

Según la 7ª edición del ranking mercoMARCAS FINANCIERAS

Los españoles optan por asegurar sus depósitos en entidades bancarias más solventes debido a la crisis

- Los clientes optan por informarse más y distribuir mejor su dinero
- “La Caixa” repite como primera entidad nacional con mejor reputación
- 66% cree que las fusiones podrían evitar el desequilibrio entre cajas

Madrid, 7 de octubre de 2009.- La preocupación de los clientes por la situación financiera ha hecho que el 18% decida informarse mejor sobre la solvencia de las distintas entidades antes de tomar decisiones y que el 12% opte por distribuir su dinero para no superar el límite garantizado.

Así lo reflejan los resultados de mercoMARCAS FINANCIERAS, un estudio que revela desde 2003 cuáles son las entidades financieras nacionales y autonómicas preferidas por la población en base a aspectos como atención al cliente, solvencia, confianza, comportamiento ético, apoyo a causas sociales o identificación.

Por séptimo año consecutivo, “la Caixa” ha sido elegida como la marca financiera de implantación nacional con mejor reputación para más de 2.000 clientes de banca. Le siguen Santander, BBVA, Bancaja, Caja Madrid e ING Direct, que tampoco han variado su posición de 2008, lo que demuestra que la reputación es un valor estable.

En el ámbito de las Cajas de ahorros de implantación fundamentalmente autonómica es Cajanavarra la que ocupa el primer puesto del ranking por tercer año consecutivo, seguida de la CAM, Caixanova y Caja Murcia.

“la Caixa” es la más ética, Santander la más confiable y BBVA la más solvente

Las valoraciones por variables dejan ver los atributos más reconocidos en las diferentes entidades. Así, mientras Santander se lleva la palma en relevancia y confianza, BBVA gana en solvencia, que en 2009 -con la sombra de la crisis sobre el sector- vuelve a ser el aspecto más importante para los clientes.

Por su parte “la Caixa” es la primera en comportamiento ético y RSC -factores cada vez más relevantes para los usuarios de banca- mientras que ING Direct encabeza la relación calidad/precio.

‘La funda del colchón’ vuelve a ser una opción para algunos ahorradores

La falta de credibilidad de algunas entidades ha llevado a un 7% de los encuestados a sacar el dinero que tenían depositado en ellas. El 8% ha preferido abrir cuentas nuevas en aquellos bancos y cajas que les parecían más seguros pero el 4% ha optado por llevarse parte de sus ahorros a casa ante el miedo a una posible quiebra.

Si en algún momento se produjesen problemas de liquidez, más del 70% está a favor de que la entidad afectada sea intervenida por el Banco de España y el 39,5% valora como mejor medida la ampliación de capital por parte del Estado.

Las futuras fusiones entre cajas no inquietan a sus clientes

MercoMARCAS FINANCIERAS 2009 ha querido conocer además la opinión de los clientes de las cajas de ahorros sobre la posible fusión entre entidades y ver hasta qué punto afectaría a su comportamiento como usuarios de productos financieros.

Para Justo Villafañe, director de merco, *“la población bancarizada está mucho más preocupada por cuestiones más cercanas a ella y sus ahorros”*. Por eso, las posibles fusiones entre cajas preocupan más a los banqueros y a los políticos que a la población general, aunque el 67% cree que evitarían desequilibrios.

La mitad de los encuestados piensa que esta medida beneficiaría a los clientes aunque el 30% opina que la calidad del servicio se vería mermada tras la fusión y el 47% que podría reducirse el apoyo a las cajas en algunas zonas. En cualquier caso, más del 78% de los clientes seguirían en su caja aunque se fusionase con otra.

Ranking 2009 de entidades 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

Entidades de implantación autonómica

1º		CAN
2º		CAM
3º		Caixanova
4º		Caja Murcia
5º		Caixa Galicia
6º		Caja Duero
7º		Ibercaja
8º		BBK
9º		Unicaja
10º		Kutxa
11º		Cajasol
12º		Caixa Catalunya
13º		Caixa Penedés
14º		Caja España

Acerca de mercoMARCAS FINANCIERAS

Merco se ha convertido en uno de los monitores de reputación de referencia en todo el mundo. **MercoMARCAS FINANCIERAS** evalúa a las principales entidades de carácter estatal y local.

Para la edición 2009 se ha contado con una muestra de 2.078 casos. La distribución se ha hecho de forma proporcional por sexo, edad, tamaño de hábitat y región geográfica (1.200 casos) y se han añadido 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 ha podido valorar más de una entidad.

Existen dos áreas de investigación del **merco**: **mercoEMPRESA** (**mercoEMPRESAS**, **mercoLÍDERES**, **mercoPERSONAS** y **mercoMARCAS**) y **mercoSOCIEDAD** (**mercoCIUDAD** y próximamente **mercoSANIDAD**). **Merco** está presente en España, Colombia, Chile y Argentina.

www.merco.info

Para más información:

Jerusalem Hernández

91 315 30 65

jerusalem@villafane.com

www.merco.info