

# ING COVID-19 Tracker

Market & Consumer Research

Julio-septiembre 2020

## Así nos ha cambiado el COVID-19

Nuestra misión en ING es ayudar a las personas a tomar las mejores decisiones financieras para que puedan progresar en su vida y con sus negocios.

La llegada del COVID-19 está teniendo enormes consecuencias, por lo que decidimos investigar cómo nos está afectando y compartir los resultados con todos.

¿Ha cambiado el covid-19 nuestros comportamientos? ¿Pensamos de forma diferente? ¿Estamos dispuestos a modificar algunos hábitos?

Estas son algunas de las preguntas a las que queríamos dar respuesta cuando pusimos en marcha el estudio “ING Covid-19 Tracker”.

Este estudio ha sido llevado a cabo por la empresa de investigación de mercados Ipsos, en 5 países (Alemania, España, Polonia, Rumanía y Turquía).

A lo largo de 3 encuestas realizadas entre el 15 de mayo y el 7 de agosto hemos preguntando a más de 900 ciudadanos españoles sobre los siguientes temas:

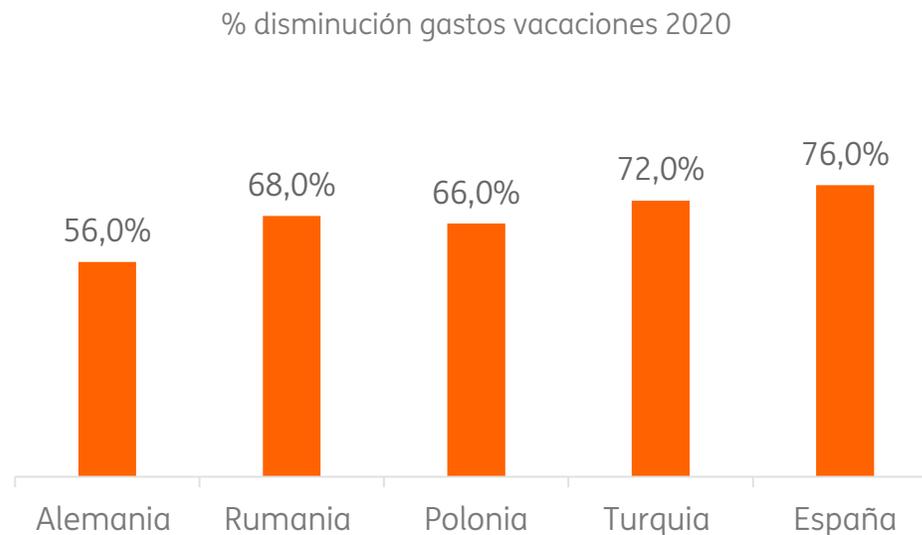
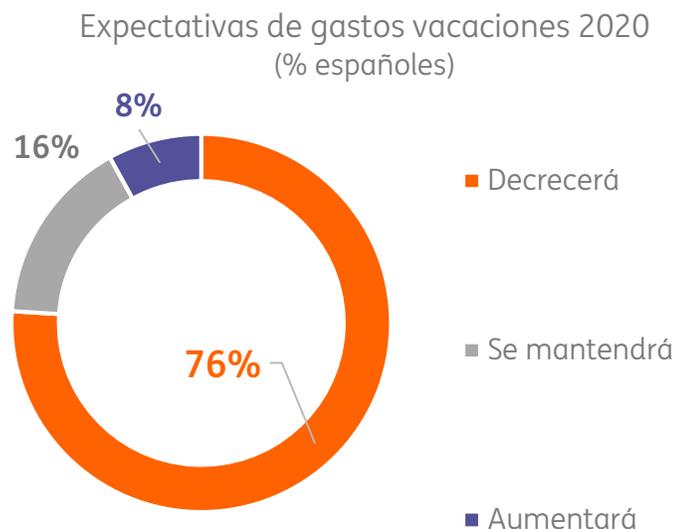
1. Las vacaciones de verano
2. Nuestra relación con el dinero y las finanzas
3. Tendencias en digitalización y sostenibilidad
4. La vuelta al cole

# 01 Vacaciones

# Impacto de la crisis COVID-19 en las vacaciones de los españoles

## 3 de cada 4 españoles reducirá el gasto de sus vacaciones durante 2020

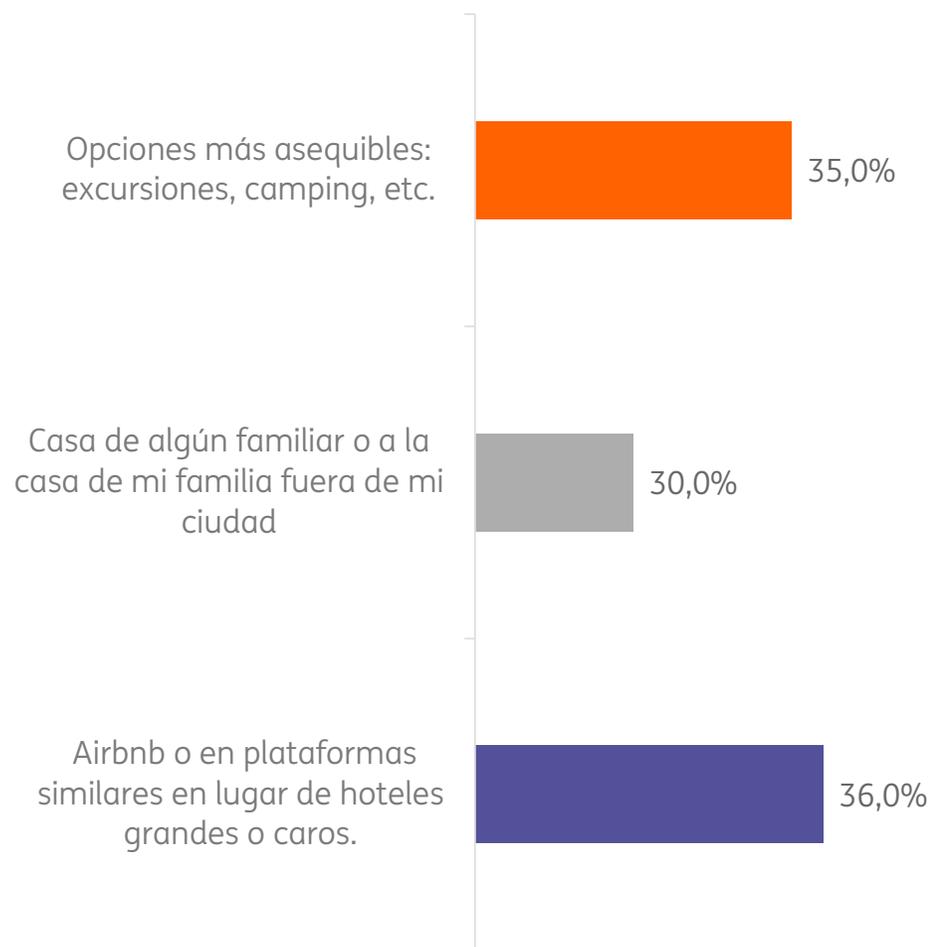
- Los españoles más jóvenes (18-24 años) son los que más declaran que aumentarán estos gastos (18 %).
- En comparación con los otros países que han formado parte del estudio, los españoles son los que más disminuirán los gastos para las vacaciones 2020.



## Impacto de la crisis COVID-19 en las vacaciones de los españoles

Disponer de un menor presupuesto, implica buscar **otras alternativas**

Vacaciones Verano - % españoles T2B



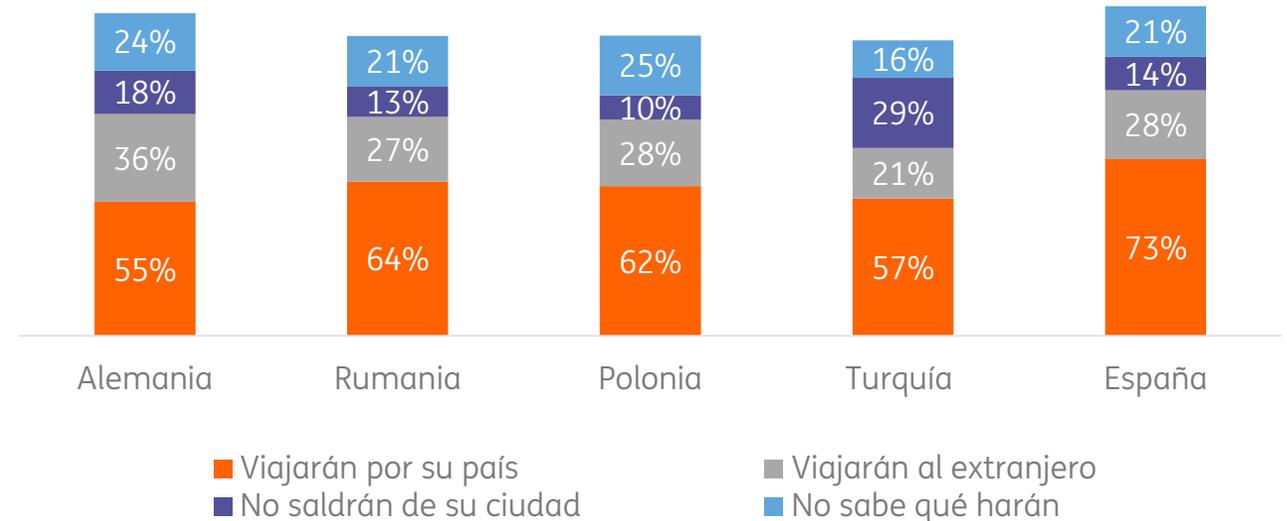
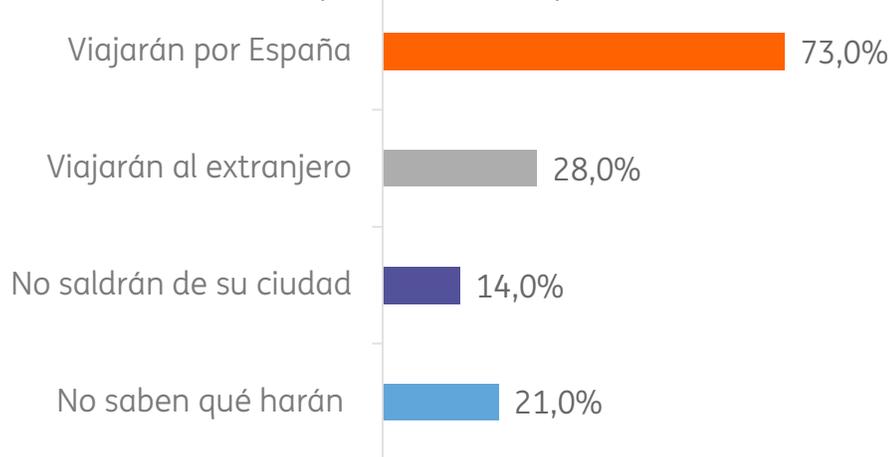
- Los jóvenes (18-34 años) son quienes buscarán en mayor medida opciones más asequibles y también optarán más por Airbnb o plataformas similares.
- Las casas de familiares serán una opción más extendida entre los más jóvenes (18-24 años)

## Impacto de la crisis COVID-19 en las vacaciones de los españoles

Además del impacto en el gasto, la crisis sanitaria supondrá unas vacaciones de verano mayoritariamente nacionales...

- Los españoles más jóvenes (18-34 años) viajarán más al extranjero y los más mayores (>55 años) apostarán en mayor medida por no salir de su ciudad y se muestran también más indecisos con sus planes para las vacaciones de este verano.
- En comparación con otros países, los españoles son quienes más apuestan por las vacaciones nacionales, siendo los alemanes los que más apostarán por viajes al extranjero.

Planes para las vacaciones de verano (junio - septiembre) - % españoles



## Impacto de la crisis COVID-19 en las vacaciones de los españoles

...y con algunas medidas de distanciamiento social



6 de cada 10 intentarán evitar el transporte público, las grandes ciudades y los lugares concurridos, e irán a lugares tranquilos, como zonas de campo o parajes naturales.

A pesar de todo ello, casi la mitad de los españoles se muestra con ganas de disfrutar de sus vacaciones, aunque este año no vayan a ser un verano de ensueño



El 48 % está de acuerdo en que no podrá tener unas vacaciones de verano de ensueño este año, pero quieren disfrutar de lugares, atracciones y parques cercanos y/o de actividades locales.

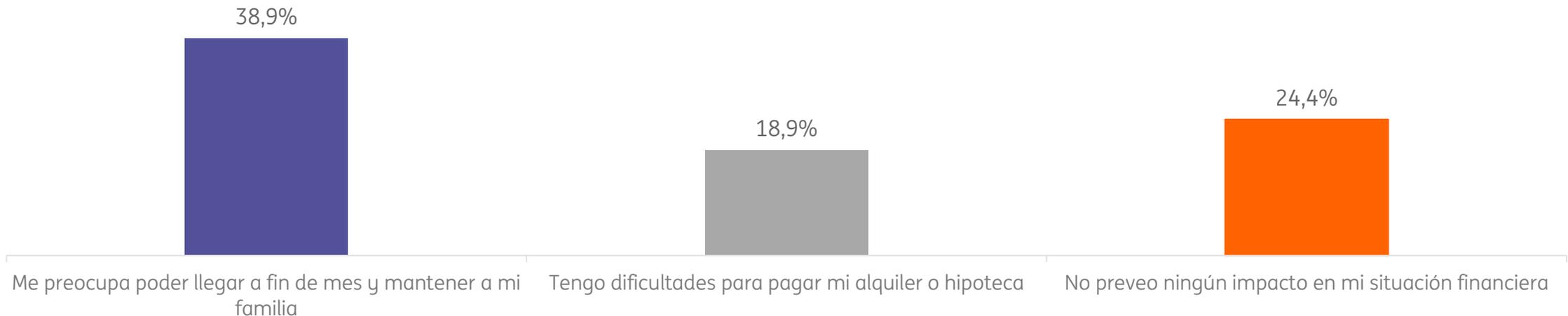
# 02 Finanzas

## Impacto de la crisis COVID-19 en la situación económica familiar

El impacto de COVID-19 es muy relevante en las economías familiares:

- Solo **1 de cada 4 españoles** declara no prever **ningún impacto** en su situación financiera como consecuencia de la crisis sanitaria.
- Por otro lado, un 39 % se muestra preocupado por poder llegar a fin de mes y mantener a la familia, e incluso un 19% declara tener dificultades para pagar el alquiler o la hipoteca.

¿En qué medida está usted de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre el impacto de la situación provocada por el Covid-19 (Coronavirus)?  
% españoles están de acuerdo (escala 1-5)

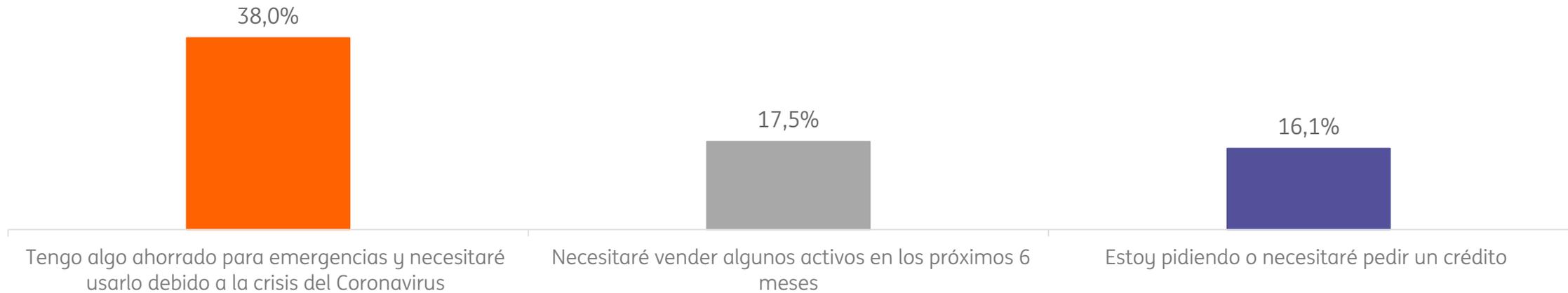


## Impacto de la crisis COVID-19 en la situación económica familiar

Ante esta situación provocada por COVID-19, las posiciones financieras, tanto de pasivo como activo, de las familias españolas se verán afectadas:

- Un 16 % está actualmente solicitando un crédito o lo hará próximamente.
- El 18 % tendrá que vender algunos activos en los próximo 6 meses.
- Y un 38 % utilizará sus ahorros para hacer frente a esta nueva situación financiera.

¿En qué medida está usted de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre el impacto de la situación provocada por el Covid-19 (Coronavirus)?  
% españoles están de acuerdo (escala 1-5)



## Impacto de la crisis COVID-19: el papel de los bancos

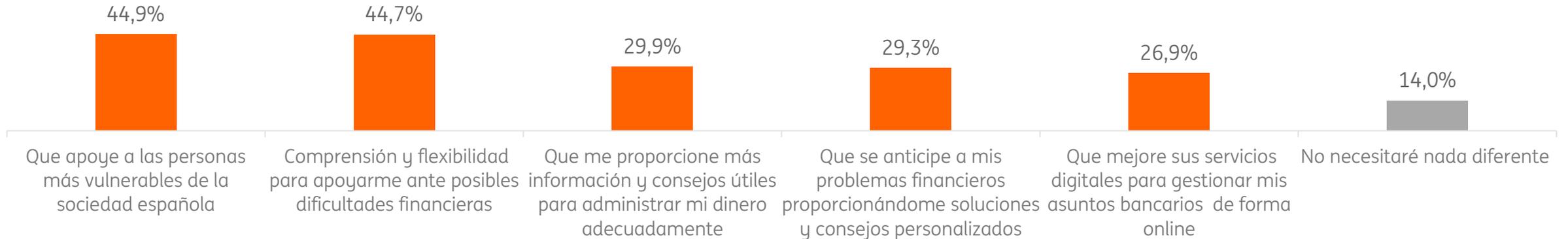
Existe una demanda hacia la proactividad de los bancos antes la crisis sanitaria; solo un 14 % de los españoles declara que no necesitará nada diferente ante esta crisis por parte de sus bancos.

Así, las principales demandas están relacionadas con un enfoque social y de adaptación a las nuevas posibles necesidades de los clientes:

- Apoyo a las personas más vulnerables de la sociedad.
- Comprensión y flexibilidad ante las posibles dificultades financieras.

### ¿Qué acciones espera de su banco en los próximos meses?

% españoles esperan estas acciones

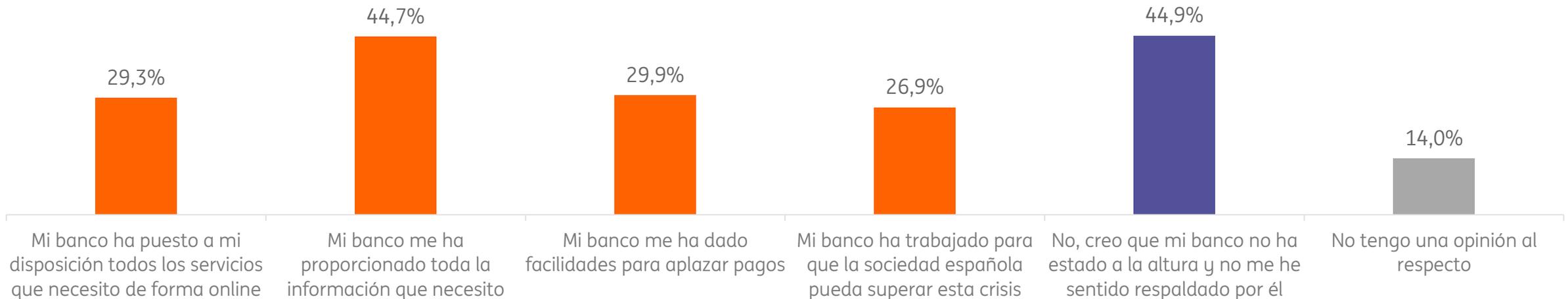


## Impacto de la crisis COVID-19: el papel de los bancos

A pesar de esa demanda hacia los bancos, un 45 % de los españoles considera que su banco no ha estado a la altura durante la crisis COVID-19 y no se han sentido respaldados:

- Ahora bien, sí hay un reconocimiento hacia la información facilitada por los bancos, así como un reconocimiento hacia la digitalización y las facilidades en la el aplazamiento de los pagos.
- Incluso un 27 % afirma que su banco ha tenido un papel social en esta crisis.

### ¿Se ha sentido respaldado por su banco durante la crisis del COVID-19? % españoles



## Impacto de la crisis COVID-19: comportamientos derivados

### # Más importancia al **ahorro**



Declara haberse dado cuenta de la importancia del ahorro y tratará de crear un fondo de ahorro para emergencias.

### # Más **banca online**



Declara haber incrementado el uso de la banca online.

### # Más **finanzas sostenibles**



Declara interés en los productos bancarios que apoyen un futuro más verde y sostenible.



Declara haber incrementado inversiones online (acciones, fondos, etc.).

# 03 Sostenibilidad y digitalización

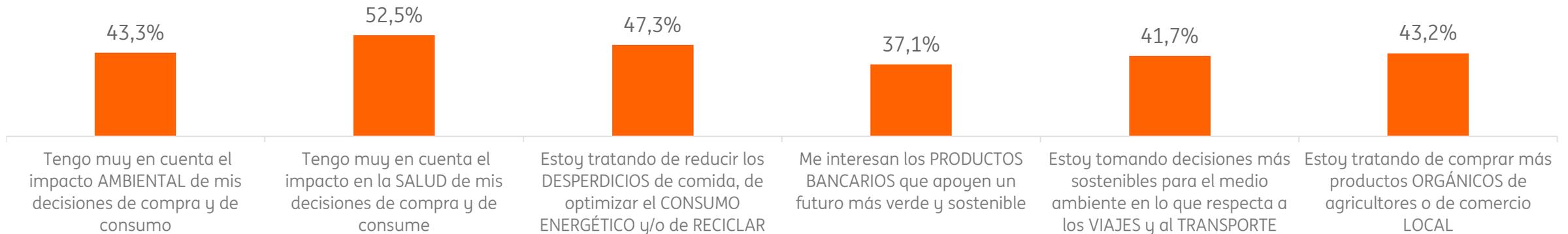
## Impacto de la crisis COVID-19 en medidas de sostenibilidad

COVID -19 está incrementando los comportamientos sostenibles de los españoles con impacto en sus decisiones de consumo:

- Más de la mitad tienen muy en cuenta el impacto en la salud en sus decisiones de consumo.
- 4 de cada 10 declara tener muy en cuenta el impacto ambiental de sus actos de consumo, y así se intensifican los hábitos de reciclaje, ahorro en energía y reducción de desperdicios, y se buscan alternativas más sostenibles y respetuosas con el medio ambiente para viajes y transporte.
- La compra de productos orgánicos y el fomento de la economía local y de proximidad, se intensifica tras COVID entre un 43 % de los españoles.

### ¿Ha cambiado algo en los siguientes aspectos en relación con sus comportamientos personales y sociales antes y después del COVID-19?

% españoles han incrementado estos comportamientos tras COVID-19



## Impacto de la crisis COVID-19: Digitalización

### # Más digitalización



Declara que en los próximos 3 meses le afectará una mayor digitalización, habrá cada vez más cosas que pueden hacerse exclusivamente online.

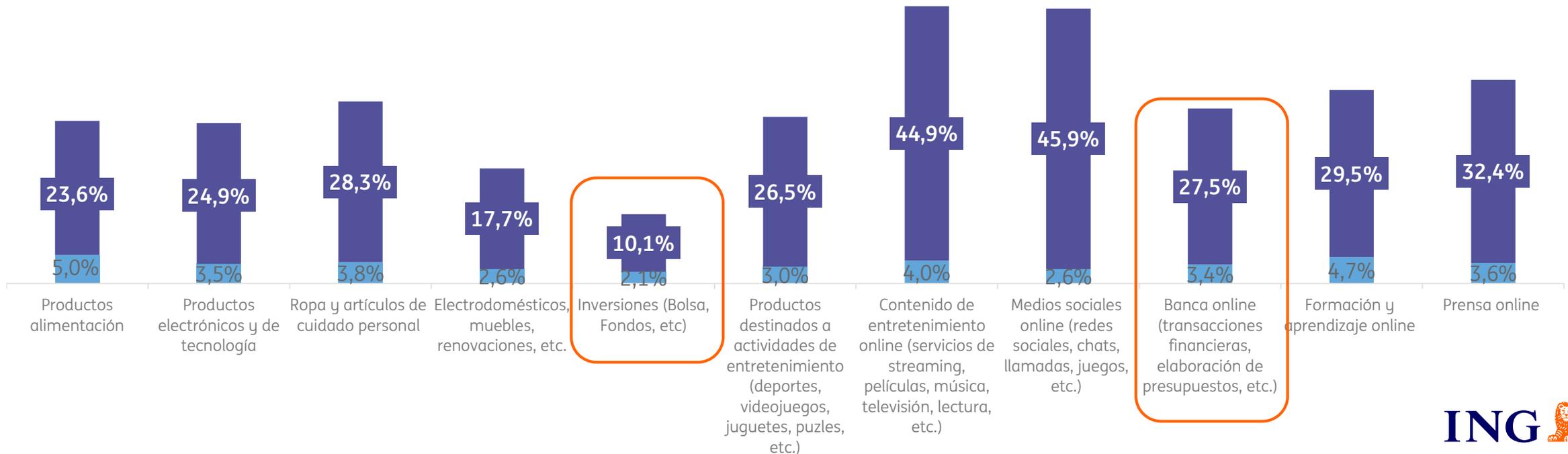
Y así ya se observa un incremento en el tiempo dedicado a diferentes actividades online...

## Impacto de la crisis COVID-19: Digitalización

En este sentido destaca el incremento de contenidos de entretenimiento online y los medios sociales. Esta mayor digitalización también se observa en el sector bancario: un 28 % de los españoles declara que utiliza más la banca online en comparación con era pre-COVID.

¿Cuánto tiempo emplea actualmente en las siguientes actividades online en comparación con la época anterior al COVID-19?  
% españoles

■ % Comienzan con COVID ■ % Incrementan con COVID



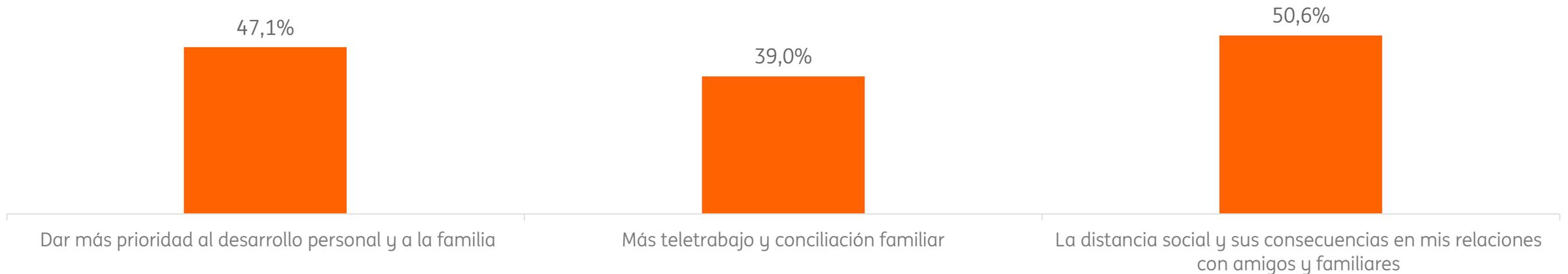
## Impacto de la crisis COVID-19: Otros cambios

COVID-19 y la nueva normalidad está generando cambios en los españoles en el entorno más personal y de relaciones:

- La mitad de los españoles considera que les afectará la distancia social y sus consecuencias en las relaciones personales con amigos y familiares.
- Casi la mitad desea dar más prioridad al desarrollo personal y a la familia.
- Y casi un 40 % percibe que le afectará más teletrabajo las consecuencias derivadas en la conciliación familiar.

### ¿Qué cambios cree que pueden afectarle en los próximos 3 meses?

% españoles consideran les afectaran mucho+bastante(escala 1-5)



**04 Vuelta al cole**

## Impacto de la crisis COVID-19 en la vuelta al cole

**Elevada esperanza (68 %)** de los padres y madres **en la reapertura de las escuelas** con horario estándar a tiempo completo.

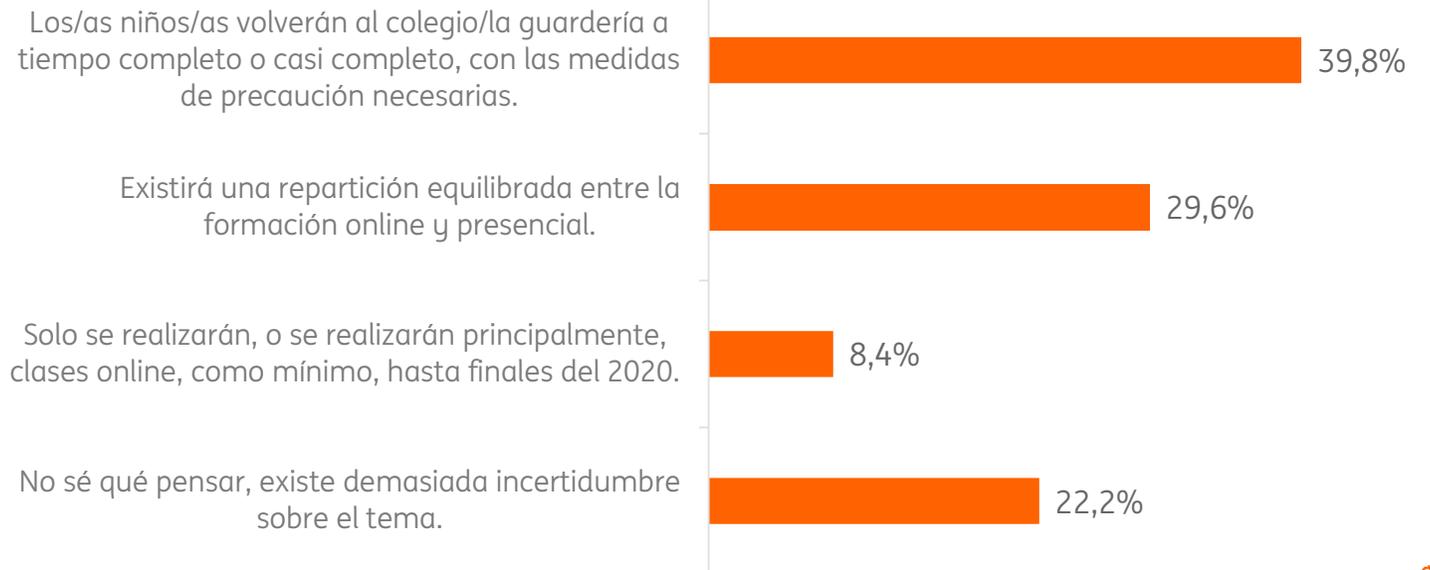
Y con mayor creencia en la reapertura con **modalidad presencial (40 %)**, aunque el equilibrio entre la formación online y presencial es la opción que consideran se adoptará por parte del 30 % de los padres y madres.

- Las familias con hijos en educación infantil y primaria consideran en mayor medida la vuelta al cole presencial.



Esperan que las escuelas reabran y retomen el horario estándar a tiempo completo tan pronto como sea posible.

### ¿Cree que la guardería/el colegio de su/s hijo/a/s volverá a abrir las puertas en septiembre? - % padres españoles



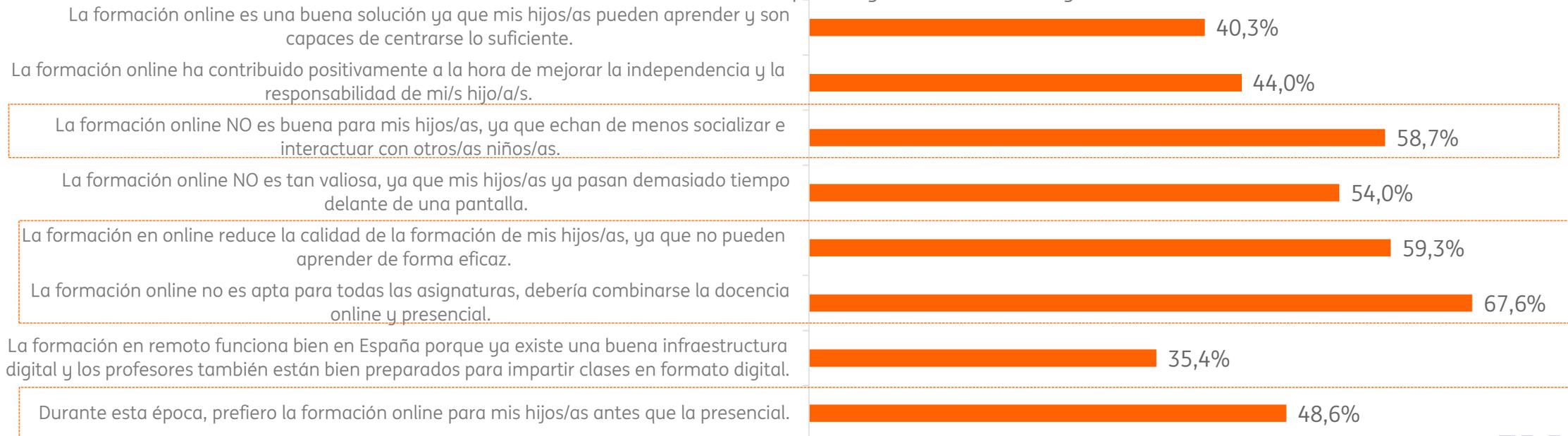
## Impacto de la crisis COVID-19 en la formación online

### La formación online no obtiene buenos niveles en cuanto a su efectividad, siendo menor a edades más tempranas

- 6 de cada 10 padres y madres consideran que la formación online reduce la calidad de la formación.
- Casi el 70 % de las familias consideran que no es apta para todas las asignaturas y debería combinarse la docencia presencial y online.
- Y el 59 % considera que la formación online no es buena para sus hijos/-os ya que echan de menos socializar e interactuar.

### Ahora bien, es la opción preferida para el 49 % de los padres y madres en esta época

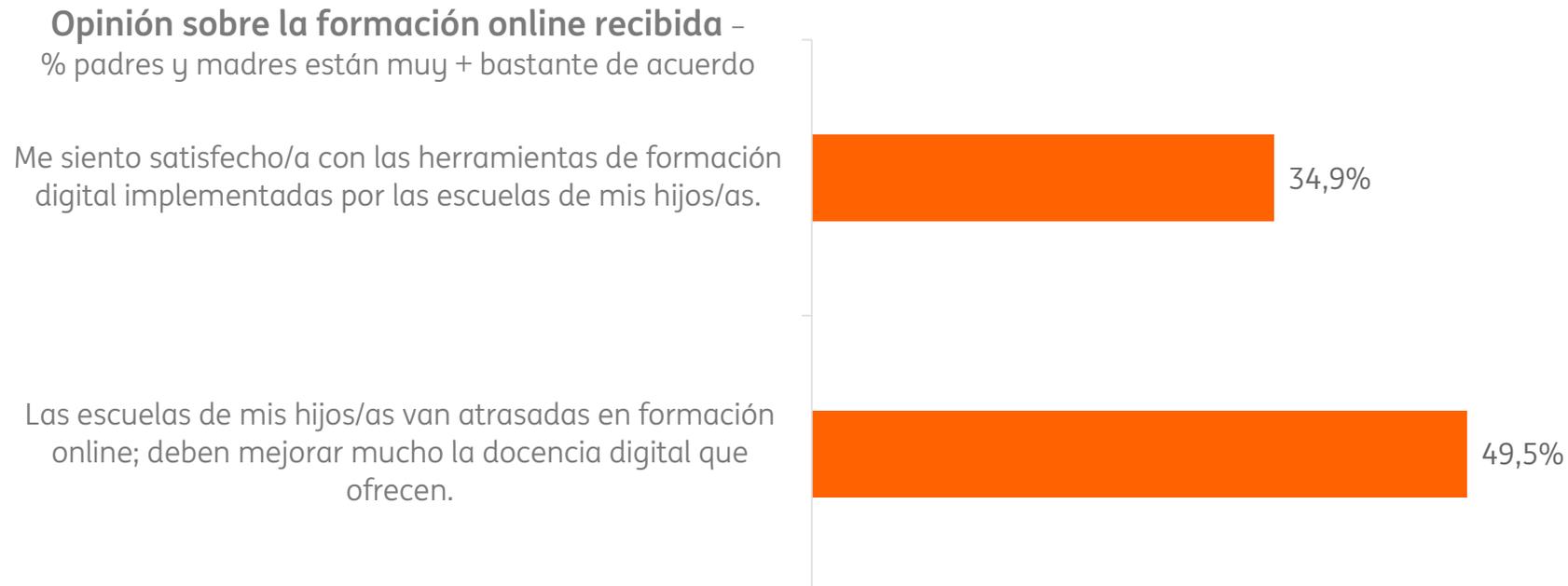
#### Efectividad de la formación online - % padres y madres están muy + bastante de acuerdo



## Impacto de la crisis COVID-19 en la formación online

Además, la formación online recibida durante la crisis COVID no obtiene buenos niveles de satisfacción entre padres y madres

- Solo un 35 % se declara muy o bastante satisfecho con las herramientas de formación digital implementadas en las escuelas de sus hijas/-os.
- Y la mitad de los padres y madres consideran que sus escuelas van atrasadas en formación digital.



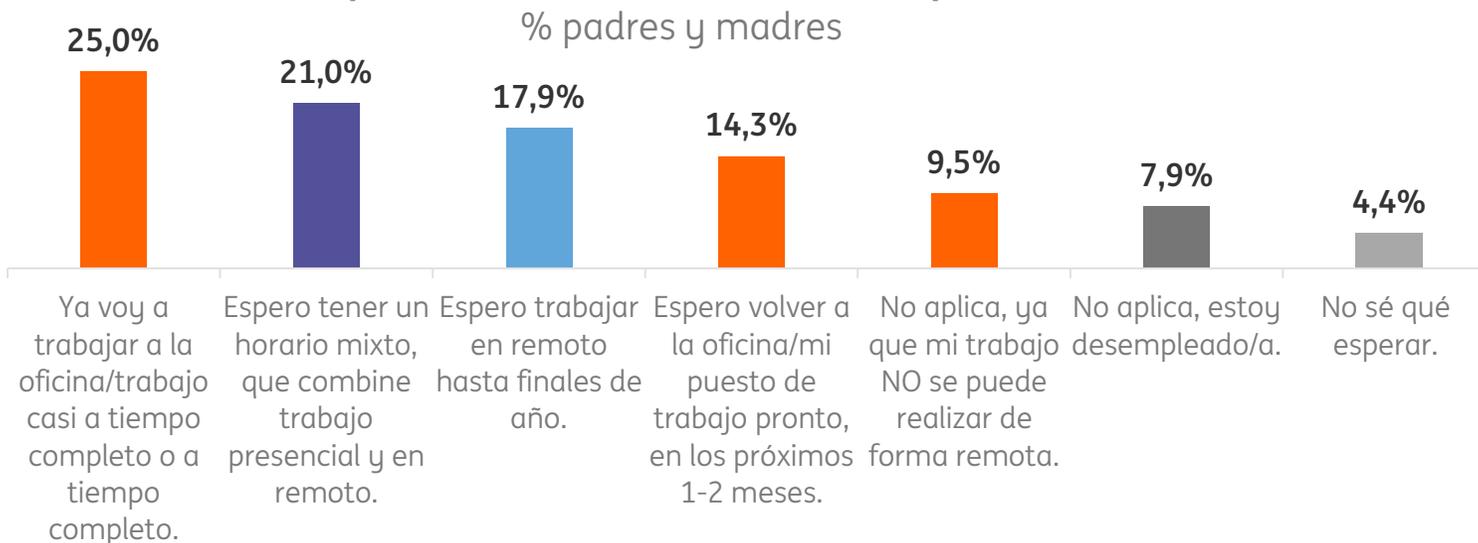
## Impacto de la crisis COVID-19 en la conciliación

El trabajo no presencial tiene un largo camino por recorrer.

Y el teletrabajo con clases online es duro de combinar para el 47 % de los padres y madres.

- Casi la mitad de los padres y madres (49 %) trabajará de forma presencial en los próximos meses. De hecho un 35 % ya está trabajando de forma presencial (25 % ha vuelto y 10 % NO puede realizar su trabajo en remoto).
- Solo un 10 % declara tener un trabajo remoto, si bien el 18 % espera poder trabajar en esta modalidad no presencial al 100 % hasta finales de año.
- 1 de cada 5 proyecta que trabajará en una modalidad mixta, combinando presencial y en remoto.

### ¿Cómo cree que será su horario laboral los próximos meses?



47%

Me resulta duro combinar el teletrabajo con las clases online de mis hijos/as.

- Esta percepción va decreciendo a medida que la edad de los hij@s incrementa.

## Impacto de la crisis COVID-19 - Clases online hasta fin 2020

### Si las clases online se alargasen hasta finales del 2020...

- El 37 % de los padres / madres podrían repartir responsabilidades con su pareja y seguir trabajando, y un 31 % dispone de un horario flexible que le permite organizarse bien.
- 1 de cada 4 declara que necesitaría ayuda de familiares.
- Ahora bien, para el 10 % podría suponer una pérdida de empleo o una reducción de jornada y un 8 % declara que necesitará de ayuda financiera si tiene que trabajar presencialmente.

### ¿Cómo cree que gestionará la situación si las clases siguen siendo online hasta finales de 2020?

% padres y madres (Respuesta múltiple)



Thank you