

Presentación 7ª Edición



merco MARCAS
Financieras

ANALISIS E INVESTIGACION
Instituto Responsable Realización



EQUIPO

Villafañe & Asociados
CONSULTORES



ANALISIS E INVESTIGACION
Estudios de Mercado, Marketing y Opinión

Director del Proyecto: **Justo Villafañe**
Catedrático de la Universidad Complutense de Madrid

Directores Técnicos: **José María San Segundo**
Eduardo Moreno



Metodología y Ficha Técnica



- ❑ **Universo:** Población bancarizada.
- ❑ **Ámbito:** Nacional.
- ❑ **Muestra:** 2.078 casos, lo que conlleva un error teórico de muestreo del 2,17%, al Nivel de Confianza del 95,5% ($p=q=0.5$).
- ❑ **Distribución muestral:** 1.200 casos: Proporcionales por sexo, edad, tamaño de hábitat y región geográfica y 878 casos: en determinadas zonas para sobrerrepresentar la presencia de las entidades con menor implantación. El número de valoraciones total, entre bancos y cajas, ha sido de 5.195, ya que una misma persona puede valorar más de una entidad.
- ❑ **Tipo de entrevista:** Telefónica (Sistema CATI), con cuestionario semiestructurado, de 15 minutos de duración.
- ❑ **Trabajo de campo:** Realizado en Julio de 2009.
- ❑ **Control de Calidad:** De acuerdo a la Norma UNE-ISO 20252, certificada por AENOR y el Código de Conducta CCI/ESOMAR.



Árbol de variables



Bloques

Valores
Funcionales

Valores
Sociales

Valores
Emocionales

Variables primarias

Calidad

Garantía

Ética

RSC

Relevancia

Identificación

Variables secundarias

Relación
calidad/ precio

Confianza/
recomendación

Comportamiento
ético

Sensibilidad
ecológica

Conocimiento

Reconocimiento
de la identidad

Atención al
cliente

Percepción de
liderazgo

Reciprocidad

Apoyo a causas
sociales

Comunicación

Simpatía

Solvencia*

* Variable incluida en 2008-2009





Ranking de entidades

Ranking 2009 entidades financieras de implantación estatal

1º		La Caixa
2º		Santander
3º		BBVA
4º		Bancaja
5º		Caja Madrid
6º		ING Direct
7º		Sabadell
8º		Banesto
9º		Bankinter
10º		Popular



Ranking 2009 entidades financieras de implantación estatal (evolución 2003-2009)

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
	<u>Posición</u>	<u>Posición</u>	<u>Posición</u>	<u>Posición</u>	<u>Posición</u>	<u>Posición</u>	<u>Posición</u>
La Caixa	1	1	1	1	1	1	1
Santander	3	3	4	6	5	2	2
BBVA	2	2	3	4	3	3	3
Bancaja	-	-	9	3	2	4	4
Caja Madrid	4	4	2	2	4	5	5
ING Direct	-	-	-	8	7	6	6
Banco Sabadell	7	7	6	5	6	10	7
Banesto	5	5	5	10	10	9	8
Bankinter	8	8	7	9	9	7	9
Banco Popular	6	6	8	7	8	8	10



Ranking 2009 entidades financieras de implantación estatal por variables

	Calidad	Garantía	Ética	RSC	Relevancia	Identificación	Solvencia
La Caixa	2º	2º	1º	1º	3º	1º	3º
Santander	4º	1º	8º	4º	1º	3º	2º
BBVA	7º	3º	3º	5º	2º	5º	1º
Bancaja	3º	8º	2º	3º	7º	4º	9º
Caja Madrid	9º	6º	9º	2º	4º	6º	6º
ING Direct	1º	4º	5º	10º	6º	2º	7º
Banco Sabadell	5º	5º	4º	6º	8º	8º	5º
Banesto	8º	7º	6º	8º	5º	9º	4º
Bankinter	6º	10º	10º	9º	10º	7º	10º
Banco Popular	10º	9º	7º	7º	9º	10º	8º



Ranking 2009 entidades financieras de implantación fundamentalmente autonómica

1º	 can	CAN
2º	 CAM <small>Caja de Ahorros del Mediterráneo</small>	CAM
3º	 caixanova	Caixanova
4º	 CAJAMURCIA	Caja Murcia
5º	 CAIXA GALICIA	Caixa Galicia
6º	 Caja Duero	Caja Duero
7º	 iberCaja	Ibercaja
8º	 bbk	BBK
9º	 Unicaja	Unicaja
10º	 kutxa	Kutxa
11º	 Cajasol	Cajasol
12º	CAIXA CATALUNYA 	Caixa Catalunya
13º	 Caixa Penedès	Caixa Penedés
14º	 Caja España	Caja España



Ranking 2009 entidades financieras de implantación fundamentalmente autonómica (evolución 2003-2009)

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
	<u>Posición</u>	<u>Posición</u>	<u>Posición</u>	<u>Posición</u>	<u>Posición</u>	<u>Posición</u>	<u>Posición</u>
CAN	-	-	-	-	1	1	1
CAM	1	3	2	5	3	4	2
CAIXANOVA	5	11	6	8	6	3	3
CAJA MURCIA	-	-	-	-	-	2	4
CAIXA GALICIA	8	4	8	3	9	8	5
CAJA DUERO	9	5	5	2	2	5	6
IBERCAJA	3	1	4	1	4	9	7
BBK	7	9	7	7	11	13	8
UNICAJA	6	8	3	9	10	7	9
KUTXA	2	2	1	4	5	10	10
CAJASOL	-	-	-	-	-	14	11
CAIXA CATALUÑA	4	7	9	10	12	12	12
CAIXA PENEDES	-	-	-	-	-	15	13
CAJA ESPAÑA	11	6	10	6	8	6	14

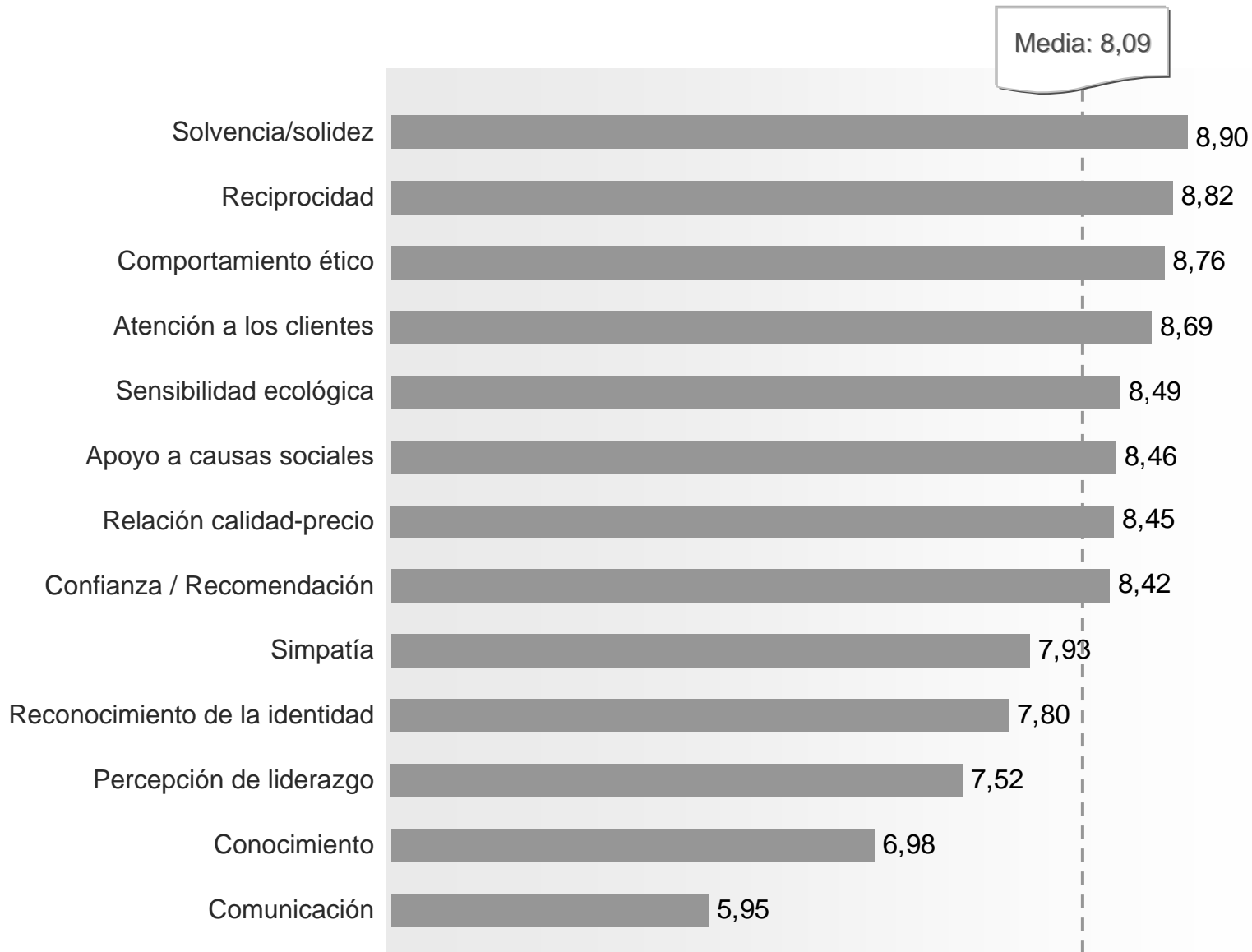




Importancia de los factores de reputación



Importancia de los factores de reputación en el conjunto de entidades



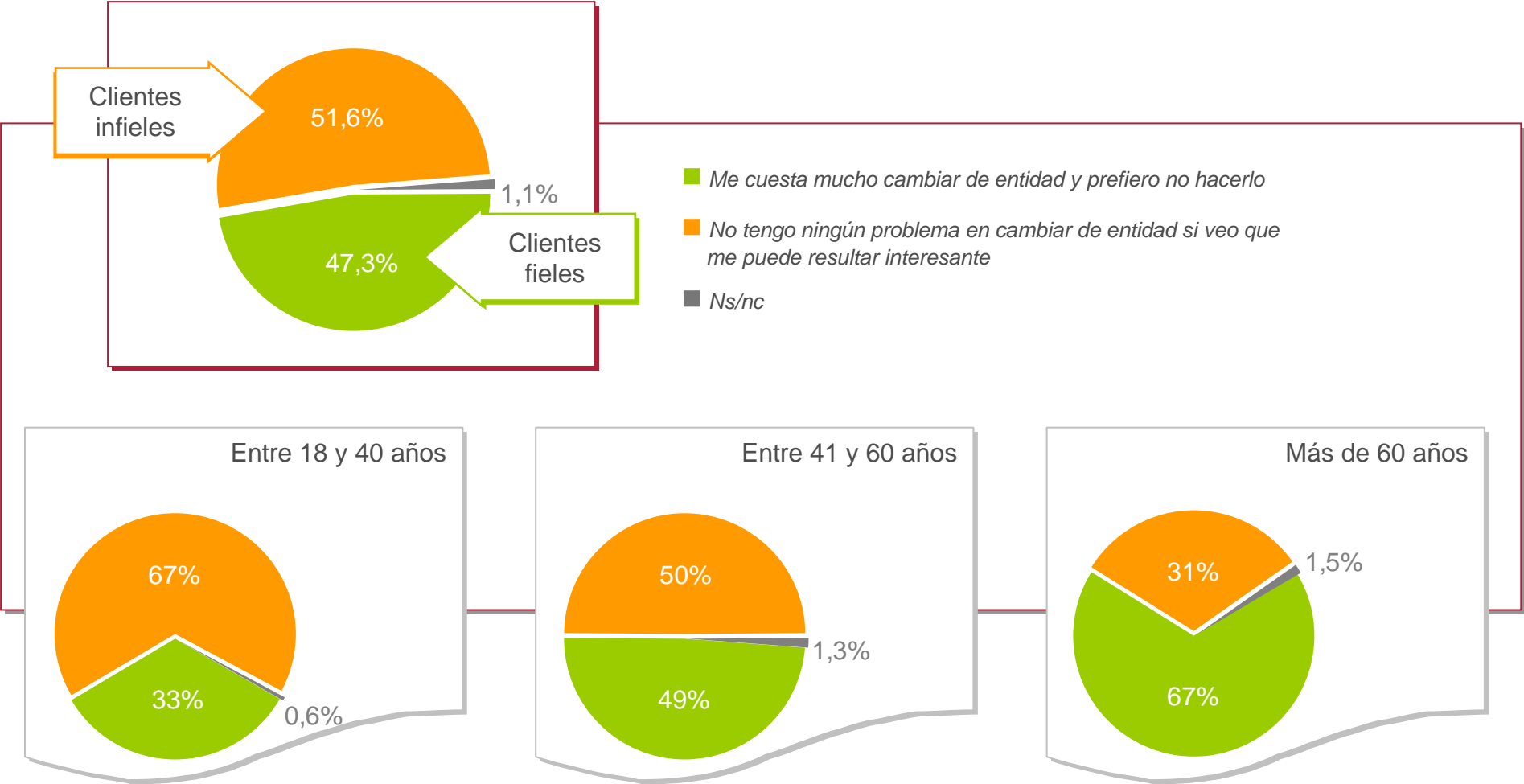


Tipologías de clientes

Tipologías de clientes

Total entidades

Como cliente de una entidad financiera ¿con qué frase se siente más identificado?

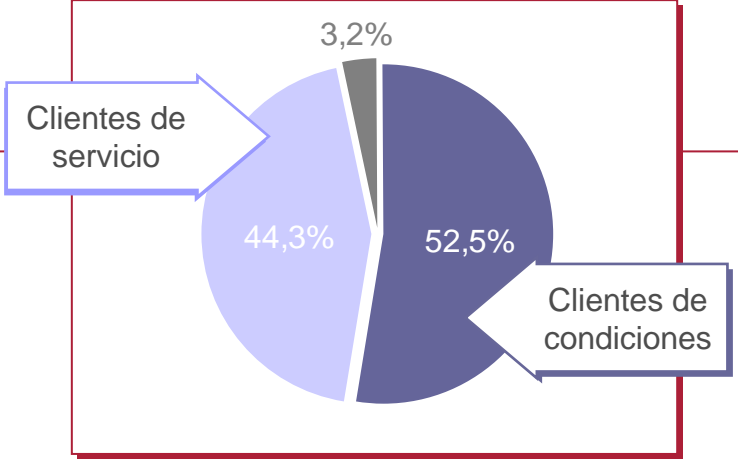


Base: Muestra total

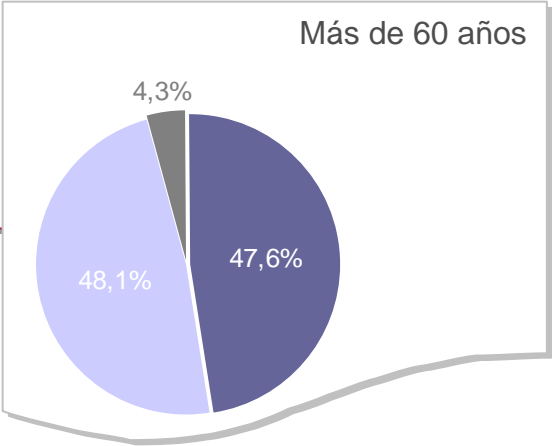
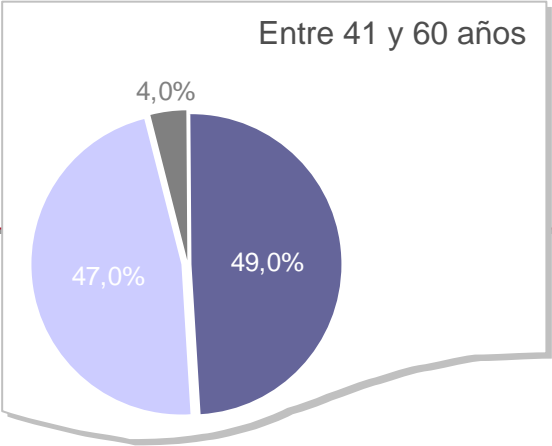
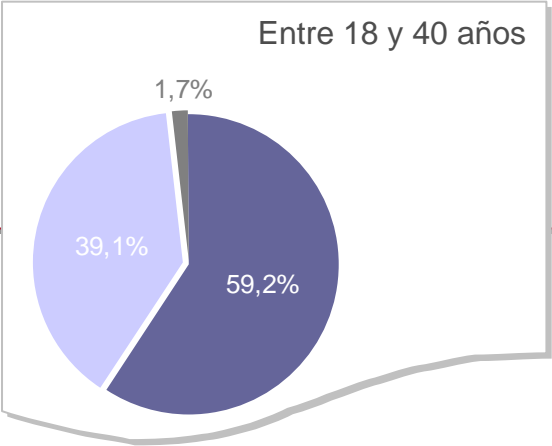
Tipologías de clientes

Total Entidades

Y de las dos que le voy a mencionar a continuación ¿con cuál se identifica más?



- Para mí lo más importantes es tener buenas condiciones en los productos
- Para mí el servicio y la atención del banco o caja son lo más importante
- Ns/nc



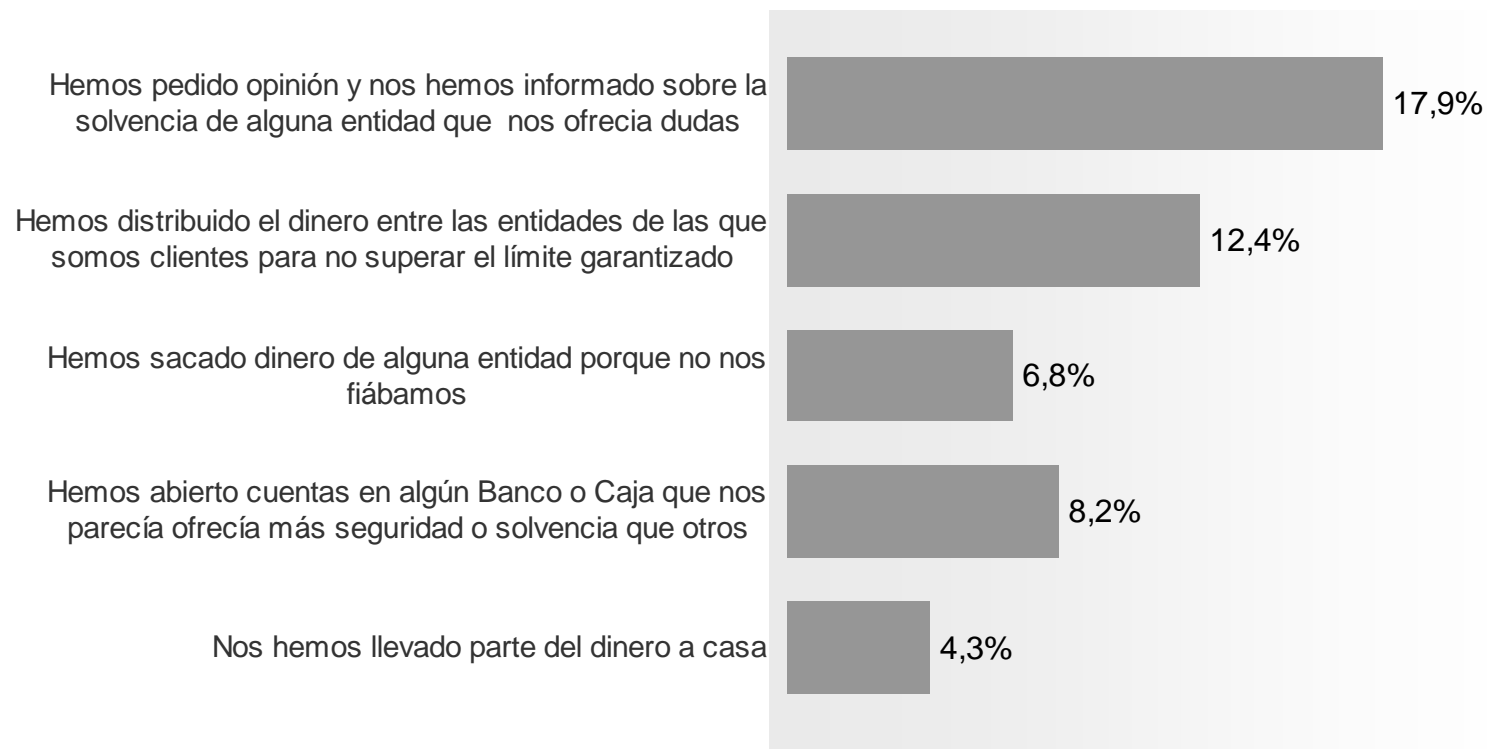
Base: Muestra total



La fusión entre entidades

Reacción ante la crisis financiera: medidas tomadas por los usuarios

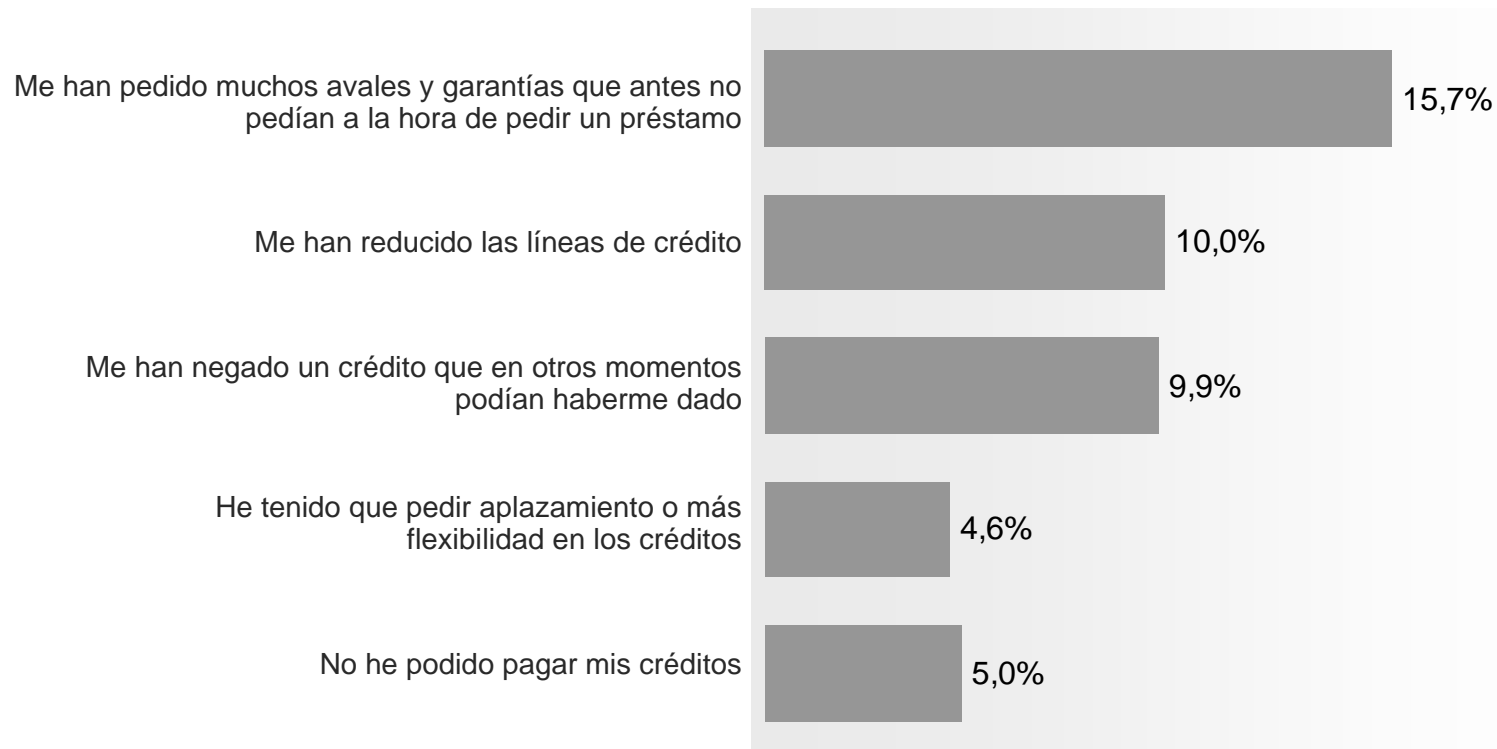
Como consecuencia de la crisis de estos últimos meses cuál o cuáles de las medidas que le voy a leer han tomado usted o su cónyuge en relación con las entidades financieras (Respuesta múltiple)



La realidad de la crisis financiera: el impacto en los usuarios

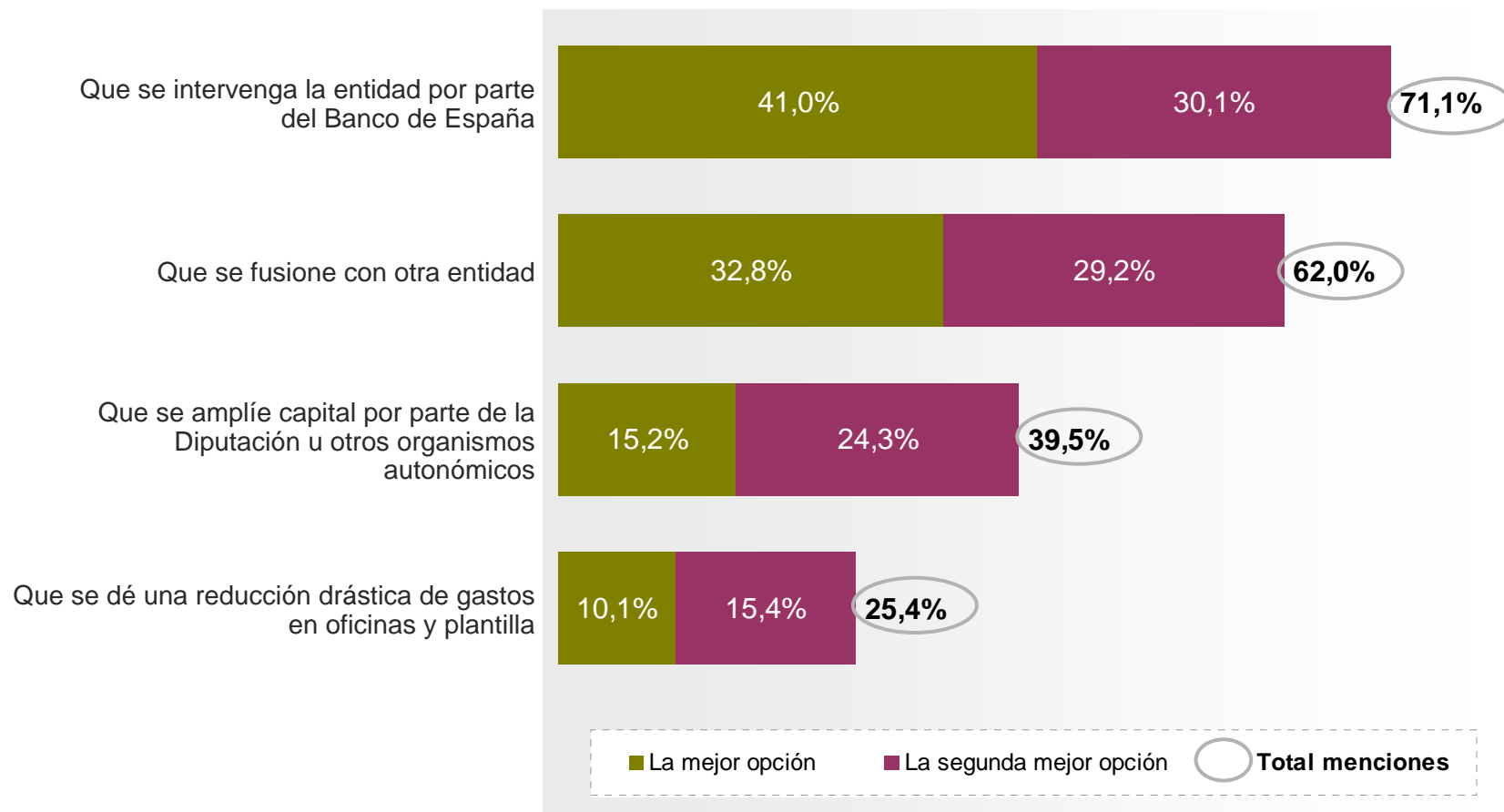
De las situaciones que le voy a señalar a continuación con cuáles se ha encontrado usted últimamente (Respuesta múltiple):

:



Medidas frente a problemas de liquidez o solvencia

Ante la situación de crisis, y suponiendo que algunas entidades financieras de la que usted es cliente tuvieran problemas graves de liquidez o solvencia, ¿cual de las siguientes medidas le parecería mejor? ¿Y en 2º lugar?

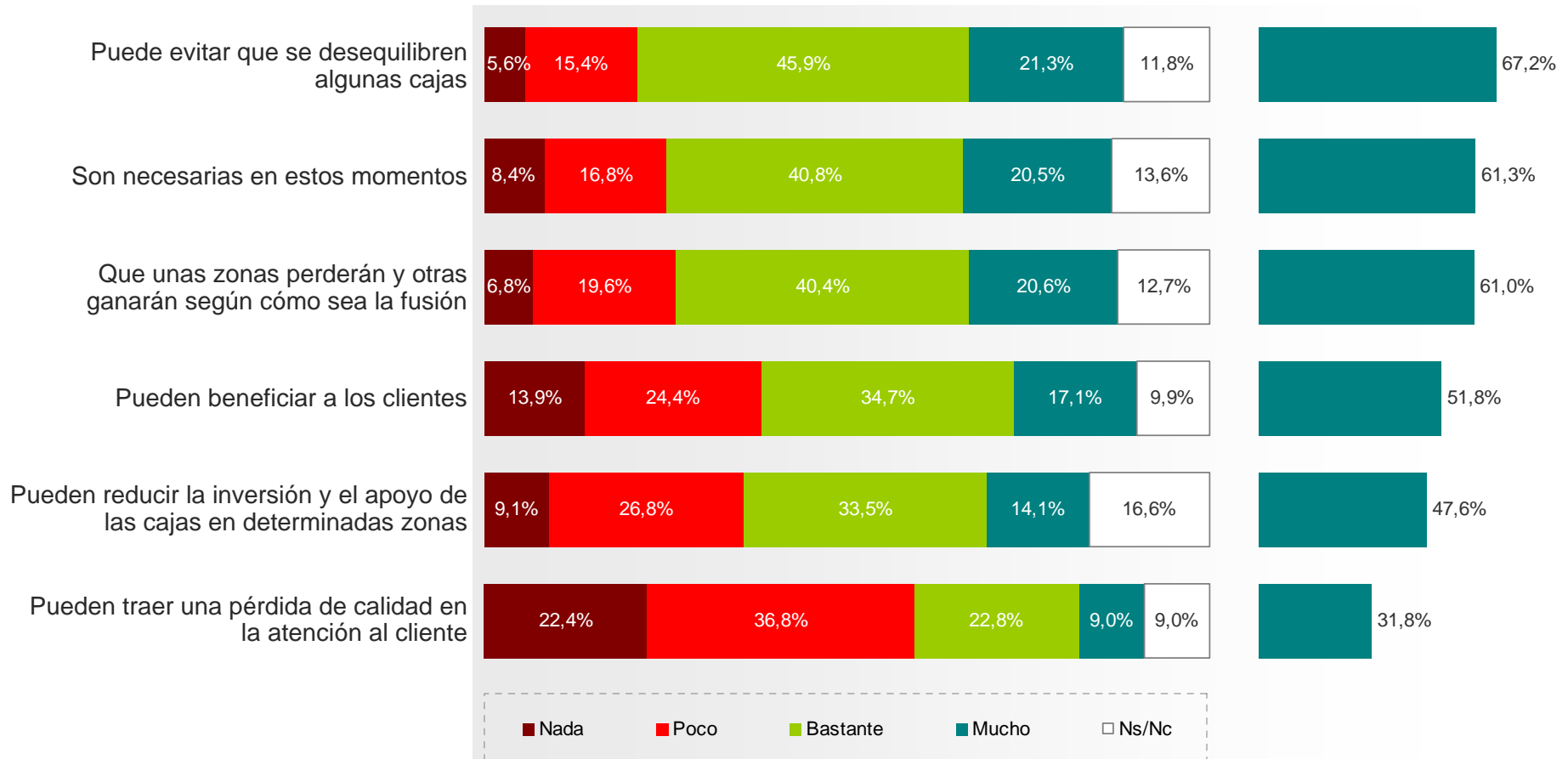


Percepción ante las posibles fusiones de las cajas de ahorros

Como seguramente sabrá últimamente se habla mucho de fusiones entre las cajas de ahorro. En qué medida piensa usted ...

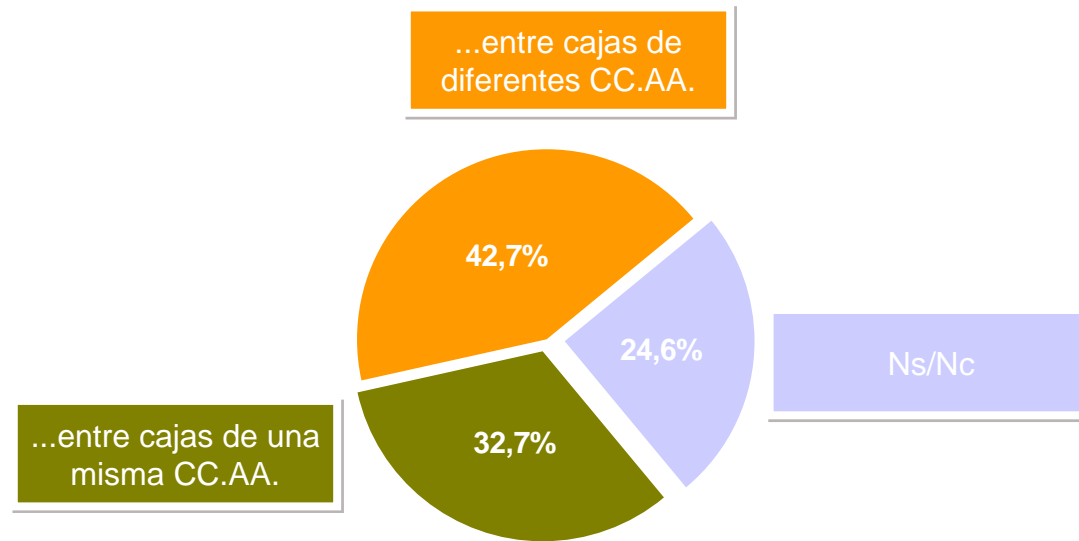
% Frecuencia de las respuestas

Respuestas favorables
(% Mucho + % Bastante)



Fusiones entre cajas de una misma comunidad o diferentes comunidades

¿Usted sería partidario de que las fusiones se hagan exclusivamente?



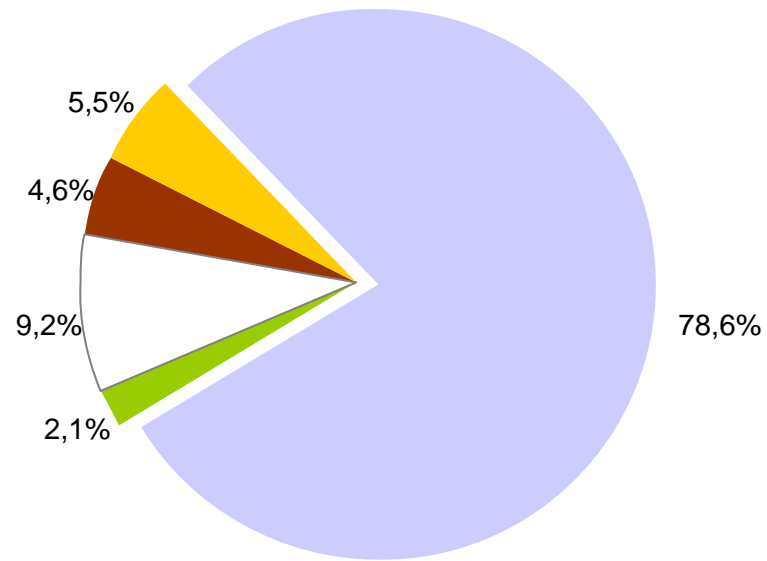
Principales problemas de las fusiones de cajas de distintas CC.AA.

En el caso de fusión de entidades de diferentes CCAA, ¿cuál cree usted que sería el principal problema?



Actuaciones de los usuarios frente a fusiones de cajas de distintas CC.AA.

En caso de que se fusionen las cajas de la que usted es cliente, ¿cuál piensa que sería su respuesta?



■ Dejaría la entidad ■ Trabajaría menos con ella ■ Seguiría igual ■ Trabajaría más □ No sabe / No contesta

