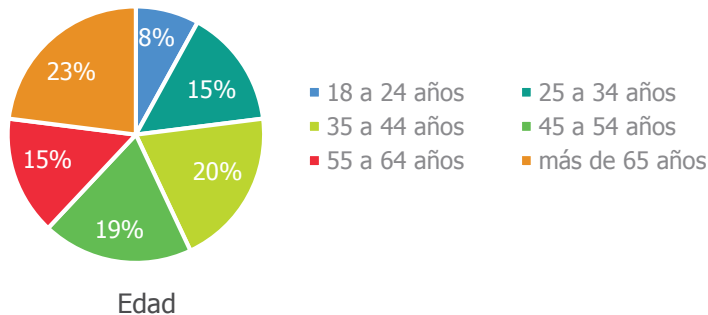
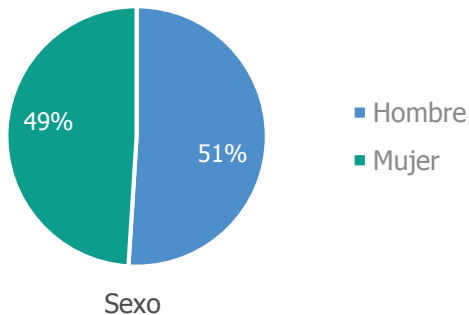


Informe Calidez & Competencia en Banca y Seguros del mercado español



Muestra y recopilación de datos

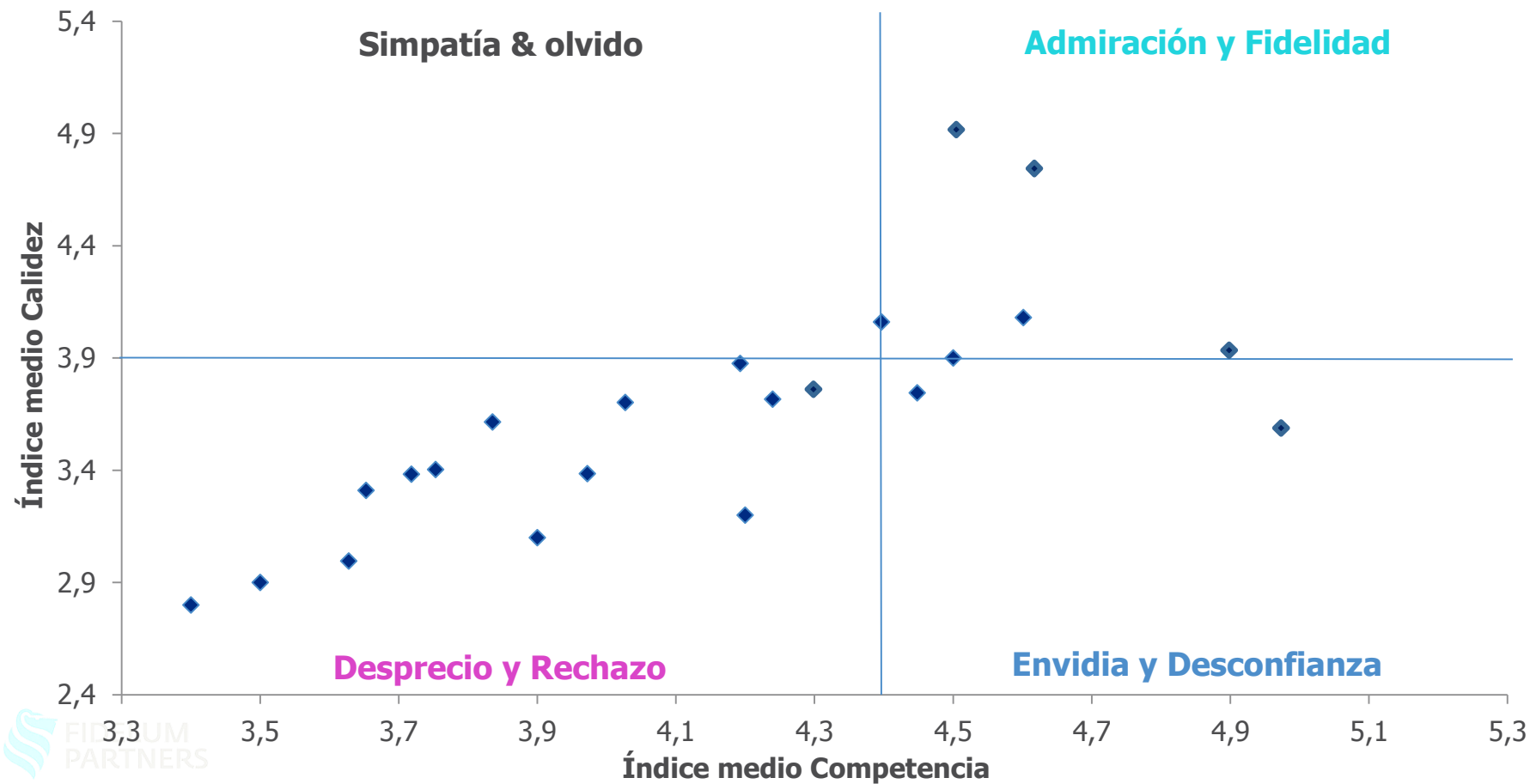
- **1.013 respuestas** entre colaboradores >18 años del panel de Grass Roots.
- Trabajo de campo realizado entre el **24 de Julio y el 11 de Septiembre 2017**.
- Este estudio presenta un **margen de error de $\pm 3.1\%$** en un **nivel de confianza del 95%**.
- El perfil medio de los encuestados es de una persona de 48 años, con ingresos anuales de 24.700€, de éstos 1/3 cuenta con estudios universitarios y un 17% con estudios de post-grado.



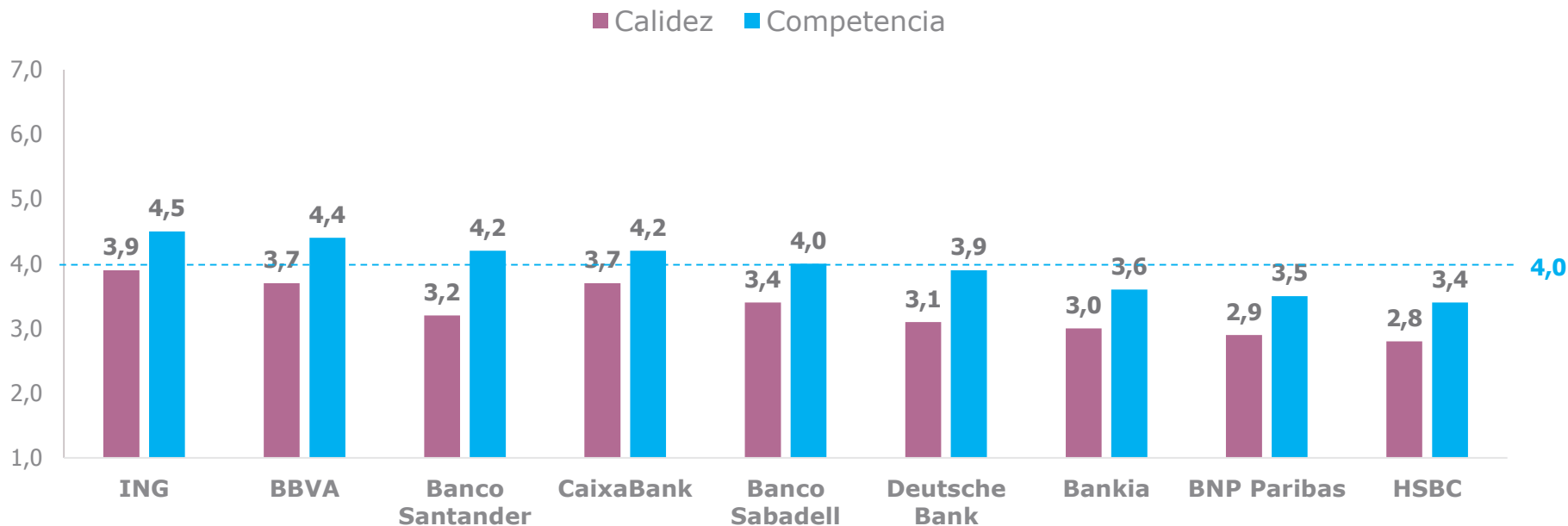
Familiaridad marcas Banca & Seguros

¿Cuál es su grado de familiaridad con cada una de las siguientes compañías? Escala 1-7	Total %	Hombre %	Mujer %	Edad 18-34 %	Edad 35-54 %	Edad 55+ %
Banco Santander	85%	85%	85%	81%	81%	92%
BBVA	78%	78%	77%	80%	78%	77%
Mapfre	74%	80%	69%	77%	78%	69%
CaixaBank	73%	74%	72%	74%	70%	76%
ING	72%	76%	68%	73%	78%	65%
Sanitas	65%	69%	61%	66%	67%	62%
Bankia	63%	65%	61%	67%	68%	55%
Deutsche Bank	56%	56%	56%	45%	57%	63%
Banco Sabadell	55%	56%	53%	59%	58%	49%
Adeslas	55%	49%	61%	62%	68%	37%
Mutua Madrilená	54%	56%	52%	57%	63%	43%
Seguros Santalucia	53%	54%	53%	55%	61%	44%
Generali	48%	51%	46%	55%	51%	40%
Liberty Seguros	43%	48%	38%	43%	49%	37%
Asisa	41%	39%	44%	40%	52%	32%
BNP Paribas	30%	28%	31%	16%	31%	36%
HSBC	28%	26%	29%	22%	27%	32%

Banca & Seguros – Mapa de percepciones

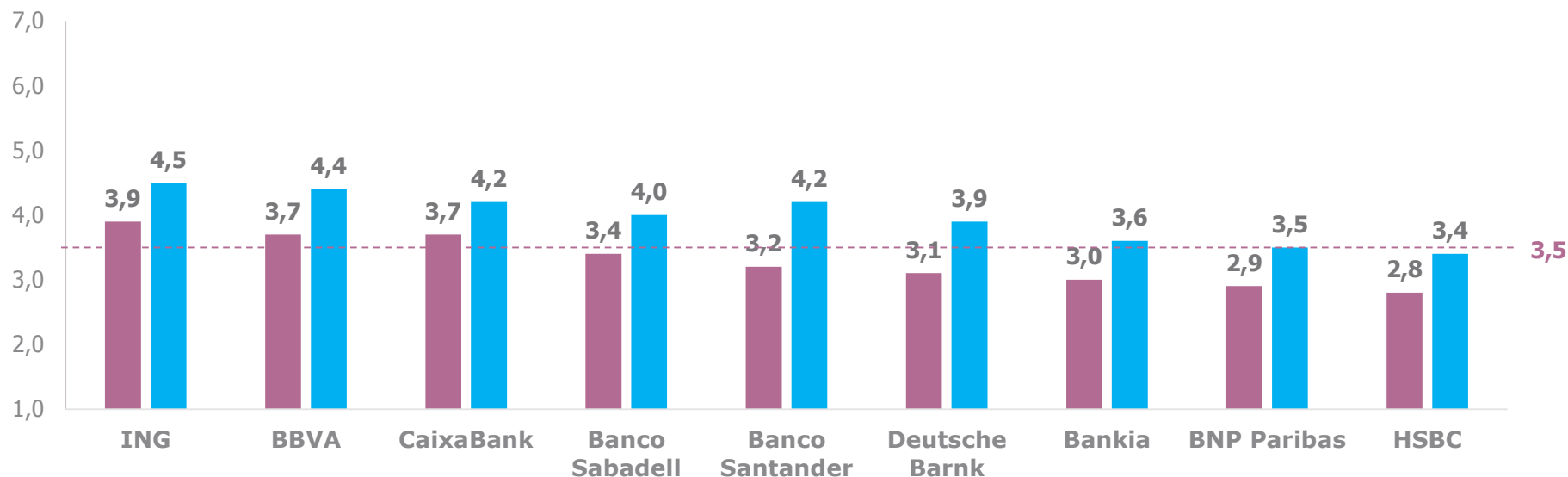


Banca: percepciones calidez & competencia



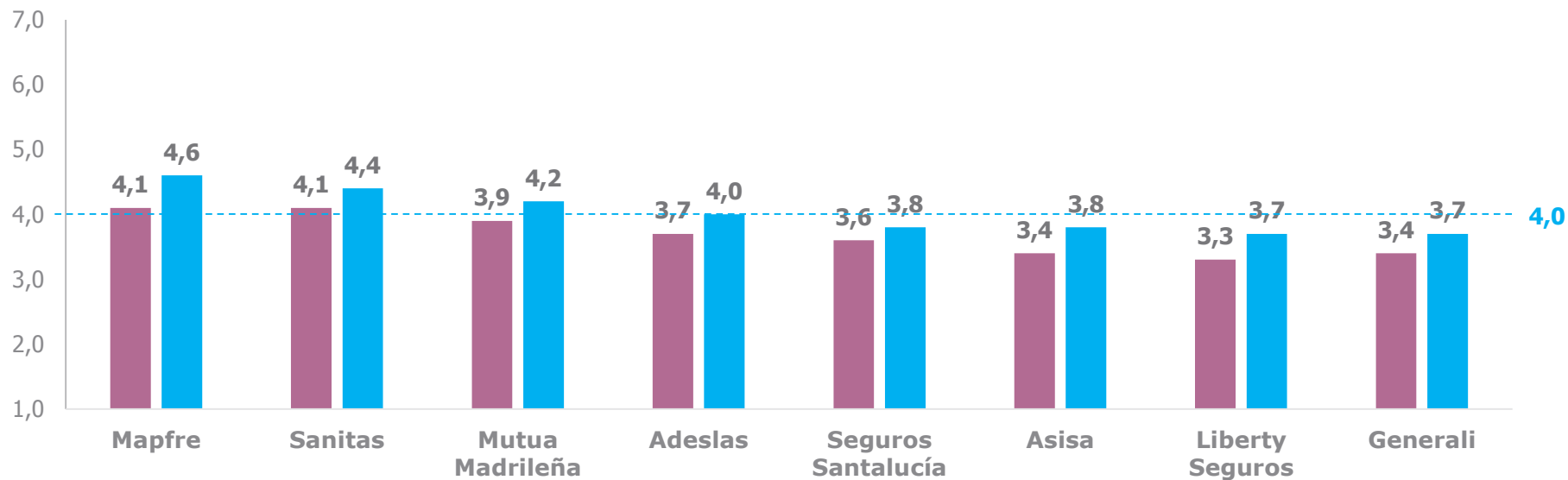
Banca: percepciones calidez & competencia

■ Calidez ■ Competencia



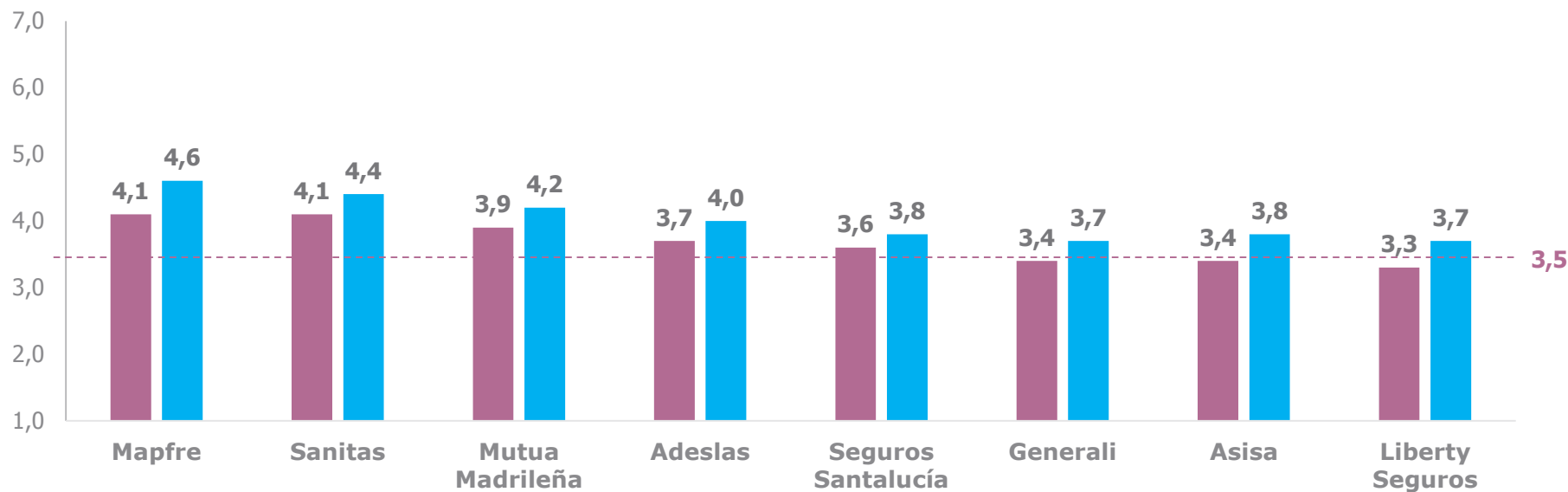
Seguros: percepciones calidez & competencia

■ Calidez ■ Competencia

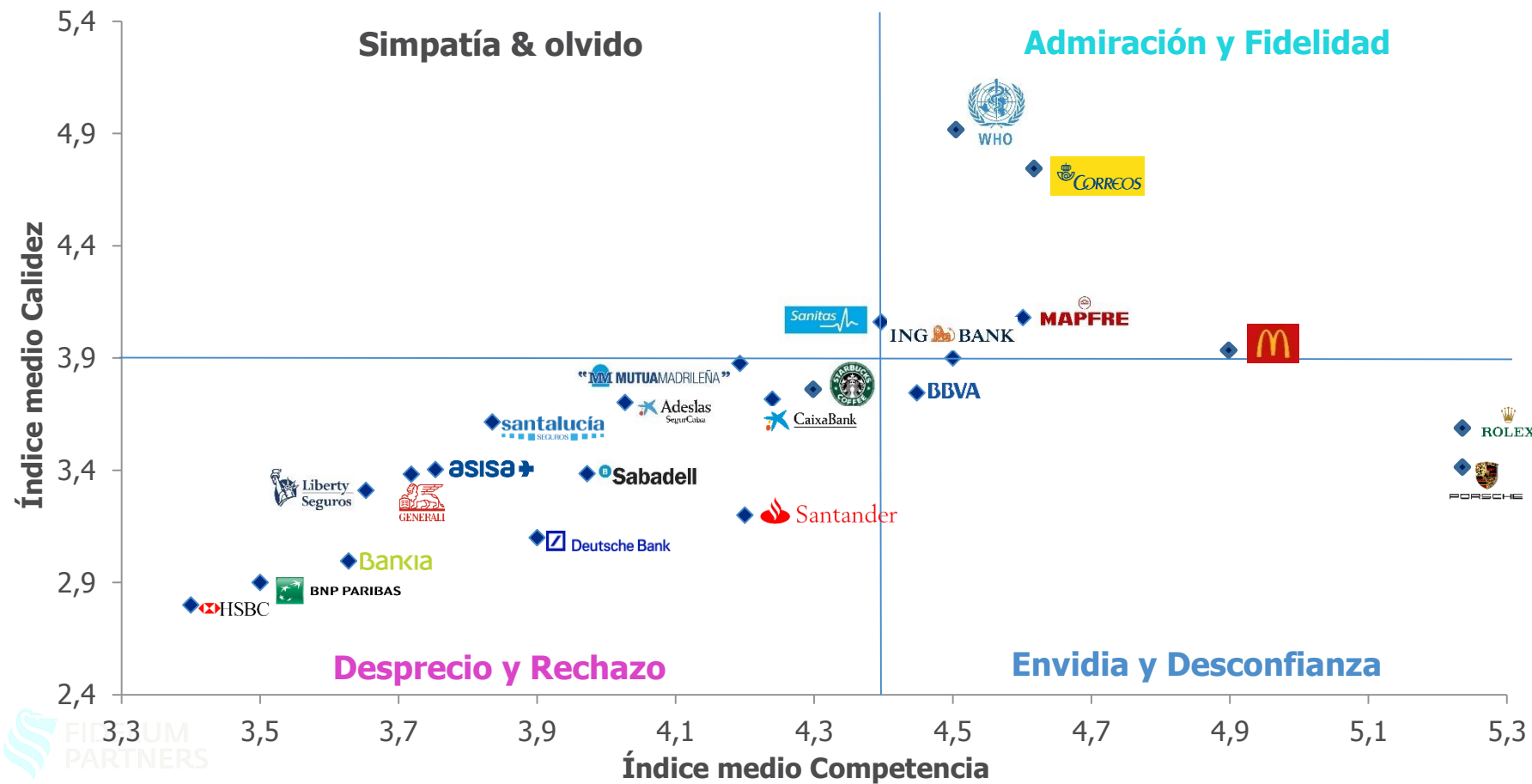


Seguros: percepciones calidez & competencia

■ Calidez ■ Competencia



Banca & Seguros – Mapa de percepciones



- Banca & Seguros: Intención de compra

¿Cuál es la probabilidad de que realice una compra, en cada una de estas compañías, la próxima vez que le surja una necesidad de adquirir el tipo de productos o servicios que ofrecen? Escala 1-7	Total	Hombre	Mujer	Edad 18-34	Edad 35-54	Edad 55+
Mapfre	3.7	3.9	3.6	4.0	3.5	3.9
ING	3.5	3.3	3.6	3.4	3.9	2.9
Banco Santander	3.4	3.6	3.2	3.2	3.2	3.8
BBVA	3.4	3.6	3.3	3.7	3.2	3.5
CaixaBank	3.4	3.7	3.2	3.5	2.8	4.1
Mutua Madrilenia	3.3	3.5	3.2	3.2	3.2	3.6
Adeslas	3.1	3.0	3.1	3.6	2.9	2.9
Banco Sabadell	2.9	3.0	2.8	3.0	2.5	3.2
Seguros Santalucia	2.9	3.0	2.8	3.0	2.6	3.1
Sanitas	2.9	2.7	3.1	3.5	3.0	2.5
Asisa	2.9	3.0	2.8	2.9	2.5	3.3
Generali	2.8	2.6	2.9	3.1	2.7	2.6
Bankia	2.7	2.9	2.5	2.3	2.2	3.4
Liberty Seguros	2.7	2.7	2.6	2.9	2.5	2.7
Deutsche Bank	2.2	2.1	2.2	1.8	2.0	2.6
HSBC	1.8	1.7	1.9	1.8	1.7	2.0
BNP Paribas	1.8	1.6	2.0	1.7	1.7	2.1

- Banca & Seguros: Fidelidad a la marca

¿Con qué grado de firmeza siente <u>más preferencia</u> por estas compañías cuando le surge alguna necesidad de utilizar el tipo de producto o servicio que ofrecen? Escala 1-7	Total	Hombre	Mujer	Edad 18-34	Edad 35-54	Edad 55+
Mapfre	3.8	3.7	3.8	4.0	3.6	3.7
ING	3.6	3.4	3.8	3.4	3.9	3.3
BBVA	3.5	3.7	3.3	3.8	3.1	3.8
CaixaBank	3.4	3.8	3.1	3.5	2.7	4.1
Mutua Madrileña	3.3	3.4	3.3	3.3	3.2	3.4
Banco Santander	3.2	3.3	3.1	3.1	2.9	3.6
Sanitas	3.2	3.0	3.4	3.6	3.2	2.9
Adeslas	3.2	2.9	3.4	3.5	3.0	3.1
Banco Sabadell	3.1	3.2	3.0	3.1	2.6	3.5
Seguros Santalucia	3.0	3.0	2.9	3.0	2.9	3.0
Asisa	3.0	3.1	3.0	3.1	2.7	3.3
Generali	2.8	2.7	2.9	3.1	2.8	2.7
Deutsche Bank	2.7	2.8	2.6	2.3	2.4	3.1
Bankia	2.7	3.0	2.5	2.5	2.2	3.4
Liberty Seguros	2.7	2.6	2.8	2.9	2.6	2.7
BNP Paribas	2.2	2.0	2.3	2.0	2.0	2.4
HSBC	2.2	2.1	2.3	2.1	2.0	2.6

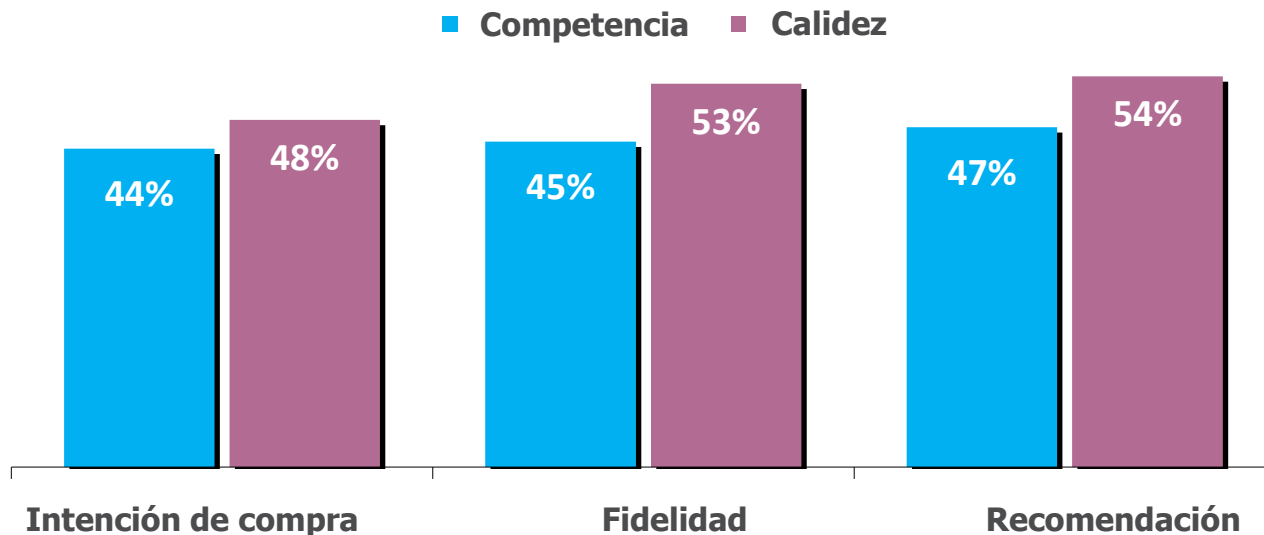


- Banca & Seguros: Recomendación

¿Cuál es el grado de probabilidad de que recomiende cada una de estas compañías a un amigo o compañero de trabajo? Escala 1-7	Total	Hombre	Mujer	Edad 18-34	Edad 35-54	Edad 55+
Mapfre	4.8	5.1	4.5	4.8	4.1	5.5
ING	4.3	4.3	4.3	3.8	4.5	4.3
BBVA	4.0	4.4	3.6	4.4	3.3	4.5
CaixaBank	3.9	4.6	3.2	4.0	2.6	5.2
Sanitas	3.9	4.0	3.8	4.1	3.4	4.2
Mutua Madrileña	3.7	3.9	3.5	3.7	3.4	4.1
Banco Santander	3.5	3.6	3.5	3.3	2.9	4.4
Adeslas	3.5	3.2	3.8	4.1	3.3	3.5
Banco Sabadell	3.2	3.5	3.0	3.3	2.5	4.0
Seguros Santalucia	3.2	3.2	3.2	3.3	2.8	3.4
Bankia	3.0	3.6	2.5	2.5	1.7	4.6
Generali	3.0	3.0	3.0	3.4	2.6	3.1
Asisa	3.0	3.1	2.9	3.3	2.7	3.0
Liberty Seguros	2.8	2.8	2.8	3.1	2.5	3.0
Deutsche Bank	2.0	2.0	2.0	1.4	1.7	2.7
HSBC	1.4	1.1	1.7	1.2	1.2	1.8
BNP Paribas	1.3	1.1	1.4	1.1	1.2	1.5

Impacto de la calidez y competencia en el comportamiento del cliente

Banca y Seguros: Correlación entre calidez y competencia & comportamiento





¡GRACIAS!

SONSOLES MARTIN

Director de Negocio

Sonsoles.martin@grassroots.es

615391743