

# ¿CÓMO PUEDEN RESPONDER LAS MARCAS A LA CRISIS DEL CORONAVIRUS?

**Amenazas y oportunidades para su negocio en Caribe y Centro América**

**Adolfo Gaffoglio, CEO Caribe y Centro América**

 **agaffoglio**

Marzo, 2020

**CORONAVIRUS**

Jannet Wang, Directora Ejecutiva MSU China

Jane Lattimore, Líder de APAC MSU

Steven Naert, Líder global de soluciones Brand & Portfolio MSU

**GAME CHANGERS**



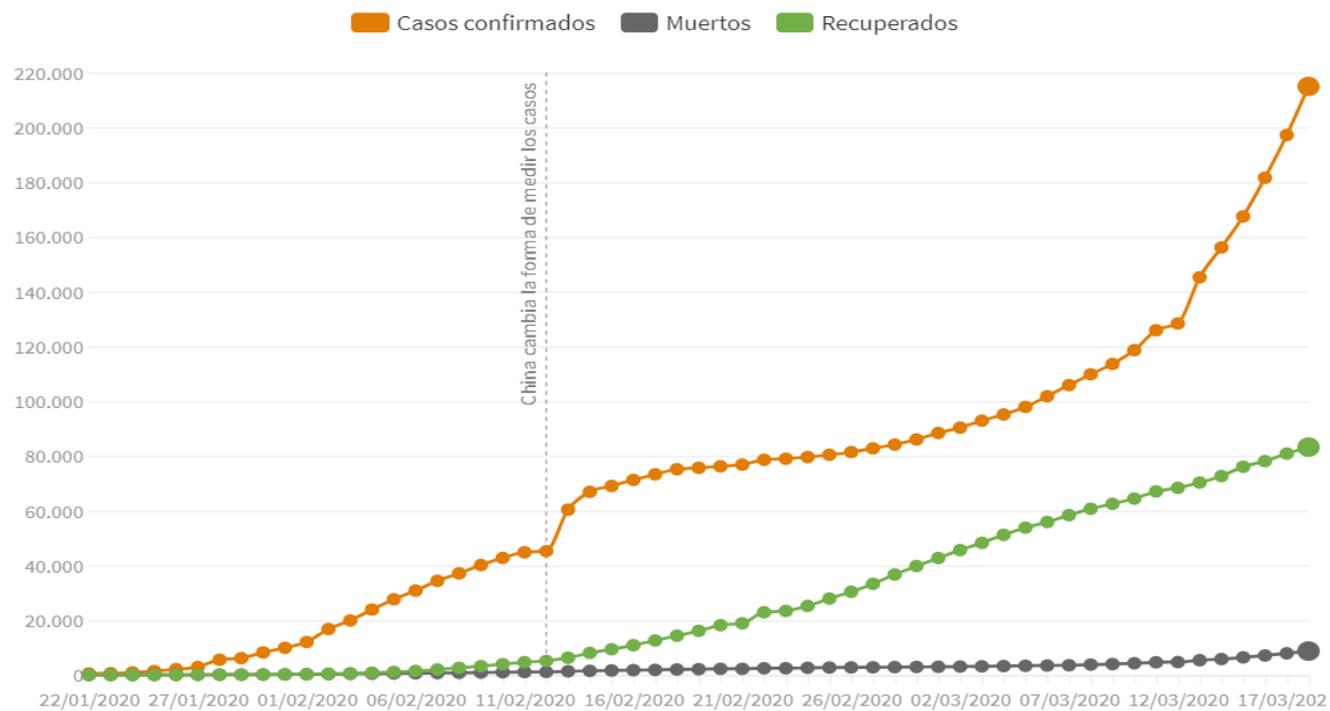
# **GLOBAL TRENDS** 2020

Understanding  
Complexity

1. Climate emergency and antagonism
2. A world divided by its values
3. Choices over healthcare
4. Reactions to uncertainty and inequality
5. Capitalism's turning point
6. Peak globalization
7. Data dilemmas
8. Conscientious health
9. Authenticity is king
10. The search for simplicity and meaning
11. The tech dimension: technophilia and technophobia
12. The enduring appeal of nostalgia

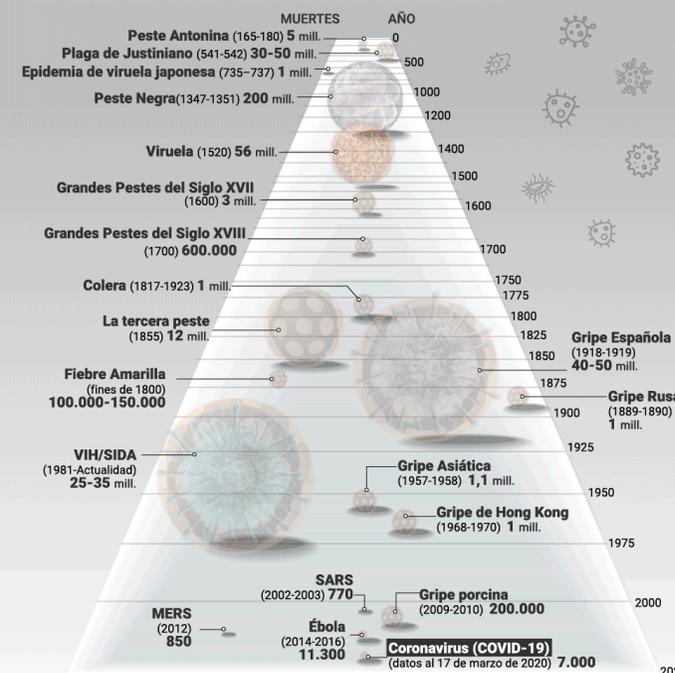
**GAME CHANGERS**

# A HOY 300.000 CASOS DE CONTAGIO EN 172 PAISES DEL MUNDO Y CONTANDO...



FUENTE: Elaboración propia, OMS, JHU CSSE

## HISTORIA DE LAS PANDEMIAS



Fuente: Organización Mundial de la Salud y Enciclopedia Británica **infobae**

Pero en términos absolutos, las tasas de mortalidad no son extremadamente diferentes a la gripe de la temporada regular

Source: WHO, CCDC

# EL PÁNICO SE PROPAGA

CNN Latam | EE.UU. | Mundo | Dinero | Entretenimiento | Tecno | Deportes | Viajes | Salud | Estilo | Opinión | Video | Radio | Especial

MINUTO A MINUTO:

Iván Duque decreta el estado de emergencia económica en Colombia

## ÚLTIMAS NOTICIAS



HONDURAS

Hondureños en centros de detención fabrican gel antibacterial



PANAMÁ

Panamá declara estado de emergencia nacional



GUATEMALA

Confirman primer caso de coronavirus en Guatemala



COSTA RICA

26 casos confirmados de coronavirus en Costa Rica



PUERTO RICO

Gobernadora Wanda Vázquez implementa toque de queda



PANAMÁ

Casos de coronavirus casi se duplicaron en un día

Diario Libre

Actualidad Economía Revista Deportes Estilos Opinión

Portada Discursos de Danilo Coronavirus Estado de emergencia Resultados electorales

EL ECONOMÍA MUNICIPAL ES

Gobierno suspende docencia hasta el 13 de abril

Dominicanos siguen atrapados en crucero donde circula el coronavirus

CORONAVIRUS EN RD



**The  
Economist**

Britain after Brexit

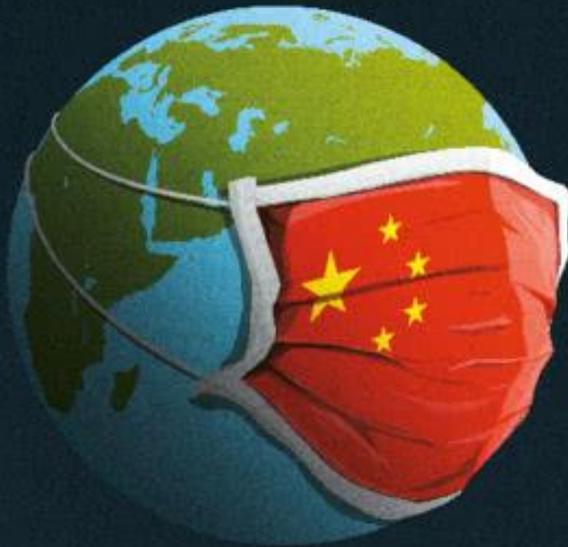
Trump's one-sided peace plan

Private markets—a dangerous obsession

The problem with puberty blockers

ISSUE 517 • 17th 2020

**How bad will it get?**

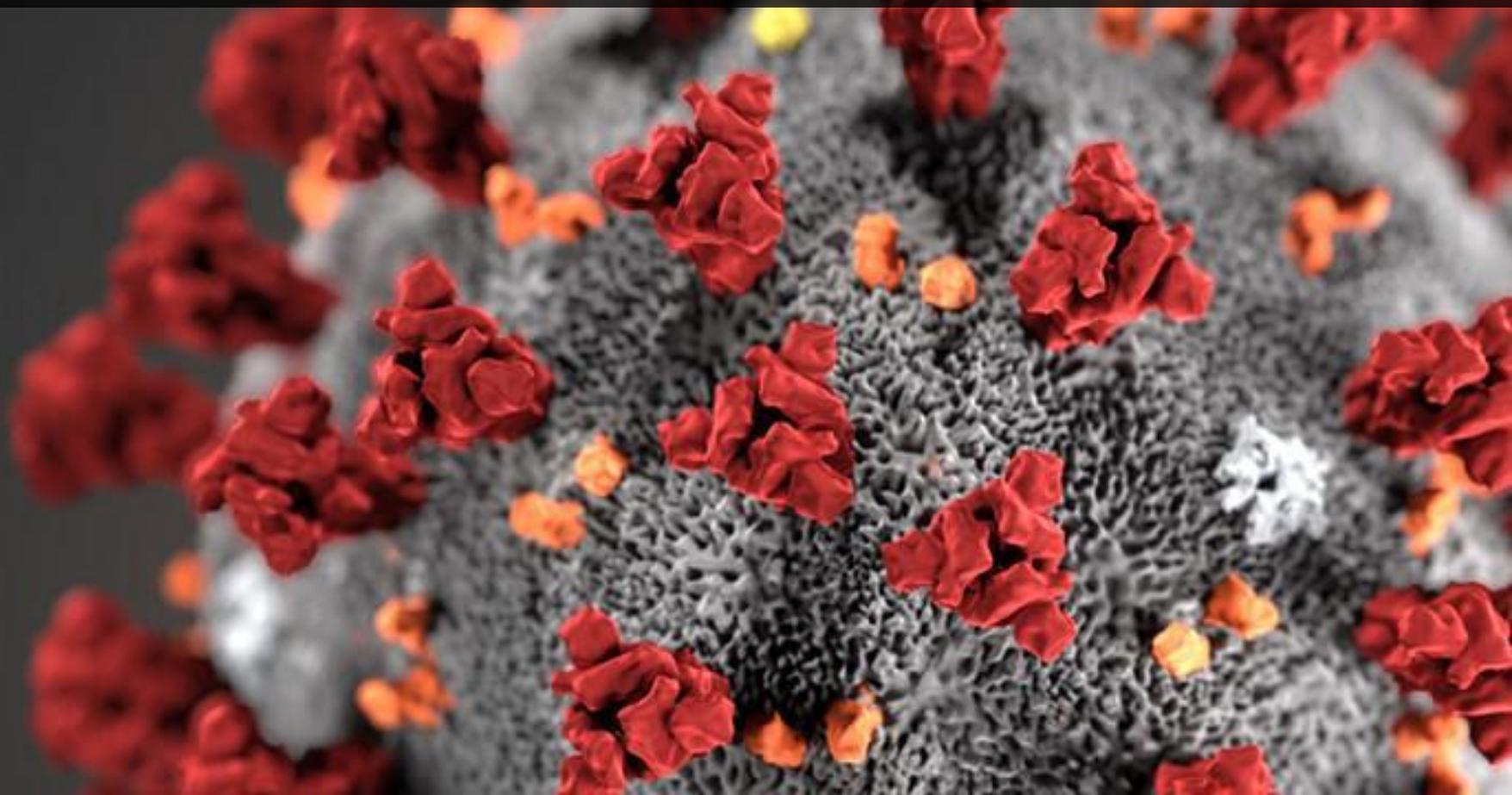


A medida que COVID-19 se está extendiendo por todo el mundo y la incertidumbre crece. Podemos esperar que afecte el comportamiento y necesidades del consumidor en los próximos meses.

**¿Cómo pueden las marcas responder a esta nueva realidad?**

**GAME CHANGERS**

# ¿QUÉ ES EL COVID-19?

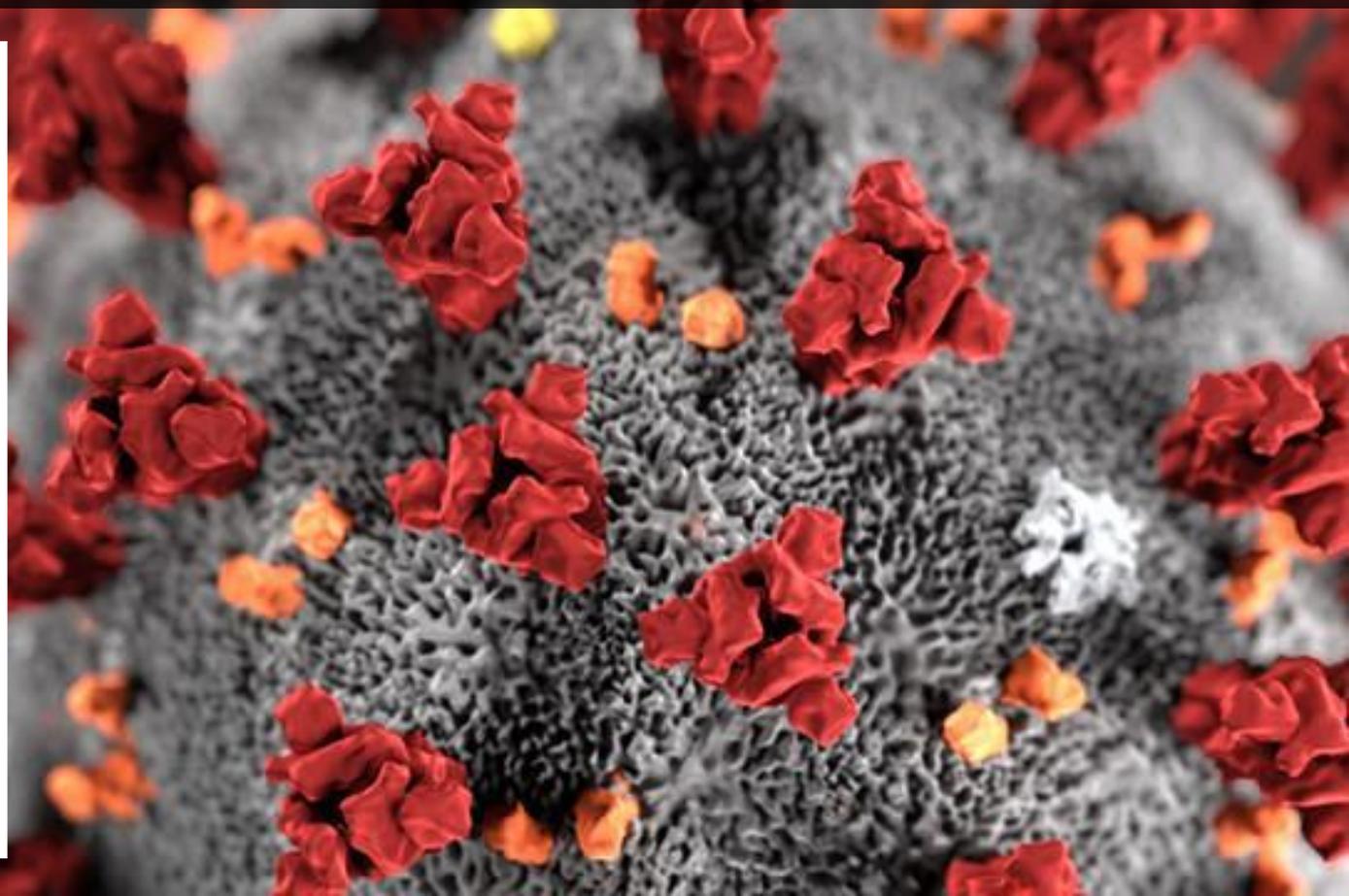


# ¿QUÉ ES EL COVID-19?

**Pandemia:** del griego πανδημία, de todo un pueblo.

**Crisis:** “una situación con un alto nivel de incertidumbre que afecta las actividades básicas y/o la credibilidad de la organización y requiere medidas urgentes”

**Dinámica**



# ¿QUÉ ES EL COVID-19?

WHEN WRITTEN IN CHINESE, THE WORD

# CRISIS

IS COMPOSED OF TWO CHARACTERS

ONE REPRESENTS

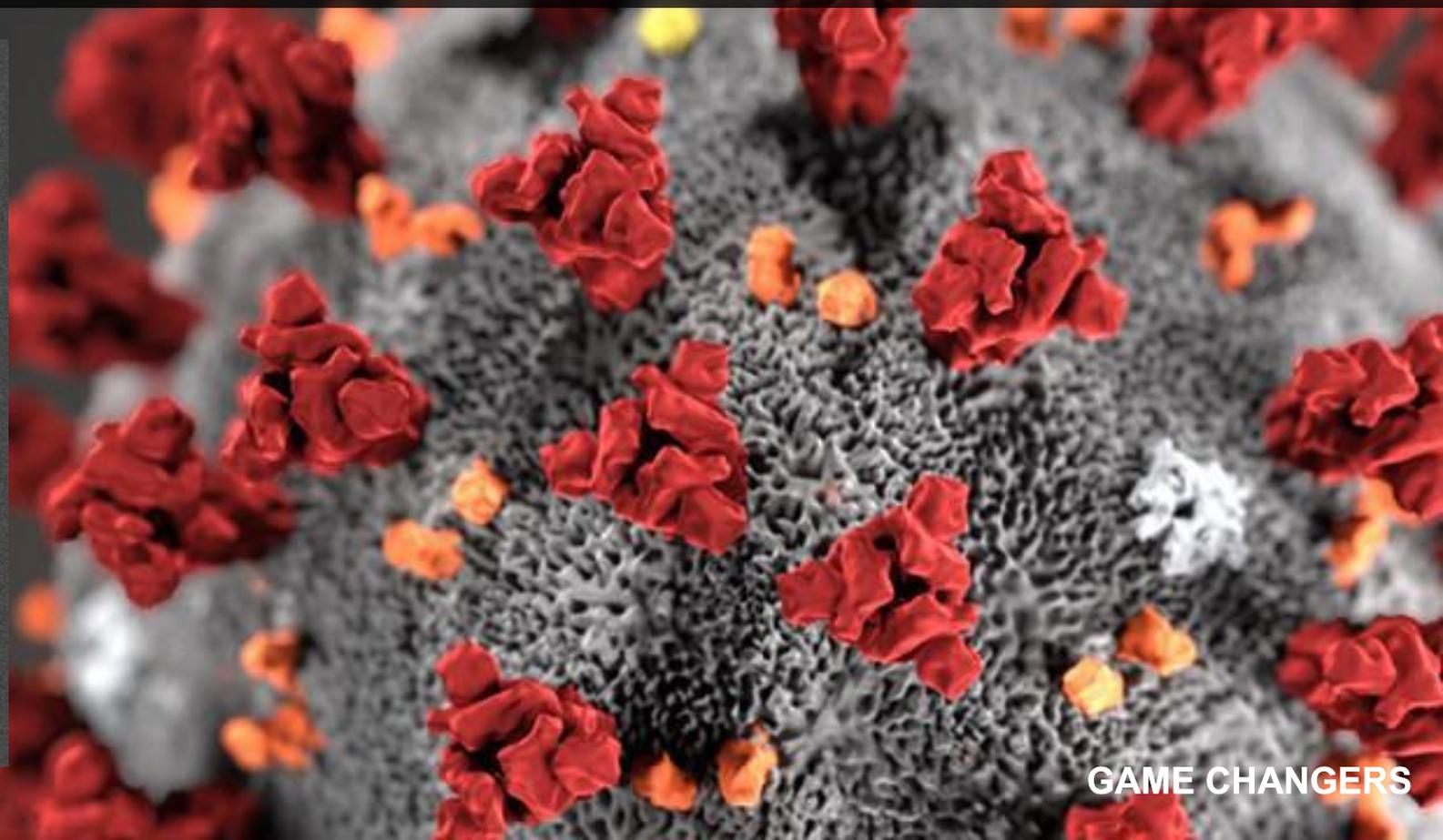
# DANGER

AND THE OTHER REPRESENTS

# OPPORTUNITY

危机

*John F. Kennedy*



# ¿QUÉ ES EL COVID-19?

**RESILIENCIA**

The background image shows two women sitting on a train. The woman on the left is wearing a black puffer jacket, glasses, and a light blue surgical mask. She is holding a black smartphone in her right hand. The woman on the right is wearing a light beige coat over a white turtleneck and a light blue surgical mask. She is holding a white smartphone in her right hand. They are both looking at their phones. The train seats are blue with a colorful pattern. Large windows are visible in the background.

**¿CÓMO ESTÁN LOS  
CONSUMIDORES CAMBIANDO  
SU COMPORTAMIENTO?**

**Los gobiernos están tratando de contener el virus para frenar el brote con medidas sin precedentes.**



AUTO -  
AISLAMIENTO

CUARENTENA

CIERRE DE  
FRONTERAS

ESCUELAS  
CERRADAS

ESPACIOS  
PUBLICOS  
CERRADOS

Teletrabajo

**ESTO CONDUCIRÁ  
INEVITABLEMENTE AL  
DISTANCIAMIENTO SOCIAL.**

# Como resultado, las personas pasarán mucho más tiempo solas o con su familia cercana.

Esto lleva a consecuencias tanto bienvenidas como no bienvenidas

Menos tiempo en  
el trabajo



Más tiempo  
para ti



Más tiempo  
con la familia



Ménos Foco  
Afectar relación vida  
personal / trabajo



Aburrimiento,  
Hiper-conectividad.



Más conflictos



Pasar tiempo prolongado en un espacio limitado y cerrado, acompañados únicamente de nuestro núcleo familiar más próximo.

### Efectos colaterales

#### Inesperado: récord de divorcios por culpa del coronavirus

Al levantarse la cuarentena en algunas ciudades chinas, cientos de matrimonios piden el divorcio. ¿El motivo?: haber compartido las 24 horas durante días hizo aflorar las diferencias.



Al levantarse la cuarentena en algunas ciudades chinas, cientos de matrimonios piden el divorcio. ¿El motivo?: haber compartido las 24 horas durante días hizo aflorar las diferencias. (EFE)

ENESTAR  
MOCCIONAL

### Cómo sobrevivir al confinamiento por el coronavirus sin divorciarse



- En China las demandas de separación se han disparado tras el aislamiento forzado en el hogar, pero la coyuntura también ofrece oportunidades a las parejas
- Coronavirus en España: Última hora, en directo
- Cuarentena en casa: ¿Cómo gestiono mi aislamiento para salir airoso del encierro?



VER GALERÍA

El confinamiento forzado por el coronavirus es una prueba de fuego para la convivencia en pareja (Emilio Naranjo / EFE)

EMERGENCIA  
SANITARIA

### El confinamiento aumenta el riesgo de divorcios



- El peligro de que afloren tensiones es alto: en China hubo más separaciones por aislamiento
- Coronavirus en España: Última hora, en directo



El confinamiento implica que muchas parejas se encuentran con la novedad de tener que pasar mucho más tiempo juntas de lo habitual (Thiago S / Getty Images/Stockphoto)

# Se conjugando los ejes Personales + Familiares + Laborales

Que se suman al sentimiento de “perdida” de libertad.

## PERDIDA DE LIBERTAD

TRABAJO

## ESPERANZA

PERSONAL

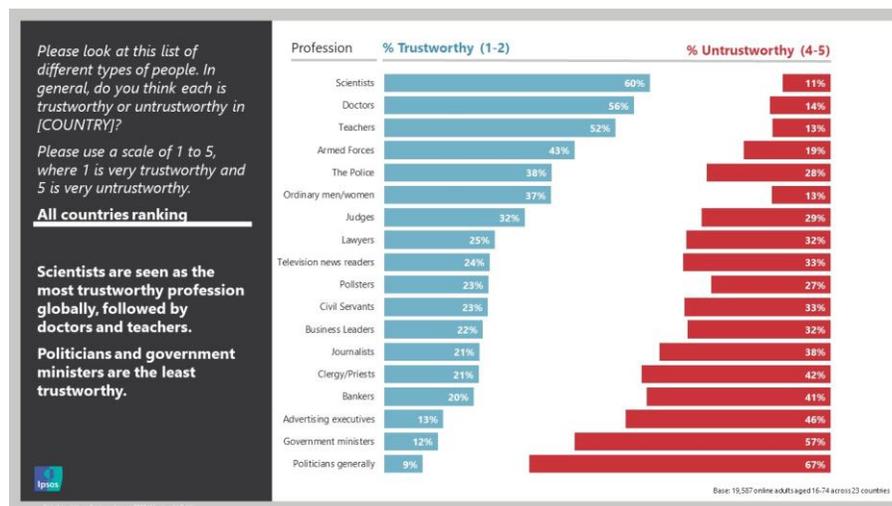
FAMILIAR



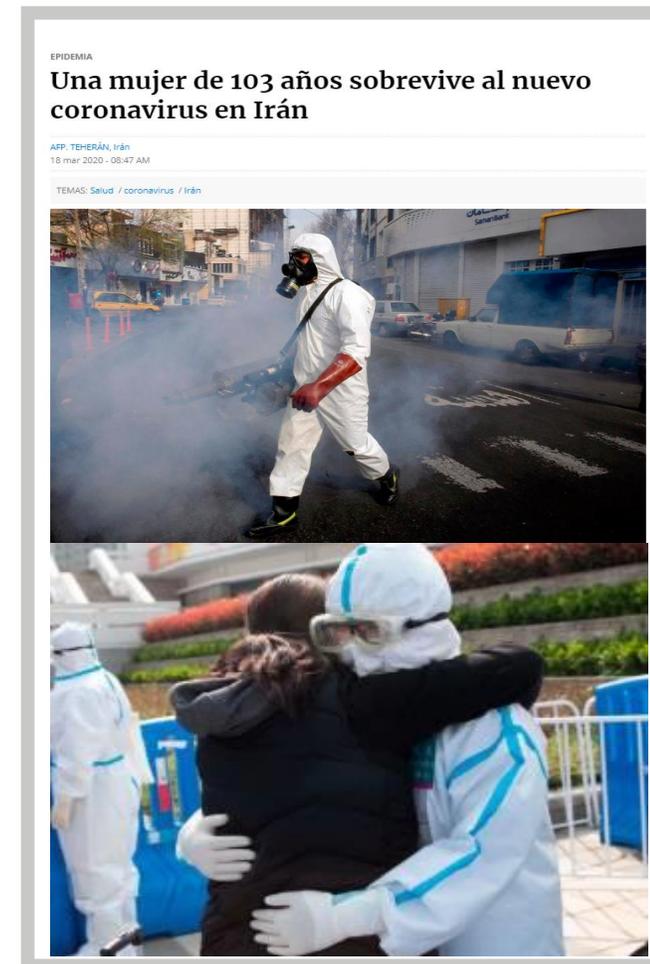
# DEPOSITANDO CONFIANZA Y ESPERANZA EN... EN QUIENES MÁS CONFÍAN



Los científicos y los médicos son los profesionales más valorados, y los políticos son los que inspiran menos confianza



Según el Índice de Confianza Global de Ipsos a nivel global



# DEPOSITANDO CONFIANZA Y ESPERANZA EN... Y NECESARIAMENTE EN LOS GOBIERNOS

Los gobiernos de la región tomaron medidas drásticas pero respaldadas por la ciudadanía.



La mayoría de las personas de las 12 naciones analizadas piensan que las fronteras de su país deberían estar cerradas hasta que el brote de coronavirus sea contenido, según la última encuesta de Ipsos. En una encuesta realizada entre el 12 y el 15 de marzo a 12.000 personas de 12 países importantes



Impacto directo en el comportamiento del consumidor, en **MUCHAS** categorías.

**Pedro Heilbron, director ejecutivo de Copa Holdings**

"Nos hemos visto obligados a tomar medidas drásticas para asegurar nuestra sostenibilidad a futuro y, de esta forma, proteger el impacto de Copa Airlines en la economía de Panamá y de los países que servimos, el bienestar de decenas de miles de personas que dependen de forma directa e indirecta de nosotros, y la conectividad que brindamos a millones de pasajeros en toda América".



**LP**  
La Prensa

**10 MIL**  
EMPLEADOS DE DELTA AIRLINES  
SE ACOGEN A DESPIDO  
VOLUNTARIO TRAS **CRISIS**  
POR EL CORONAVIRUS

Detalles en [prensa.com](http://prensa.com)

A graphic featuring a Delta Airlines airplane in flight against a city skyline. The Delta logo is visible on the tail of the plane. Below the plane, the text "10 MIL EMPLEADOS DE DELTA AIRLINES SE ACOGEN A DESPIDO VOLUNTARIO TRAS CRISIS POR EL CORONAVIRUS" is displayed in bold, white and yellow letters. The "LP La Prensa" logo is also present. At the bottom, it says "Detalles en prensa.com".

**GAME CHANGERS**

A close-up photograph of a woman's face, focusing on her mouth and chin. She is holding a blue card and a US dollar bill in front of her. The background is a solid yellow color.

# Cambio de hábitos de compra buscando sobre stockearse.

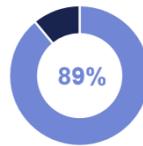
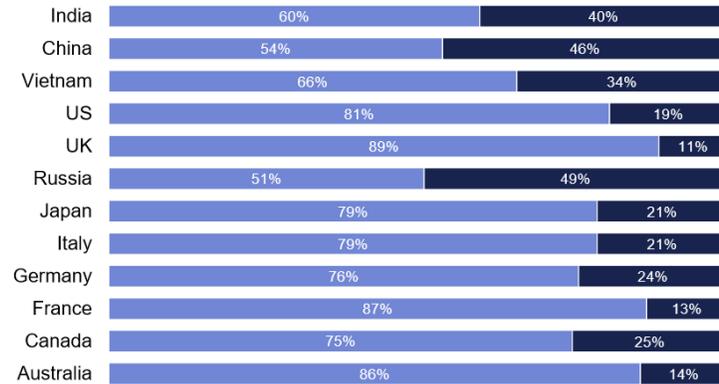
Buscando presentaciones de gran tamaño, multipacks y menor precio.



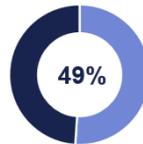
## STOCKPILING IS SEEN AS MORE OF AN ISSUE THAN A DISRUPTION IN THE SUPPLY CHAIN.

If there is a storage of food and supplies at my local grocery store, it will be because of...

■ People stockpiling food and other products ■ Because of a disruption in the supply and distribution of food and other products



The UK most likely to say stockpiling is to blame for shortages.



Russia most likely to blame the supply chain for shortages.

See methodology notes for full description of the data collection specifications  
© Ipsos | Coronavirus Results Wave 4 Mar 12-15, 2020



## CAMBIO DE CANAL.

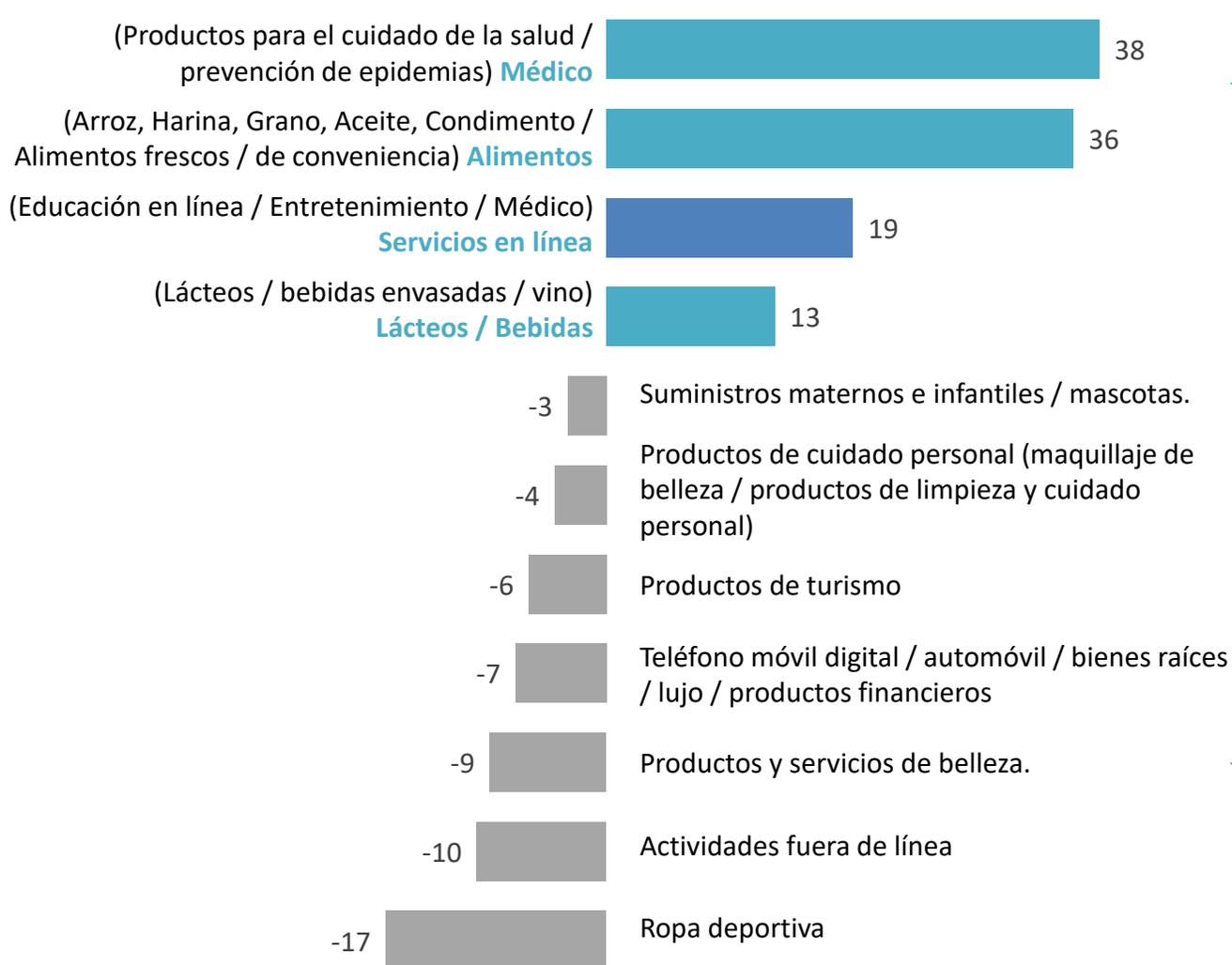


FOMO (Fear of Missing Out)

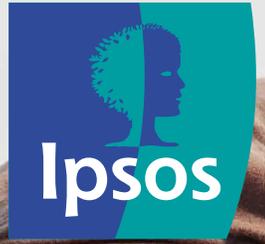
# LOS CONSUMIDORES CHINOS COMPRARON MÁS ATENCIÓN MÉDICA, F & B, SERVICIOS EN LÍNEA DURANTE CNY; MIENTRAS MENOS ROPA Y PRODUCTOS DE BELLEZA

Quedarse en casa se ha convertido en el estilo de vida normal de la mayoría de las personas ...

## CAMBIO DE COMPRA DE CATEGORÍA

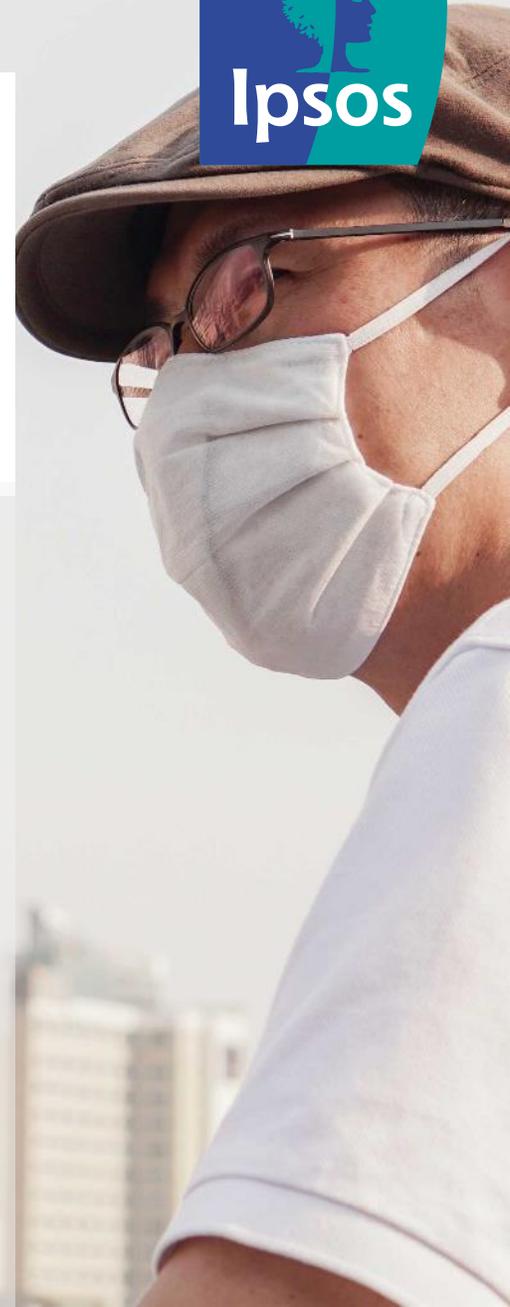


# LAS PERSONAS HACEN MÁS USO DE LA ENTREGA A DOMICILIO



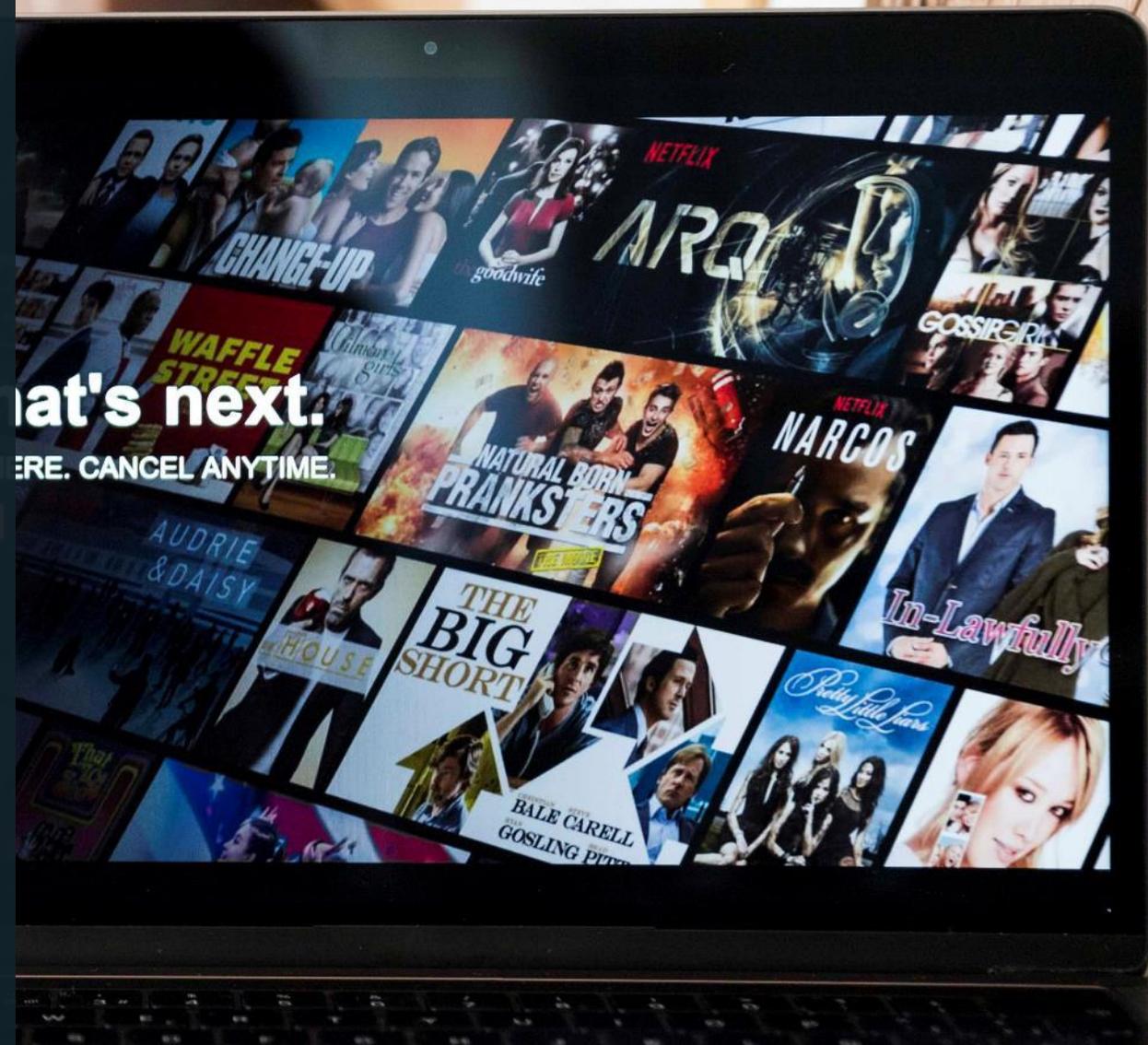
**Meituan**, una de las mayores compañías de entrega de alimentos en China, está recibiendo **cuatro veces la cantidad de pedidos que recibió durante el mismo período del año pasado**. Y aunque la entrega de alimentos en China generalmente es utilizada por personas que comen solas, la compañía observó un gran aumento en los pedidos destinados a más de una persona. \*

Source: \*Business Insider



# STREAMING DE MEDIOS OFRECE UNA GRAN MANERA DE PASAR UN TIEMPO

Empresas que “se quedan en casa”, como Netflix, Facebook, Amazon, se benefician de este cambio de comportamiento



# EJERCICIO FÍSICO EN CASA

## Indoor exercise boom amid efforts to curb novel coronavirus outbreak

JINAN — Fan Dongquan, a fitness coach with Jinan Hot Blood Fitness Studio in East China's Shandong province, conducted a free 90-minute fitness course online late last month.

The outbreak of the novel coronavirus has kept millions of Chinese like Fan from partaking in outdoor activities since late January, so indoor exercise has become an important way to keep healthy.

The Chinese sports community, from individuals like Fan to the sports authorities at all levels, have been actively promoting indoor exercise to fight against the epidemic.

China's General Administration of Sport has called upon sports

departments at all levels to promote simple and scientific exercises at home and farther fitness knowledge, and advocate a healthy lifestyle via various media during the epidemic.

"I believe that regular physical exercise can protect against illness, especially in a time such as this," says Fan.

The fitness coach adds that the number of participants viewing his courses have increased to more than 300.

In fact, sports departments around the country have already released a series of indoor exercise programs with accompanying texts, pictures and videos.

For example, the Beijing Municipal

"I believe that regular physical exercise can protect against illness, especially in a time such as this."

Fan Dongquan, a fitness coach in Jinan, Shandong province, who conducts a free fitness course online

Sports Bureau released a complete set of at-home workouts, including stretching and strength training, on Jan 29.

Rizhao Municipal Sports Bureau of Shandong province has also released instructions for tai chi and yoga. Meanwhile, they invited

local social sports instructors to demonstrate the methods on videos, so that citizens can follow the experts to learn how to work out at home.

Sports bureaus in Qingdao and Yantai of Shandong province also released the health-promoting

ancient Chinese exercise, *baduanjin*, with detailed instructions on their WeChat platforms.

*Baduanjin*, literally meaning "eight-section brocade", is one of the most common forms of Chinese *qigong* exercise.

Beijing Sport University recently issued a video of *baduanjin* via their WeChat account and had more than 300,000 comments.

The Chinese Health Qigong Association released a combination of Chinese exercises on WeChat. *Qigong*, a Chinese system of prescribed physical exercises or movements performed in a meditative state, is free of restrictions such as venue and equipment.

The State Council, China's cabi-

net, issued a new Healthy China guideline in July 2019, which promised support for fitness programs with Chinese characteristics, including tai chi and *qigong*, which channels the body's inner energy to achieve physical and mental harmony.

Cui Yingsheng, a staff member at the Health Qigong Management Center of the General Administration of Sport, notes that practicing *qigong* will play a positive role in the fight against the epidemic.

"In the future, we will make more efforts to promote *qigong*, so that more people can benefit from it," says Cui.

XINHUA

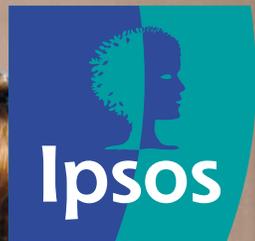


LA GENTE  
PASA MÁS  
TIEMPO  
LIMPIANDO  
SU CASA

Las casas de las personas nunca se han visto más limpias, ya que las personas usan el tiempo extra en casa para asegurarse de que todo se vea ordenado y ordenado



EL TIEMPO  
EXTRA EN  
CASA SE  
UTILIZA PARA  
COCINAR Y  
HORNEAR



# NOCHES EN CASA DE CLUB DEEJAY SETS ONLINE



# HUMOR COMO MECANISMO DE DISTRACCIÓN

**The news:** Corona virus can only be transmitted by human contact.

**Gamers:**



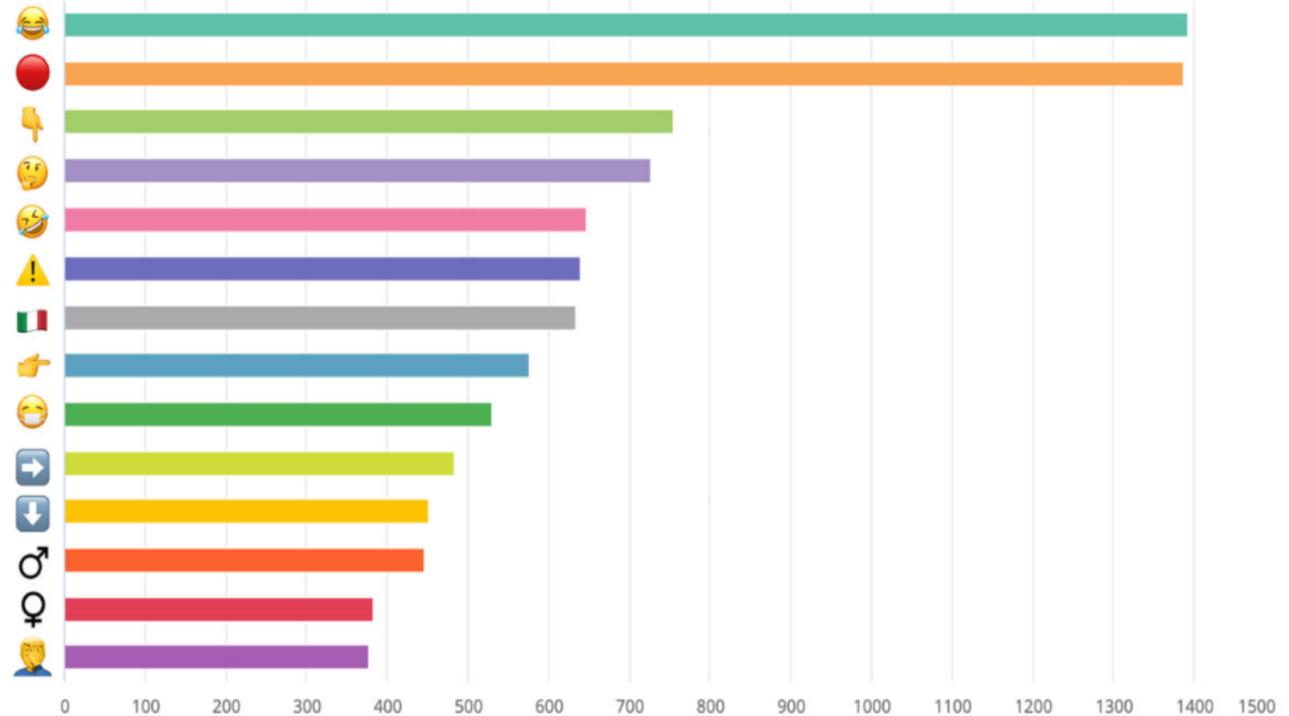
Este meme de Mayer es el mas compartido públicamente en RRSS y demás fuentes en línea de Panamá. Contexto: Hace referencia al tema de la escasez de papel higiénico en los supermercados y como este podría ser utilizado como moneda

# HUMOR COMO MECANISMO DE DISTRACCIÓN



## Italian Coronavirus Emojis

2020/02/21 - 2020/02/28



En Italia, los emojis que indican humor aún están mucho más presentes que otras emociones.

Sin embargo, el uso del emoji de máscara, el emoji de pensamiento y el emoji de círculo rojo tienden a aumentar de una manera que refleja el camino de la enfermedad

# UN ESTÍMULO EXTRA PARA COMPRAR UN AUTO

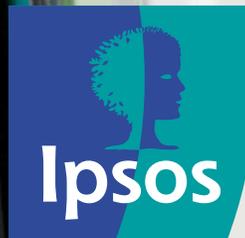
## IMPACT OF CORONA- VIRUS TO NEW CAR PURCHASE IN CHINA

NEW CAR PURCHASE INTENTION IS INCREASING AMONG  
CONSUMERS WHO CURRENTLY DO NOT HAVE A CAR,  
DUE TO LACK OF TRUST OF PUBLIC TRANSPORTATION

CHINESE CONSUMERS WHO CURRENTLY DO NOT HAVE A CAR (n=601)

**72%** (Strongly) enhanced  
purchase intention

© Ipsos | Impact of Coronavirus to New Car Purchase



# AUMENTO DE INTERESES PARA HACER ELECCIONES SOSTENIBLES

En China vemos una evolución en la actitud de las personas hacia la sostenibilidad. Esperan buscar más productos orgánicos, muestran una mayor preocupación por la contaminación y quieren proteger la naturaleza



# ¿LAS MARCAS?

*Dependiendo del momento las marcas pueden estar:*

*Recién asimilando la crisis*

*Nerviosas por parecer beneficiarse de esta crisis.*

**¿Cómo  
pueden las  
marcas  
responder a  
esta nueva  
realidad?**



# “En tiempos de COVID-19”

El virus está afectando el comportamiento a corto y largo plazo.

Desarrollar la capacidad de sobrevivir y prosperar a través de eventos impredecibles, cambiantes y potencialmente desfavorables.



**GAME CHANGERS**

# “En tiempos de COVID-19”

El virus está afectando el comportamiento a corto y largo plazo.

**EMPATÍA**

**CERCANÍA**

**INNOVACIÓN**



**GAME CHANGERS**

# “En tiempos de COVID-19”

El virus está afectando el comportamiento a corto y largo plazo.

**Resiliencia**

**EMPATÍA**

**CERCANÍA**

**INNOVACIÓN**

**GAME CHANGERS**



Evita ser visto como oportunista.



Dar Consuelo



Actos de bondad



Supera la crisis con estilo



La risa es la mejor medicina



Ayuda a las personas a pasar el tiempo



Ser virtual



# EVITA SER VISTO COMO OPORTUNISTA

Aumentando los precios, ya que  
esperan problemas de suministro

**90 comercios incumplen con control de  
precios establecido a artículos de aseo  
personal y limpieza**

La Acodeco asegura que las multas para aquellos comercios que no cumplan con la normativa podrían ascender hasta los \$10,000 dependiendo del tamaño de la empresa.



# DAR CONFORT



## Comunicado McDonald's Guatemala

Este es el momento en el que todos los guatemaltecos nos debemos de solidarizar, para que juntos trabajemos para minimizar el contagio del Coronavirus.

Es por esto que McDonald's Guatemala ha decidido tomar como medida preventiva el cierre de sus restaurantes a partir de hoy a las 4:00 p.m. y hasta nuevo aviso.

Nuestra máxima prioridad es salvaguardar la salud de nuestros colaboradores y clientes.

Los servicios que permanecerán operando sin ningún inconveniente son Auto Mac y Express.

#QuédateEnCasa



Ante la situación por COVID-19 que está cobrando más fuerza, nos hemos hecho ajustes para la seguridad de todos.

- Completado con la cantidad del gobierno vigente, debemos evitar aglomeraciones en tiendas, por lo que se limitará el número de personas dentro de cada tienda. Recomendamos hacer a compra una persona por familia.
- En la búsqueda de abastecer a la mayor cantidad de clientes, debemos restringir la cantidad en algunos productos con alta demanda (ver lista en anexo).
- Ajustamos los horarios de nuestras tiendas, para que nuestros asociados puedan limpiar, abastecer y abastecer la tienda buscando a seguridad de todos.

**NUOVO HORARIO**  
8:00 A.M. A 8:00 P.M.

Los horarios pueden cambiar por tienda. A través de WhatsApp o en cada tienda.

Vigencia: 17 de marzo 2020 - hasta nueva disposición.

## La entrega de su pedido sin contacto

Ahora puede solicitar que su comida sea colocada en su puerta o portón para evitar el contacto directo.

- 1 El Delivery dejará tu pedido en la puerta/portón
- 2 Se le notificará la llegada de su pedido antes de que él / ella se distancie
- 3 Su repartidor de Delivery se mantendrá distanciado mientras retira su pedido
- 4 Retire su pedido de Delivery y el pedido se completará

Pide por Uber Eats, Glovo, Pedidos



## COMUNICADO OFICIAL

Comprometidos con el país y la salud de nuestros consumidores y colaboradores, **hemos tomado la decisión de suspender el servicio en mesas de todos nuestros restaurantes en Guatemala, a partir de hoy 16 de marzo, a las 3pm.**

Esta medida se mantendrá vigente durante los próximos 7 días o por el tiempo que sea necesario.

Nuestros canales de autoservicio, llevar y servicio a domicilio permanecerán atendiendo con regularidad.

#QuédateEnCasa  
#JuntosSaliremosAdelante



## Pensando en ti y los tuyos COVID-19

Ante la situación del COVID-19 (Coronavirus), en Santander continuamos tomando las medidas necesarias. Por el bienestar de todos, estamos brindando servicio principalmente a través de nuestros canales digitales, con acceso limitado a nuestras sucursales:

- Lunes a viernes 8:00 a.m. a 2:00 p.m.
- Domingos que abren sábado por la noche.
- Domingos cerrados.

Pueden comunicarse con el personal de Banco en Casa por orientación sobre los servicios disponibles y el horario de las sucursales en centros comerciales. Consulte el número app Santander PR para conocer las sucursales con asistencia.

- Estamos limitando la cantidad de clientes dentro de nuestras sucursales y reduciendo a máxima una distancia prudente.
- Aumentamos la frecuencia y número de limpiezas en nuestras sucursales y ATMs. Tenemos desinfectantes para limpiar los espacios comunes.

Para actualizaciones sobre nuestros servicios bancarios, siganlos en Facebook (Santander Puerto Rico), Twitter (@SantanderPR), o visite a [www.santander.pr](http://www.santander.pr) o al app Santander PR, o Banco en Casa.

¡Ojalá siempre de buena fortuna siempre así!

Depositos: Encargados, después de chequear y efectuar en nuestras ATMs participantes. Consultarlas en la sección "Relaciones" en el app Santander PR.

Santander eBanking y app Santander PR: desde la comodidad de su hogar pueden realizar transacciones como transferencias, pagos, depósitos, consultas de PYU y más.

Red de ATMs: más de 4000 sucursales automáticas disponibles de la isla, para que puedan retirar dinero, consultar saldos y más.

Banco en Casa: Van las consultas como de cualquier Banco en Casa a las 24 horas que operamos digital.

Conoce las señales que tenemos disponibles para ti:

Problemas Personales	187-337-6111	187-337-6111	También puedes enviar un email a <a href="mailto:atencioncliente@bancosantander.pr">atencioncliente@bancosantander.pr</a>
Tarjetas de Crédito	187-337-6111	187-337-6111	
Problemas Hipotecarios	187-337-6111	187-337-6111	Banco en Casa al 187-337-6111 o al 187-337-6111
Problemas Comerciales	187-337-6111	187-337-6111	

Como cliente adicional, tenemos \$0 cargos por servicio hasta el 31 de marzo de 2020 por ATM.

BANCO EN CASA: Pago, consultas y transacciones a través de un representante de servicio.

Siguenos también en la situación actual en Puerto Rico y te mantendremos informado sobre cualquier cambio en nuestros servicios y canales.

Banco en Casa: (787) 281-3000 o al 1-800-745-8245

Este mensaje es enviado por Banco Santander Puerto Rico

## Sigue nuestros consejos y echa gasolina con tranquilidad.

- Evita ir acompañado**  
Cuando tengas que ir a echar gasolina, deja a tus seres queridos en casa.
- Distánciate**  
Es recomendable que mantengas la distancia de otras personas de al menos seis pies.

- PUMA Fast Pay**  
Recuerda que puedes utilizar nuestra aplicación para pagar desde tu celular y límites tu exposición.
- Protégete**  
Utiliza guantes o desinfectantes para limpiar las áreas que vayas a tocar y deséchalos al terminar.
- Lávate las manos**  
Una vez hayas terminado, limpia tus manos con agua y jabón o desinfectante antes de entrar a tu auto.

CUÍDATE  
**PIENSA EN TU SALUD**

¡CÓMATE Y MÓVETE Y LUGAR QUE DESARROLLO!

# ACTOS DE BONDAD

*Lush invita a todos a entrar en la tienda y lavarse las manos. El aumento de la pisada es, por supuesto, un buen efecto secundario.*



*Muchas aerolíneas, incluidas Copa, Avianca, KLM-Air France, están reduciendo los costos para volver a reservar vuelos en los próximos meses.*



*Amazon se asegura de que nadie se esté aprovechando del virus Corona después de que los proveedores hayan aumentado los precios de las máscaras y desinfectantes hasta en un 2000%*



# ACTOS DE BONDAD

## Bancos anuncian medidas para aliviar carga de préstamos a sus clientes ante crisis del coronavirus

Se autorizan aplazamientos de hasta tres y cuatro meses en las letras mensuales.

Roberto González Jiménez / Yolanda Sandoval  
18 mar 2020 - 11:51 AM



El Banco está a su servicio con productos a que se pleguen en consulta con la entidad. LA PRENSA DE PUERTO RICO

## Destilería Serrallés anuncia producción de alcohol étílico para distribuir a los hospitales y el sector de salud en Puerto Rico

Este tipo de alcohol es indicado por los organismos mundiales de la salud para su uso en protocolos sanitarios y de desinfección en pacientes y entornos clínicos para evitar focos de propagación viral.

UNIVISION

15 MAR 2020 - 07:57 PM EDT



METRO.PR

Banco Popular elimina cargos por uso de cajeros automáticos



T-Mobile Puerto Rico

Saturday at 12:45 PM · 🌐

Vamos a superar esto juntos. Aquí algunas de las cosas que estaremos haciendo para ayudar:

- ✓ Eliminando el cap de data en smartphones de nuestros clientes.
- ✓ Brindando 20GB de data adicional para hotspot desde tu celular,
- ✓ Llamadas internacionales a países impactados serán gratis (nivel 3).

Más información: <https://bit.ly/3cYwBwI>



T-MOBILEPR.COM

T-Mobile anuncia acciones en respuesta a COVID-19 | News | T-Mobile Puerto Rico

## IMPORTANTE

En consideración a nuestros mayores a partir de mañana Martes 17 de Marzo nuestras tiendas estarán abiertas de **7:00 a.m. a 8:00 a.m.** exclusivamente para personas mayores de 65 años.



SOCIEDAD

## Aseguradoras incluyen en sus pólizas gastos por COVID-19

Cuando las personas se acercan a los hospitales le van a solicitar el carnet, donde está tu número de póliza, ahí se verifican las coberturas principales de su plan.

Redacción / [nacion.pa@epasa.com](mailto:nacion.pa@epasa.com) / [@panamaamerica](https://twitter.com/panamaamerica) - Actualizado: 16/3/20 - 08:31 am

pandemia o epidemia en las pólizas de salud individuales, colectivas y de gastos médicos, pero exclusivamente por el Covid-19.

Las compañías que ofrecerán esta cobertura son: **Acerta, Aseguradora Ancón, Internacional de Seguros, Mafre Panamá, Mercantil Seguros, Pan American Life, Sagicor Panamá, Vivir Seguros y WorlWide Medical.**

Aunque en el listado enviado por Apadea, no aparece **Asse Compañía de Seguros**, esta compañía, mediante un comunicado informó que han decidido continuar otorgando los beneficios de gastos médicos y hospitalización por el tratamiento de coronavirus.

La Apadea hizo un llamado a la población para que siga las recomendaciones de higiene dadas por el Minsa y recuerde que prevenir el contagio es responsabilidad de todos.

También señalaron que los servicios de seguros de automóvil, incendio, vida, accidentes personales - entre otros- se siguen ofreciendo con regularidad.

La Apadea representa el 98% de las aseguradoras del país.

# ACTOS DE BONDAD



 **COMUNICADO**

Claro Panamá, como empresa responsable, se une a los esfuerzos que adelantan las instituciones gubernamentales para mantener informada a la población, es por ello que en esta ocasión pone a disposición de forma gratuita para clientes de la red el acceso a los sitios oficiales del Ministerio de Educación donde estarán disponibles las guías y contenidos necesarios para desarrollar las asignaciones desde sus hogares:

<http://www.meduca.gob.pa/>  
<http://www.educapanama.edu.pa/>  
<http://moodle.educapanama.edu.pa/>

Desde hace varios años, Claro Panamá mantiene un compromiso con la educación, trabajando con proyectos como la plataforma digital Aprende.org y Capacitate para el Empleo en asociación con la Fundación Hazme Brillar, contribuyendo así a la formación, el aprendizaje y la capacitación de miles de personas en diferentes áreas del conocimiento a través de cursos en línea totalmente gratuitos, sin consumo de data dentro de la red Claro.

**Nuevas medidas**  
para flexibilizar la carga financiera

Comprometidos con el bienestar social y económico del país, hemos adoptado las siguientes medidas para clientes personales orientadas a flexibilizar la carga financiera ante el desafío que nos presenta la pandemia del coronavirus:

- **Disminución de un 20% de la tasa de interés anual** por financiamiento
- **Disminución del pago mínimo requerido** a un 1% del valor del corte en el estado de tarjeta de crédito
- **Siete días de gracia** posterior al último día de pago para cubrir el pago mínimo sin generar interés por financiamiento ni cargos por mora
- **Reducción de un 50% del cargo por mora** a los clientes que no hayan podido realizar el pago mínimo posterior al período de gracia
- **Eliminación del cargo por retiro y consulta** en los cajeros automáticos de todo el país
- **Emisión y reemplazo de tarjeta de débito sin costo**
- **Eliminación del cargo por avance de efectivo** de tarjeta de crédito
- **Eliminación del cargo por transferencia** vís pago al instante (LBTR)

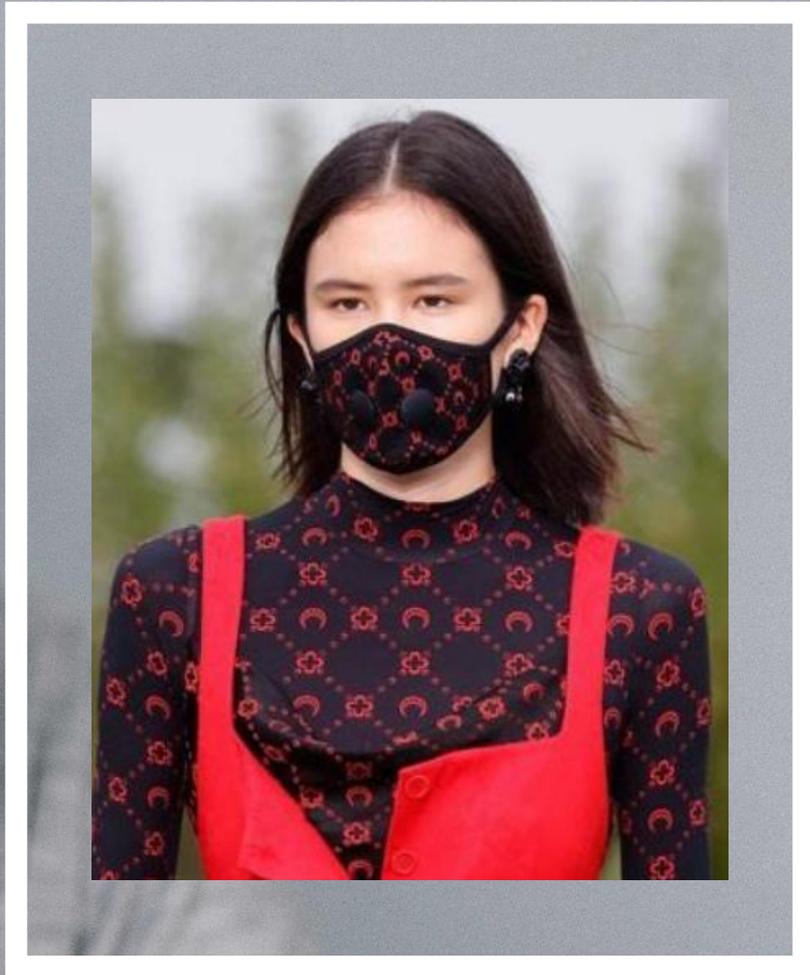
Las medidas asociadas a los productos de tarjeta de crédito serán efectivas a partir de su próximo corte, mientras que el resto de las medidas tienen vigencia de manera inmediata por un período de 30 días.

 **BANRESERVAS**  
El Banco de los dominicanos

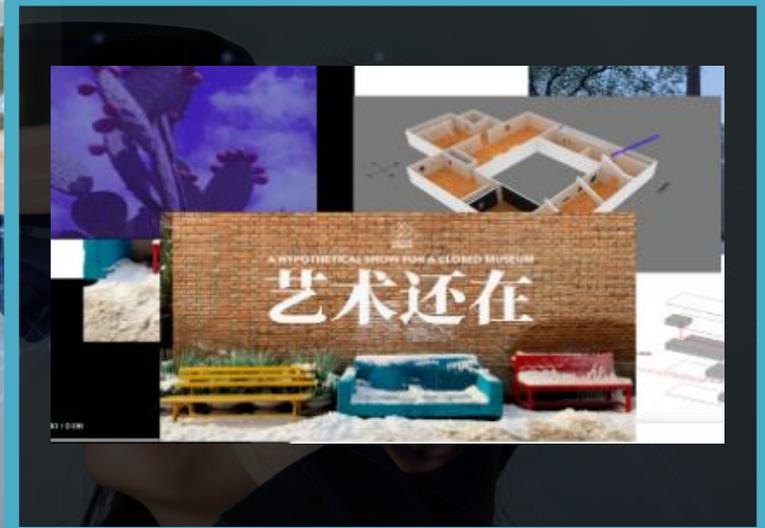
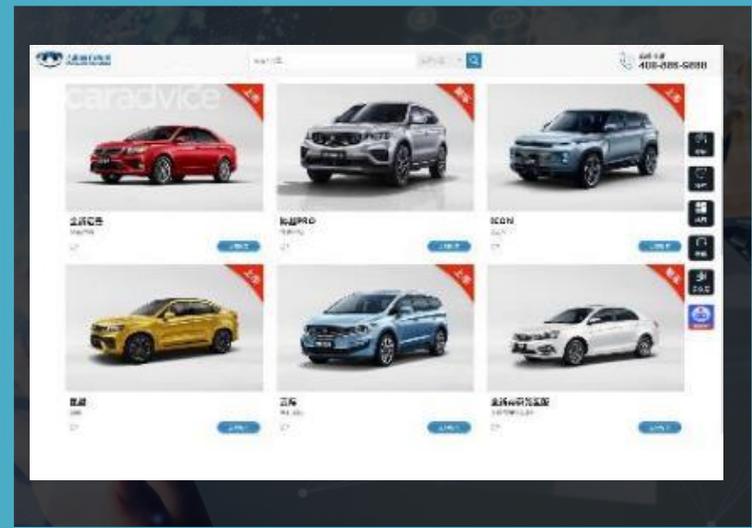
# SUPERA LA CRISIS CON ESTILO



Hoy domingo hicimos 100 mascarillas de triple tela 🧴💗 puedes encontrarlas Mañana lunes de 10 am a 6 pm en nuestro Showroom en avenida la capilla #250 colonia San Benito adentro de Cinco Hotel y Soya Nutribar El Salvador



# SER VIRTUAL



# SER VIRTUAL

Visión Digital



## Evita Salir de Casa

Enviamos un correo

Nosotros trabajamos tu proyecto

Recogido en la tienda o Mándalo a traer por glovo<sup>®</sup> o higo

Tu punto de Impresión

Oriental Bank  
3/17/20, 7:08 PM

## Accede a tus cuentas con Banca Online y Banca Móvil.

#QuedateEnCasa



Oriental Bank Member

## TU SEGURIDAD ES NUESTRA PRIORIDAD, POR ESO TE PREPARAMOS

### HOME WORKOUTS



502 FITNESS

SUSCRÍBETE EN NUESTRO CANAL DE YOUTUBE

502 FITNESS

#SOSHEALTH



## ¡CONSIGUE TU TOYOTA ONLINE!

AUTOCENTRO  
Compra Conecta

## App Mi Banco Móvil

- ✓ Deposita cheques con Depósito Fácil Móvil<sup>1</sup>
- ✓ Paga a +5,000 comercios
- ✓ Retira o envía efectivo con Retiro Móvil<sup>2</sup>
- ✓ Transfiere entre tus cuentas
- ✓ Verifica balances y transacciones

<sup>1</sup>Miembro FDIC. Depósito sujeto a la política de disponibilidad del banco. Ciertas condiciones aplican.  
<sup>2</sup>Retiro sujetos según lo establecido en la Política de Disponibilidad de Fondos.



La risa es la mejor medicina. Pero ¿hasta dónde pueden llegar las marcas?

Está bien cuando los consumidores hacen esto, pero, por supuesto, las marcas deben tener cuidado de no ofender.



Afortunadamente estamos en el país más bello del mundo. 55 sitios de la Unesco (¡como China!)



Compre 2 Corona, obtenga un Mort Subite (Muerte Instantánea) gratis

# Amenazas ¿Recesión?

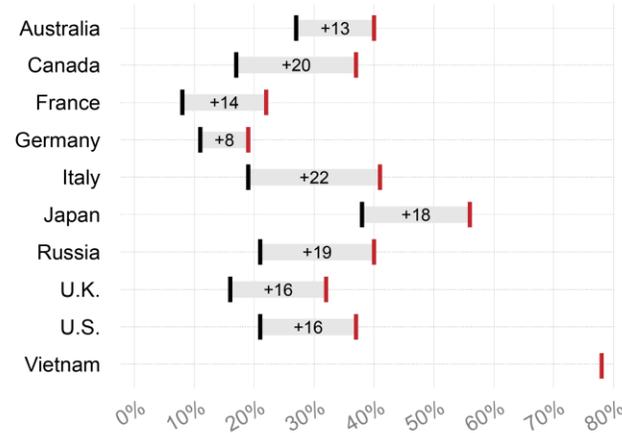


La creciente preocupación de que el Coronavirus tendrá un impacto financiero personal y representa una gran amenaza para su país

## Will COVID-19 impact you financially?

% of people who say they will be impacted?

■ Feb 14-15 ■ Feb 28-29



Older people most worried

■ Say there's a threat to their finances



High income households most worried

■ Say there's a threat to their finances

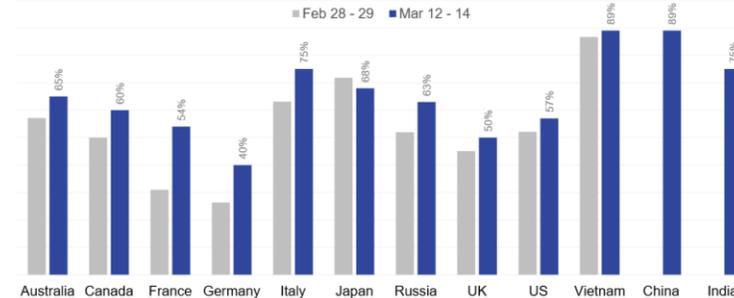


10,000 adults polled in 10 countries between Feb 28-29, 2020 / 9,000 adults polled in 9 countries between Feb 14-15, 2020



MAJORITIES IN MOST COUNTRIES FORESEE A PERSONAL FINANCIAL IMPACT.

% Strongly + Somewhat Agree



The coronavirus will have a financial impact on you and your family.

See methodology notes for full description of the data collection specifications  
17 - © Ipsos | Coronavirus Results Wave 4 Mar 12-15, 2020

Note: Feb 28-29 used a modified scale; this was adjusted for indicative comparison.



# Amenazas ¿Xenofobia?

La Cancillería china reclamó a EE.UU. que deje de señalar al país asiático y que "detenga sus acusaciones injustificadas".



## Donald Trump llama "virus chino" al coronavirus y causa indignación en China

Varios funcionarios de Estados Unidos usaron expresiones similares, pero hasta ahora nunca lo había hecho el presidente.



EL SALVADOR

Tensión México-El Salvador por pres

Tensión México-El Salvador por presuntos casos de COVID-19

# Amenazas ¿Xenofobia Empresarial? Intentando apoyar al “más débil”



La responsabilidad es de todos, sector público y privado.

Peppered into Donald Trump's usual menu of attacks and claims of "fake news," President Trump has been handling of the coronavirus epidemic on American soil.

## Elon Musk's Influence on Conversations



**Fxzz** @FxzzOnTheBeat · Mar 8  
I feel the same, but what is your reason for thinking why @elonmusk ?

**Elon Musk** @elonmusk · Mar 6  
The coronavirus panic is dumb

70 195 6.7K

**Elon Musk** @elonmusk · Mar 8  
Virality of C19 is overstated due to conflating diagnosis date with contraction date & over-extrapolating exponential growth, which is never what happens in reality. Keep extrapolating & virus will exceed mass of known universe!

1K 2.7K 29.2K

**Elon Musk** @elonmusk  
Replying to @elonmusk and @FxzzOnTheBeat

Fatality rate also greatly overstated. Because there are so few test kits, those who die with respiratory symptoms are tested for C19, but those with minor symptoms are usually not. Prevalence of coronaviruses & other colds in

# Amenazas Misinformation

Uno de los mayores peligros en nuestra era digital es la difusión de información errónea con aislamiento esto incrementa su riesgo. Como subrayó la encuesta manipulada de cerveza Corona



**38% de los estadounidenses dijeron que no beberían cerveza Corona porque tienen miedo de contraer la enfermedad**

# Amenazas Misinformation

"Invitamos a otras compañías a unirse a nosotros mientras trabajamos para mantener a nuestras comunidades saludables y seguras", se lee en el comunicado.

## Facebook, Google, Microsoft, Reddit, and Twitter just said they're working together to fight coronavirus misinformation

Tyler Sonnemaker Mar 16, 2020, 8:37 PM



Esperan combatir contenido fraudulento y dañino en su plataforma

Facebook, Google, Microsoft, LinkedIn, Reddit, and Twitter are joining forces to fight coronavirus misinformation. Getty/Business Insider composite

# CONTINÚE PARA INVERTIR: LAS MARCAS PUEDEN CRECER

EN TIEMPOS DISTRESSING EJEMPLOS DE LA GRAN RECESIÓN (2008)



Apple lanza un nuevo iPad Pro con un teclado de 399 euros con trackpad

La compañía ha presentado nuevas tabletas que se pueden utilizar como un portátil con su nuevo teclado. También ha lanzado un nuevo modelo de MacBook Air



Esta semana

# “En tiempos de COVID-19”

El virus está afectando el comportamiento a corto y largo plazo.

- 1- **Entender y Re-entender** los nuevos escenarios en tiempos de COVID-19
- 2- Adaptar a tiempos de COVID-19 **empatizar y proporcionar soluciones** para ayudar a hacer frente a esta situación
- 3- Mantener la **cercanía** con nuestros clientes
- 4- Comunique con **Transparencia**

**GAME CHANGERS**



**Personas, Sociedades,  
Empresas, Gobiernos  
debemos..**

***“ser el cambio que  
deseamos ver en el  
mundo“***

**GAME CHANGERS**

**Ghandi**

# Q&A

CORONAVIRUS

GAME CHANGERS



Grounded by budget or global circumstances? Keep your learning plan on track with these approaches that deliver qualitative insight from afar.



#### APP LIFE MOBILE

- **In-the-moment input** from consumers in their natural environment, including text, audio, photo, video
- **Mini-case:** A personal care brand used IJU's App Life to uncover millennial men's moments of stress throughout the day, to inspire communication



#### QUALSPACE ONLINE

- **The depth of a 1:1** with the convenience of online, on the respondent's terms, over a day or over time
- **Mini-case:** IJU facilitated both cold sufferers and a "well" group longitudinally, generating insight for Healthcare product and claims development



#### STREAMING IMMERSIONS

- **Go in context without leaving your desk**, as IJU's moderator and videographer stream immersions live in real time
- **Mini-case:** IJU live-streamed immersions to 35 team members in 5 locations, who refined product design and comms over the course of the day



#### VIRTUAL INTERCEPTS

- **Intercept from online surveys, social media, or email campaigns** and route to moderated 1:1 web-cam interviews
- **Mini-case:** During a quantitative study on online subscriptions, IJU intercepted shoppers for IDIs to uncover WHY and client opportunities



#### PASSIVE, WITH REFLECTIVE IDIs

- **Observe behavior and delve into the "whys"** by following passive video collection or metering with reflective interviewing
- **Mini-case:** IJU placed fixed cameras, mined footage, and conducted reflective IDIs to uncover emotions around cleaning, and winning comm ideas



#### CURATION

- **Synthesize disparate data into insights for impact.** IJU curators connect the dots amongst existing knowledge and identify actions to take
- **Mini-case:** IJU took a beauty company's corpus of CMI and marketing data, added Ipsos and cultural knowledge, and devised a channel sales playbook

GAME CHANGERS

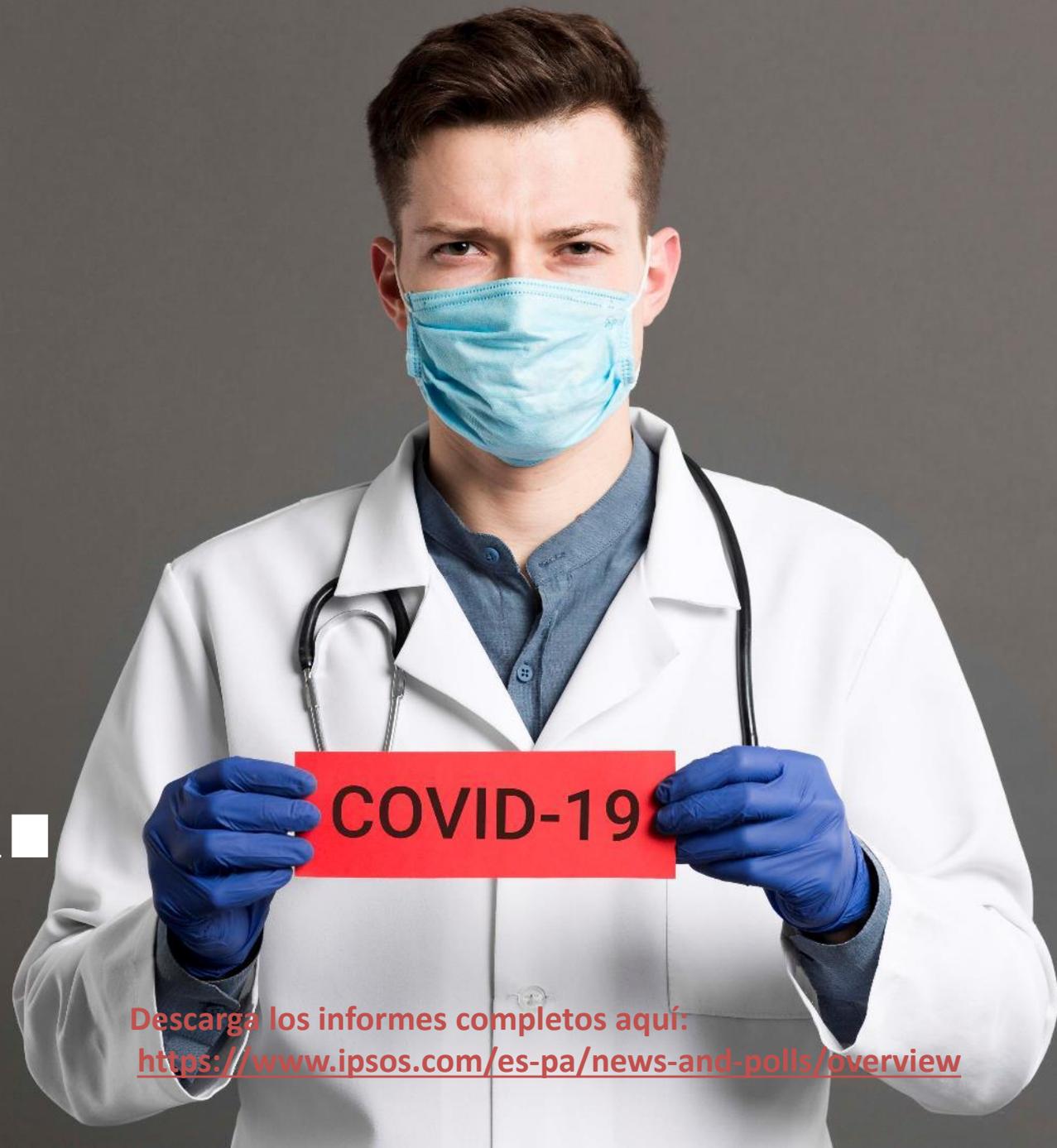


**BE  
SURE.  
ACT  
SMARTER.**

Linkedin Ipsos Caribbean and Central America (CCA)

Instagram @ipsoscca

Twitter @ipsoscca



Descarga los informes completos aquí:

<https://www.ipsos.com/es-pa/news-and-polls/overview>