



La clientela de Liberbank apoya la fusión más que la de Unicaja

La integración de los bancos asturiano y andaluz logra mejores opiniones que la de Caixabank y Bankia, según un estudio

Oviedo, Javier CUARTAS

Los clientes de Liberbank son más favorables en general que los de Unicaja a la fusión que van a protagonizar ambos grupos a fines de este semestre, y, en conjunto, los usuarios de las dos entidades son más proclives a la integración de lo que lo son los de Caixabank y Bankia con la unión que estos dos bancos acaban de materializar. Así se desprende de la novena edición del estudio anual de la consultora EMO Insights International sobre la vinculación emocional de los usuarios con sus entidades financieras en España.

Según este estudio, los clientes de Liberbank se caracterizan por tener opiniones más extremas (a favor y en contra) sobre la operación que los de Unicaja Banco, entre los que pesa de modo más acusado la indiferencia, en unos casos, y la ausencia de opinión, en otros. Con todo, y aun contabilizando también más recelos entre los usuarios de Liberbank que entre los de Unicaja, el saldo neto de las opiniones es más favorable a la fusión en el banco asturiano que en el andaluz.

Según el estudio, el 31% de los clientes de Liberbank consideran que la operación es positiva o muy positiva. Se trata de una posición que supera en casi ocho puntos porcentuales a la de los clientes de Unicaja (23,3%) que comparten el mismo parecer. El sector contrario a la fusión por juzgarla negativa o muy negativa es también más acu-

sada en Liberbank. Mantienen esta opinión el 19,5% de los encuestados frente al 13,3% de los clientes de la entidad malagueña.

Aun así, las opiniones favorables a la integración rebasan en

11,5 puntos porcentuales a las percepciones pesimistas en el caso de Liberbank y en 10 puntos entre la base de clientes de Unicaja. Quienes manifiestan indiferencia suman el 23% de los de Liberbank y el 33,3% de los Unicaja, y quienes carecen de opinión representan el 30% en el grupo andaluz y el 26,4% en el asturiano.

La absorción de Bankia por Caixabank es vista con un significativo mayor recelo por los usuarios de ambos grupos: la integración, ya materializada, es percibida de modo negativo o muy negativo por más del 30% de su clientes (30,5% en el caso de los de la entidad catalana y 33,8% en los de Bankia), mientras que la consideran positiva o muy positiva en torno al 20%: 21,2% de los de Caixabank y 20,1% en los del grupo absorbido. El resto de los consultados se movió en la indiferencia o la ausencia de opinión.

Informe Iquos. Al cierre del primer trimestre, Liberbank se encaramó al primer puesto del sector en calidad de servicio según el índice Iquos, que mide este aspecto en función de cinco parámetros (rapidez, trato, explicación de producto, aspectos físicos y actuación comercial) con 36 apartados. A Liberbank se le atribuyó una valoración de 9,01 puntos, frente a la media sectorial de 7,55 puntos. El índice Iquos lo elabora Stiga en su informe Equos.