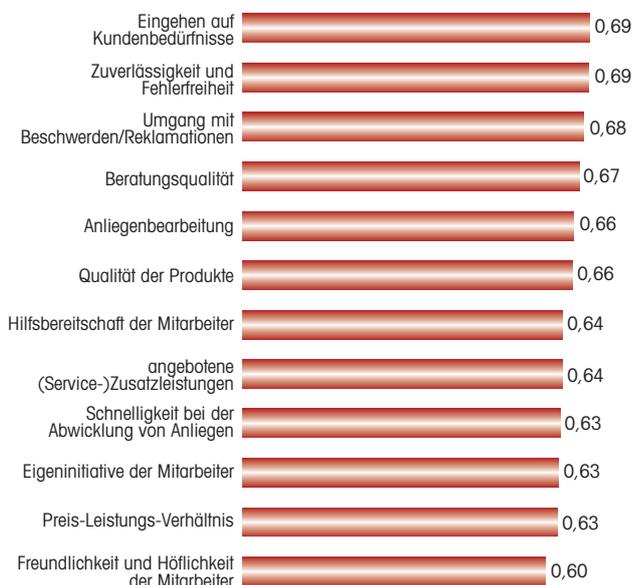


## Daten und Fakten zu Filial- und Direktbanken

### Vor allem das Eingehen auf Kundenbedürfnisse weckt Vertrauen

(Angaben in Prozent)

(Vertrauensbeeinflussende Leistungs- und Serviceaspekte – Filial- und Direktbanken)

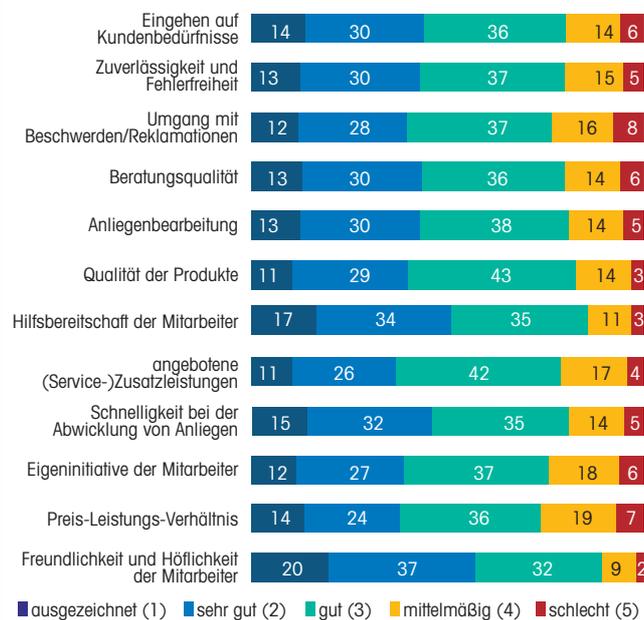


Korrelationskoeffizienten nach Pearson; höchst signifikanter Zusammenhang

Quelle: Servicerating GmbH 2009

### Erfüllen Filial- und Direktbanken diese Aspekte?

(Angaben in Prozent)

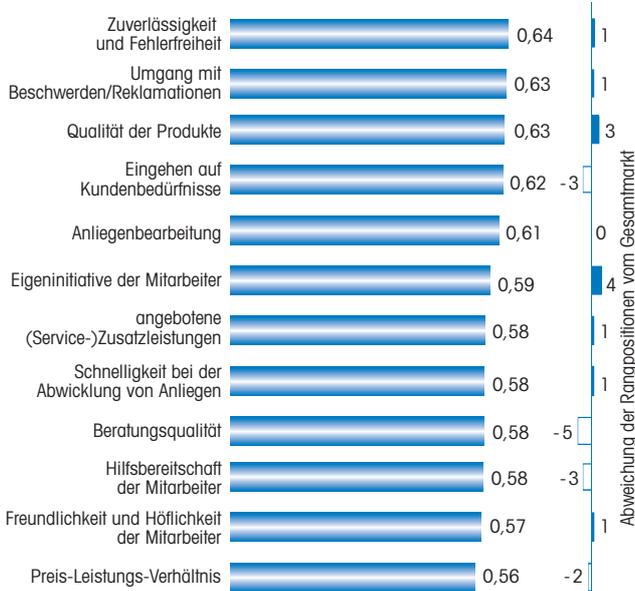


ausgezeichnet (1) sehr gut (2) gut (3) mittelmäßig (4) schlecht (5)  
Quelle: Servicerating GmbH 2009

### Bei Direktbanken steht vor allem Zuverlässigkeit und Fehlerfreiheit im Vordergrund

(Angaben in Prozent)

(Vertrauensbeeinflussende Produkt- und Leistungsaspekte)

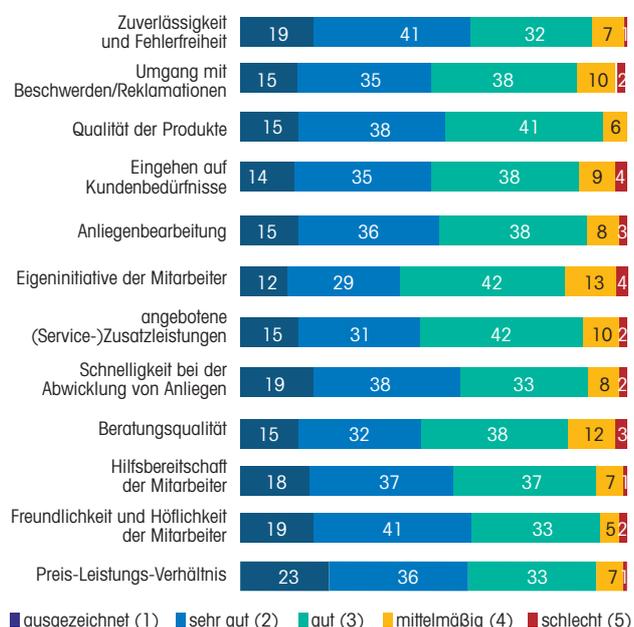


Korrelationskoeffizienten nach Pearson; höchst signifikanter Zusammenhang

Quelle: Servicerating GmbH 2009

### Erfüllen Direktbanken diese Erwartungen?

(Angaben in Prozent)



ausgezeichnet (1) sehr gut (2) gut (3) mittelmäßig (4) schlecht (5)  
Quelle: Servicerating GmbH 2009