagramm für den Kursverlauf der letzten 12 Monate enthält. Die Darstellung des Diagramms kann über eine Auswahlliste bestimmt werden. Zu den Aktien gibt es zu allen Daten noch zusätzliche Detailinformationen, in Form eines Kurzprofils. Ein Aktienavigator und ein Fondsnavigator stehen den Privatkunden zur Verfügung. Sie enthalten zusätzliche Informationen, Begriffserläuterungen und Vergleiche. Einen besonderen Service bietet das Privatkundenportal mit Rechenprogrammen zu Sparberechnung, Mietberechnung und Berechnungen zur Baufinanzierung, Fondsplänen, Steuern und Energiewerten. In einem umfangreichen Glossar werden alle Begriffe zum Banken- und Börsenbereich erklärt.

Die Hypo- und Vereinsbank bietet für Privatkunden unter der Kategorie „Wertpapiere“ eine Übersicht über das aktuelle Marktgeschehen mit Kurslisten, Kursvergleichen, Wirtschaftsnachrichten und Brancheninformationen.

Abbildung 22: Eingabemaske zum Vergleich zu Wertpapieren⁸⁴

⁸⁴ Hypo- und Vereinsbank: Homepage. Unter:
<http://www.hypovereinsbank.de/pub/templates/index.jsp?pageurl=%2Fpub%2Fio%2Fprku%2Fwebo%2F6273.jsp&id=96> (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

Der Privatkundenbereich der BW-Bank enthält unter der Kategorie „Marktinfo“ einen Marktmonitor mit aktuellen Indexzahlen, Kurslisten zu Aktien und Devisen, für die es jeweils die neuesten Wirtschaftsnachrichten sowie ein Diagramm zum Kursverlauf des aktuellen Tages, als drei-, sechs, oder 12-Monatsübersicht abzurufen gibt. Ein Lexikon erklärt Begriffe der Finanzwirtschaft.

Die LBBW bietet in ihrem Privatkundenbereich unter der Kategorie Vermögensberatung Beschreibungen und Kurzportraits zu verschiedenen Fonds an. Zu den Aktien gibt es übersichtliche Aktieninformationen im PDF-Format. Unter „Highlights“ werden aktuelle politische und wirtschaftspolitische Nachrichten und Zahlen zu Konjunktur, Aktien, Zinsen und Währungen aufgezeigt.

Die Net Bank hat ihr Informationsangebot überwiegend nach den Bedürfnissen von Privatkunden ausgerichtet. In übersichtlicher Weise erhalten die Kunden alle wichtigen Börseninformationen, dazu ausführliche Firmenportraits, Chartanalysen und einen Devisenrechner. Für Begriffserklärung wird ein Börsenlexikon bereitgestellt.

Die DZ Bank bietet Privatkunden Informationen zur Vermögensanlage und zum Börsengeschehen an. Es gibt Kurslisten und Berichte zu Aktien, Zinsen, Fonds, Optionsscheinen, Zertifikaten und Terminprodukten.

Im Bereich für Privatkunden ist bei der Commerzbank eine Suchmöglichkeit für Real-time-Kurse und Charts zu finden. Ausführliche Begriffserklärungen und Beschreibungen gibt es zur Optionsscheineinlage, zu verschiedenen Zertifikaten und Aktienanleihen und in einem Glossar werden wichtige Börsenbegriffe erklärt.

5.2 Länderinformationen für das Außenhandelsgeschäft von Firmenkunden

Die BW-Bank bietet im Bereich „Internationales Geschäft“ besonders im Mittelstandsforum Informationen zum Auslandszahlungsverkehr und zur Exportfinanzierung an. Mit einer Bankfiliale in Hongkong bietet die BW-Bank eine Kontaktadresse für Außenhandelsfragen, die Hongkong und die Asien-Pazifik-Regionen betreffen.

Die Commerzbank bietet den Firmenkunden Konjunkturprognosen mit Diagrammen und Wirtschaftsdaten zu Euroländern, den Vereinigten Staaten, Kanada, Japan und Australien und in den Emerging Markets, sowie den Länderfokus an. Der Länderfokus enthält ausführliche Länderanalysen zu den Ländern Italien und Frankreich.

Für Informationen über die Schweizer Wirtschaft sind über die Credit Suisse Prognosen und Analysen zu Konjunktur, zu Branchen, einzelnen Regionen und zu Wirtschafts- und

Sozialpolitik erhältlich. Außerdem stehen einige Publikationen zur Schweizer Wirtschaft im PDF-Format zur Verfügung.

Die Bank Austria Creditanstalt bietet im Bereich „Economic Research“ umfangreiche Analysen und Informationen über die wirtschaftliche Entwicklung, speziell in Österreich, Euroland und Osteuropa. Das Informationsangebot umfasst:

- Einen Überblick über die wichtigsten Branchen Österreichs.
- Aktuelle Meldungen über Wirtschaftsdaten, Wirtschaftsprognosen und Publikationen der Bank
- Für die Bereiche Österreich, sowie Euroland / International gibt es aktuelle Prognosen sowie die neueste Entwicklung wichtiger Indikatoren und deren Auswirkung auf die Prognosen.
- Der Bereich „Enlargement Briefing“ enthält eine aktuelle Übersicht über den Stand der Beitrittsverhandlungen der EU mit den mittel- und osteuropäischen Ländern, sowie Malta und Zypern.
- Der Bereich Osteuropa gibt nicht nur einen generellen Überblick über Wirtschaftsdaten Mittel- und Osteuropas, sondern auch eine genauere Analyse mit Prognosedaten und Grafiken.

Das Angebot der Deutschen Bank Research beinhaltet eine Länderdatenbank, mit Länderdaten und teilweise ausführlichen Länderanalysen. Soweit vorhanden, können aktuelle Publikationen über einzelne Länder aufgerufen werden.

Im Informationsangebot der DZ Bank sind Daten und Prognosen und Länderanalysen zu über 20 Ländern enthalten. Es werden die jüngsten Entwicklungen in verschiedenen Ländern und Regionen analysiert und kommentiert, z. B.

- Wachstumsprognosen für Asien, Mittel- und Osteuropa
- Länderanalysen für Mittel- und Osteuropa, Asien, den Mittelmeerraum und Lateinamerika.

Es gibt einen Frühindikator für die Konjunktorentwicklungen in der Europäischen Wirtschaftsunion, mit einem Vierteljahr Entwicklungsvorlauf.

Das „Economic Research“ der Dresdner Bank bietet Analysen zur laufenden Wirtschaftsentwicklung und zu den Perspektiven von Industrie und Schwellenländern in ihrer Publikation „Außenhandelsnachrichten“ im PDF-Format an. Unter „Charts und Tabellen“ des „Economic Research“ sind unter anderem aktuelle Finanzmarkt- und Währungsprognosen sowie Daten und Prognosen zu Wachstums- und Inflationsraten von Industrieländern und Emerging Markets zu finden.

Die LBBW bietet Informationen zum Thema Außenhandelsfinanzierung mit Zahlungsbedingungen, Absicherungsmöglichkeiten, ein Kalkulationsmodul für Finanzierungskosten und aktuelle Länderberichte. Die Länderberichte enthalten umfangreiche Länderdaten mit dem Entwicklungsverlauf über mehrere Jahre, Prognosen, Analysen der binnen- und außenwirtschaftlichen Entwicklung und politische Informationen. Ein Angebot für Firmenkunden der KMU besteht aus dem „Europa-Service“, der die Unternehmen bei Investitionen und Handel im Ausland unterstützt und ihnen Beratung zu internationalen Unternehmenskooperationen anbietet.

5.3 Informationen über Unternehmen für Privat- und Firmenkunden

Firmenprofile können für Privatkunden gleichermaßen von Interesse sein, wie für Firmenkunden. Gründe für Privatkunden sind unter anderem die Recherche nach Firmendressen und Ansprechpartnern, Unternehmen als Arbeitgeber, für Produkt- und Preisvergleiche, für Entscheidungen bei der Vermögensanlage, etc.

Für Firmenkunden gilt das Interesse eher zur Wettbewerberbeobachtung, zu Preis- und Angebotsvergleichen und zur Erschließung neuer Produktlieferanten und Kunden.

Die BW-Bank veröffentlicht Firmenportraits in ihrer Kundenzeitschrift InfoInsight. In jeder Ausgabe wird ein Unternehmen portraitiert. Im Onlinearchiv kann auf die Ausgaben des laufenden Jahres zugegriffen werden.

Die Net Bank bietet im Bereich der Börseninformationen Firmenportraits an. Die Unternehmen können alphabetisch aufgelistet. Das Firmenportrait enthält die Anschrift des Unternehmens, die Unternehmensdaten und einen Kurzbericht über Unternehmensbereiche und die Unternehmensentwicklung. Darüber hinaus sind eine Chartanalyse mit Auswahlmöglichkeit zum aktuellem Aktienkurs oder den Daten für drei, sechs, 12, 24 und 48 Monate im Überblick und aktuelle Nachrichten über das jeweilige hinterlegt.

Unter den Börseninformationen der Nord/LB werden Unternehmensportraits mit Informationen zu Firmen mit Firmensitz, Aktionärsstruktur, einer ausführlichen Darstellung der Geschäftsbereiche, Nachrichten zu Geschäftsentwicklungen, Bilanzübersicht und GuV angeboten.

Die West/LB bietet diese Unternehmensportraits unter der Kategorie „Börse Aktuell“ im Bereich „Märkte und Analysen“ an.

6 Ausblick auf die Entwicklungen im Informationsangebot von Banken im Internet

6.1 Der Trend zu personalisierten Webseiten und der Integration interaktiver Beratung

Um die Kunden an das eigene Unternehmen zu binden, bieten immer mehr Banken Finanzportale im Internet an, die individuell auf den einzelnen Kunden abgestimmt sind. Im Finanzportal kann sich der Kunde einen Überblick über seine Finanzen verschaffen, bekommt individuell zusammengestellte Anlageangebote und Anlageinformationen. „Ziel der Personalisierung ist es, dem Kunden individuell zugeschnittene Informationen und Produkte anbieten zu können.“⁸⁵

Der Bankkunde kann von einer für ihn maßgeschneiderten, personalisierten Plattform aus seine Bankgeschäfte und Finanztransaktionen tätigen. Er kann die Entwicklung seiner Aktien täglich aktuell verfolgen und bekommt genau die Informationen, die für ihn von Interesse sind. Neben den eigenen Produkten und Dienstleistungen werden auch Fremdleistungen angeboten, z.B. auch Fonds von Konkurrenten. Das Finanzportal könnte als Einstiegsseite in das Internet voreingestellt werden, so dass der interessierte Kunde bei jedem Zugriff eine aktuelle Informationsübersicht erhält, die er sich selber zusammenstellen kann.

Dannenberg und Salmen beschreiben das Internetangebot von Banken als vier Evolutionsstufen der Internetpräsenz von Kreditinstituten.⁸⁶ Die vier Stufen bestehen aus:

1. Stufe: Statische Informationsdarbietung
2. Stufe: Dynamische Informationsdarbietung durch Datenbankanbindung
3. Stufe: Hinzufügen eines Individualisierungsregelungssystem
4. Stufe: Integration von interaktiven Beratungsmöglichkeiten

Die Banken befinden sich zum Zeitpunkt der Erstellung dieser Arbeit in der dritten Entwicklungsstufe dieses Modells. Die vierte Stufe wäre nach Dannenberg und Salmen mit dem Erreichen einer „...semipersonlichen Beratung via interaktiver Echtzeit-Zweikanal-Beratung sowie zukünftig die 3-D-Online-Beratung im Rahmen eines Multi Channel-Ansatzes, insbesondere im Individualkunden-Segment.“⁸⁷

⁸⁵ Pöttgens, U.; Szinovatz, A.; Klenk, P. [2001]: Die Renaissance des Tante Emma Prinzips.

⁸⁶ Vgl: Dannenberg, M.; Salmen, S. [2002]: Evolution in der vernetzten Welt

⁸⁷ Dannenberg, M; Salmen, S. [2002]: ebenda, S. 87

6.2 Die Auswirkungen der Informationen im Internet

Mit dem umfangreichen Informationsangebot, welches von Banken im Internet für Jedermann abrufbar ist, wird das Wissen zu Allgemeingut. Zuvor stand dieses gesammelte Wissen über die aktuellen Börsenkurse, Gewinnschätzungen, Geschäftsberichten etc. ausschließlich den Anlageberatern der Banken zur Verfügung. Inzwischen ist der Internet-Interessent häufig besser über rentable Anlagegeschäfte informiert als der Berater, der es möglicherweise aus Zeitgründen nicht schafft, das aktuelle Marktgeschehen immer zeitnah zu verfolgen.⁸⁸ Für Banken ändert sich die Rolle als Finanzberater, da sie vermehrt auch Hilfestellung bei technischen und inhaltlichen Fragen im Bereich der Bankabwicklungen im Internet geben sollten.

⁸⁸ vgl. Leber, H. [2001] Das Internet verändert die Kapitalmärkte, S. 183

Glossar

Asset management: Verwaltung von Vermögen für private und institutionelle Kunden. Die Vermögensverwaltung umfasst insbesondere das Management von Fonds und Portfolios mit Anlagen in Renten, Aktien Immobilien und Cash.⁸⁹

Chartanalyse: Technik zur Analyse und Prognose von Kurs- und Zinsverläufen. Bei der chartbasierten technischen Analyse werden im Gegensatz zur Fundamentalanalyse bei der Bewertung von Wertpapieren keine gesamtwirtschaftlichen oder unternehmensspezifischen Daten berücksichtigt, sondern es werden nur der historische Kursverlauf und eventuell erkennbare Formationen untersucht.⁹⁰

Derivate: Finanzinstrumente, die von Basisprodukten abgeleitet werden, z.B. Aktien, Anleihen, Devisen, Indizes. Die Bewertung der Derivate bestimmt sich überwiegend durch Preis, Preisschwankung oder Preiserwartung der zu Grunde liegenden Basisinstrumente.⁹¹

Emerging Markets: Bezeichnung für Börsen in Entwicklungs- und Schwellenländern sowie den Transformationsstaaten des ehemaligen Ostblocks.⁹²

Internet-Banking: Als Internet-Banking bezeichnet man in der Regel die Abwicklung sämtlicher Bankgeschäfte über Direktbanken. Der Zugang zu diesen Banken ist über einen gewöhnlichen Internetbrowser, ohne das eine zusätzliche Zugangssoftware benötigt wird.

Online-Banking: Das Online-Banking im Gegensatz zum Internet-Banking bezeichnet die Kontoführung und die Abwicklung weiterer Finanztransaktionen über Onlinedienste. Der Zugang zu einem Bank-Server erfordert eine spezielle Zugangssoftware, die meist von Online-Anbietern wie T-Online, AOL oder Compuserve stammen. In einigen Literaturquellen werden die Begriffe Online-Banking und Internet-Banking aber auch nicht unterschieden.

Realtime-Kurse: Realtime-(Echtzeit-) Kurse sind Notierungen, die ohne Zeitverzögerung vom Börsenhandel auf Kursschirme oder andere Terminals übertragen werden.⁹³

⁸⁹ BW-Bank: Glossar. Geschäftsbericht 2000

⁹⁰ Net Bank: Börsenlexikon. Unter: <http://www.netbank.de/> (Datum des Zugriffs: 08.10.2002)

⁹¹ BW-Bank: Glossar. Geschäftsbericht 2000

⁹² Net Bank: Börsenlexikon. ebenda

⁹³ Net Bank: Börsenlexikon. ebenda

Literaturverzeichnis

Balz, U. [2000]: Die Konkurrenz im Internet. In: Bank Magazin, 07/2000, S. 38-39

Bank Austria Creditanstalt: Internetstartseite. Unter: <http://www.ba-ca.com/de/index.html> (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

Bayerische Hypo- und Vereinsbank: Internetstartseite. Unter: <http://www.hypovereinsbank.de/pub/home/home.jsp> (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

BW-Bank: Internetstartseite. Unter: <http://www.bw-bank.de/index2.html> (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

BW-Bank [2001] Geschäftsbericht 2000
Unter: http://www.bw-bank.de/bwbank/berichte_00.html (Datum des Zugriffs: 27.09.02)

BW-Bank [2002] Geschäftsbericht 2001.
Unter: http://www.bw-bank.de/bwbank/berichte_01.html (Datum des Zugriffs: 27.09.02)

Commerzbank: Internetstartseite. Unter: <http://www.commerzbank.de/> (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

Commerzbank: Börsenlexikon. Unter: <http://www.commerzbank.de/aktionaere/glossar/glossar.pdf> (Datum des Zugriffs: 09.08.02)

Credit Suisse: Internetstartseite. Unter: <http://www.credit-suisse.ch/de/index.html> (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

Dannenberg, M.; Salmen, S. [2002]: Evolution in der vernetzten Welt – von der elektronischen Visitenkarte zur virtuellen Bankfiliale. In: Die Bank, Ausgabe 02/2002, S. 82 – 87

Die Bank [2002]: Die Top 100 der deutschen Kreditwirtschaft, 07/2002, S. 496 – 498.
Unter: <http://www.die-bank.de/download/072002/thema.pdf>. (Abgerufen am 16.09.02)

Deutsche Bank: Internetstartseite. Unter: <http://group.deutsche-bank.de/ghp/index.html> (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

Deutsche Bank [2001]: Geschäftsbericht 2001. Unter: <http://group.deutsche-bank.de/images/ir/reports/2001deu/pdf> (Datum des Zugriffs: 27.09.02)

Dresdner Bank: Internetstartseite. Unter: <http://www.dresdner-bank.de/> (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

DZ Bank: Internetstartseite. Unter: http://www.dzbank.de/internet_gr/index.jsp (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

DZ Bank [2002]: Geschäftsbericht 2001. Unter: <http://www.dz-bank.de/> (Datum des Zugriffs: 27.09.02)

Geiger, H. [1983]: Sparkssen und Landesbanken/Girozentralen im deutschen Bankensystem. In: Banken. Erfahrungen und Lehren aus einem Vierteljahrhundert 1958 – 1983. Hrsg.v.d. Landesbank Rheinland-Pfalz – Girozentrale. Frankfurt/M. 1983, S. 111 - 121

Hermanns, F. [1991]: Bankneutrale Leistungen. In: Kloten, N.; von Stein, J.H. (Hrsg.): Geld-, Bank- und Börsenwesen. – 38., völlig neu bearbeitete und erweiterte Auflage, Stuttgart 1991, S. 646 – 654

Kiehling, H. [2001]: Das Private Banking der Schweizer Banken. In: Fischges, W.; Heiß, Ch.; Krafczyk, M. (Hrsg.): Banken der Zukunft – Zukunft der Banken. Wiesbaden, 2001, S. 341 – 370.

LBBW: Internetstartseite. Unter: <http://www.lbbw.de/lbbw-start.html> (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

Leber, H. [2001]: Das Internet verändert die Kapitalmärkte: Erkenntnisse aus dem Studium des Aktienhandels und Fondsvertriebs im Internet. In: Fischges, W.; Heiß, Ch.; Krafczyk, M. (Hrsg.): Banken der Zukunft – Zukunft der Banken. Wiesbaden, 2001, S. 179 – 192

Manecke, H. - J.; Seeger, T [1997]: Zur Entwicklung der Information und Dokumentation In: M. Buder; W. Rehfeld; T. Seeger; D. Strauch (Hrsg.) Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. Ein Handbuch für die fachliche Informationsarbeit; 4. Auflage, K. G. Saur, München 1997, Bd. 1, S. 16 - 59

Michelson, M. [1999]: Informationsmanagement in der Kreditwirtschaft: Rahmenbedingungen, Konzepte und Instrumentarien zur Gestaltung der Informationsprozesse in Banken; Berlin, 1999

Michelson, M. [2000]: Einführung in die Wirtschaftsinformation - Vorlesungsskript für die Veranstaltung Wirtschaftsinformation im WS 2000/01 (unveröffentlicht), S. 3

Net Bank: Internetstartseite. Unter: <http://www.netbank.de/NB/viewpage.php> (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

Net Bank: Börsenlexikon. Unter: <http://www.netbank.de/> (Datum des Zugriffs: 08.10.2002)

Nord/LB: Internetstartseite. Unter: http://www.nord-lb.de/d_index.html (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)

- o.V.** [2001a]: Kundenwünsche beim Online-Banking. Unter: www.bankmagazin.de/bp/geld-kredit/daten/studien3-1.htm (Datum des Zugriffs: 24.07.02)
- o.V.** [2001b]: Finanzportale mit Inhalt und Service sind gefragt. Unter: www.bankmagazin.de/bp/geld-kredit/news222.htm (Datum des Zugriffs: 24.07.02)
- Pöttgens, U.; Szinovatz, A.; Klenk, P.** [2001]: Die Renaissance des Tante Emma Prinzips. Bankmagazin, 05/2001, S. 52-53
- Poetzsch, E.** u.a. [2001]: Wirtschaftsinformation. Online - CD-ROM - Internet. In: Materialien zur Information und Dokumentation, Band 15
- Prätsch, J.; Leuthold, D.** [2000]: Kundenorientierung im mittelständischen Firmenkundengeschäft der Banken – Empirische Studie bei Kreditgenossenschaften. In: Dey, G. (Hrsg.) Schriftenreihe des Fachbereichs Wirtschaft der Hochschule Bremen, Band 60
- Scheidl, K.** [1991]: Die Geschäftsbanken. In: Kloten, N.; von Stein, J.H. (Hrsg.): Geld-, Bank- und Börsenwesen. – 38., völlig neu bearbeitete und erweiterte Auflage, Stuttgart 1991, S. 179 – 222
- Schneider, N.** [2000]: Wirtschaftsinformation im World Wide Web. Diplomarbeit an der Fachhochschule Potsdam 2000.
- screenshot Media Solutions GmbH** [2002]: Banken und Sparkassen mangelhaft in der Darstellung ihrer Produkte. Unter: <http://www.bankmagazin.de/bp/geld-kredit/daten/studien20.htm> (Datum des Zugriffs: 29.08.02)
- Siems, S.** [2002]: Outsourcing mit Konsequenz. In: Bankmagazin, 08/2002, S. 42-43
- Stahlknecht, P.** [2002]: Einführung in die Wirtschaftsinformatik. 10. überarbeitete und aktualisierte Auflage, Berlin, Heidelberg 2002
- UBS:** Internetstartseite. Unter: <http://www.ubs.ch/> (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)
- Walter, N.** [1997]: Information als Ressource in der Kreditwirtschaft. In: Buder, M., Rehfeld, W., Seeger, T., Strauch, D. (Hrsg.): Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation – Ein Handbuch zur Einführung in die fachliche Informationsarbeit. 4. völlig neu gefasste Ausgabe, München, 1997, S. 608 - 618
- WestLB:** Internetstartseite. Unter: <http://www.westlb.de/> (Datum des Zugriffs: 04.10.2002)
- WestLB** [2001] Geschäftsbericht 2001. Unter: <http://ui.westlb.de?fSelectedLanguage=2/document/typeindex/cached/0,1585,2-47838-0,00.html> (Datum des Zugriffs: 27.09.02)

Erklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Diplomarbeit selbständig angefertigt habe. Es wurden nur die in der Arbeit ausdrücklich benannten Quellen und Hilfsmittel benutzt. Wörtlich oder sinngemäß übernommenes Gedankengut habe ich als solches kenntlich gemacht.

Ort, Datum

Unterschrift