Una imagen de marca

El desarrollo económico actúa como motor propulsor de esa relación inevitable que todo ciudadano debe mantener con las Instituciones Financieras. Los españoles no nos hemos escapado de ese contacto, sino que lo hemos incrementado en los últimos tiempos. Sin embargo, las preferencias, a la hora de elegir dónde depositar las cuentas o libretas, se escora hacia las Cajas de Ahorro. Ahí está ese 62% de españoles que eligen las Cajas frente a los bancos, como se pone en evidencia en este análisis, basado en una reciente encuesta de OTR/IS-DINERO.

JUAN DIEZ NICOLAS
y FRANCISCO ALVIRA MARTIN

LA crisis económica ha venido incidiendo de un modo inmediato en el sector industrial y manufacturero español; sin embargo, esta influencia ha sido más lenta en el sistema financiero. Este está atravesando, en los últimos años, importantes transformaciones, tanto por el cambio del contexto legal —introducción de la Banca extranjera y ampliación de las operaciones permitidas a las Cajas de Ahorro—, como por la transformación habida en el marco económico general.

Una relación creciente

Lo que sí se ha transformado y evolucionado ha sido la relación entre el español medio y las instituciones financieras. La relación entre ambos ha ido en crecimiento constante.

Según los sondeos de OTR/IS-DINERO, realizados en octubre, noviembre y diciembre de 1984 y en enero de 1985, los españoles de 18 años, y por encima de esta edad, mantenían una relación con las entidades financieras que se traduce en el hecho de que, al menos, un 50% tenía abierta una libreta o cuenta corriente en una Caja de Ahorros (Confederadas+Caja Postal+Cajas Rurales); otro 15% disponía de una libreta o cuenta en un banco, un 12% optaba por relacionarse, vía cuenta corriente o libreta, con ambas instituciones, y, finalmente, un 23% no establecía ninguna relación con estas instituciones.

Menos depósitos, más clientes

Esta situación contrasta fuertemente con la que se deriva del análisis de los depósitos en Cajas o bancos que, para 1983, y según una publicación de la C.E.C.A., se situaba en 10,6 billones de pesetas en el conjunto de la Banca y en 5,7 billones de pesetas en las Cajas.

Así, pues, según los datos procedentes de los sondeos OTR/IS, un 62% de la población española de 18 y más años son clientes de Cajas, frente a sólo un 27% que son clientes de bancos, y un 23% no son clientes ni de unas ni de otros. Por el contrario, y según los datos de la C.E.C.A., sólo un 35% de los depósitos están colocados en Cajas, frente a un 65% que lo están en bancos.

Datos claves

Tres hechos deben tener en cuenta al interpretar estos datos que, en principio, pueden parecer incongruentes.

En primer lugar, las encuestas de OTR/IS van dirigidas a personas físicas. Por tanto, no recogen la información referida a empresas y personas jurídicas, que son las que, mayoritariamente, se relacionan con los bancos.

Por otro lado, hay que resaltar que la clientela de bancos se nutre en mayor medida de las personas con mayores ingresos. Así, según las encuestas OTR/IS, un 47% de las personas de rentas altas son clientes de bancos frente a sólo un 20% de las personas de rentas

El español de a pie ha venido incrementando en los últimos años su relación con las Instituciones financieras. La libreta y la cuenta corriente son los intermediarios obligados.

bajas. El tercer factor clave es el dato de que los clientes de bancos utilizan los servicios ofrecidos por éstos en mayor medida que los clientes de Cajas. En estas últimas existen, además, numerosas libretas de ahorro que, prácticamente, no tienen movimiento.

Cobro de los servicios

Por otra parte, los datos OTR/IS tampoco pueden coincidir exactamente con los datos sobre número de libretas o cuentas corrientes en Cajas o bancos, ya que cada persona puede tener más de una libreta o cuenta en varias instituciones.

Evidentemente, el reciente acuerdo sobre cobro de los servicios por parte de los bancos provocará, posiblemente, una disminución del número de clientes bancarios, acentuando aún más las diferencias señaladas. Ahora bien, esto no implicará necesariamente una redistribución acusada del volumen de depósitos a favor de las Cajas, ya que las cuentas más afectadas serán, posiblemente, las de menor volumen y movimiento.

Opiniones encontradas

La diferente relación que los espa-

La gran expansión de las Cajas explica parte de su popularidad, que hace que sus fachadas sean una imagen familiar para todos

ñoles mantienen con Cajas y bancos tiene, necesariamente, que influir sobre sus opiniones respecto a unas y otros.

En efecto, en los sondeos mensuales OTR/IS se pregunta habitualmente sobre la imagen social de diferentes instituciones y grupos sociales.

Esta imagen social se mide mediante tres indicadores: conocimiento (porcentaje de entrevistados que opina sobre la institución en cuestión), valoración (media aritmética de las puntuaciones asignadas a cada institución por aquellos que opinan, sobre una escala de 0 a 10 puntos) y dispersión opinática (o grado de controversia, medida por la desviación estándar como porcentaje de esa puntuación media). En base a estos tres indicadores, se preguntó sobre la Banca en septiembre y noviembre de 1984 y

Impresora Electrónica Xerox 2700

IMPRESI

Por su pequeño tamaño y sus grandes prestaciones.

Para impresionar mucho y bien no hay que ser muy grande. Hay que ser como la Xerox 2700.

Una impresora que ocupa un espacio mínimo en su oficina y hace todo lo que Vd. le pida.

Desde componer, paginar y maquetar, hasta reproducir logotipos, esquemas y firmas instantáneamente.

Impresionando por su eficacia y comodidad.

Por su velocidad de impresión.

La impresora electrónica Xerox 2700 le quita el trabajo corriendo.

Su capacidad de respuesta le permite reproducir hasta 12 páginas por minuto y en papel normal.

Para que Vd. ahorre tiempo y gane en comodidad.

Y además, para que quede muy claro, esta impresora tiene una resolución de 90.000 puntos por pulgada cuadrada.

Porque imprime al pie de la letra.

La impresora Xerox 2700 es tan versátil y completa que es capaz de imprimir hasta en 15 tipos de letra diferente y en 11 idiomas distintos.

Para que cada trabajo tenga el tratamiento que se merece.

Y para que el resultado sea siempre el que Vd. espera.

Un 62% de españoles por encima de los 18 años tiene una libreta o una cuenta corriente en una Caja de Ahorros frente a un 27% que la mantiene en un banco.

EL CONSUMIDOR ESPAÑOL Y LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Tiene libreta o c/c. en:	Octubre 84	Noviembre 84	Diciembre 84	Enero 85
— Sólo Caja	49	48	52	51
— Sólo banco	18	15	14	14
— Ambos	12	12	11	12
— No tiene	21	25	21	23
	100 (1.200)	100 (1.200)	100 (1.200)	100 (1.200)

sobre las Cajas en octubre y diciembre del mismo año.

Buena imagen social

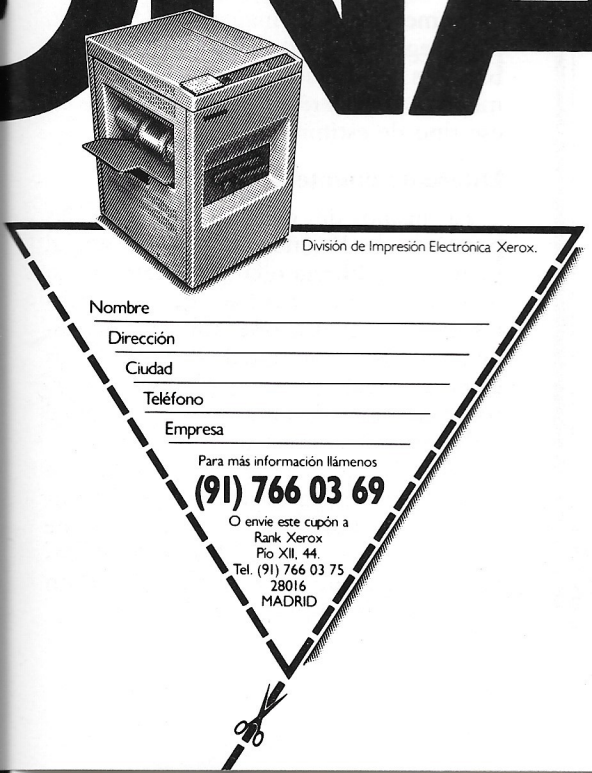
Los resultados para ambas instituciones no pudieron ser más dispares. Aunque las dos son bastante conocidas (más de dos tercios de los entrevistados opinaron sobre los bancos y más de un 80% sobre las Cajas), la valoración de las Cajas fue superior a seis puntos, lo que las sitúa entre las instituciones sociales más valoradas (junto con las Fuerzas de Seguridad del Estado, las Fuerzas Armadas, la Iglesia, Correos y la Prensa). Mientras, la Banca recibió una puntuación media de alrededor de cuatro puntos, lo que la ubica entre las instituciones sociales peor valoradas por la opinión pública (junto con los empresarios, los sindicatos y los partidos políticos). Además, la Banca tiene una imágen social muy controvertida (valoraciones muy altas o muy bajas).

Opiniones encontradas

Por otra parte, un 34% de los entrevistados en octubre afirmaban que «habría que nacionalizar la Banca» frente a un 24% que se mostraban contrarios a hacerlo y un 42% que se declaraban indiferentes o no contestaban. Asimismo, un 42% de los entrevistados en ese mes consideraban que «la Banca no estaba colaborando de manera importante para ayudar a salir de la crisis». Por

RANK XEROX

ONANTE



Porque es adaptable y silenciosa.

La Xerox 2700 es además impresionantemente adaptable.

Se adapta a pre-impresos, permitiéndole a Vd. realizar cualquier modificación o añadido en los mismos.

Y además se adapta a la totalidad de ordenadores existentes como terminal de impresión local o distribuida.

Si a todo esto Vd. le añade que trabaja prácticamente en silencio y que hay un servicio técnico permanentemente a su disposición, pensará como nosotros que la impresora 2700 es impresionante.

Se mire como se mire.

Llámenos. Cambiaremos impresiones.

Xerox, Rank Xerox son marcas registradas de Rank Xerox Limited.

El cobro de los servicios por parte de los bancos puede provocar una pérdida de clientes que opten por trasladarse a las Cajas de Ahorro.

el contrario, un 22% creía que sí colaboraba y un 36% se mostraba indiferente o no contestaba.

Eficacia y servicio

No parece, pues, existir duda respecto a la mejor imagen social de las Cajas frente a la Banca.

En efecto, aunque alrededor de un tercio de los entrevistados opinan que Cajas y bancos dan un servicio igual a los clientes, la diferencia entre quienes creen lo contrario fue, en ambos sondeos, de alrededor de 25 puntos porcentuales, lo cual es extraordinariamente significativo, tanto desde la perspectiva puramente estadística como desde la perspectiva sociológica. Más concretamente, la opinión pública cree que las Cajas dan mejor servicio que la Banca en cuanto a atención del personal, facilidades para préstamos, rapidez y eficacia, e incluso respecto al interés que conceden a los depósitos. Y ello, como es fácil comprobar, con independencia de cuál sea la realidad objetiva.

Cuestión de ingresos

Estas diferencias tan grandes de imagen social responden, entre otras razones, a que las clases populares tienen menos contacto con la Banca, mientras que sí lo tienen con las Cajas, como ponen de relieve también los sondeos OTR/IS; y a que dichas clases populares son mucho más numerosas que las altas.

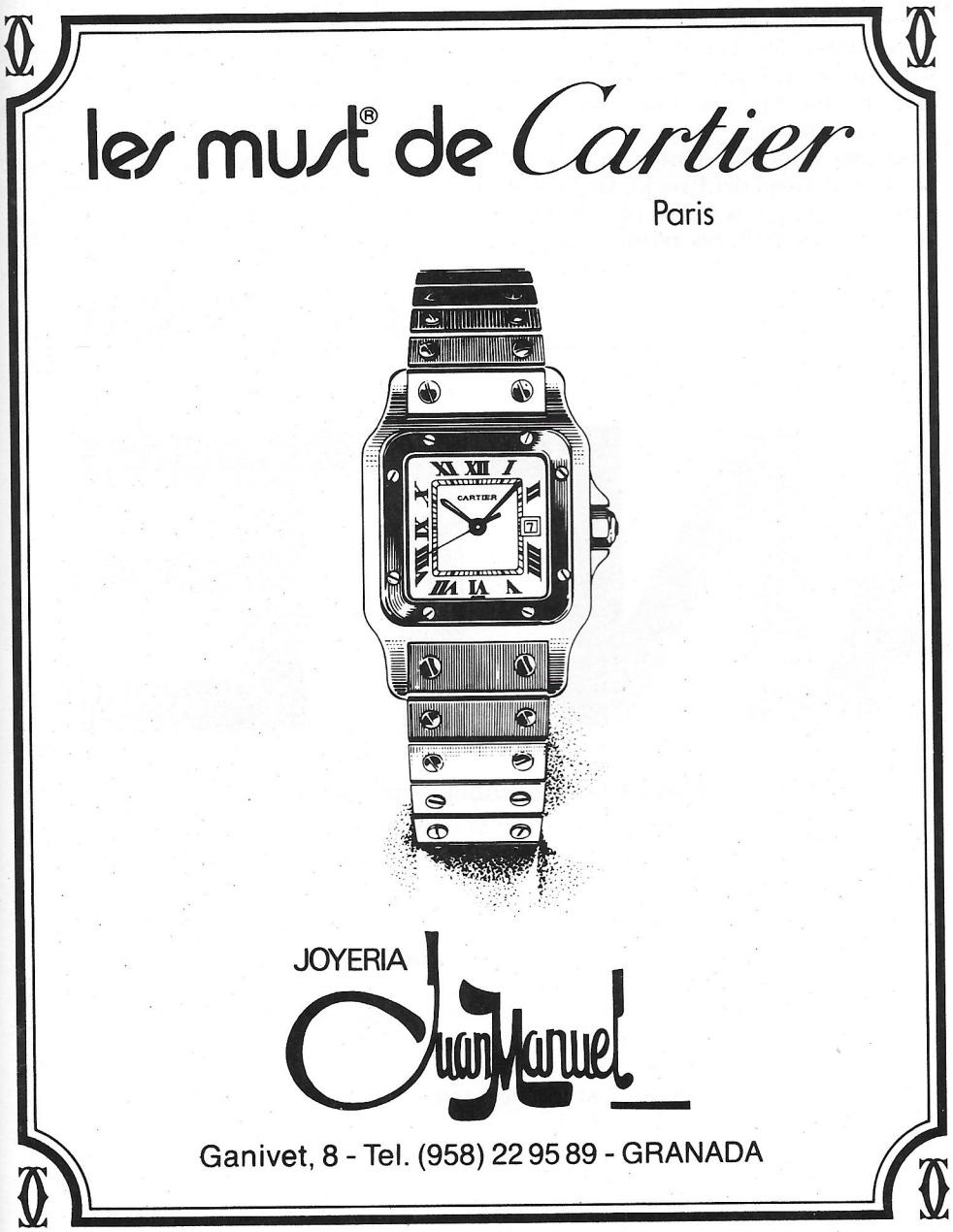
En efecto, los diferentes sondeos muestran que la proporción de entrevistados de ingresos bajos (menos de 50.000 pesetas mensuales por hogar) es de alrededor del 40%, mientras que sólo un 13% pueden ser considerados de ingresos altos (más de 100.000 pesetas mensuales por hogar). Precisamente, se ha comprobado, en múltiples ocasiones, que la imagen social de la Banca es algo mejor en los sectores de ingresos altos y algo peor entre los de menor poder adquisitivo.

Tampoco parece que la fórmula de hacer regalos en los depósitos a plazo haya mejorado la imagen de la Banca, pues según el sondeo OTR/IS de octubre, los entrevistados preferían en su mayoría un interés más alto en lugar de ese tipo de estímulos.

Diferente clientela

El hecho de que un 62% de las personas de 18 años y más posean, al menos, una libreta o cuenta corriente en una Caja de Ahorros hace que los clientes de estas instituciones financieras provengan casi por igual de todos los estratos sociales, aunque se observa cierto predominio de personas de más edad y de rentas bajas y medias.

Entre la clientela de bancos, como ya se ha señalado, la característica diferencial es su pertenencia a sectores de rentas medias y altas. En general, las Cajas acogen un tipo de clientes de un espectro más amplio, más popular.



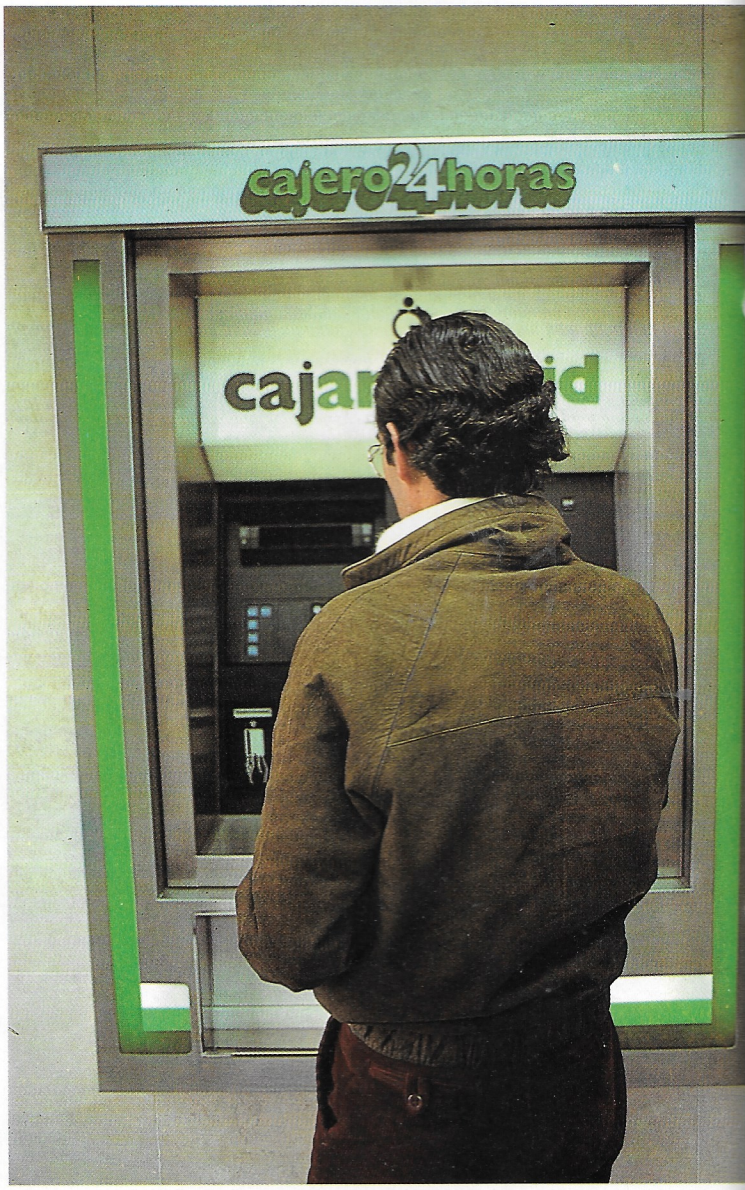
Harinas y Sémolas

Ochocientos mil Kg. diarios de harina y sémolas elaborados en máquinas esterilizadas y con la técnica más moderna, en el complejo harinero mayor de España.

Antonio MARIN PALOMARES
FABRICA DE HARINAS Y SEMOLAS

Tels. (953) 69 49 00/04/08
Dir. Telg. HARIMAR
Telex: 28250-HARIM-E
Apartado, 47
LINARES (Jaén)

Junto con las Fuerzas Armadas, las de Seguridad del Estado, la Iglesia, Correos y la Prensa, las Cajas de Ahorro son la institución social más valorada.



Una ventanilla es imprescindible para terminar el mes.

Los españoles que optan por acogerse a los servicios de ambas instituciones, 12%, presentan una serie de rasgos comunes.

En primer lugar, son mayoritariamente hombres, su edad oscila entre los 30 y los 49 años y pertenecen a sectores de rentas altas.

El último grupo, el de los españoles que no disponen de ninguna cuenta o libreta ni en Cajas ni en bancos, el 23% del sondeo, son, generalmente y en su mayoría, mujeres y jóvenes y su extracción corresponde a las rentas más bajas. D