

Hogyan írja át a globális válság és a lokális turbulencia a korábbi válságkommunikációs forgatókönyveket?

Milyen paradigmaváltás zajlik a pénzügyi kríziskommunikációban?

Jelinek Gábor | 2011. október 25.



” You know something bad is going to happen in a horror film when someone decides to take a late-night stroll in a forest. The equivalent in finance is a bank boss insisting that his institution is completely solid.

The Economist 2011.10.08.

Mitől más a mostani válság?

2008 ősz

- Globális pénzügyi majd gazdasági válság
- Még volt mozgástér központi mentőcsomagokkal élénkíteni a gazdaságot
- A távolról indult folyamatok szinte mindenkit áldozattá tettek
- Megbukott néhány termék és konstrukció: vége az aranykornak, a fák nem nőnek az égig



2011 ősz

- Konkrét válsághelyzetek az eurozónán belül
- Az erőn felüli gazdaság-élénkítésből született az újabb válság – nincs már mozgástér
- A szektoron belül is hatalmas feszültség és bizalmi válság van
- Nincsenek „szentek”: nem válságkezelésről, hanem fundamentális átalakulási kényszerről beszélünk

Ehhez jönnek még a hungarikumok

- Válságadók, nyugdíj- és otthonmentés
- Szinte minden fronton változó szabályozói környezet
- Bizalmi válság a gazdaságban és a társadalomban
- A lakosság pedig már senkinek sem hisz
(*múlt heti felmérés: az összes szektor közül a pénzügyi szektorról a legnegatívabb a lakosság véleménye*)



A válság mobilizálja a lakosságot is

- Nemzetközi szinten is általánossá válnak a rendkívüli intézkedések (adó és szabályozó oldali szigorítások)
- Megindul az „Occupy Wall Street” mozgalom a pénzügyi szektor ellen (és áttérjed Európára is)
- Csíráiban már megjelenik az önszerveződés itthon is (Magyar Szociális Fórum)



A pénzügyi szereplőket eltérően érinti a válság

Globális szereplő helyi leánya

Helyi szereplő

2008 ősz

Megítélés: Hibás, de **ő is csak áldozat**
Külső segítség várható
Megoldáskeresés: új termékek

Megítélés: **felerősödő bizalom** a helyi szereplők irányában
Üzleti lehetőség a visszaszoruló szereplők helyén

2010 ősz

Megítélés: már ő is **hibás**
Külső segítség már nem várható
Megoldáskeresés helyett tűzoltás
Lépéshátrányban az eseményekkel

Megítélés: **senkiben nincs bizalom**
A felmerülő lehetőségek **eredményessége kétséges**
Korlátosak a pénzügyi tartalékok

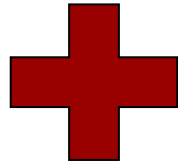
Bizalmi deficit

- A túlfűtött környezet többé nem vevő a hibák beismerésére
- A közvélemény bűnbakokat keres
- Jobban megéri hallgatni, akkor is, ha nem hibás egy szereplő
- A bizalomhiány hatványozottan visszaüt az üzleti eredményre



A potenciális üzleti veszteség mellett most még nagyobb kárt okoz a reputációs veszteség

Példák akkor és most: mi működik és mi nem?



A válság első szakasza

Nem piacvezető életbiztosító: az első szereplő, aki ki merte mondani, hogy baj van

A válság mostani szakasza

- Nem a saját helyzetével foglalkozik
- A lakossági problémára és a megoldásra koncentrál



Bankszövetség: bedobta a gyeplőt, a bankok ellentétes üzenetekkel kommunikáltak egymás ellenében

- A biztosító, amely az ügyféltől kér adatot
- A bank, amely nyitva hagyja a kiskaput, hogy milyen esetekben mégsem áll az ajánlata

MÉGIS, AKKOR MI MŰKÖDIK?

A recept az, hogy nincsenek receptek. Egyedi megoldások vannak.

A kommunikáció kiterjesztése a teljes külső kapcsolatokra *(lásd még: ügyféltájékoztató)*

Intenzív ügyféltájékoztatás (az adott ügyfélproblémára koncentrálni)

Folyamatos kommunikációs kontroll

A tanácsadó színre lép

Minél hamarabb bekapcsolódni: hol lehetnek problémaforrások?

A közvetlen ügyféltájékoztatást kontroll alá helyezni

A megjelenések generálása mellett felértékelődik a tanácsadás

Minden scenárióra legyen forgatókönyv, és ezeket folyamatosan értékelni és frissíteni kell

A kommunikációs beszállási pont jelzése, a lehetőség kihasználása felkészült kommunikációs eszköztárral

Felértékelődnek a szövetségek és koalíciók



**Alkalmi egyesülések és koalíciók,
iparágakon és piaci szegmenseken átívelő együttműködések,
egymást hitelesítő közös kommunikáció**

És mint minden horrorfilmben, jöjjön akkor a paradicsomlé!

VAGY INKÁBB VÖRÖSISZAP?

2010: két soha nem látott katasztrófa történt a világban



2010: két soha nem látott katasztrófa történt a világban

A tények:



USA

2010. április 20.

Mexikói öböl

Olajkatasztrófa

BP

11 halott, 17 sebesült

780,000 m³ nyersolaj



Magyarország

2010. Október. 4.

Kolontár és Devecser

Iszapömlés

MAL

10 halott 150 sebesült

700,000 m³ iszap és lúgos víz

Mi is történt pontosan?

A BP keresi a megoldást, hónapokig tartó erőfeszítéssel megfékezi a szivárgást, szeptemberre teljesen lezárják a kutat, folyik a terület kármentesítése.

A BP létrehoz egy 20 milliárd dolláros kármentő alapot, és azóta is folyik a beérkezett kárigények kivizsgálása és a kártérítések kifizetése. 2011 júliusáig 4,7 milliárd dollárt fizetnek ki közel 200 ezer károsultnak (további 1 millió kárigény)

A hatóságok megállapítják az építő, az üzemeltető és a BP közös felelősségét.

A BP 42 milliárd dollárra teszi a büntetések és kártérítések összértékét. (Market cap: \$132 bln)

Bagatellizálás: „A vörösiszap nem veszélyes... Az iszapban nincsenek egészségre veszélyes szabad gyökök, ártalmatlan anyagról van szó.”

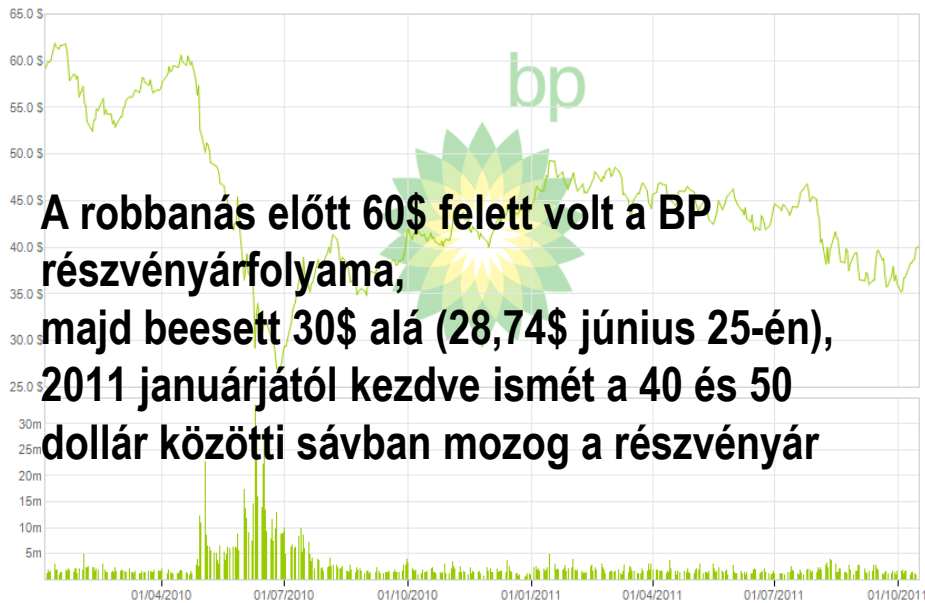
Felelősségelhárítás: „A vörösiszap-tározó gátja az erő szimbóluma volt, és a bekövetkezett esemény ellentmond a fizika törvényeinek.”

Cinizmus: A MAL Zrt. 100 000 Ft gyorssegélyt juttat a károsultaknak.

Állami közbeavatkozás: Minden kármentés a Katasztrófavédelem és a honvédség szervezésében történt

135 milliárd forintos bírságra, éves forgalmának négyszeresére büntették a céget

Eredmények?



A robbanás előtt 60\$ felett volt a BP részvényárfolyama, majd beesett 30\$ alá (28,74\$ június 25-én), 2011 januárjától kezdve ismét a 40 és 50 dollár közötti sávban mozog a részvényár

Grafikon nincs!

„Ha a 135 milliárdos bírság jogerőre emelkedik, akkor tényleg az alumíniumipari cég lehet az első, amelynek hamarosan állami csődgondnoka lehet – vagyis hamarosan ismét állami gyámság alá kerülhet.” Index. 2011. október 4.

Tehát mi a különbség?

Cégkultúra: tőzsdén jegyzett nyilvános cég

A cégvezetés reakciói: azonnali megoldás, méretes kármentő alap önként felajánlása, aktív kárrendezés

Politikai reakciók: morális elmarasztalás

A közvélemény reakciói: helyreállítható bizalom (lásd javuló részvényárfolyam)

Cégkultúra: privatizált magáncég

A cégvezetés reakciói: bagatellizálás, felelősségelhárítás és cinizmus; alamizsna, pereskedés, büntetés, fellebbezés

Politikai reakciók: megsemmisítő szabályozói lépések, kvázi államosítás

A közvélemény reakciói: a teljes hazai közélet megvetése; senki nem emeli fel a szavát az államosítás ellen

Nyilvánosság: a nyilvánosság büntethet és jutalmazhat – tendenciájában igazságosabb
Állami beavatkozás: Ha a cég nem lép, akkor az állam teszi helyette – akár jó, akár nem

KONKLÚZIÓ?

A politika számára a társadalmi hangulat az egyetlen iránytű

Még a szakpolitikai döntéseket is ez a fajta érzékenység festi át

**Az a vállalati szereplő, amely hosszú távon fenn akar maradni,
nem hagyhatja figyelmen kívül a társadalmi hangulatot,
választ kell adnia a társadalmat érdeklő kérdésekre**

Köszönjük a figyelmet!