

BBDO España

COVID-19 5.0

REFLEXIONES SOBRE EL
PAPEL DE LA BANCA FRENTE
A LA CRISIS

En esta edición nos focalizaremos en uno de los sectores clave en la recuperación del país, **la banca.**

Un sector que estuvo en el foco de la crisis anterior y que ahora tiene la oportunidad de ser parte de la solución. La sociedad siente que la banca está en deuda con ella y que es el momento de que actúen y rescaten a los ciudadanos.

En este documento reflexionaremos sobre el contexto y valores relevantes para la comunicación del sector bancario con aprendizajes para profesionales en otros sectores.

Puedes ver toda la información de los anteriores informes haciendo [click](#) aquí.

ENTRAMOS EN LA FASE DE **DESCONFINAMIENTO PAULATINO**



A FAVOR DE LAS RECOMENDACIONES DE LOS EXPERTOS ECONÓMICOS

ABC 25/04

La industria exige al Gobierno medidas para activar ya la economía



EN CONTRA DE LAS RECOMENDACIONES DE LOS EXPERTOS SANITARIOS

elPeriódico 11/04

La OMS alerta del riesgo de levantar el confinamiento de manera prematura

UN EQUILIBRIO COMPLEJO ENTRE SALUD Y ECONOMÍA.

ESTAMOS VIVIENDO LA PEOR CRISIS DE LA HISTORIA MODERNA

UNA CRISIS QUE NO ES COMO LAS ANTERIORES.

Su fundamento es sanitario, no económico.

Y no es posible levantar la economía sin controlar la enfermedad. El discurso político y de los medios ha ido poniendo cada vez más el acento en el aspecto económico. Parece que hemos pasado de temer por nuestra salud y la muerte a tener miedo del impacto económico que puede causar.

PRINCIPIOS DE LA CRISIS

DESCONFINAMIENTO

Marzo

Abril

Mayo

redacción médica 11/03

Coronavirus: la OMS declara la pandemia a nivel mundial por Covid-19

rtve 15/03

Aumentan a 293 los muertos con coronavirus en España y a más de 7.800 los contagiados

EL PAÍS 19/03

El colapso del sistema obliga a Sanidad a contratar a miles de jubilados y estudiantes

LA RAZÓN 10/04

El coronavirus empuja al mundo a la peor crisis económica desde la Gran Depresión

EL PAÍS 12/04

Andoni Luis Aduriz: "El 20 por ciento de los restaurantes van a desaparecer"

EL PAÍS 14/04

Los ERTE para 3,5 millones de trabajadores desbordan las oficinas públicas de empleo

EL PAÍS 30/04

El coronavirus hunde la economía española un 5,2%, la mayor caída en casi un siglo

DOBLE PREOCUPACIÓN: LA SALUD Y LA ECONOMÍA

DICOTOMÍA VS. DUALIDAD

Debido al cambio de foco de los medios, crece la sensación de que los españoles hemos pasado de preocuparnos exclusivamente por la economía, dejando de lado la salud.

En realidad hay una tensión. Casi desde el principio nos han preocupado las dos cosas.

Europapress, 13/03, Antes del confinamiento

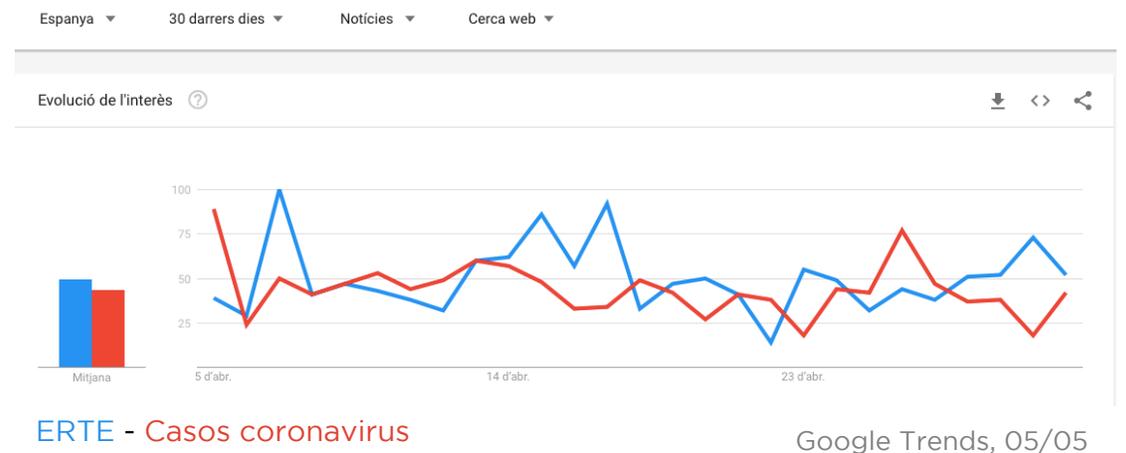
9.1/10 Preocupación por la economía

8.9/10 Preocupación por enfermar

20 minutos, 30/03, Durante el confinamiento

77% preocupación por la economía

59% preocupación por enfermar



Las percepciones individuales dependen del impacto personal de la COVID-19 en cada caso o unidad familiar pero a nivel general, la preocupación sobre la salud se ha ido suavizando a lo largo que han avanzado los días, y decrece la sensación de riesgo, mientras que la preocupación por la economía está creciendo.

LA RECUPERACIÓN ECONÓMICA ES INCIERTA

¿V, U, L o W?

LA RECUPERACIÓN RÁPIDA YA ES IMPOSIBLE



China ha conseguido la recuperación en V.

Es un país que **confía en su gobierno** y depende de su **economía de producción interna**, por lo que tiene alto control sobre su oferta y demanda.

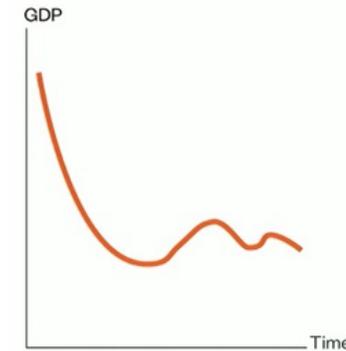
EL MEJOR ESCENARIO, RECUPERACIÓN PAULATINA



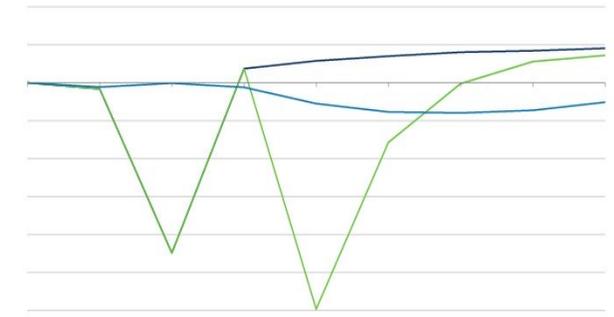
La falta de confianza con las autoridades políticas y económicas puede llevar al peor escenario. La confianza del consumidor baja, lo que causa una bajada de consumo y ralentización de la economía.

España tiene poco control sobre la demanda. Es un país que depende mucho de las economías extranjeras, ya que el **12,3%** de PIB español depende del turismo. **Necesitamos dinero externo para reactivar la economía.**

EL PEOR ESCENARIO, CRISIS DURADERA



EL MÁS PELIGROSO, LA RECAÍDA



Puede darse una nueva recaída en otoño al salir nuevos brotes del virus.

La economía vendrá debilitada y el impacto puede ser mayor.

HAY UNA BRECHA EN LA CONFIANZA DE LA RECUPERACIÓN ECONÓMICA

HAY MAYOR CONFIANZA EN LA CIENCIA

Los españoles confían en científicos y sanitarios y están convencidos de que saldrá una vacuna.

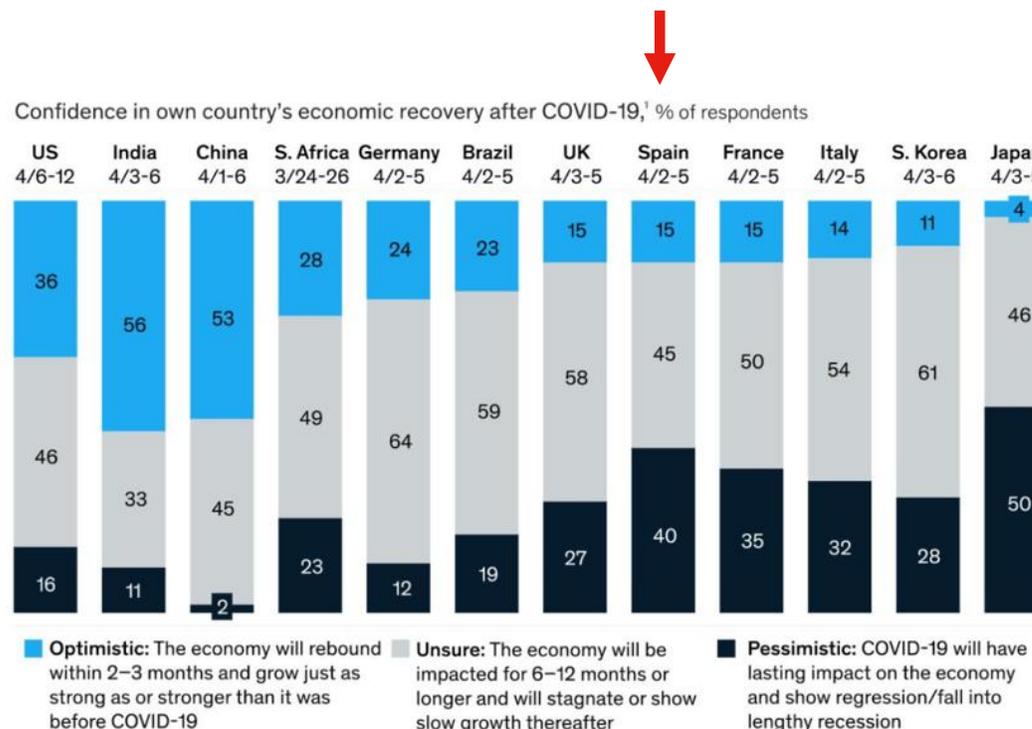
No se puede decir lo mismo de los responsables de la economía del país. Debido a los largos períodos de inestabilidad política de España, hay poca confianza en la clase política para solucionar la situación.

88% de los españoles confían y consideran que los profesionales sanitarios están muy preparados y cualificados para hacer frente al Covid-19.

RTVE, 13/03

45% de las personas a nivel global cree que los gobiernos necesitarán la ayuda de las empresas para combatir el virus eficazmente.

Edelman, Trust and the Coronavirus. 10/03



¹Q: How is your overall confidence level on economic conditions after the COVID-19 situation? Rated from 1 "very optimistic" to 6 "very pessimistic"; figures may not sum to 100%, because of rounding.
 Source: McKinsey & Company COVID-19 Consumer Pulse Survey (China n = 1,048 including Hubei province), (South Korea n = 600), (Japan n = 600), (India n = 582), (US n = 1,063), (Brazil n = 1,311), (UK n = 1,000), (Germany n = 1,002), (France n = 1,003), (Spain n = 1,003), (Italy n = 1,005), (Portugal n = 601), (South Africa n = 535)

McKinsey & Company

McKinsey, The future is not what it used to be: Thoughts on the shape of the new normal, 2020

CADA CRISIS VIENE CON UN DESAFÍO

La crisis de 2008 desafió el sistema económico y financiero, provocando algunos cambios para evitar repetir la situación a futuro. En aquel momento se predijeron cambios más profundos que no llegaron a producirse.

Esta vez, el desafío ha venido con cambios impuestos que afectan desde nuestra forma de vivir y relacionarnos, hasta la forma en la que consumimos y por tanto al sistema económico global y social. **Las incógnitas se plantean sobre cuáles de estos cambios han llegado para quedarse, cuales son pasajeros y cuáles traerán cambios mayores.**

EL IMPACTO NO ES IGUAL ENTRE CLASES SOCIALES

Menor renta, más contagios, debido a las condiciones de vida personal y laboral.

7x más contagiados en barrios pobres vs. barrios ricos en Barcelona. El Periódico, 29/03

EL IMPACTO EN LOS MILLENNIALS

Se les educó para triunfar en un mundo de abundancia y oportunidades. La crisis pasada fue para ellos el inicio de un cambio de paradigma.

“Hemos construido a esa generación en la lógica de que hay que aumentar la capacidad, que mejorar es más [...]

Y las crisis han puesto todo eso patas arriba; ni la naturaleza ni la economía hacen posible (ni deseable) esa lógica de crecimiento, así que **tenemos una generación programada para un modelo que no va a poder ser y que va a tener que reprogramarse**, que va a tener que repensar su vida y su futuro”

Francesc Nuñez, Sociólogo, 19/04

PRIMEROS INDICIOS DE CAMBIO

LA NUEVA NORMALIDAD PRESENTA POSIBLES CAMBIOS EN EL SISTEMA GLOBAL

Antes de la crisis, el capitalismo consumista actual ya se estaba poniendo en duda. Se esperaba una evolución hacia un sistema con propósito social y medioambiental. Ahora, la pandemia ha expuesto el sistema y puede ser el detonante a un cambio más acelerado.



"Capitalism. Time for a reset" The New Agenda, Financial Times 2019

EL MUNDO SE MUEVE HACIA NUEVOS MODELOS SOCIOECONÓMICOS

Temas como "sueldo básico universal" o "economía circular" se han puesto sobre la mesa.

El confinamiento ha sacado a la luz la precariedad en la que viven algunas familias y la imposibilidad de sobrevivir sin trabajar.

El medio ambiente se ha visto beneficiado por el confinamiento, por un consumo más selecto por parte de las personas y un parón de producción.



07/04 El planeta, el principal beneficiado por el coronavirus



09/04

El Gobierno anuncia un Ingreso Mínimo Vital Puente ante la crisis del Covid-19



28/04

Así es la Economía del Donut que Ámsterdam aplicará para relanzar su economía

**EL NUEVO ROL DE LA
BANCA**

LA HUMANIZACIÓN DE LA BANCA: UNA EVOLUCIÓN HACIA NUEVOS VALORES

Hasta ahora la comunicación en el sector de la banca se ha caracterizado por ser muy racional, basada en atributos producto. El momento actual permite un cambio de paradigma, y ya estamos observando en la comunicación de distintos players del mercado una comunicación mucho más emocional, basada en valores y que humaniza la banca.

ESTABILIDAD **CONFIANZA**
SEGURIDAD ACCESIBILIDAD
ADAPTACIÓN **SERVICIO**
INNOVACIÓN **CERCANÍA** FLEXIBILIDAD
REINVENCIÓN **PROGRESO** ESPERANZA
FUTURO CAMBIO

A continuación, nos centramos en reflexionar sobre algunos de ellos.

LA BANCA COMO EXPERTOS EN ECONOMÍA EN LOS QUE SE PUEDE LLEGAR A CONFIAR

CONFIANZA

SEGURIDAD

SERVICIO

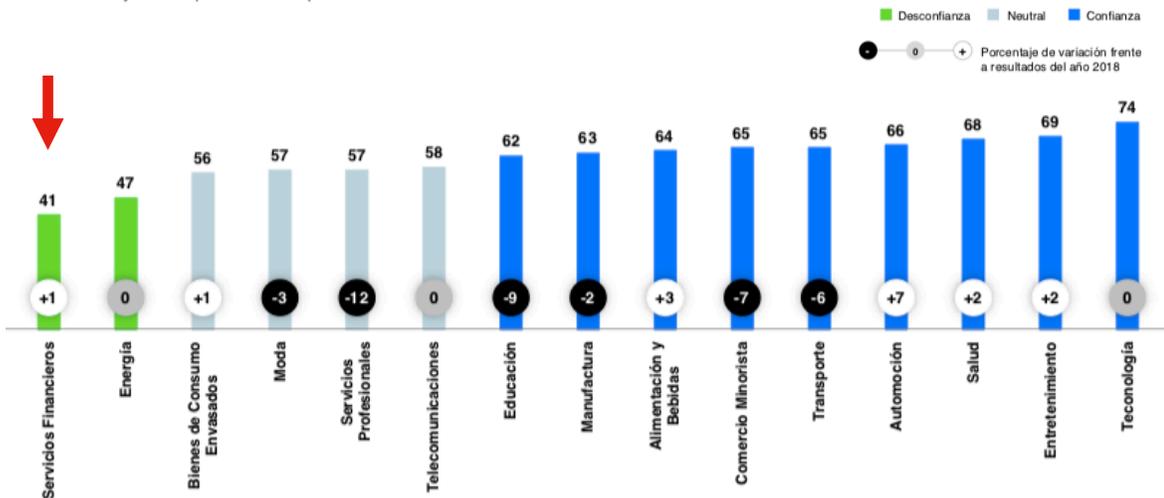
CERCANÍA

PROGRESO

UN SECTOR DEMONIZADO DEBIDO A LA ANTERIOR CRISIS

Es el sector en el que los españoles menos confían, junto con las energéticas.

Porcentaje en España de los que confían en cada sector



Edelman Trust Barometer 2019 (pre crisis)

PERO ESTA VEZ, LA BANCA NO ES EL PROBLEMA

Son expertos en economía y finanzas y están percibidos como instituciones fuertes y preparadas.

LAS PREOCUPACIONES ESTÁN EN EL DINERO, Y NO DEBERÍAN ESTAR EN EL BANCO

La incerteza es motor de desconfianza y esta puede traer cambios de clientes. Y en España lo hemos vivido hace poco. La crisis política catalana de 2017 trajo consigo huidas de clientes y cambios de sedes.

Es posible que los segmentos de población que no hayan visto afectada su economía directamente deseen mantener su status. Buscarán estabilidad y confianza en su banco.

LA BANCA COMO UN AGENTE SOLUCIONADOR QUE APORTA SEGURIDAD

CONFIANZA

SEGURIDAD

SERVICIO

CERCANÍA

PROGRESO

ESTÁ MUY PREPARADA PARA AFRONTAR LA CRISIS

Los bancos tienen planes de acción para evitar crisis tan duraderas a partir de “rainy day funds”, fondos especiales para combatir situaciones adversas.

Y PUEDE DAR SOLUCIONES PARA MANTENER EL BIENESTAR

Los bancos actúan como una máquina del tiempo económica: pueden ayudar a los clientes a **ahorrar en el presente para aprovechar el futuro**, y pueden dar créditos a los que quieren aprovechar en el presente sus ganancias futuras.

“**La banca está preparada.** Necesitamos más que nunca al sistema financiero español y europeo”

Gay de Liébana, Profesor de economía financiera UB, 26/03, 2020

“En 2008, los bancos tenían mucho más crédito que depósitos. Pero **ahora tienen más depósitos que créditos** y acceso limitado al dinero que imprime el BCE. Puede atender la demanda de crédito sin necesidad de emitir los mercados, como sucedió en 2008”

José Carlos Díez, Economista

**EN MOMENTOS DE INCERTIDUMBRE,
CONTAR CON LA ESTABILIDAD Y
CONTROL POR PARTE DE LA BANCA
ES MÁS IMPORTANTE QUE NUNCA.**

LA BANCA AL SERVICIO DE LA POBLACIÓN

CONFIANZA

SEGURIDAD

SERVICIO

CERCANÍA

PROGRESO

SER CONSUMER CENTRIC YA NO ES OPCIONAL

La crisis ha impuesto la transformación digital en todos los ámbitos. Las personas han cambiado de hábitos y la banca se ha encontrado sin infraestructura para atenderlos. Muchos productos han dejado de tener relevancia a corto plazo.

ELMUNDO 13/03

El reto de la transformación digital de los bancos

El Confidencial 30/03
EL DIARIO DE LOS LECTORES INFLUYENTES

El coronavirus pone en riesgo de extinción la mitad de las oficinas bancarias

elEconomista.es 13/04

El coronavirus amenaza con poner fin al dinero en efectivo antes de lo previsto



"Estamos abertos" - Novo Banco. La economía somos todos. BBDO Portugal

LA BANCA DEBE ADAPTARSE A LAS NUEVAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS Y ESTAR ALLÍ PARA SOLUCIONARLAS.

LA BANCA REIVINDICA EL VALOR DE LA CERCANÍA

CONFIANZA

SEGURIDAD

SERVICIO

CERCANÍA

PROGRESO

NO SON CLIENTES, SON PERSONAS

Las personas necesitan una guía y un apoyo en esta situación de incertidumbre. Es especialmente importante que targets vulnerables como los silver, reciban una educación digital para adaptarse a los nuevos tiempos.

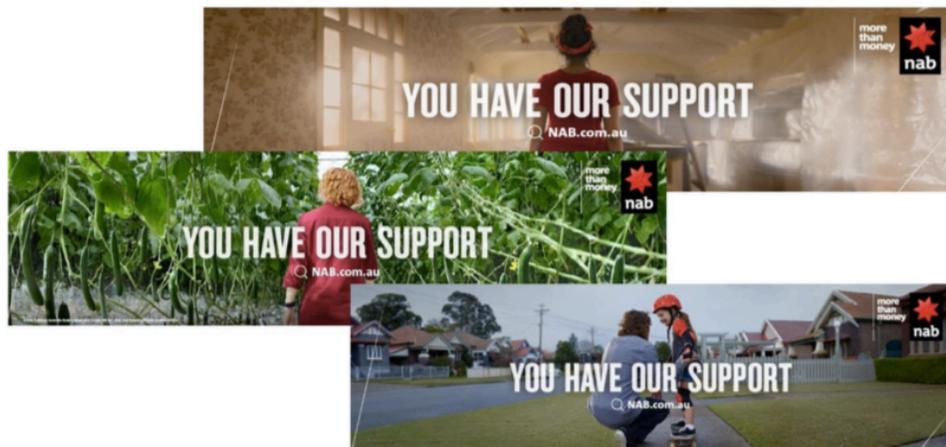
EL PAÍS La oficina, el teléfono de la esperanza

“Somos el teléfono de la esperanza estos días, muchos pensionistas están muy *solícos* y aprovechan nuestra llamada para contarnos sus cosas”

Enma Moreno, de Bankia. El País, 28/03

LOS QUE DEMUESTREN QUE HAN ESTADO AHÍ PARA SUS CLIENTES SERÁN RECORDADOS

En la crisis pasada afectó especialmente a las pequeñas cajas de ahorros, y con ellas, murió parte del trato cercano. Ahora el sector quiere recuperar esa filosofía de confianza y cercanía.



“You have our support” - National Australia Bank
Clemenger BBDO

LA BANCA COMO IMPULSOR DE PROGRESO

CONFIANZA

SEGURIDAD

SERVICIO

CERCANÍA

PROGRESO

HACIA UNA ECONOMÍA LIDERADA POR VALORES SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES

La nueva era de los valores, la emergencia ocupacional, social y climática son las principales preocupaciones de las personas.

PIONEROS EN EL CAMBIO

El sector bancario ha sido considerado uno de los menos éticos por la sociedad desde hace tiempo.

Siendo parte de la solución de la crisis actual, los bancos tienen las medidas y conocimientos económicos para liderar este cambio.

[Blog, Economía](#)

IEB, 2017. Reflexiones ética de la banca

El alto coste de la falta de ética en la banca

“Las malas prácticas, la falta de transparencia [...] o la falta de ética [...] no solo han mermado los recursos financieros de estas firmas: también han dañado su credibilidad”

[europa press](#) 2019

Expertos defienden la ética como herramienta clave para recuperar la confianza en el sector financiero

LA BANCA DEBE POSICIONARSE COMO EL LÍDER DEL CAMBIO. AL LADO DE LAS PERSONAS.

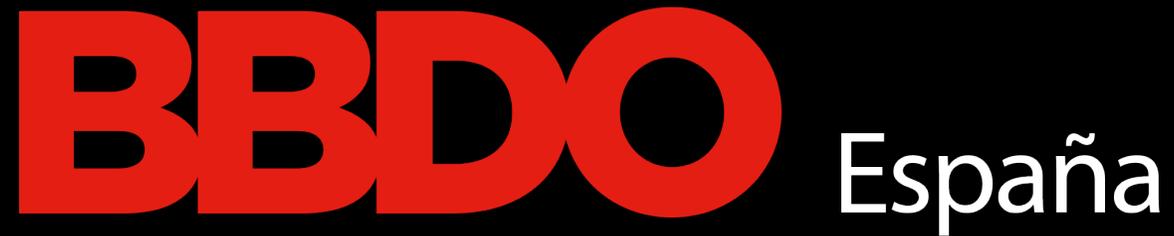
Las personas valorarán a las empresas que se impliquen en este cambio global a todos los niveles y rechazarán a las que no lo hagan.

EN RESUMEN

La banca es un sector que tiene la oportunidad para ser parte de la solución y liderar el cambio estando al lado de las personas.

Y así servir como ejemplo al resto de sectores.

- 1.** La salud y el dinero están estrechamente vinculados en esta situación y ambos son importantes para los españoles.
- 2.** El cambio de paradigma ya iniciado en la anterior crisis, está poniendo de manifiesto la posibilidad de evolucionar los modelos socioeconómicos, más éticos y basados en valores, en los que la banca tendrá un rol fundamental.
- 3.** La banca tendrá un papel muy importante en la recuperación económica del país que pasará por la humanización del sector.
- 4.** La humanización de la banca abarcará nuevos territorios de valores en los que cada marca deberá reflejar aquellos con los que se sienta identificado.
- 5.** Esta crisis es una oportunidad para cambiar la imagen del sector creando un impacto en la sociedad.



Equipo de soporte estratégico:

Joanne Lee. Head of Strategic Planning
joanne.lee@hub.bbdo.es

Azzahra López. Strategic Planning Director
azzahra.lopez@hub.bbdo.es

Natalia Piñero. Strategic Planner
natalia.pinero@hub.bbdo.es