

## 4. CAMBIO EN EL COMPORTAMIENTO SOCIAL-CLIENTE



Contexto y consumidor han cambiado. **Clientes** cada vez mas **conectados e informados**.

No solo consume sino que **produce información, ideas y opinión**.

Los **medios sociales** serán los medios de comunicación.

El mundo social aumenta. Consumidor ecológico...

El ruido más pequeño se amplificará al instante. Riesgo reputacional.

## 4. CAMBIO EN EL COMPORTAMIENTO SOCIAL-CLIENTE

LAS MUJERES Y SU “MAGNÍFICA REVOLUCIÓN”: sin precedentes serán jefes de hogar, controlarán los ingresos y los gastos.

Controlan el 65% del consumo

73% de ellas no conformes con los servicios financieros: Hay discriminación.

## 4. CAMBIO EN EL COMPORTAMIENTO SOCIAL-CLIENTE



# EMERGE EL PROSUMIDOR

**CLIENTE EMPODERADO tiene el control**  
**SUPER CONSUMER**



## Los **estilos de vida** están cambiando

Activo productor-Coste marginal cero ("Prosumer")

Consumidor ecológico ("Green consumer")

Más infiel y volátil ("Click consumer")

Tecnológicamente conectado ("Techno-consumer")

Buscador de experiencias y trends ("Cool-hunter")

Abierto a experiencias y sensaciones nuevas ("Hedonic consumer")

Abierto a la globalidad y pluralidad ("Ethno-consumer")

Requiere productos integrados -metamercados ("Holistic-consumer")

## 5. Ascenso y la interconectividad de los mercados emergentes.

Las **economías emergentes ganando peso** en el atlas geoeconómico mundial. Cambio del centro de gravedad de la economía, **acelerado por la crisis económica...**



En 2017 China superará a USA y será la primera economía mundial y la banca será igual a la de USA en 2023

En 2017 los E7 superarán a los G7 en tamaño de la economía y en 2050 serán un 75% más grandes que G7

Las economías emergentes (E7) superan el valor de los activos de los bancos nacionales en un 50% a los del G7

Disrupción sin precedentes en los flujos comerciales, movimientos de capital e inversión

## 6. AUMENTO DEL CAPITALISMO DIRIGIDO POR EL ESTADO.

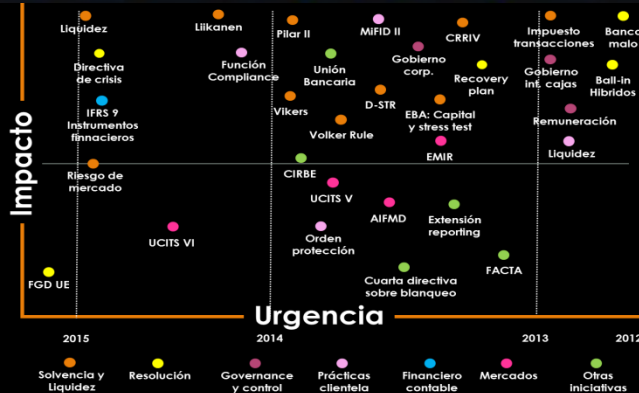


Continúa la **regulación de la reforma de la banca**. Un tsunami con muchas réplicas.

Mayor control de los sistemas financieros por los **estados** – nación dentro de sus fronteras (entendiendo que una crisis global se vuelve local)

**Gestión regulatoria proactiva**- terrorismo – lavado activos.

Creación de la unidad bancaria de la zona euro. **Supervisor financiero único**.

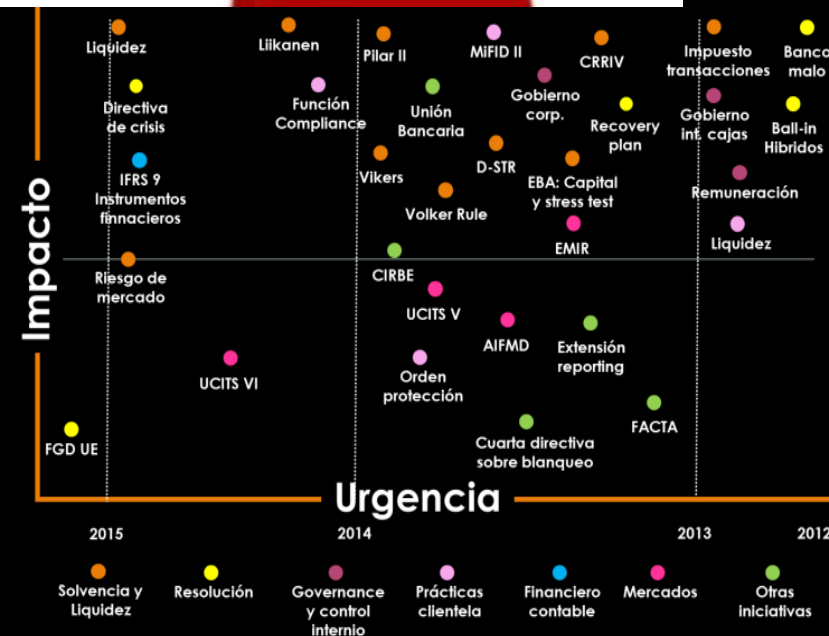


## 6. AUMENTO DEL CAPITALISMO DIRIGIDO POR EL ESTADO.



BASILEA III Y MIFI II (markets in financial directives instrumental). Se endurece la regulación bancaria impulsada por el G20 y se realizará gradualmente de 2013 a 2019

Se impone la necesidad de un modelo de gestión del riesgo más exigente. Se amplía el perímetro del riesgo.



Más de 30 iniciativas de reformas en curso y herramientas para detectar el riesgo sistémico. Orientadas a las variables claves del negocio bancario: liquidez, capital, gobierno corporativo, control de riesgos y modelo de negocios centrado en el cliente.

## 6. AUMENTO DEL CAPITALISMO DIRIGIDO POR EL ESTADO.



Aparecerán **nuevos modelos de negocios** (Redes sociales y moneda social - ver Sardex y Lenddo en Colombia)

Los bancos serán presionados desde la regulación para trabajar la **RSE**.

**Bancarización** urbana y rural será **política** primaria de todos los países.

1.000 millones de **nuevos clientes** bancarizados en el mundo en 2.040.

Promoción de préstamos de vivienda, estudiantes, pymes, **inclusión financiera 2.0** (del acceso al uso).



## 7. EVOLUCIÓN Y GUERRA POR LOS RECURSOS NATURALES. (Nuevas formas de energía)



Esperemos que **la ciencia** avance más rápido que la guerra por agotamiento de recursos naturales... incluida el agua.

