



2019 . I

BARÓMETRO DE INNOVACIÓN FINANCIERA



Observatorio de Digitalización
Financiera de Funcas

funcas



Finnovating



BARÓMETRO DE INNOVACIÓN FINANCIERA



Observatorio de Digitalización
Financiera de Funcas

≡ funcas



Finnovating

ÍNDICE

1_ Introducción

2_ Resumen ejecutivo

3_ Metodología

4_ Barómetro de Innovación

Financiera

4.1_ Demanda

4.2_ Oferta

5_ Conclusiones

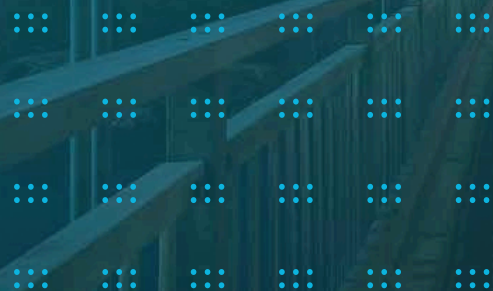
6_ Contactos

1_ INTRODUCCIÓN



BARÓMETRO
DE INNOVACIÓN
FINANCIERA

2019 . I



funcas





El **Barómetro de Innovación Financiera (BIF)**, elaborado por el **Observatorio de la Digitalización Financiera de Funcas (ODF-Funcas)** y **Finnovating**, tiene como objetivo evaluar, periódicamente, el estado de la digitalización financiera en España.

Siguiendo la aproximación habitual del barómetro, se han generado diez índices divididos en dos bloques: uno relativo a la perspectiva de oferta - el punto de vista de las propias entidades – y otro de demanda - la visión de los clientes de los servicios financieros. Estos diez índices, basados en cuestionarios a los agentes en ambos lados del mercado, son, además, comparables con ediciones anteriores del BIF.



2_ RESUMEN EJECUTIVO



RESUMEN EJECUTIVO

BARÓMETRO DE INNOVACIÓN FINANCIERA



En relación a la demanda, se observa que:

Los clientes mantienen una fuerte vinculación con su entidad financiera principal.

Un 83,43% de los clientes realiza más de tres cuartas partes de sus gestiones con su entidad principal. Solo un 13,6% de los encuestados declara tener relación con más de tres entidades.

La mayoría de los usuarios aprecian innovación en los productos y servicios ofrecidos por sus entidades financieras.

Uno de cada diez clientes considera que su entidad le ofrece todos los productos y servicios financieros que necesita.

Dos de cada diez clientes tienen la intención de buscar alternativas de productos bancarios en otras entidades.

Cinco de cada diez clientes trabajarían, de forma complementaria, con otra entidad diferente a la principal, mientras que dos de cada diez, estarían dispuestos a trabajar con otras entidades sustituyendo a la actual.

El precio y la seguridad destacan como las cualidades más valoradas por los usuarios a la hora de escoger una entidad financiera.

∴ La mayoría de los clientes priman el precio como el factor más relevante, seguido por la seguridad y confianza.

La mayoría de los clientes descartaría a una entidad no bancaria I como su primera opción de proveedor financiero.

∴ La mayoría de los consumidores encuestados (71%) se muestran reacios a elegir como entidad principal a una que no sea un banco tradicional.

La mayoría de los usuarios siguen prefiriendo contratar productos o servicios financieros por canales no digitales.

∴ Menos de la mitad de los clientes estarían dispuestos a utilizar canales totalmente digitales para contratar productos financieros tradicionales.

Desde el punto de vista de las entidades financieras, destacan los siguientes resultados:

Crece la preocupación entre los directivos de banca respecto a la situación del sector en los próximos doce meses.

∴ Un 34% de los directivos valoran de forma pesimista la evolución que tendrá el sector durante los próximos doce meses. En contraposición, un 28% apunta a una mejora de la situación.

La colaboración con compañías FinTech se posiciona como la principal palanca competitiva para hacer frente a los retos del sector financiero.

∴ Asimismo, los directivos de banca consideran la transformación digital, la entrada de nuevos competidores y la rentabilidad como los tres principales retos de las entidades financieras.

El impacto de la regulación en el sector financiero ha aumentado en los últimos seis meses.

∴ Los directivos de banca aprecian una mayor influencia relativa de la regulación en el sector financiero. Asimismo, la mayoría de los directivos consideran que el sector está sobrerregulado.

4 de cada 10 directivos sitúan a las BigTech como sus principales competidores.

∴ Los directivos de entidades financieras sitúan a las BigTech (Google, Facebook, Apple o Amazon) como sus principales competidores, por delante de las FinTech, neobancos, u otros bancos tradicionales.

Demanda



El **89,39%** de la actividad total de los clientes con entidades financieras la realiza con su entidad principal.



El **85,8%** de los clientes tiene la percepción de que su entidad financiera cuenta con alternativas a los productos tradicionales.



7,42 es el grado medio de satisfacción general o *Customer Happiness* de los clientes con su entidad financiera principal.



El **28,94%** de los clientes optaría por un nuevo proveedor financiero que no fuera una entidad bancaria tradicional.



El **40%** de los usuarios está dispuesto a utilizar canales totalmente digitales para contratar productos y servicios financieros tradicionales.

Oferta



El **28%** de los directivos de banca considera que la situación del sector español dentro de doce meses será mejor que la actual.



La transformación digital se posiciona como el principal reto al que debe enfrentarse el sector financiero, según el **32%** de los directivos.



Los directivos consideran que el grado medio de digitalización de las entidades financieras en España es del **5,55** sobre 10.



El grado medio de regulación del sector financiero, según sus directivos, es de **7,64** sobre 10.



Los directivos de banca consideran que el grado de amenaza de los nuevos competidores del sector financiero es de **6,90** sobre 10.

3_

METODOLOGÍA

DEMANDA Y OFERTA



2019 . I



funcas



Finnovating

METODOLOGÍA

DEMANDA Y OFERTA

B I
F

2019 . I

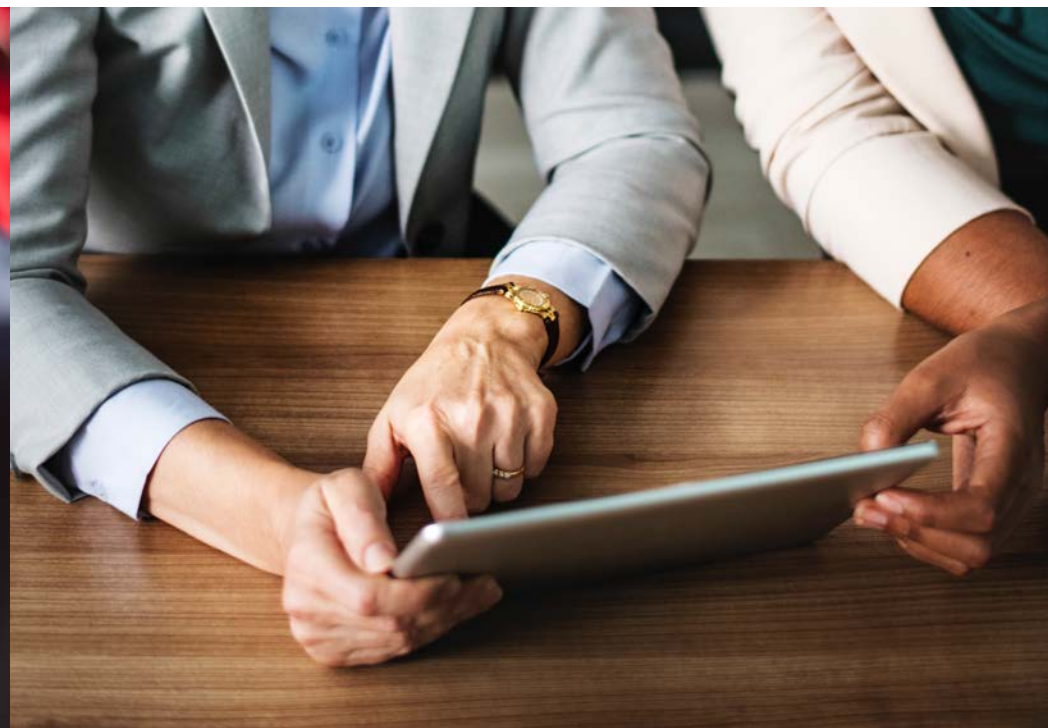
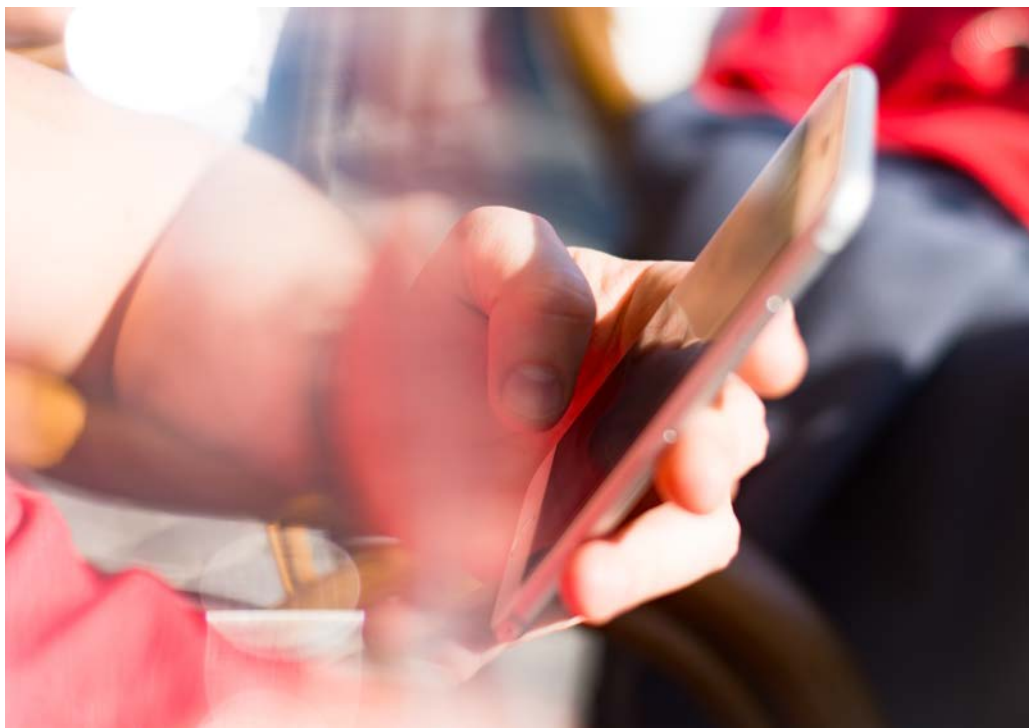


Para la elaboración del Barómetro de Innovación Financiera (BIF) se han formulado una serie de encuestas enfocadas a conocer la opinión de los clientes -bloque de la demanda- y directivos de banca -bloque de la oferta.

Para la realización de las encuestas, la empresa IMOP Insights ha dirigido las preguntas referidas al bloque de la demanda y, Finnovating ha distribuido la encuesta a los distintos directivos de banca en España.

El espacio temporal de aplicación de la encuesta cubre marzo y abril de 2019.





Demanda

Para el estudio del bloque de la demanda, se ha realizado una encuesta a 2.094 usuarios de productos y servicios financieros entre 18 y 70 años, de los cuales 49% son mujeres y 51% varones.

Oferta

Los resultados referidos a la digitalización del sector financiero desde el punto de vista de las propias entidades, se ha realizado una encuesta a 170 ejecutivos de entidades bancarias en el territorio nacional. La encuesta se ha distribuido, principalmente, a través de la red social LinkedIn.



Demanda & Oferta

LOS 10 ÍNDICES DEL BARÓMETRO

-  I. Vinculación bancaria
-  II. Percepción de la innovación bancaria
-  III. Customer Happiness
-  IV. Propensión al cambio a un nuevo proveedor financiero
-  V. Uso de canales digitales
-  VI. Confianza en el sector financiero
-  VII. Retos del sector financiero
-  VIII. Digitalización del sector financiero
-  IX. Impacto regulatorio
-  X. Impacto nuevos competidores





Índice I - Vinculación bancaria

Aproxima el grado de vinculación y nivel de fidelidad que mantiene el cliente con su banco principal.

Índice II - Percepción de la innovación bancaria

Hace referencia a la valoración que tienen los clientes sobre la innovación en los productos financieros incluidos por su entidad bancaria.

Índice III - Customer Happiness

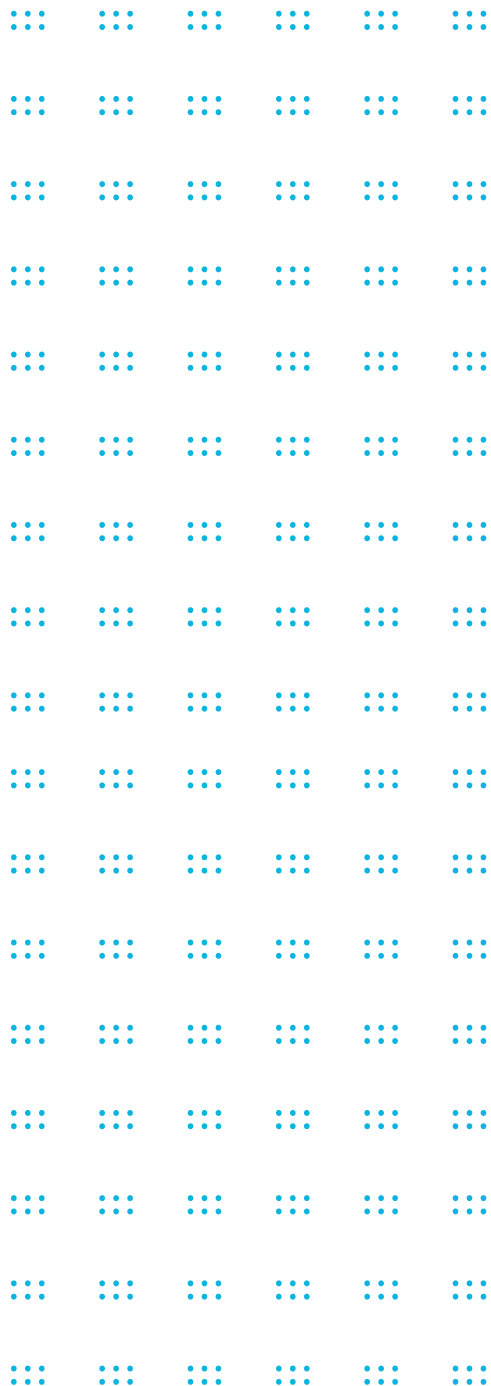
Recoge el grado de satisfacción medio de los clientes con su entidad financiera principal.

Índice IV - Propensión al cambio

Refleja la aceptación de los nuevos proveedores financieros por parte de los clientes, y su disposición a la hora de sustituir a su proveedor financiero actual por alguno de ellos.

Índice V - Uso de canales digitales

Monitoriza qué herramientas y canales digitales financieros se emplean para contratar los productos bancarios.



Índice VI - Confianza en el sector financiero

Representa las expectativas y previsiones de los directivos de entidades bancarias sobre el estado del sector a doce meses vista.

Índice VII - Retos del sector financiero

Se refiere a las principales preocupaciones del sector bancario, según la opinión de los directivos de entidades bancarias.

Índice VIII - Digitalización del sector financiero

Mide el estado de la transformación y la evolución digital de las entidades financieras en España.

Índice IX - Impacto regulatorio

Analiza la influencia percibida de la regulación en la actividad bancaria, según las valoraciones de los directivos.

Índice X - Entrada de los nuevos competidores

Sintetiza la opinión de los directivos de entidades financieras sobre el nivel amenaza que representan los nuevos proveedores financieros no tradicionales.



2019 . I

4

BARÓMETRO DE INNOVACIÓN FINANCIERA

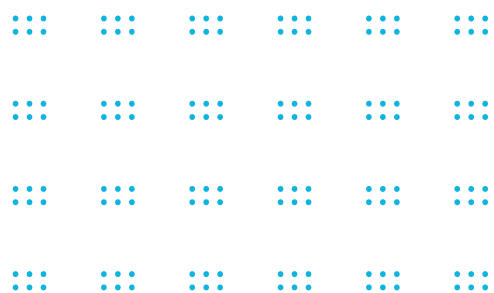


4.1_ Encuesta de Demanda



BARÓMETRO
DE INNOVACIÓN
FINANCIERA

2019 . I



funcas



Demanda

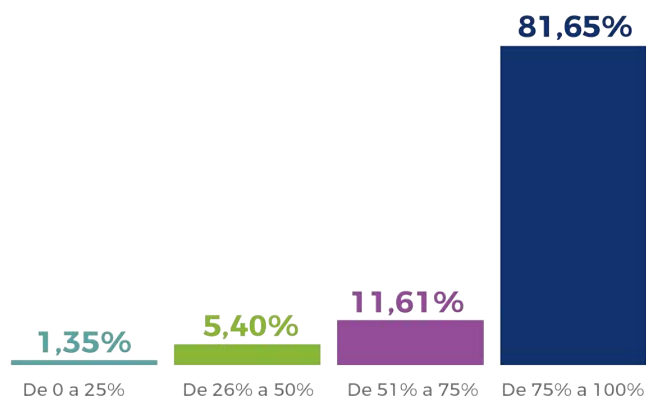


Índice I Vinculación bancaria

Datos obtenidos en BIF 2018.II



El **88,68%** de la actividad total de los clientes se realiza con la entidad principal.

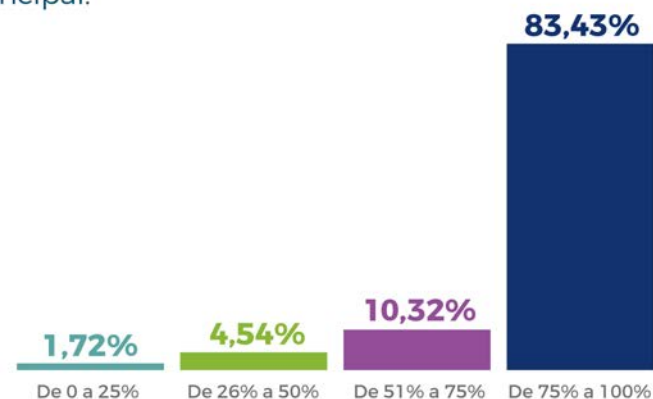


Media: 8,87

Datos obtenidos en BIF 2019.I



El **89,39%** de la actividad total de los clientes con entidades financieras la realiza con su entidad principal.



Media: 8,9



Demanda



La mayoría de los españoles tienen una fuerte vinculación con su entidad bancaria principal.

La mayoría de los clientes de banca en España prefieren trabajar con una única entidad: un 83,43% de los encuestados realizan más de las tres cuartas partes de sus gestiones con su entidad principal.

En contraposición, un 6,26% de los clientes realizan menos de la mitad de sus operaciones bancarias con su entidad principal.

En comparación a los resultados concluidos en el segundo semestre de 2018, se observa un incremento de casi dos puntos en la proporción de individuos que realizan más del 75% de sus operaciones con su entidad principal. Estos resultados afianzan la fuerte vinculación que existe entre el cliente español y su banco principal.

Demanda



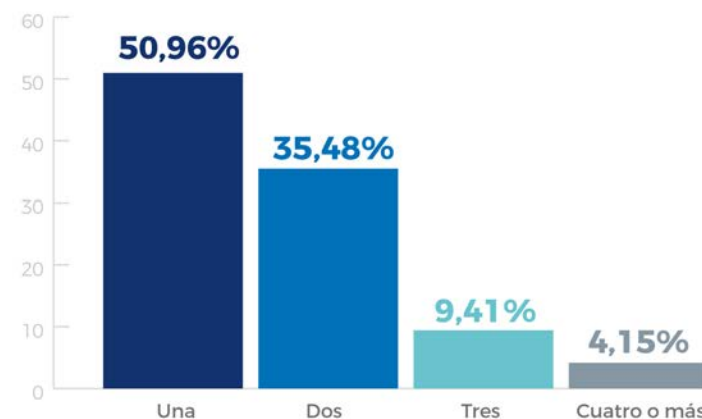
Atendiendo al número de entidades financieras con las que trabajan los clientes españoles de manera personal, apenas un 13,6% de los encuestados declaran tener relación con más de tres entidades, siendo aproximadamente dos el promedio de entidades con las que se trabaja.

No se observan cambios relevantes con respecto a los resultados presentados en la anterior edición del BIF, si bien es cierto que aumenta el número de clientes que utiliza una sola entidad en detrimento de los clientes que trabajan con dos o tres entidades.

El desglose de los resultados es el siguiente:

- El 50,96% de los clientes trabaja con una única entidad bancaria.
- El 35,48% de los clientes trabaja con dos entidades.
- El 9,41% de los clientes trabaja con tres entidades.
- El 4,15% de los clientes trabaja con cuatro o más entidades.

Número de entidades con las que trabajan los españoles



Media: 1,69



Finnovating

Demanda



Índice II

Percepción de la innovación bancaria

Un 85,8% de los usuarios encuestados afirma que pueden encontrar productos y servicios distintos a los ofrecidos tradicionalmente en las entidades con las que trabajan de forma asidua.

Además, el 87% de los clientes encuestados consideran que su entidad les ofrece todos los productos y servicios financieros que necesitan.

Durante los últimos seis meses, desde la publicación de la anterior edición del BIF, la valoración de los clientes en lo que atañe al nivel de innovación de las entidades financieras no ha sufrido cambios relevantes.

En cuanto a las innovaciones adheridas por las entidades financieras durante los últimos años, los usuarios encuestados destacan las siguientes como las tres que han generado una mejor impresión: la banca online, la App móvil de la entidad y las transferencias instantáneas mediante el dispositivo móvil.

ÍNDICE
II

85,8%
Percepción de la
innovación bancaria



El **85,8%** de los clientes tiene la percepción de que su entidad financiera cuenta con alternativas a los productos tradicionales.



TOP 5 INNOVACIONES BANCARIAS

1. BANCA ONLINE
2. APP DEL BANCO
3. TRANSFERENCIAS INSTANTÁNEAS CON EL MÓVIL
4. ALERTAS EN EL MÓVIL SOBRE GASTOS DE LA TARJETA
5. PAGOS CON EL MÓVIL EN COMERCIOS



Finnovating

Demanda



Índice III Customer Happiness

Nueve de cada diez clientes aprueban a su entidad financiera habitual en términos de satisfacción general o *Customer Happiness*.

La mayoría de los clientes aprueban a su entidad financiera en el trato del servicio prestado: un 93,8% valora con una puntuación superior al cinco el grado de satisfacción general, siendo el 8 el valor más frecuente. Cabe destacar que un cuarto de los clientes, califican esta relación con un sobresaliente.

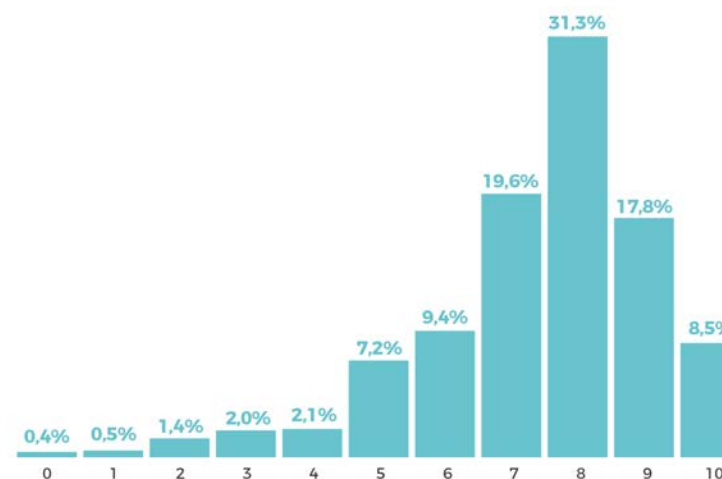
El grado medio de satisfacción general ("*Customer Happiness*") ha aumentado levemente en comparación al segundo semestre de 2018, situándose en 7,42 sobre 10.

ÍNDICE
III

7,42/10
Customer Happiness



7,42 es el grado medio de satisfacción general o *Customer Happiness* de los clientes con su entidad financiera principal.



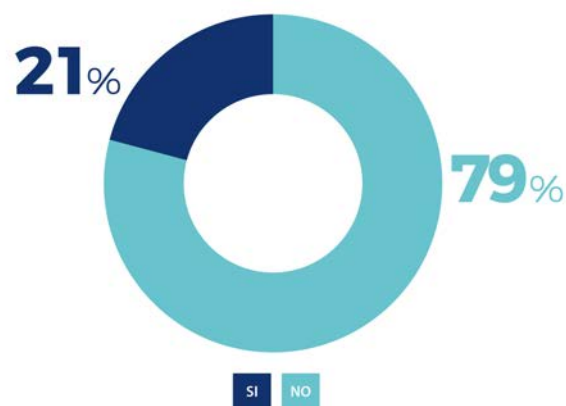
Media: 7,42



Demanda



Intención de buscar nuevas alternativas de productos bancarios en otras entidades en los próximos 12 meses.



Respecto a la intención de los usuarios por buscar o contratar productos financieros en otras entidades distintas a su entidad habitual, el 79% de los clientes declara no tener previsto buscar nuevas alternativas. Esto supone un incremento de 3 puntos básicos sobre el dato obtenido en el segundo semestre de 2018, afianzando la relación cliente - entidad.

Adicionalmente, se les ha preguntado a los clientes por su disposición por trabajar, de forma complementaria o sustitutiva, con otras entidades. Un 47% de los clientes encuestados declara que así lo haría en caso de que ofreciesen un producto bancario que su entidad no tuviese. No obstante, el porcentaje de clientes que estarían dispuestos a trabajar con otras entidades, sustituyendo a la actual, es del 18%.

Disposición de los clientes españoles por trabajar con otras entidades financieras.



Demanda

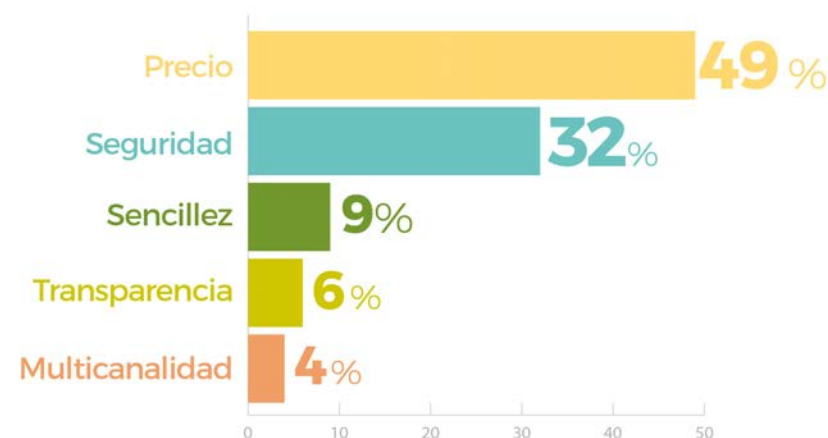


El precio y la seguridad destacan como las cualidades más valoradas por los usuarios a la hora de escoger una entidad financiera.

El 49% de los clientes coinciden en señalar el precio como la variable más importante para inclinarse por una entidad u otra. La segunda variable con mayor peso sería la seguridad y confianza, con un 32%.

Además del precio y la seguridad, destacan en menor medida otras variables como la sencillez (9%), transparencia (6%) y la multicanalidad (4%).

Cualidades más valoradas de una entidad financiera.



Demanda



Índice IV

Propensión al cambio a un nuevo proveedor financiero

Un cuarto de los usuarios elegiría a un nuevo banco digital como su primera opción de proveedor financiero.

La mayoría de los consumidores encuestados (71%) prefieren trabajar con un banco tradicional como su proveedor financiero. Por el contrario, casi un cuarto de los clientes, optaría por elegir un nuevo banco digital en caso de haberse decidido a cambiar de proveedor financiero. El resto de usuarios se decantarían por una FinTech o una compañía tecnológica.

En comparación con los resultados obtenidos en el BIF 2018.I, ha aumentado el número de clientes que tendrían como proveedor financiero principal a un banco digital en 0,8 puntos, mientras que ha disminuido en 0,4 los que usarían un banco tradicional.

En relación con el cambio a un nuevo proveedor financiero, un 81,5% de los encuestados desconoce qué es una FinTech y los servicios que ofrece. No obstante, en comparación con la referencia previa (BIF 2018.II), el término FinTech cada vez es más conocido entre los usuarios.

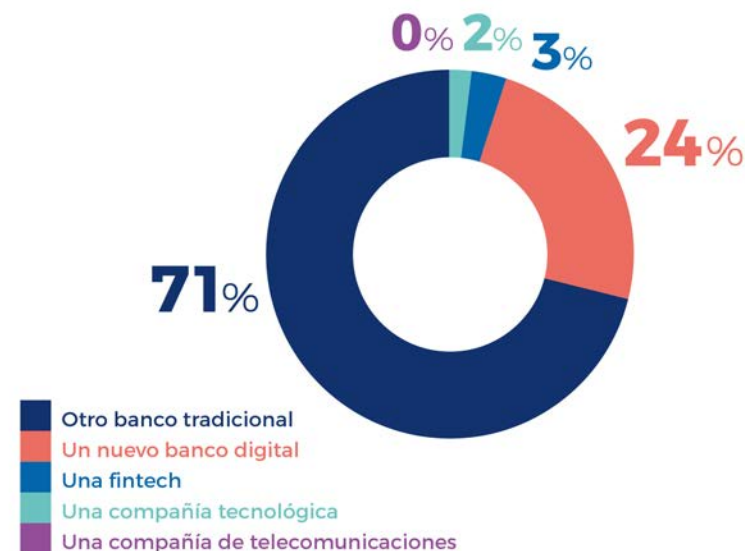
ÍNDICE
IV

28,94%

Propensión al cambio a un nuevo proveedor financiero



El **28,94%** de los clientes optaría por un nuevo proveedor financiero que no fuera una entidad bancaria tradicional.



Demanda



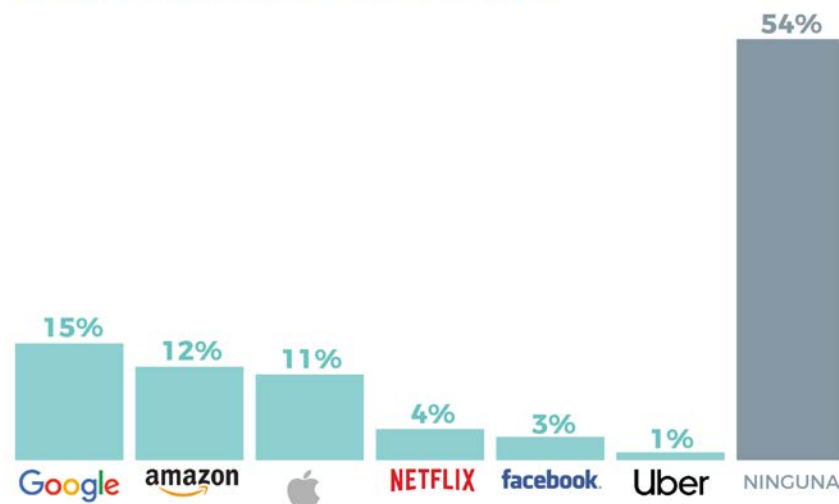
Google, Amazon y Apple se posicionan como las BigTech preferidas por los usuarios para contratar un producto financiero.

4 de cada 10 clientes de banca en España consideraría potencialmente abrir una cuenta con Google, Amazon o Apple.

Del total de los encuestados, un 46% de los clientes muestran su disposición por abrir una cuenta con alguna de las BigTech (véase gráfico) siendo Google la primera (15% de los clientes), seguida de Amazon con un 12%, y Apple con un 11%.

Sin embargo, un 54% se muestra reticente a abrir una cuenta con alguna de estas compañías.

Preferencias de nuevos proveedores financieros



Demanda



Índice V

Uso de canales digitales

Un 40% de los clientes encuestados estarían dispuestos a utilizar canales totalmente digitales para contratar tanto productos como servicios financieros tradicionales.

Dentro de las principales operaciones financieras que realizan los encuestados, el 57% afirma que la actividad financiera que más realizan de forma digital es la transferencia de dinero por móvil, seguido del uso de apps de pagos en comercios (51,6%), la apertura de cuentas de forma remota (10,6%) y, por último, la contratación de préstamos por canales digitales (6,2%).

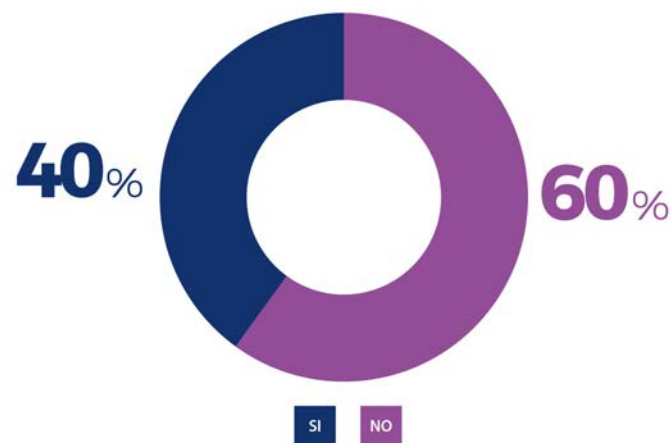
ÍNDICE
V

40%

Uso de canales digitales



El **40%** de los usuarios está dispuesto a utilizar canales totalmente digitales para contratar productos y servicios financieros tradicionales.



4.1_

Encuesta de Oferta



BARÓMETRO
DE INNOVACION
FINANCIERA



Oferta

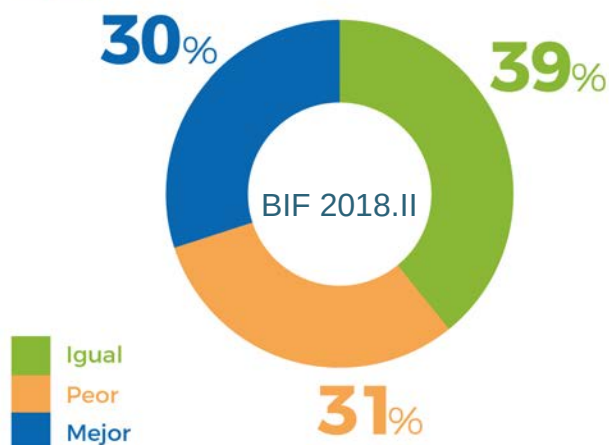


Índice VI Confianza en sector financiero

Datos obtenidos en BIF 2018.II



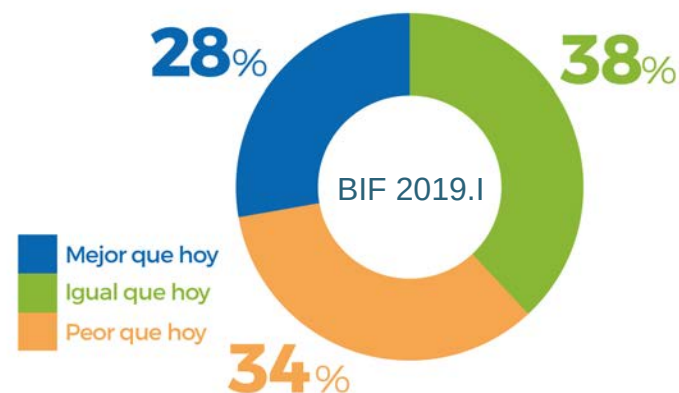
El **30%** de los directivos de banca encuestados considera que la situación del sector español dentro de doce meses será mejor que la actual.



Datos obtenidos en BIF 2019.I



El **28%** de los directivos de banca considera que la situación del sector español dentro de doce meses será mejor que la actual.



Más de un tercio de los directivos de banca coinciden en señalar que la situación del sector financiero será peor dentro de un año.

Ante la pregunta “¿Cómo ves la situación del sector financiero dentro de un año?”, un 38% de los directivos consideran que no se percibirán cambios importantes, manteniéndose así un panorama similar al actual. Así mismo, un 34% valoran de forma pesimista la evolución que tendrá el sector durante los próximos doce meses. El 28% restante, apunta a una mejora de la situación.

Atendiendo a la evolución del índice “Confianza en el sector financiero”, las expectativas de los directivos, en líneas generales han empeorado progresivamente desde hace un año: si hace un año, más de la mitad de los directivos (52%) esperaban una mejora del sector, hace seis meses el escenario optimista lo contemplaba un 30% y actualmente es el 28%.

Un 24% más de los directivos de entidades bancarias ven el sector financiero peor a doce meses vista, en comparación a las expectativas recogidas a inicios de 2018.

Índice VII

Retos del sector financiero

La transformación digital, la entrada de nuevos competidores y la rentabilidad son los tres principales retos de las entidades financieras.

La mayoría de los directivos de banca en España son conscientes del desafío que supone la transformación digital y la entrada de nuevos competidores financieros no tradicionales, siendo las dos mayores preocupaciones a las que hacer frente según el 55%.

En referencia al resto de desafíos, los resultados muestran una mayor preocupación por la rentabilidad. Respecto al semestre anterior, el reto de la “rentabilidad” ha crecido en un 24%.

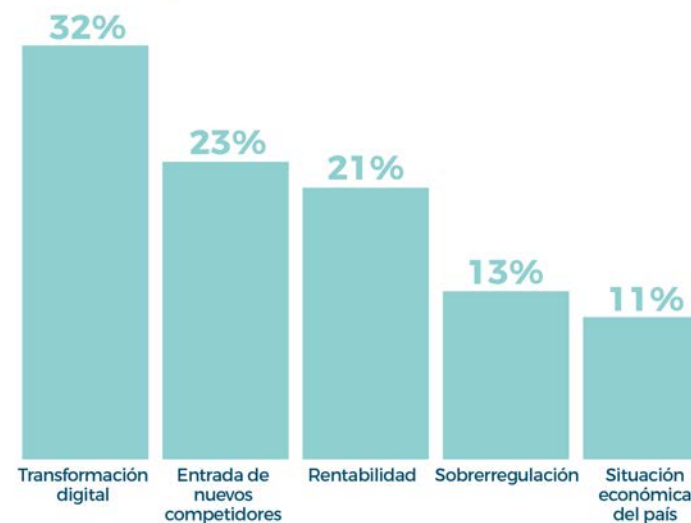
En lo concerniente a los desafíos “sobreregulación” y “situación económica del país” preocupan al 13% y 11% de los encuestados, respectivamente.

ÍNDICE
VII

32%
Retos del sector
financiero



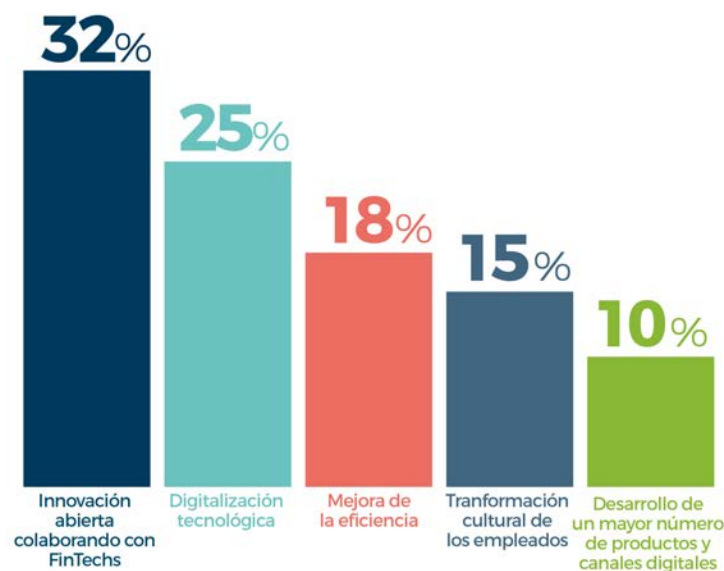
La transformación digital se posiciona como el principal reto al que debe enfrentarse el sector financiero, según el **32%** de los directivos.



Oferta



Principales palancas competitivas



Para hacer frente a estos retos, las entidades financieras deben buscar vías que mantengan su posición competitiva. Tal y como ilustra el gráfico, se distinguen cinco soluciones denominadas “palancas competitivas”.

Según las valoraciones de los directivos, la “innovación abierta” (cooperación para innovar) destaca como la principal palanca competitiva. Así lo reflejan el 32% de los directivos encuestados. Este indicador permite realizar una evaluación de la voluntad de colaboración con empresas FinTech.

La “digitalización tecnológica” aparece como la segunda solución que puede tener una mayor aportación para superar los retos del sector o mejorar su competitividad, seguido de la mejora de la eficiencia.

Índice VIII

Digitalización del sector financiero

El 72% de los directivos de banca en España aprueban a su entidad en materia de digitalización

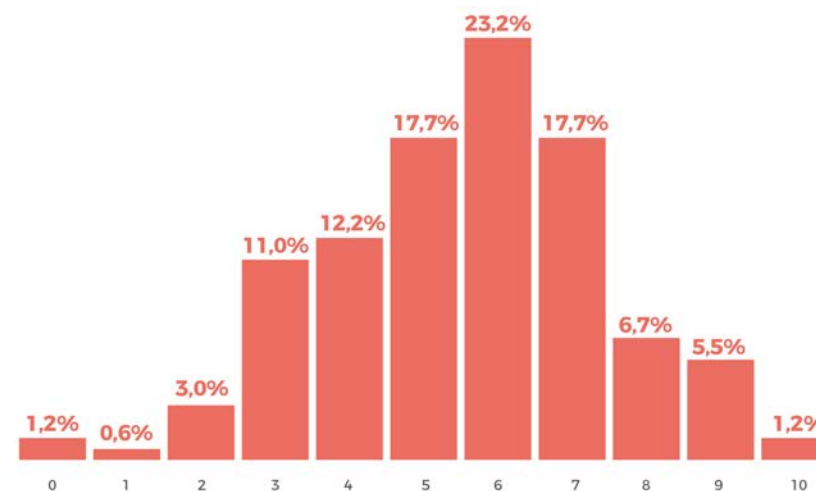
El 72% de los directivos de banca en España aprueban a su entidad en materia de digitalización, valorándola con un sobresaliente un 6,7% de los encuestados.

De media, el grado de digitalización de las entidades españolas según los propios directivos es de 5,55 sobre 10, siendo el 6 el valor más repetido.

En comparación con la anterior edición del BIF, transcurridos seis meses, los directivos aprecian, en términos medios, una leve mejora de la digitalización de las entidades.



Los directivos consideran que el grado medio de digitalización de las entidades financieras en España es del **5,55** sobre 10.



Media: 5,55

Oferta



Índice IX Impacto regulatorio

La mayoría de los directivos de entidades financieras consideran que el impacto de la regulación es elevado.

Los directivos bancarios consideran que la influencia de la regulación en el sector es elevada: nueve de cada diez consideran que el impacto de la regulación en España es superior a cinco y, un 41%, que es superior a 9.

El impacto percibido de la regulación en el sector financiero ha aumentado en los últimos seis meses. En el BIF correspondiente al segundo semestre del 2018, el impacto medio de la regulación era de 6,94, mientras actualmente es de 7,64.

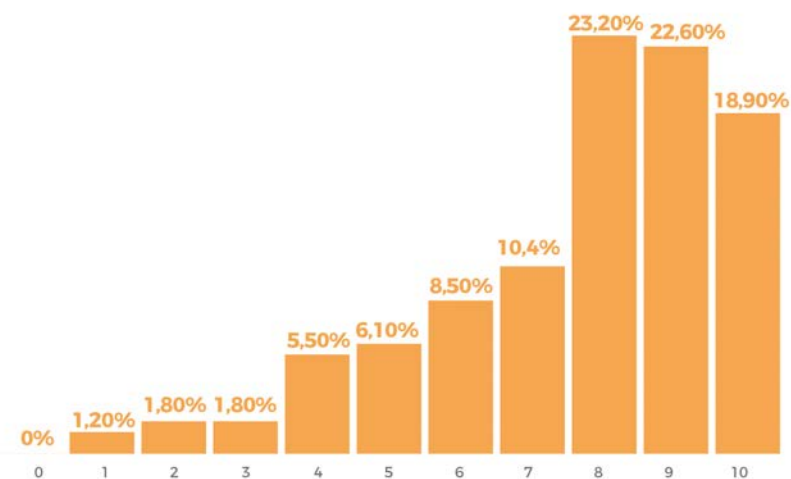
Ante la pregunta “¿Crees que el sector financiero se encuentra infrarregulado o sobrerregulado?”, los directivos denotan un alto grado de regulación al responder el 90% que el nivel de sobrerregulación es superior a 5, siendo 10 el valor máximo.

ÍNDICE
IX

7,64/10
Impacto regulatorio



El grado medio de regulación del sector financiero, según sus directivos, es de **7,64** sobre 10.



Media: 7,64



Oferta



Índice X Impacto nuevos competidores

Menos de un tercio de los directivos de banca en España ven a los bancos tradicionales como sus principales competidores a un año vista.

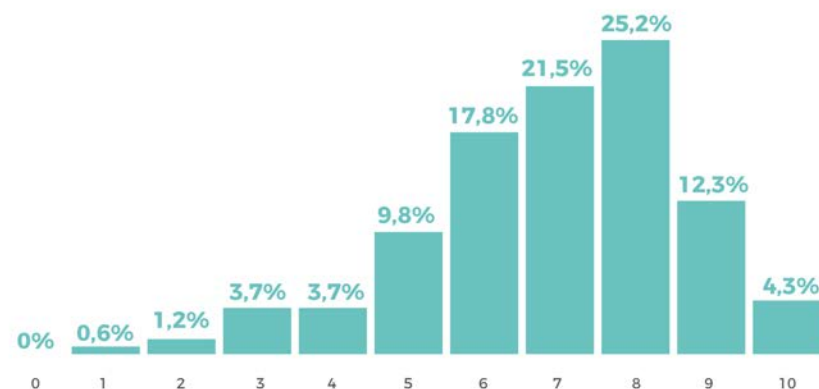
Más del 90% de las respuestas se encuentran dentro del tercer y cuarto cuartil, siendo la puntuación de 8 la más repetida por los encuestados (un 25%). El valor medio del grado de amenaza de los nuevos proveedores, hacia los que puede producirse un tránsito de clientes, es de 6,90, un punto básico superior al promedio obtenido un año antes.

ÍNDICE
X

6,90/10
Impacto nuevos competidores



Los directivos consideran que el grado de amenaza de los nuevos competidores del sector financiero es de **6,90** sobre 10.



Media: 6,90



Oferta



Los directivos de entidades financieras sitúan a las BigTech (Google, Facebook, Apple o Amazon) como sus principales competidores, por delante de las FinTech, neobancos, o los propios bancos tradicionales.

4 de cada 10 directivos sitúan a las BigTech como sus principales competidores. Atendiendo al mismo horizonte temporal, menos de un tercio de los directivos de banca en España ven a los bancos tradicionales como sus principales competidores a un año vista. Así mismo, los neobancos se posicionarían como la segunda amenaza para los bancos tradicionales.

Principales competidores financieros



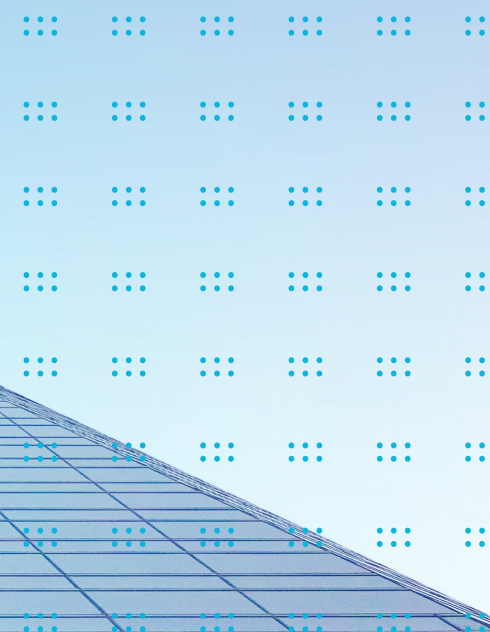


2019 . I

5_

CONCLUSIONES

FUNCAS & FINNOVATING



CONCLUSIONES

FUNCAS & FINNOVATING

...

...

...

...

...

...

...

...

Los resultados del BIF sugieren que los clientes mantienen una fuerte vinculación con su entidad bancaria principal. Un 83,43% realiza más de tres cuartas partes de las operaciones con ella. Esto supone un aumento de dos puntos en este índice respecto a la edición pasada. Además, a la hora de trabajar con otras entidades, el 47% de los usuarios lo harían, pero de forma adicional, lo que indica un fuerte arraigo a su entidad principal.

El número medio de entidades con las que trabajan los consumidores españoles es de 1,69, habiéndose producido una disminución de este promedio respecto a la edición pasada del BIF. Asimismo, cabe destacar el aumento de la satisfacción o “Customer Happiness” de los clientes con su entidad (con una valoración de 7,42 sobre 10). Además, la mayoría de los usuarios aprecian innovación en los productos y servicios ofrecidos por su entidad financiera y solo dos de cada diez clientes buscarían alternativas en otras entidades.



CONCLUSIONES

FUNCAS & FINNOVATING

...

...

...

...

...

...

...

...

Respecto a la demanda, cabe destacar que un 40% de los clientes estarían dispuestos a contratar productos y servicios tradicionales por canales digitales. Respecto al BIF de finales de 2018 supone una disminución de un 1%.

Más de un tercio de los directivos de banca española, destacan que la situación del sector financiero será peor dentro de un año. Lo que implica un aumento del 3% del pesimismo de los directivos respecto a la edición pasada del BIF.

Finalmente, cabe destacar que aún queda un largo camino hacia la digitalización de las entidades, el 72% de los directivos aprueban a su entidad en materia de digitalización, siendo un 6 la nota más repetida y valorando en 5,55 sobre 10 el grado de digitalización de las entidades.



6_ CONTACTOS



2019 . I

BARÓMETRO
DE INNOVACIÓN
FINANCIERA

Funcas **Finnovating**

Santiago Carbó Rodrigo García de la Cruz
scarbo@funcas.es rodrigo.garciadelacruz@finnovating.com

Francisco Rodríguez Jaime Fernández
franrod@funcas.es jaime.fernandez@finnovating.com





2019 . I

BARÓMETRO DE INNOVACIÓN FINANCIERA 2019 . I



funcas

