



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Y DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

Carrera: Publicidad

Tema: Estudio sobre las estrategias de comunicación del BBVA Banco Francés

Alumna: María Soledad Campos

Director de la Carrera: Lic. Eduardo Sánchez Bayona

Fecha: 04 de Octubre de 2005



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

E-mail: sole_campos@yahoo.com

Tel.: 4431-8243

Índice

I.	Introducción.....	4
II.	Banco Bilbao Vizcaya Argentina	4
III.	Contexto Económico	7
IV.	Repercusión de la crisis Argentina.....	8
	La gestión de Remes Lenicov	8
	5-7 de enero de 2002.....	8
	The Washington Post	8
	Financial Times	9
	9 de enero 2002.....	11
	The Washington Post	11
	Financial Times	11
	10-11 de enero de 2002.....	11
	The Washington Post	11
	Diarios Españoles	12
	27 de enero - 3 de febrero de 2002.....	13
	Diario El País.....	13
V.	Impacto de la Crisis en el BBVA Banco Francés.....	14
VI.	Medidas Económicas 2001-2002.....	15
	Pautas operativas adoptadas por el BBVA Banco Francés	15
VII.	Análisis de la situación previa a la crisis	18
	Estrategia de comunicación previa al período de crisis	18
	Antecedentes.....	18
	Análisis F.O.D.A	19
	Alcance de la Comunicación.....	19
	Estrategia del Mensaje	19
	Planeamiento de la Estrategia.....	20
	Posicionamiento	20
	Inversión Publicitaria.....	20
VIII.	Análisis de la situación durante la crisis.....	21
	El servicio después de la crisis del 2001	21
IX.	Los cambios de hábitos que dejó la crisis.....	24
	La memoria Transformadora	25
	El eterno Presente	25
	Imagen Global de los Bancos.....	25
	Base Ciudad de Buenos Aires, diciembre 2002 y 2003 (400 casos)	25
	Atributos de Imágenes de los Bancos (Total de Población)	26
	Confianza en Actores Económicos.....	27
	Recuperar consumos.....	27
	Factores que diferencian a los bancos	28

Características relevantes en la elección de un Banco	28
¿Cómo se sintió el personal del banco?	29
¿Cuál fue el rol asignado a la comunicación?	30
X. Cómo llega el Banco Francés a su situación actual.....	31
La nueva estrategia de comunicación del BBVA Banco Francés	31
¿Qué quieren los clientes?	32
¿Qué buscan los clientes particulares?	32
¿Qué buscan las empresas e instituciones?	32
Competencia.....	32
La experiencia BBVA	36
Experiencia interna	36
“El rol fundamental del empleado”	40
La experiencia externa:.....	41
Porqué hacemos publicidad.....	44
Beneficios para la cartera general	45
XI. Conclusiones.....	66



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

I. Introducción

El presente trabajo es dar a conocer e informar con claridad acerca de un momento extremo en la historia de nuestro país.

El alcance de este trabajo incluye el análisis de los siguientes ítem:

- ✓Cómo afectó al Banco Francés.
- ✓Qué situaciones experimentó.
- ✓Cómo logró superarlas y recuperar su posicionamiento y liderazgo en el mercado.
- ✓Cómo se encuentra hoy posicionado el Banco.
- ✓Cuáles son los objetivos, misión y visión del banco.

El trabajo está enfocado en la experiencia del Banco Francés a partir de la crisis vivida en la Argentina en el año 2001, los problemas generales y particulares y las estrategias empleadas por esta entidad para recuperar su posicionamiento en el mercado.

Por último, se presentará una conclusión basada en el análisis de los puntos considerados en este trabajo.

II. Banco Bilbao Vizcaya Argentina

La presencia internacional BBVA tiene ya un siglo de historia. En 1902, Banco de Bilbao abrió la sucursal en París y en 1918 una oficina en Londres. Se adelantaba así en varias décadas el resto de la banca española.

En la I década del 70 Banco Bilbao Vizcaya y el Banco Exterior se van configurando como grupos internacionales, con la instalación de oficinas operativas y representación en las principales capitales financieras de Europa, América y Asia. Asimismo producen las primeras incorporaciones de bancos locales de estas áreas geográficas, básicamente de Latinoamérica.

El Banco Exterior funda en 1968 BEX Panamá, convertido en el actual BBVA Panamá con la integración en 2000 de BBVA Panamá.

El Banco de Vizcaya adquiere en 1979 el banco Comercial Mayagüez en Puerto Rico. Convertido en BBV Puerto Rico en 1992.

Pero es a partir de 1995 cuando el BBV desarrolla una estrategia de expansión internacional que le llevo a construir una gran franquicia en América Latina, realizando una importante inversión en capital, tecnología y recursos humanos.

En 1995 entra en Perú, con la privatización del Banco Continental y en México con Probursa.

En 1996, BBV amplía su presencia en Colombia con Banco Ganadero y en Argentina con Banco Francés.

Banco Francés (de Río de La Plata) se funda en Buenos Aires en 1886.

Durante casi un siglo presta servicios bancarios a grandes empresas en Argentina. En la década de 1980, realiza una expansión de la red de las sucursales por todo el país que le permite ampliar su clientela a las pequeñas y medianas empresas y a individuos.

En 1997 BBV entra en Venezuela de la mano de Banco Provincial, fundado en 1953. En sus inicios, Banco Provincial concentra sus actividades en las regiones capital y central. Hoy es la institución financiera más importante y sólida de Venezuela, posición de liderazgo que ocupa desde el año 1983.

En 1998 se instala en Chile con el Banco BHIF. El origen de este banco se remonta al año 1983 con la creación del Banco Hipotecario Valparaíso.

En 1976 inicia un proceso de expansión impulsado por los tres grupos industriales que controlaban el banco y traslada la sede a Santiago. En 1989 se fusiona con el Banco Nacional bajo el nombre de Banco BHIF.

En el año 2000 se produce en México la fusión de BBV Probursa con Bancomer para crear BBVA Bancomer, El primer banco del país.

Bancomer fue fundada en 1932 en la ciudad de México con el nombre de Banco de Comercio. En 1977 consolida las entidades del Sistema Banco de Comercio en una sola: Bancomer. Nacionalizada en 1982, como otros bancos en México, un grupo de inversionistas mexicanos adquiere la mayoría de sus acciones en 1991.

En 2001 finaliza la implementación de la plataforma unificada para todos los negocios y todos los países, y se instala la marca BBVA en las entidades del Grupo en América Latina.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

III. Contexto Económico

Desde fines de diciembre del 2001 el sistema financiero en general , así como el banco en particular han debido afrontar un impacto significativo en su posición de liquidez con motivo principalmente de los retiros masivos de depósitos, amparos judiciales presentados por depositantes, el dictado de medidas cautelares persiguen el cobro de créditos morosos así como el profuso dictado de leyes, decretos , resoluciones del Ministerios de Economía Y Comunicaciones del B.C.R.A que determinaron cambios reiterados en la posiciones del banco.

A raíz de la corrida de finales del 2001, el Poder Ejecutivo Nacional dispuso limitar al extracción de fondos en efectivo del sistema financiero (Corralito). Por otra parte, mediante la ley de emergencia Económica promulgada el 6 de enero del 2005 (Ley N° 25.561), se reestructuró la devolución de los depósitos de manera compatible con la evolución de la solvencia del sistema financiero (Corralón).

En virtud a las medidas adoptadas por el Poder Ejecutivo de la Nación, con relación a la situación de emergencia pública en lo que respecta a la materia política, económica, financiera y cambiaria, originó que los particulares y empresas inicien acciones legales, mediante recursos de amparo contra el Estado Nacional, el B.C.R.A, y las entidades financieras, a fin de poder retirar sus depósitos del Corralito / Corralón, por considerar que la Ley de Emergencia Pública y normas complementarias resultan contrarias a los de hechos constitucionales.

Debido a los acontecimientos mencionados, los tribunales de primera instancia comenzaron en forma masiva a disponer mediante el dictado de medidas cautelares en amparos judiciales, el pago parcial y/o total de depósitos bancarios en moneda extranjera (U\$S) o pesos al tipo de cambio libre.

IV. Repercusión de la crisis Argentina

La gestión de Remes Lenicov

Jorge Remes Lenicov asumió como ministro de economía el 3 de enero. Durante su gestión de 109 días la Argentina salió del sistema de convertibilidad y, después de la breve vigencia de un sistema de doble tipo de cambio, se dejó flotar la moneda siguiendo la sugerencia del Fondo Monetario Internacional. Tras una larga e infructuosa negociación con el FMI para obtener ayuda financiera y el rechazo en el Congreso del proyecto para cambiar los depósitos congelados por títulos públicos, Remes Lenicov presentó su renuncia el 23 de abril.

5-7 de enero de 2002

El gobierno de Eduardo Duhalde decide poner fin a una década de paridad del peso con el dólar. El camino elegido es un sistema de tipo de cambio doble, con un dólar oficial y otro libre. El FMI y los especialistas extranjeros favorecían sin embargo la libre flotación

The Washington Post

El periódico estadounidense señaló que el gobierno argentino "enfrenta un **serio desafío** en su intento de prevenir una **sobre-devaluación** del peso", debido a las presiones crecientes sobre la moneda y las reservas limitadas del Banco Central.

Añadió que "mucha gente teme una caída mayor en su nivel de vida" y que el presidente Duhalde está intentando que los **bancos extranjeros** y las **empresas privatizadas "lleven la peor parte del impacto negativo de la devaluación"**. Para el Washington Post esto significaría que los bancos extranjeros perdieran al menos 6 mil millones de dólares.

El diario ya había afirmado en un artículo anterior que **los analistas "no son optimistas** sobre las chances argentinas" al intentar una **devaluación controlada**. Gray Newman, de Morgan Stanley, sostuvo que "la historia nos dice