

22/05/2020

EL BANCO  
DEL  
*Vamos*

# Marketing en tiempos de Covid-19

Nacho Torre

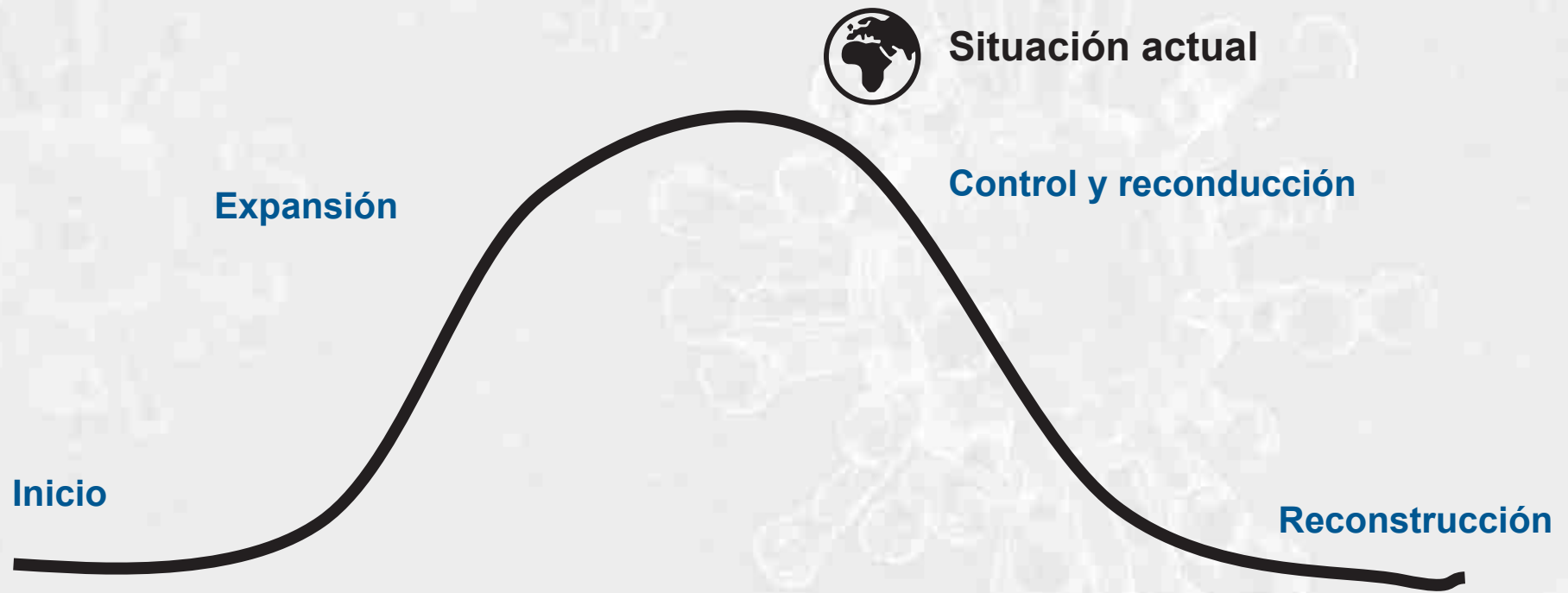
Director de Marketing y Estrategia Digital

@nacho\_torre | @ibercaja

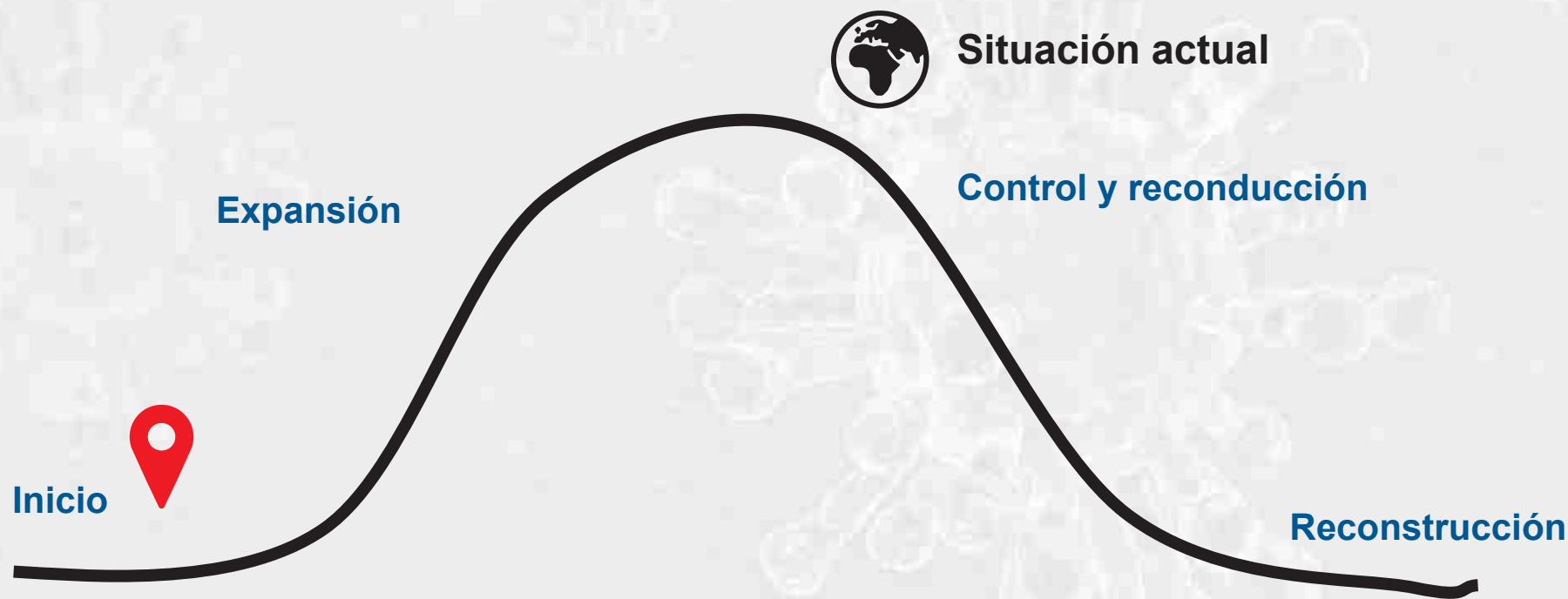
iberCaja 

# MARKETING EN TIEMPOS DE COVID19

## Fases de la crisis



# MARKETING EN TIEMPOS DE COVID19



# 1. INICIO. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

**MÁXIMA PRIORIDAD INICIAL : Seguridad, continuidad de servicio y relación con clientes**

- ▶ **Sensibilidad social** con clientes y empleados
- ▶ Seguir trabajando sobre la base de las **prioridades y objetivos del banco**
- ▶ Generar la **actividad que permita atender la demanda creada**
- ▶ **Conducir el tráfico a oficinas** en función de los puntos anteriores maximizando la **eficacia comercial**

# 1. INICIO. APLICACIÓN

## Comunicaciones transmitiendo mensajes de tranquilidad y acompañamiento

Tranquilidad y seguridad son lo más importante

16 de marzo de 2020



Estamos, siempre en los últimos días, una situación de excepcionalidad médica, que evidentemente nos causa inquietud e incertidumbre, en estos momentos, nuestra máxima prioridad en IberCaja es velar por la seguridad y el bienestar tanto de nuestros clientes como de nuestros empleados.

Desde IberCaja vamos a seguir prestando servicio para que puedas seguir operando con la mayor normalidad posible. Para ello, estamos realizando todas las medidas necesarias con el objetivo de que puedas seguir tus gestiones que necesites con total tranquilidad y seguridad, por favor:

- GESTIONES FINANCIERAS**
  - Puedes realizar en cualquier momento y en cualquier lugar, a través de nuestra banca digital ([www.ibercaja.com/directo](#), [ibcaja](#) y [app.ibercaja.es](#)) o bien en nuestro servicio al cliente (línea gratuita de atención al cliente) o bien en nuestras oficinas (siempre que sea posible).
  - Si tienes un negocio o eres autónomo, puedes realizar tus gestiones de forma presencial en nuestras oficinas (siempre que sea posible).
  - Entre los servicios online destacan los que te permiten al Gobierno de España como: **impuestos**, **pagos** y **comercios**.
- COMERCIO Y PAGOS**
  - Como medida de prevención te recomendamos que para realizar pagos online siempre que puedas uses el pago por móvil (Google, Samsung, Apple Pay) y los servicios de la banca digital. **¡Banco y comercios online!** Puedes también en la medida de lo posible en caso de necesidad, acudir a una oficina.
- SEGURIDAD**
  - Desde estos días hacer un uso mayor de la banca digital o **ibcaja** para que **aproveches** para **reducir** que **date** **protección** **de** **pagos**.
- INFORMACIÓN**
  - Puedes consultar cualquier duda a través de nuestros canales digitales o por teléfono. Te informaremos de todas las novedades de esta situación a través de nuestro blog [www.ibercaja.es/actualidad](#).

En casa nos tienes a tu lado

Una de las recomendaciones debido a la situación provocada estos días por el Coronavirus es evitar cualquier desplazamiento que no sea imprescindible. Desde IberCaja te aconsejamos el uso de la banca digital, la mejor alternativa para realizar tus gestiones bancarias durante esta situación de alarma.

Gracias a la banca digital puedes realizar la mayoría de las operaciones sin salir de casa: desde tu móvil o tu ordenador, de una forma sencilla y rápida, sin necesidad de que te desplaces a tu oficina bancaria.

20 de marzo de 2020



Tus cuentas y tu ahorro:

Si quieres conocer todo lo que puedes realizar a través de tu banca web, sigue leyendo:

- En la banca digital de tu banco puedes conocer el día a día de las cuentas, puedes consultar todos los movimientos en todo momento y con total detalle. Puedes ver si te ha llegado ya tu nómina, tu pensión o si has recibido la transferencia que esperabas. De la misma manera no te quedará duda de tus ingresos, los recibes por toda la información que recibes al instante.
- Puedes pagar mejor los ingresos y gastos mensuales. Las cuentas digitales suelen agotar los movimientos de las cuentas por conceptos, y así puedes compararlo con los otros meses.
- Las inversiones en fondos de inversión y planes de pensiones también pueden seguir desde la banca digital. El valor liquidativo de los fondos de inversión y planes de pensiones se actualiza a diario para que en todo momento sepas como evoluciona tu ahorro. Estos días los mercados son muy cambiantes y es difícil mantener la tranquilidad por lo que tener información en todo momento de la situación de tu producto es muy importante.
- Puedes seguir también los valores de bolsa cotizadas en todo momento con la operación actualizada.
- También puedes realizar transferencias y enviar dinero a otras cuentas, tanto de tu Entidad Financiera como de otra entidad. Puedes seguir haciendo así transferencias para pagar a tu proveedor desde la banca digital y te llegará de la misma forma que si lo hubieras hecho en una oficina.
- Si tienes varias cuentas en la misma entidad, pasar saldos de una a otra también es muy fácil e inmediato desde estas cuentas.

Hacer pagos no domiciliados en tu cuenta, como impuestos, pagos de Universidad, etc.

- También puedes hacer cualquier tipo de pago no domiciliado en tu cuenta, como impuestos, pagos de Universidad, etc.
- De la forma que quieras, desde casa o en una oficina, puedes seguir haciendo tus gestiones desde casa o en una oficina.

Aportar a tus Fondos de Inversión, Planes de Pensiones y operar en valores.

- Apartar a tus fondos de inversión, planes de pensiones y operar con valores además de consultar la rentabilidad de tus inversiones, puedes hacer auto-ventas o recompra de tus fondos de inversión o hacer aportaciones a tu plan de




## Contenidos en RRSS

IberCaja @ibercaja · 16 mar.

#COVID-19 | Tranquilidad y Seguridad, lo más importante

#covid19 #coronavirus

[bit.ly/covid19-IB](#)



IberCaja

17 de marzo

"Mover carteras de forma drástica estos días puede traer consecuencias irreversibles en largo plazo."


Alberto Blasco, Gestor de Inversiones de @iberCaja Banca Privada, aconseja mantener la calma en todos los aspectos ante el #Covid19.

[http://bit.ly/OPAlbertoBlasco](#)

LA VOZ DEL ESPECIALISTA **IberCaja**

"ESTA CRISIS PASARÁ. ESTÁ GENERANDO MOMENTOS DE MÁXIMA VOLATILIDAD QUE VAN A CONTINUAR DURANTE ALGÚN TIEMPO, PERO DESPUÉS TODO VOLVERÁ A SER NORMAL. ASÍ HA SIDO SIEMPRE Y ESTA VEZ NO SERÁ DIFERENTE."

ALBERTO BLASCO  
ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE INVERSIONES DE BANCA PRIVADA DE IBERCAJA




IberCaja @ibercaja · 19 mar.

Hoy más que nunca #FelizDíaDelPadre

Hazle el mejor regalo y comparte este día con el

#QuédateEnCasa



ESTAR JUNTOS ES LO MÁS IMPORTANTE


#YoMeQuedoEnCasa

IberCaja @ibercaja · 20 mar.

#COVID2019 | Una de las recomendaciones debido a la situación provocada por el #Coronavirus es evitar cualquier desplazamiento que no sea necesario.

Consulta todo lo que puedes hacer a través de tu Banca Web, IberCaja Directo, con la App o por teléfono.

[bit.ly/IBParticulares](#)




CON IBERCAJA, FÁCIL, RÁPIDO Y SIN SALIR DE CASA

#YoMeQuedoEnCasa

# 1. INICIO. APLICACIÓN

## Newsletter semanal Decir Vamos



**DECIR VAMOS ES IR SIEMPRE JUNTOS**

Estimado cliente:

Queremos mandarte ánimo en estos momentos difíciles. Decirte que en IberCaja nuestra máxima prioridad es la salud de todos y por ello nos sumamos a las recomendaciones sanitarias de quedarse en casa mientras te mantenga esta situación.

Es posible que en estos días tengas que realizar algún pago, consultar tus cuentas... Te recomendamos que lo hagas por cualquiera de los canales que en IberCaja ponemos a tu disposición, sin necesidad de desplazarte a una oficina, y que te permiten operar con seguridad y normalidad. En la banca digital y en la app, puedes realizar tú mismo la mayor parte de tus consultas y operaciones.

Pero además para gestionar tus finanzas de una manera más avanzada tienes más Alternativas:

- En la app a través de "Mis Finanzas", tú mismo puedes clasificar tus gastos y hacer el seguimiento de tu presupuesto familiar.
- Si prefieres contar con el apoyo de una persona, puedes utilizar el servicio IberCaja Proximos. Un gestor digital personal te ampliará la información que necesites sobre los productos y servicios que ya tienes en IberCaja o aquellos que puedan interesarte y podrá facilitarte su contratación.
- Y si por algún motivo es necesario realizar alguna operación en tu oficina, por favor solicita una cita previa. De esta manera podremos prestarte un mejor servicio y además garantizar las medidas de seguridad recomendadas por las autoridades sanitarias.

Durante estos días queremos continuar a tu lado más que nunca. Por eso durante las próximas semanas nos iremos comunicando contigo para hacerte llegar información que creemos que puede ser útil para ti, como consejos para utilizar mejor nuestros productos y servicios o temas relacionados con tus finanzas que te ayudarán a tomar las mejores decisiones. Esta información puedes encontrarla también en nuestro Blog.

**¡AHORRA MÁS!**



**decir vamos**

DECIR VAMOS ES CUIDAR NUESTRA SALUD

**Vamos a cuidarnos juntos**

En IberCaja, continuamos a tu lado cada día. Hoy queremos ayudarte a que estés un poco mejor en esta situación, con consejos para que tu familia y tú os cuidéis y aprovechéis los servicios que los seguros de salud os pueden dar, también en tu casa.



## Contenidos de interés, Podcast, webinars, Ecosistema Más empresa



**TUS GESTIONES BANCARIAS DESDE CASA CON IBERCAJA**  
#YoMeQuedoEnCasa




**COBRA TU PENSIÓN POR ADELANTADO SIN SALIR DE CASA**  
#YoMeQuedoEnCasa




**SIGUE EL IMPACTO DEL CORONAVIRUS EN LOS MERCADOS**

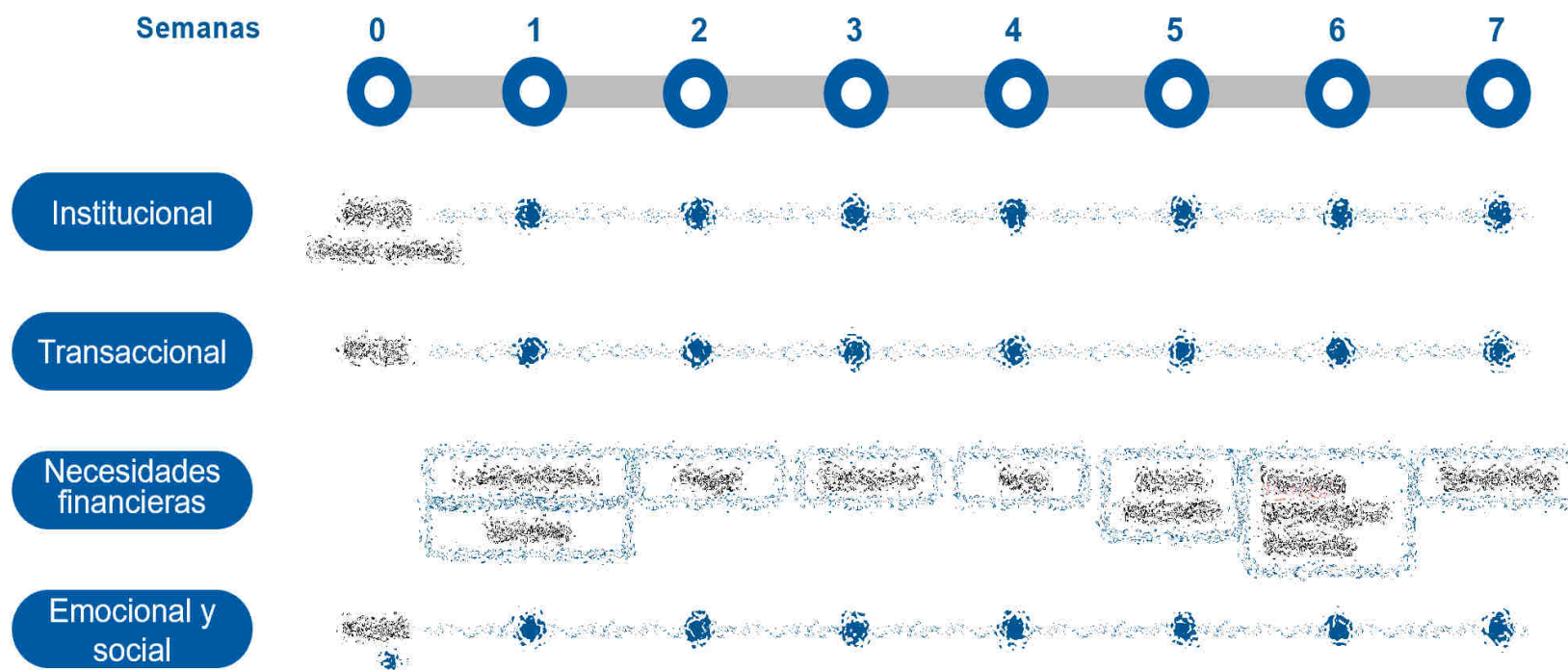



**ACTUALIDAD**

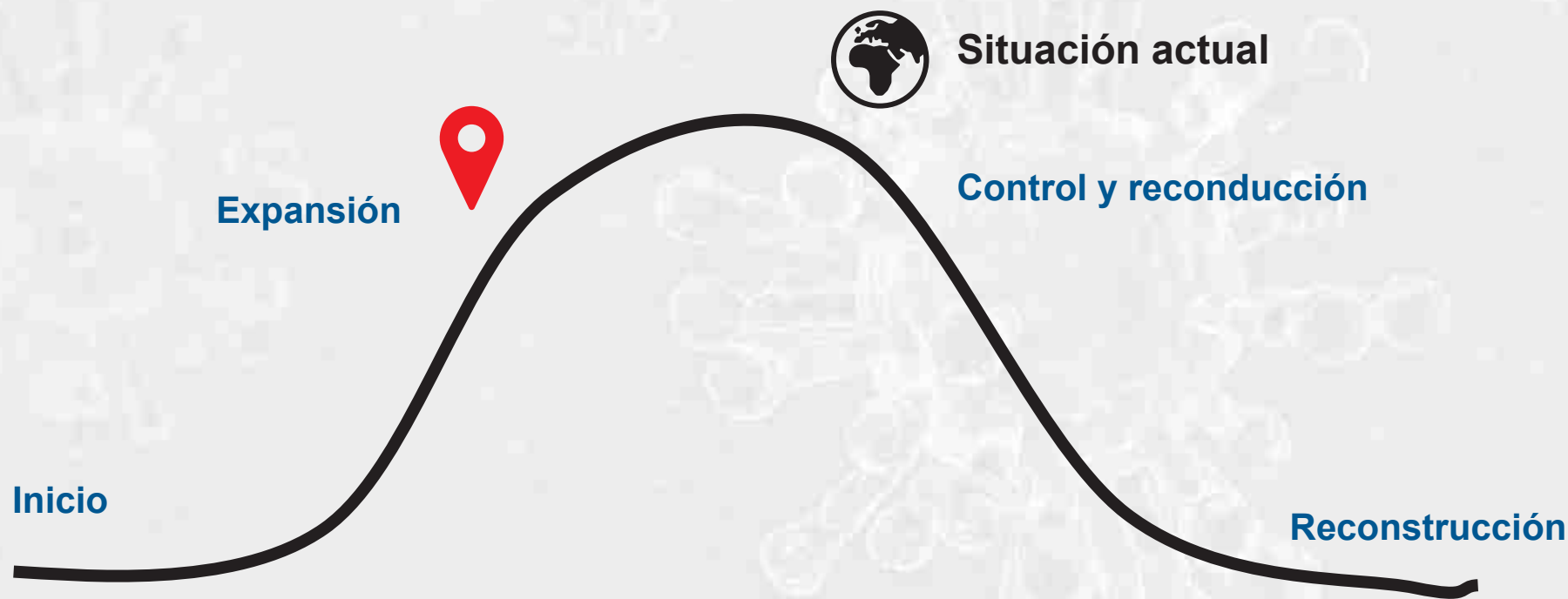
- ¿CÓMO PUEDE SER "THE NEW NORMAL" DE TU COMPAÑÍA? ¿EL MISMO QUE "THE OLD NORMAL"?
- ¿CÓMO PUEDE SER ANTE EL TELETRABAJO: FLEXIBILIDAD, SÍ; ELASTICIDAD, NO?
- ¿CÓMO PUEDE SER "VAMOS A REDISEÑAR NUESTRO FUTURO JUNTOS"?

# 1. INICIO. APLICACIÓN

## Calendario de actividad semanal



# MARKETING EN TIEMPOS DE COVID19





## 2.1 EXPANSIÓN. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

### RESPUESTA SOLIDARIA Y CANALIZACIÓN DE AYUDAS

- ▶ Cumplir en **atención con los clientes**
- ▶ Cumplir con la canalización de **ayudas públicas**
- ▶ Apoyar a la sociedad con **una propuesta solidaria**

# 2.1 EXPANSIÓN. APLICACIÓN

## Ibercaja Próxima

## Canalización de ayudas públicas y de Ibercaja

## Campaña Solidaria Vamos

# 2.1 EXPANSIÓN. APLICACIÓN

Solidaridad y apoyos de muchos amigos...

**#Vamos EsIrSiempreJuntos**

**#VamosBurgos**  
290 AYUDAS PARA LA COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS DE FAMILIAS VULNERABLES. [VAMOS](#)

**#VamosExtremadura**  
450 COMIDAS CALIENTAS PARA PERSONAS VULNERABLES. [VAMOS](#)  
15.000 VISITACIONES PARA HOSPITALES DE EXTREMADURA. [VAMOS](#)

**#VamosGuadalajara**  
1.500 AYUDAS PARA LA COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS DE FAMILIAS VULNERABLES. [VAMOS](#)

**#VamosHuesca**  
2.200 COMIDAS A DOMICILIO PARA TODAS PERSONAS MAYORES O DEPENDIENTES. [VAMOS](#)

**#VamosLaRioja**  
100 AYUDAS PARA LA COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS DE FAMILIAS VULNERABLES. [VAMOS](#)

**#VamosMadrid**  
15.000 COMIDAS A DOMICILIO PARA FAMILIAS VULNERABLES DURANTE UN MES. [VAMOS](#)

**#VamosSevilla**  
150 COMIDAS PARA LOS VECINOS DE LA BARRIO DE LA OLIVA DE SEVILLA. [VAMOS](#)

**#VamosTeruel**  
600 AYUDAS PARA LAS FAMILIAS VULNERABLES. [VAMOS](#)

**#AnemValència**  
500 COMIDAS / 500 HORAS DE SERVICIO PERSONAL DURANTE 15 DÍAS PARA PERSONAS EN SITUACIÓN SOCIAL. [VAMOS](#)

**#VamosZaragoza**  
SERVICIOS ALIMENTARIOS Y CUIDADOS PARA 406 TRABAJADORES DE ATENCIÓN DURANTE 3 MESES. [VAMOS](#)

#VamosMadrid | José Antonio Moreno, Director... 172 visualizaciones · Hace 1 mes (1:22)

#VamosMadrid | José Morales Villarino, director... 756 visualizaciones · Hace 1 mes (1:39)

#VamosBurgos | RocioMartinez, periodista... 381 visualizaciones · Hace 1 mes (0:57)

#AnemValència | Marta Fernandez, atleta 81 visualizaciones · Hace 1 mes (0:41)

#VamosGuadalajara | Florentino Fernández... 145 visualizaciones · Hace 1 mes (0:18)

#VamosLaRioja | Iñigo Zorzano, segundo entrenad... 25 visualizaciones · Hace 1 mes (0:26)

#VamosMadrid | Fernando Romay, exjugador de... 381 visualizaciones · Hace 1 mes (0:48)

#VamosTeruel | Emma Buj Sánchez, alcaldesa de Teruel 48 visualizaciones · Hace 1 mes (1:10)

#VamosZaragoza | Ander Herrera, futbolista 65 visualizaciones · Hace 1 mes (0:34)

#VamosTeruel | Thomas Ereu, jugador profesional de... 51 visualizaciones · Hace 1 mes (0:27)

#VamosLaRioja | Salva Diez, ex baloncestista 35 visualizaciones · Hace 1 mes (0:44)

#VamosGuadalajara | Alfonso Ortigado, pediatra... 71 visualizaciones · Hace 1 mes (0:43)

#VamosExtremadura | Pedro Pecero, empresario 50 visualizaciones · Hace 1 mes (0:59)

WEBINAR: La RSC ante el reto que plantea el COVID-19 258 visualizaciones · Hace 1 mes (1:25:07)

#VamosExtremadura | María Ortiz, directora de Grupo A3... 93 visualizaciones · Hace 1 mes (0:30)

#VamosExtremadura | Javier Cienfuegos, atleta 51 visualizaciones · Hace 1 mes (0:25)

#VamosExtremadura | Pilar Coslado, directora General ... 85 visualizaciones · Hace 1 mes (0:34)

#VamosExtremadura | Pepe Cabello, coach de... 42 visualizaciones · Hace 1 mes (0:35)

Vamos La Rioja 65 visualizaciones · Hace 1 mes (2:27)

#VamosLaRioja | Andrés Pascual, escritor,... 45 visualizaciones · Hace 1 mes (1:13)

#VamosLaRioja | Pablo Sáinz-Villegas, guitarrista... 100 visualizaciones · Hace 1 mes (1:28)

#VamosGuadalajara | Paco Ureña, torero 70 visualizaciones · Hace 1 mes (0:35)

#VamosBurgos | Luis Alberto Hernando, deportista español 163 visualizaciones · Hace 1 mes (0:42)

#VamosLaRioja | Fernando LLorente, futbolista 122 visualizaciones · Hace 1 mes (0:45)

## 2.2 EXPANSIÓN. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

### CAMPAÑA INSTITUCIONAL. VAMOS ES IR SIEMPRE JUNTOS

- ▶ Serenidad, templanza y prudencia
- ▶ Coherencia y Consistencia con nuestros valores
- ▶ Empatía con los clientes, empleados y sociedad
- ▶ Cercanía real y en el tono de las acciones



*“En Ibercaja siempre te hemos acompañado, ahora seguimos aquí contigo para ayudarte a superar esta difícil situación, y vamos a ayudarte a construir tu futuro”.*

## 2.2 APLICACIÓN. Fase de expansión

Propuesta creativa

**iberCaja**

# #VamosEsIrSiempreJuntos

Cuando te compraste tu primera casa, cuando abriste tu negocio, cuando tuviste tu primer hijo... siempre nos has tenido a tu lado, escuchándote, acompañándote. Ahora, nos encontramos en un momento especialmente difícil, y seguimos contigo, tratando de serle útil y facilitando que puedas superar todas tus gestiones desde donde estés. Sabes, todo, queremos superar esto contigo, apoyarte y ayudarte a hacerlo. Acompañándote para alcanzar tu futuro.

- #1** DECIR VAMOS ES AYUDARTE CON TUS PRESTAMOS Y PAGOS
- #2** DECIR VAMOS ES AYUDARTE ANTECIPIÁNDOTE TUS INGRESOS
- #3** DECIR VAMOS ES AYUDARTE A SABER MÁS PARA DECIDIR MEJOR
- #4** DECIR VAMOS ES AYUDARTE A SABER MÁS PARA DECIDIR MEJOR
- #5** DECIR VAMOS ES AYUDARTE A LOS QUE MÁS LO NECESITAN

www.ibercaja.es/vamosesirsiemprejuntos

EL BANCO DEL **vamos**

Home www.ibercaja.es

**#VamosEsIrSiempreJuntos**

ESPECIAL IBERCAJA COVID-19

EL BANCO DEL **vamos**

¿En qué más puedo ayudarte?

El banco que necesitas

902 100000 (24 horas)

Espacio específico COVID-19

**#VamosEsIrSiempreJuntos**

ESPECIAL IBERCAJA COVID-19

- #1** DECIR VAMOS ES AYUDARTE CON TUS PRESTAMOS Y PAGOS
- #2** DECIR VAMOS ES AYUDARTE ANTECIPIÁNDOTE TUS INGRESOS
- #3** DECIR VAMOS ES ESTAR ALLÍ DONDE ESTÉS
- #4** DECIR VAMOS ES AYUDARTE A SABER MÁS PARA DECIDIR MEJOR
- #5** DECIR VAMOS ES AYUDAR A LOS QUE MÁS LO NECESITAN

## 2.2 APLICACIÓN. Fase de expansión

**Medios:** Televisión, medios digitales, prensa escrita, radio, RRSS...



**Banner banca digital, cajeros, emails..**



**Edificio Servicios Centrales**



# MARKETING EN TIEMPOS DE COVID19



### 3. CONTROL Y RECONDUCCIÓN. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

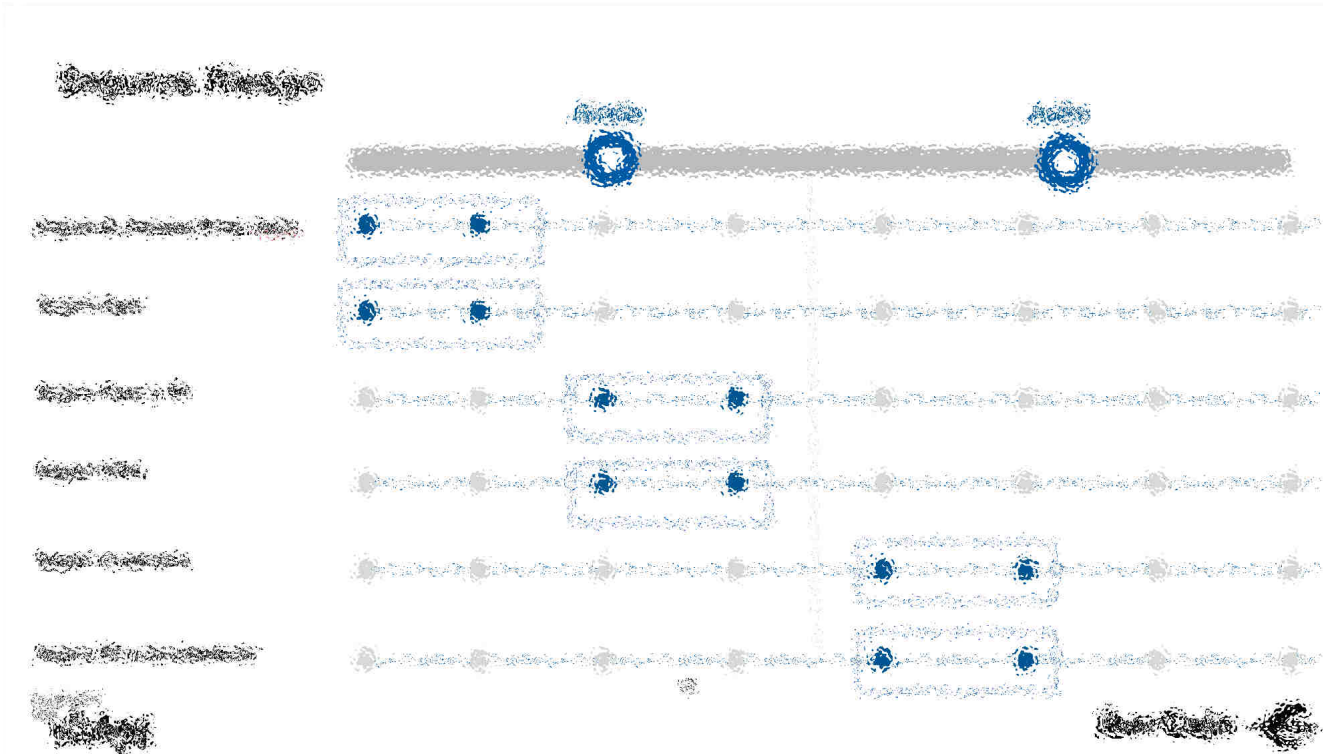
#### PRIMEROS PASOS HACIA LA DESESCALADA

- ▶ **Seguir cumpliendo con la atención y la canalización de las ayudas a los clientes**
- ▶ Acompasar el **enfoque y ritmo de la acción comercial a la desescalada** social, de consumo y de la actividad económica y empresarial
- ▶ Contribuir a la consecución de las **prioridades definidas por la Entidad**
- ▶ **Adaptar nuestro modelo de relación** a la nueva realidad de nuestros clientes y de Ibercaja



### 3. CONTROL Y RECONDUCCIÓN. APLICACIÓN

Replanificación de la actividad comercial hasta verano



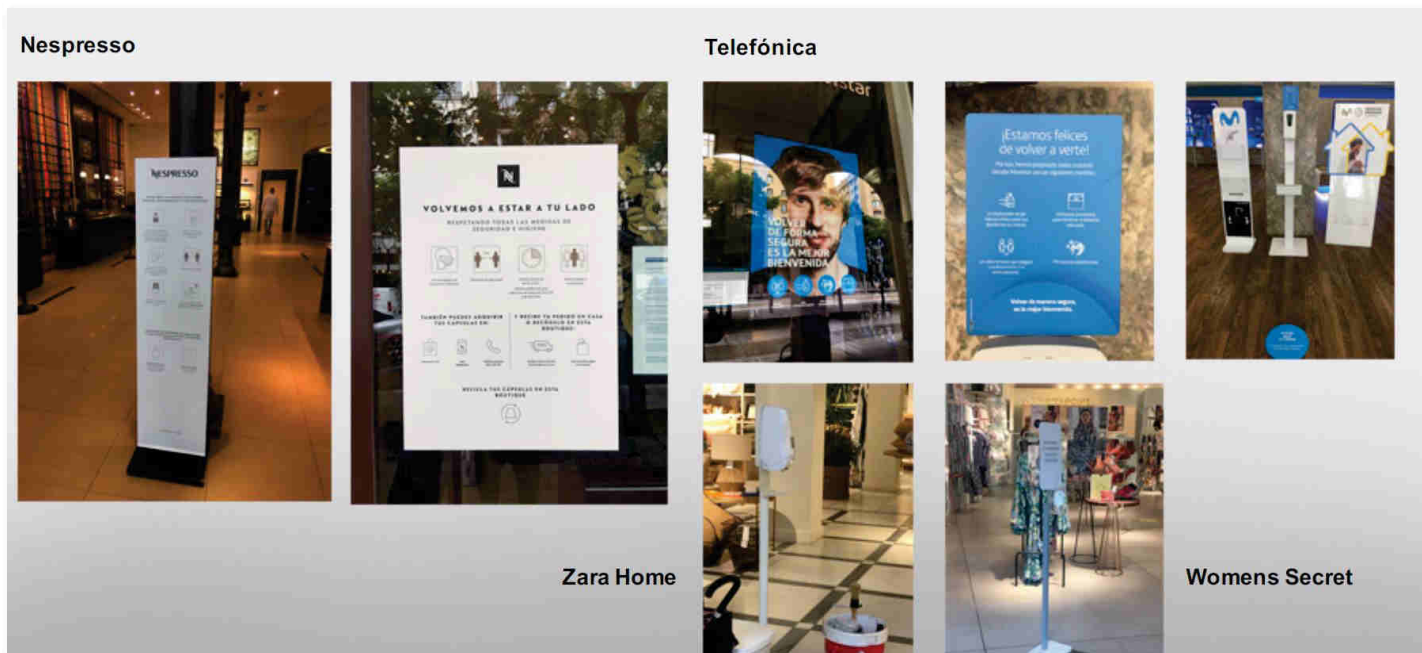
### 3. CONTROL Y RECONDUCCIÓN. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN OFICINA

#### PRIMEROS PASOS HACIA LA DEESCALADA

- 1. Identificar el nivel de conflicto y determinar el nivel de intervención
- 2. Establecer los objetivos de la intervención y determinar los recursos
- 3. Trabajar con el cliente en la identificación de causas y consecuencias
- 4. Establecer un plan de intervención de acuerdo con los objetivos y los recursos disponibles
- 5. Implementar y evaluar el plan de intervención
- 6. Mantener un contacto con el cliente para evaluar el progreso

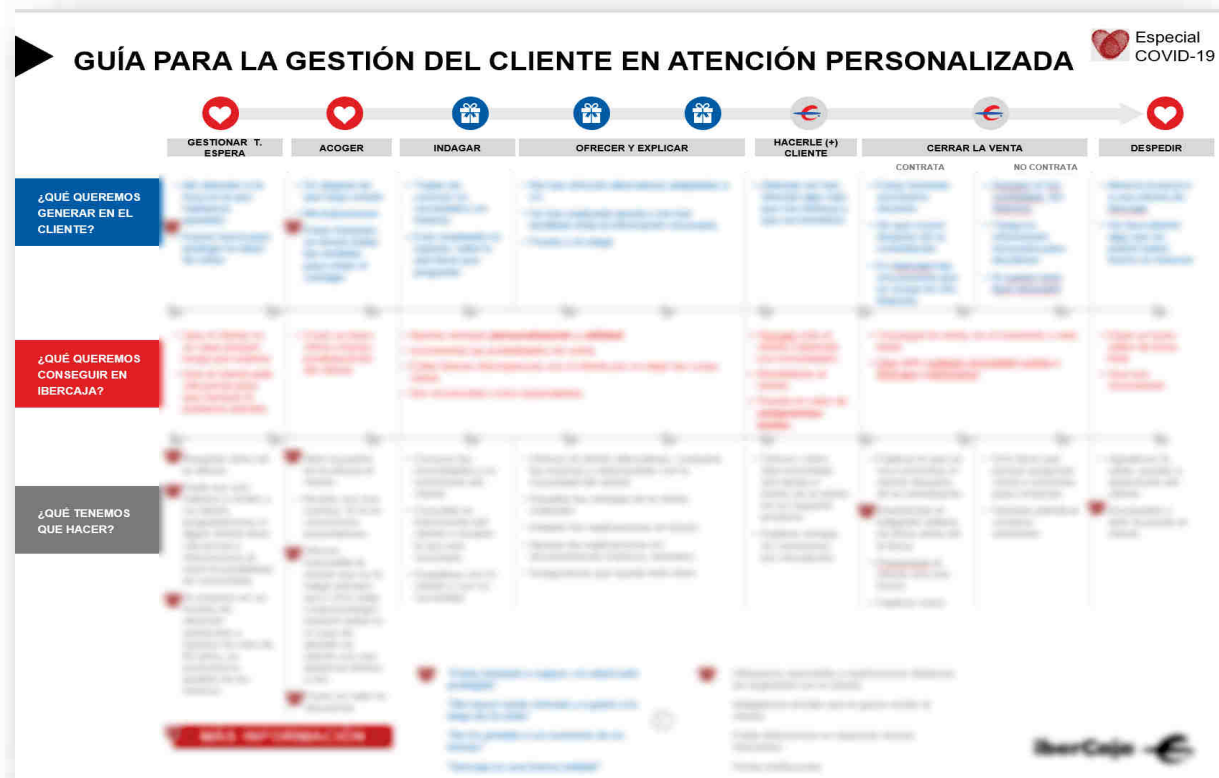
# 3. CONTROL Y RECONDUCCIÓN. APLICACIÓN OFICINA

Ejemplos de otros sectores

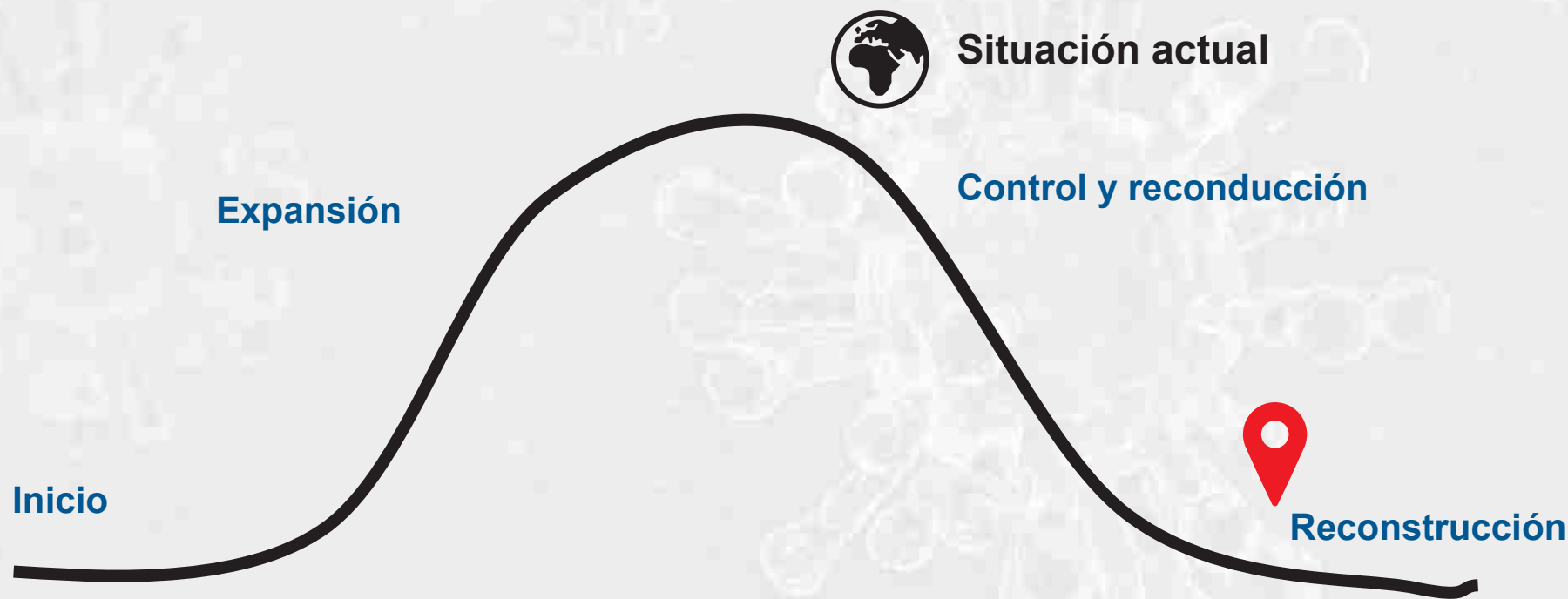


# 3. CONTROL Y RECONDUCCIÓN. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN OFICINA

## PRIMEROS PASOS HACIA LA DEESCALADA



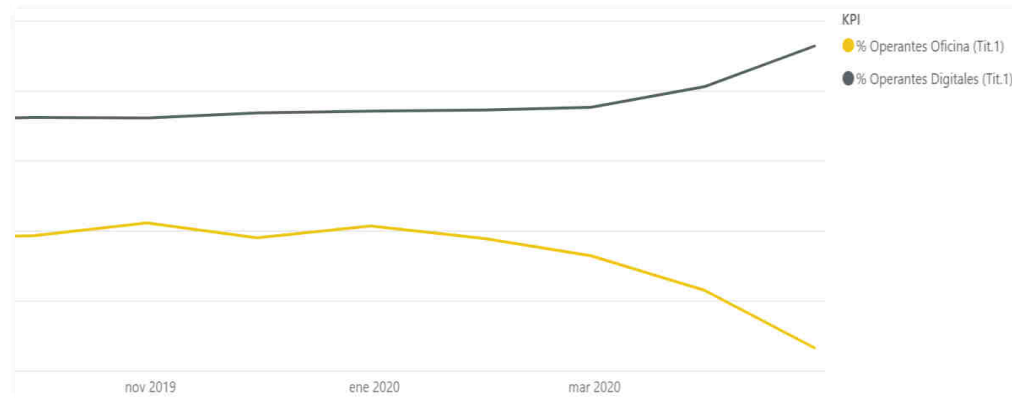
# MARKETING EN TIEMPOS DE COVID19



## 4. RECONSTRUCCIÓN

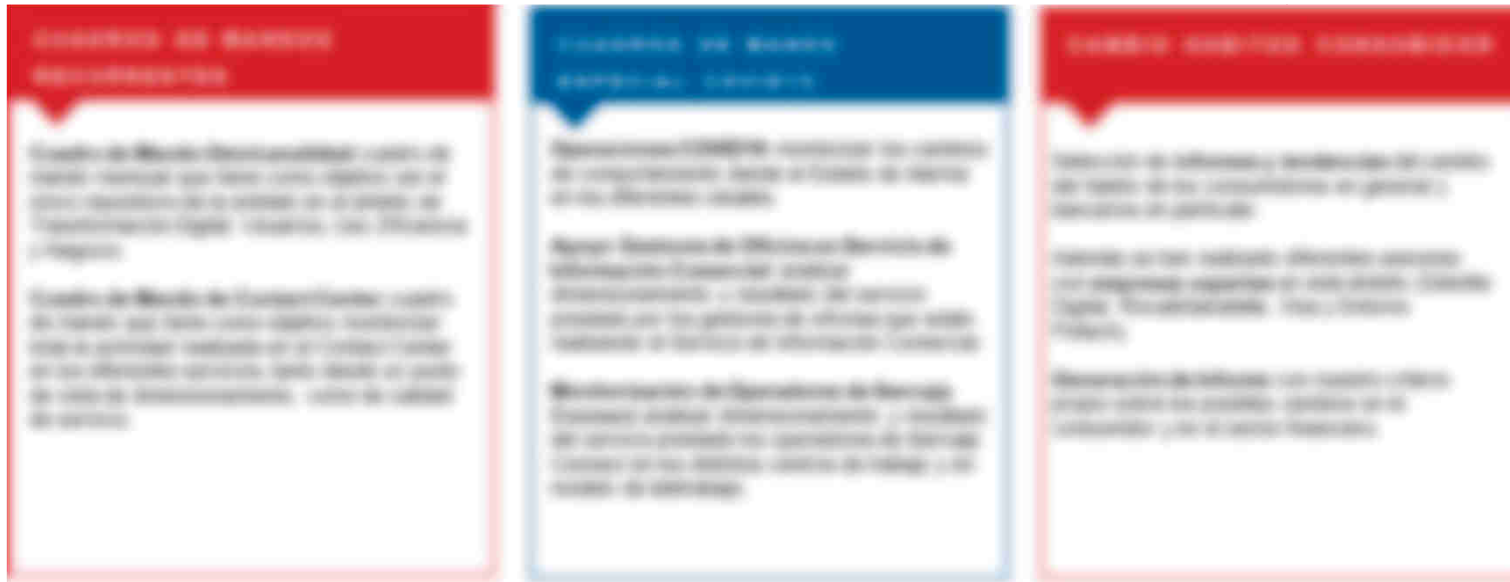
- ▶ Durante estas semanas se ha observado una **aceleración del comportamiento digital de los clientes** y muy abrupta caída de la relación con la oficina.

**% Clientes operantes digitales y oficina**



## 4. RECONSTRUCCIÓN

- ▶ **Desconocemos si esta tendencia se va a consolidar**, pero de ser así, estamos preparados para adaptarnos.
- ▶ **Sistema informacional continuo**: análisis del entorno macroeconómico, actuaciones de la competencia, tendencias, analítica interna, etc



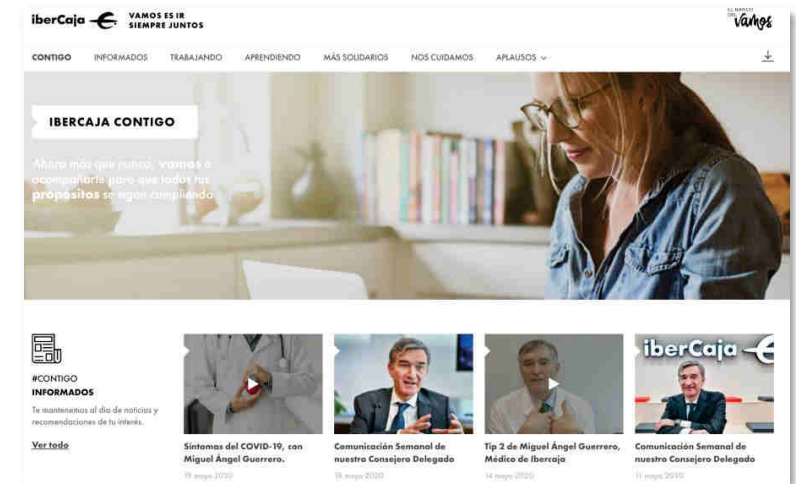
# MARKETING INTERNO

## Employee experience



# MARKETING INTERNO & EMPLOYEE EXPERIENCE

- ▶ **Comunicación semanal del CEO** a todos los empleados
- ▶ Sección específica en el canal de **información interna diario** y **normativa interna**
- ▶ Nueva plataforma **“Ibercaja contigo”**
- ▶ Revista interna **“Crónica”**
- ▶ **Resumen semanal de comunicaciones a clientes:** Newsletter, RRSS, emails, etc.



22/05/2020

EL BANCO  
DEL  
*Vamos*

# Gracias

