



**Instituto Hermes**

## **Informe Innovación Financiera**

∴ 13 al 20 de abril 2016 ∴

## ¿Hacia una banca invisible?

En el fondo del bullicioso debate fintech de la última semana, cruzando los estudios y las encuestas de las consultoras aparece, cada vez más definido, el horizonte de una «banca invisible» que evoluciona hacia marca blanca de sí misma.

Las fintech no solo han mordido ya una parte considerable del negocio potencial futuro (los usuarios no bancarizados de rentas bajas en países segmentos sociales periféricos) sino que empiezan a erosionar los mercados de mayor valor para las entidades financieras en los países desarrollados. Un reciente estudio australiano levantó todas las alarmas al mostrar que el 64% de los consumidores que han utilizado algún servicio bancario fintech independiente no creen que vuelvan nunca a pisar una sucursal, es decir, serán difícilmente recuperables por los «cuatro grandes» bancos minoristas australianos.

La banca se ve en un dilema: por un lado entiende que el futuro pasa por la reducción de escalas, tanto en los clientes -acercándose a los sistemas automatizados de crédito rápido- como las propias, robotizando la atención al cliente online y cerrando sucursales.

Pero se siente en desventaja y con razón: lo que las fintech venden es una experiencia y no solo un servicio. Este el marco del debate «colaboración o competición» que con tintes a veces sensacionalistas alientan las grandes consultoras y jalean los medios especializados.

Si unimos esto a la depresión anímica del sector tras la crisis de 2008 entendemos por qué se está afianzando como tendencia la invisibilización de los bancos. Los bancos saben muy bien hacer APIs, sistemas a los que otros sistemas e interfaces ajenos (como las fintech) pueden hacer preguntas obteniendo datos y creando una capa entre la operativa y el cliente. A fin de cuentas llevan casi dos décadas haciéndolo en forma de pasarelas de pago. Se sienten seguros ahí y lo que es más importante: los clientes finales confían en ellos para eso. Según el informe sobre banca minorista de Cap Gemini el 87.9% de clientes confía en gran medida o completamente en sus proveedores fintech, pero según un informe de Accenture sobre el consumidor británico aparecido también esta semana, el 86% de los clientes totales percibe que sus datos personales están más seguros en un banco o aseguradora que en ninguna otra empresa o institución.

La tentación obvia es la colaboración invisibilizadora: dejar que las fintech agreguen una experiencia al servicio, innoven en interfaz y atención al cliente... y darles el servicio como una suerte de nuevos mediadores.

Este modelo de banca API o banca invisible es el que está testando Saxo Bank en su expansión en China. Ha anunciado esta semana un acuerdo con proveedores de contenidos y servicios chinos que convierte al banco en una API prácticamente invisible al usuario final que utiliza los servicios bancarios a través de sus proveedores de información financiera y experiencia online.

¿Es el futuro del banco ser un API mientras otros agentes online luchan por captar clientes y atenderlos?

Es también el modelo de JPMorgan Chase's asociándose con OnDeck y parece tener tan solo la alternativa de BBVA comprando Simply y otras fintech «de interfaz». Es decir, la alternativa se dirime entre un API abierto a varios proveedores de nicho o de experiencia y un API interno con plataformas fintech propiedad del propio banco. En todo caso lo que parece claro es que la banca empieza a asumir el modelo de «capas» común en el mundo de las start ups tecnológicas: y la capa de servicios es cada vez más autónoma de la capa de atención y captación de clientes.

## Materiales de Análisis

### Las fintech ya han quitado al sector financiero clásico 4.7 billones (españoles) de negocio... y a bajo coste <sup>(1) (2) (3) (4)</sup>

El dato es un cálculo de Goldman Sachs. En Techcrunch sirve de argumento para remarcar que la fuga de volumen de negocio del sector financiero tradicional a las fintech obligará a una alianza capaz de «pensar como start ups y trabajar como bancos», bien sobre el modelo BBVA-Simple (comprando segmentos de la cadena para mantener atractivo y competitividad), bien sobre el modelo OnDeck - JPMorgan Chase's, asociándose con el banco tradicional funcionando como un API para la fintech y siendo prácticamente invisible para el usuario final.

En Australia, uno de los centros globales de más rápido desarrollo fintech, la constatación y traducción local de estos datos, va más allá de los titulares sensacionalistas para instalarse como un hecho tras aparecer un informe según el cual el 64% de los consumidores que han utilizado algún servicio bancario fintech independiente no creen que vuelvan nunca a pisar una sucursal.

---

### La banca comercial ve a las fintech como socios... y tal vez se equivoca <sup>(5)</sup>

Dos tercios de los ejecutivos bancarios dicen que quieren ver a las fintech como socias, con la mayoría de desarrollos tomando la forma de colaboraciones (46%) e inversión (44%). Menos de un tercio (18%) dice que planea comprar tecnologías o empresas.

Y un dato especialmente interesante: la banca ya es invisible para la mayor parte de los usuarios de fintech: el 55% de ellos hablan de su app o servicio fintech a sus amigos mientras que solo el 38% hacen referencia de su banco.

---

### Buscando online el mercado de gama alta de ahorro y seguros <sup>(6)</sup>

Una nueva fintech francesa, WeSave, nace como spin off de Anatec, centrándose en principio en lo patrimonial y los planes de ahorro pero con planes de abrir foco paulatinamente, comenzando por los seguros de vida. El nuevo proyecto no excluye la asociación con Generali o Spirica.

---

## La barcelonesa Moneyman fintech europea del año <sup>(7)</sup> <sup>(8)</sup>

Tiene presencia en España, Rusia, Kazajistán, Georgia, Bielorusia y Polonia. Presta pequeñas sumas a consumidores.

---

## Estudio World Economic Forum: cómo evitar que el Fintech produzca desequilibrios e inestabilidad <sup>(9)</sup> <sup>(10)</sup> <sup>(11)</sup> <sup>(12)</sup> <sup>(13)</sup>

Una llamada de atención sobre la necesidad de crear nuevos estándares globales para que las oportunidades creadas por el sector no se desborden y desestabilicen al sector financiero en su conjunto. En resumen seis grandes riesgos:

1. Que las finanzas p2p independientes descompongan el tejido financiero tradicional
2. Que los algoritmos determinen el mercado
3. Que incremente el cibercrimen
4. Que incremente el uso ilícito de los datos de los clientes
5. Que los agujeros en los sistemas de pagos tuerzan las políticas monetarias
6. Que la regulación se base en clasificaciones de los agentes y no tanto en su actividad, llevando a algunos a la quiebra

Y cuatro ejes de trabajo:

1. Clarificar los límites del uso de los datos
  2. Una versión financiera del WTF
  3. Mejor regulación y supervisión
  4. Corporatización y autoregulación industrial
- 

## Saxo en China: el banco como API <sup>(14)</sup> <sup>(15)</sup>

El acuerdo entre Saxo Bank y proveedores de contenidos y servicios chinos convierte al banco en una API prácticamente invisible al usuario final que utiliza los servicios bancarios a través de sus proveedores de confianza, algo que los bancos están acostumbrados a hacer con las pasarelas de pago, pero no con servicios financieros y acceso a mercados de valores. ¿Es el futuro del banco ser un API mientras otros agentes online luchan por captar clientes y atenderlos?

---

## BlueVine del factoring a la microfinanciación PYME: el camino de la reducción de escalas <sup>(16)</sup> <sup>(17)</sup>

Tras consolidarse con el factoring de facturas, y no ver despegar el crédito pyme entre 30 y

250.000\$ la plataforma ficha a una directiva de Google y lanza un sistema de créditos flexibles de entre 5.000 y 30.000\$ confiando en sus sistemas de seguimiento y cálculo de riesgos para una nueva bajada de escala.

---

## Informe Cap Gemini sobre satisfacción del cliente en banca minorista <sup>(18)</sup> <sup>(19)</sup>

El estudio preguntó a 16 mil clientes por la satisfacción general con su banco, la importancia de disponer de canales específicos para la ejecución de diferentes tipos de transacciones y su comportamiento hacia el uso de productos y servicios de empresas Fintech.

Como conclusiones a destacar, el informe apunta que los clientes están experimentando innovaciones en un gran cantidad de actividades de su día a día, pero no con sus bancos. A pesar del aumento de protagonismo de las fintech el índice de satisfacción de cliente con su banco sube un 2,9% en relación al estudio realizado en 2015.

- Cuota de mercado: Cerca de dos tercios de clientes a nivel global afirman estar usando productos y servicios de fintechs.
- Confianza: El 87.9% de clientes confía en gran medida o completamente en sus proveedores fintech.
- Conocimiento de marca: El 54,9% de los clientes es capaz de nombrar a su proveedor fintech, frente al 38,4% de clientes que conoce cuál es su banco
- Previsión ejecutivos de banca: Las áreas de crecimiento de las empresas fintech están en tarjetas y pagos según el 84% de los ejecutivos de banca consultados. En segundo lugar, estarían los créditos a los que el 55% de los ejecutivos le ven un espacio potencial de crecimiento en manos de las fintech.

El informe apuesta por la alianza de bancos con empresas tecnológicas para el desarrollo de productos, y la definición del futuro de la tecnología en el ecosistema bancario.

---

## Sillicon Valley quiere acabar con el mediador de seguros y el comparador online <sup>(20)</sup> <sup>(21)</sup>

Empiezan a licenciarse apps como Cover que permiten, en vez de generar tráfico a comparadores y mediadores, pasar por encima de ellos. ¿Pasa el futuro de la comercialización de seguros por acabar con uno de los trabajos comerciales más típicos del siglo XX y con el primer protagonista del aseguramiento online? Parece que sí. Acabar con los comparadores de precios es el siguiente paso según cada vez más analistas.

---

## No bots, personas a cargo del messenger de facebook y sin embargo... <sup>(22) (23) (24)</sup>

TD Bank en EEUU no pondrá bots en la atención al cliente a través de facebook, espera tener un valor diferencial precisamente ofreciendo atención humana a sus clientes, explicó Robert Ghazal, director de telebanca para EEUU de la entidad. AXA en cambio llega a consecuencia de una asociación a nivel global con Facebook y no como un resultado estratégico de la reflexión sobre los bots.

Y sin embargo el propio Facebook reinvierte en el i+d de su propio chatbot, la verdadera prueba de fuego de un bot capaz de atender al cliente de modo satisfactorio. Un ámbito en el que todos los operadores de servicios de chat y mensajería están entrando. No solo Google, según FT, la nipocoreana «Line» ha anunciado esta semana, en declaraciones de su CEO Takeshi Idezawa que trabaja ya en un sistema de Inteligencia Artificial para unirse a un reto en el que se siente todavía un paso por detrás de Google y en el que todos ven el futuro de la comercialización de sus servicios.

---

## Aumentan los dominios .bank y estos se venden asociados a nuevos certificados de seguridad <sup>(25)</sup>

La confianza de los usuarios finales en los bancos en general respecto al tratamiento de su información personal, se une a que los bancos tienen amplia evidencia de que sus dominios .com son atacados rutinariamente en mucha mayor proporción.

---

## Quién es el top fintech de custodia, asesoría y gestión de valores bursátiles y quién hace su trastienda <sup>(26) (27) (28) (29) (30) (31) (32) (33) (34) (35) (36) (37) (38)</sup>

RobinHood que se expandió de EEUU a GB y iDealing (GB con planes hacia Europa) se especializan como brokers «freemium». Degiro en cambio aspira al mercado global y da acceso a pequeños inversores con comisiones de inversor institucional a bolsas en 19 países. Schwab intelligent es lo más parecido actualmente a un «robo-advisor» gratuito. Un mercado que completan FolioFN en EEUU y Swanest en Europa. Un negocio cuya «trastienda» gestionan Motif Investing o Pershing en custodia y SigFig en gestión de valores. Betterment sin embargo eligió a Apex Clear para custodia y clearing.

---

## Accenture apuesta por llevar el modelo GAFA (Google, Apple, Facebook, Amazon) a los servicios financieros <sup>(39) (40)</sup>

Las claves: robotización y capacidades analíticas en tiempo real. Las herramientas: alianzas tecnológicas.

---

**35% de los europeos piensan que los seguros de afinidad son más caros que los productos individuales**<sup>(41)</sup>

Un 58% de los encuestados españoles dice sentirse informado insuficientemente

---

**Los clientes de banca móvil crecen entre un 14 y un 20% en EEUU en un año**<sup>(42)</sup>

Los datos de los grandes bancos son abrumadores... y aun así el mercado está lejos de la saturación.

---

**Los británicos recuperan confianza en las instituciones financieras pero desconfían de las aseguradoras**<sup>(43) (44) (45) (46) (47)</sup>

Los británicos recuperan parte de la confianza en las instituciones financieras pero se tornan más demandantes. A destacar: solo un 20% confía en su aseguradora.

En cuanto al sector en general, solo un 18% estaría satisfecho exclusivamente con servicios online. Sin embargo, uno de los puntos más interesantes es que la experiencia del online es mucho más valorada... aunque no gracias a los bancos y las aseguradoras, sino a los revendedores de productos financieros a través de apps y servicios webs que han sido capaces de generar una experiencia de usuario mucho mejor que la dada por el estándar de bancos y aseguradoras.

La principal ventaja de bancos y aseguradoras: la confianza sobre la seguridad de los datos personales. Un 86% percibe que sus datos personales están más seguros en un banco o aseguradora que en ninguna otra empresa o institución.

¿Qué demandan los clientes? Según Matt Hutchkins, director de UKI Assurance: personalización y nuevos canales. Y lanza un mensaje muy claro en el estudio: cuánto más sofisticado es el cliente, más digital es. Un marco que renueva la apuesta de Accenture por el «Robo-advice», el consejo robotizado en la atención al pequeño inversor y cliente de aseguradoras.

---

**Los MOOCs de educación financiera llegan a Francia y se ponen en valor en EEUU**<sup>(48) (49)</sup>

La mutualidad de los funcionarios franceses lanza un MOOC gratuito para animar a sus



miembros a sofisticar y conocer mejor los instrumentos de ahorro y seguros de vida a su disposición. Mientras en EEUU, las consultoras animan a invertir en educación financiera de los clientes finales tras la publicación de estudios que muestran las dificultades de los usuarios en distinguir las características clave de una hipoteca.

---

## El futuro de la banca p2p es crear un entorno abierto de desarrollo... y tal vez absorber bancos locales <sup>(50) (51) (52) (53)</sup>

Ron Suber, presidente de Prosper aseguraba en «Lendit USA 2016» que «tenemos que impulsar el desarrollo de un sofisticado ecosistema para nuestra industria que mejore la visualización de datos, la transparencia, la estandarización y la fluidez». Cuando vemos cómo los analistas del sector valoran y analizan nuevas plataformas como «Finbee» (Lituania) nos damos cuenta de hasta qué punto estamos ante una industria de la web, donde el elemento diseño de interacción y la ausencia de bugs en la plataforma son tan importantes como los componentes financieros.

El volumen de estas plataformas se acerca ya al de los bancos comunitarios americanos, cuyos negocios son realmente muy cercanos (vieja banca orientada a la PYME) aunque conservadores por su carencia endémica de liquidez. ¿Está el futuro en la conversión de riesgos en mediaciones p2p?

La mayoría de los banqueros apuestan por actualizar su core según un estudio de NTTD... pero todavía no han emprendido medidas para hacerlo.

---

## Descentralizado no es lo mismo que distribuido: el control del blockchain de bitcoin por los «mineros» chinos y la perspectiva de una regulación y centralización para el blockchain <sup>(54) (55) (56) (57)</sup>

Dos «minerías» Antpool con un 23,52% del procesamiento de bloques y DiscusFish/F2Pool con un 23'06% acaparan más de la mitad de los bloques creados. A base de electricidad gratuita y potencia de cálculo tienen ya capacidad para modificar las reglas a su antojo. Todo porque el sistema de minería tiende a centralizar el funcionamiento del blockchain de bitcoin.

Mientras, cada vez más analistas comienzan a ver más interesante el uso de blockchain en el sector del seguro que en banca porque ven en él una forma de separar el aseguramiento del reaseguramiento. Sin duda se trata de algo distinto y separado de bitcoin, pero las limitaciones técnicas y la posibilidad de captura del blockchain obligan a replantear el diseño de infraestructuras de base. La solución más sencilla es la centralización en consorcios

liderados por grandes bancos o entidades financieras. Es el camino que ha seguido por ejemplo Barclays que ha tomado cabeza en la carrera por explorar este sistema alimentando start ups y grupos de trabajo que le han permitido presentar ya su primera generación de contratos digitales basados en blockchain.

Lo que da un nuevo sentido a las para algunos sorprendentes declaraciones de la Reserva Federal norteamericana que preparan una regulación pública... y global.

---

### Los inversores bursátiles desconfían de las fintech p2p ante la subida de tipos <sup>(58)</sup>

LendingClub se valora un 25% menos de lo que se valoraba antes de salir a mercado hace dos años, a pesar de haberse cuadruplicado en tamaño. Los inversores bursátiles tienden a valorar estas plataformas no como start ups tecnológicas sino como negocios financieros y desconfían del cambio de ciclo y el efecto de la subida de tipos sobre su capacidad para manter baja la morosidad.

---

### La securización de prestamos p2p arranca en Europa y se consolida en EEUU <sup>(59)</sup> <sup>(60)</sup>

Funding Circle es la mayor plataforma de banca p2p orientada a PYMEs de Gran Bretaña. Deutsche Bank habría recibido ya el mandato para organizar por primera vez en Europa la securización de los créditos de la plataforma, que alcanzaría provisionalmente el rating Aa3 de Moody's.

Por su parte, Prosper en EEUU da por cerrado su acuerdo con Citigroup y comienza negociaciones con Goldman, que llevarán previsiblemente a mejores términos para la empresa que los actuales. Los inversores institucionales en el mercado p2p no han dejado de crecer durante los últimos tres años.

---

### Microseguros: Informe EIOPA sobre seguros para móviles <sup>(61)</sup>

Recomendaciones de EIOPA para la comercialización de seguros para teléfonos móviles. Los clientes deben conocer con exactitud las coberturas, exclusiones y características de los seguros que están comprando.

---

### EIOPA: IV Informe de tendencias de consumidores en el sector del seguro <sup>(62)</sup>

Análisis de consumo y Big Data permiten productos más personalizados, pero suponen un

aumento en el riesgo por comprometer la privacidad de los clientes.

Debido a los bajos tipos de interés, los riesgos financieros son tomados de forma creciente por los clientes, aunque a menudo éstos no cuentan con el apoyo necesario para tomar esos riesgos.

La falta de transparencia sobre productos complejos, cuestiones relacionadas con la gestión de reclamaciones y la falta de educación financiera, continúan estando entre las preocupaciones de los reguladores

Por primera vez, se analizan las tendencias de los consumidores en el sector pensiones

## Fuentes destacables

- 1 <http://techcrunch.com/2016/04/19/banks-and-fintech-in-2025-an-unlikely-alliance/>
- 2 <https://www.cbinsights.com/blog/goldman-sachs-fin-tech-startups/>
- 3 <http://www.businessinsider.com.au/report-fintech-could-threaten-australias-largest-banks-2016-4>
- 4 <http://www.itnews.com.au/news/global-fintech-start-ups-take-on-australias-big-four-418375>
- 5 <https://www.worldretailbankingreport.com/>
- 6 <https://www.wesave.fr/>
- 7 <https://www.moneymen.es/>
- 8 <http://www.digitaljournal.com/pr/2907757>
- 9 The Role of Financial Services in Society: Understanding the impact of technology-enabled innovation on financial stability, Oliver Wyman ed; World Economic Forum 2016
- 10 [https://www.finextra.com/finextra-downloads/newsdocs/wef\\_fs.pdf](https://www.finextra.com/finextra-downloads/newsdocs/wef_fs.pdf)
- 11 <http://www.reuters.com/article/banking-fintech-idUSL2N17M01X>
- 12 <http://thetally.efinancialnews.com/2016/04/six-big-fintech-risks-four-solutions/>
- 13 <http://www.bloomberg.com/news/articles/2016-04-19/fintech-explosion-demands-joint-effort-on-oversight-report-says>
- 14 <http://www.automatedtrader.net/news/at/155382/saxo-bank-boosts-greater-china-opening--announces-fintech-partnership>
- 15 <https://ibsintelligence.com/ibs-journal/ibs-news/saxo-bank-agrees-fintech-partnership-in-china/>
- 16 <https://www.bluevine.com/>
- 17 <http://finance.yahoo.com/news/bluevine-announces-flex-credit-small-140000864.html>
- 18 World Retail Banking Report 2016. Cap Gemini, 2016
- 19 <http://inteligencia.biz/uploads/informes/38Og2SLElr.pdf>
- 20 <http://techcrunch.com/2016/04/16/the-new-world-insurance-agent/>
- 21 <http://www.usecover.com/>
- 22 <http://bankinnovation.net/2016/04/td-bank-stays-human-in-facebook-messenger-customer-service/>
- 23 <http://www.argusdelassurance.com/acteurs/digital-axa-france-dialogue-avec-ses-clients-sur-facebook-messenger.106191>
- 24 <https://next.ft.com/content/f8fbba68-02bc-11e6-af1d-c47326021344>
- 25 <https://www.encirca.com/html/encirca-soc2-certified.shtml>
- 26 <https://www.betterment.com/>
- 27 <https://www.idealing.com>
- 28 <https://www.robinhood.com/>
- 29 <http://www.degirogroup.com/>
- 30 <https://intelligent.schwab.com/>
- 31 <https://www.folioinvesting.com>
- 32 <https://swanest.com/>
- 33 <https://www.betterment.com/>
- 34 <https://www.apexclearing.com/>
- 35 <https://www.pershing.com/what-we-provide/clearing-custody-and-settlement/>
- 36 <https://www.sigfig.com/>
- 37 <https://www.motifinvesting.com/>
- 38 <https://www.wealthfront.com/>
- 39 Beyond the Everyday Bank How a GAFAM approach to digital banking transformation will increase revenues, improve customer engagement, while reducing the cost base. Accenture
- 40 [https://www.accenture.com/\\_acnmedia/PDF-10/Accenture-Banking-Beyond-Everyday-Bank-pdf.aspx](https://www.accenture.com/_acnmedia/PDF-10/Accenture-Banking-Beyond-Everyday-Bank-pdf.aspx)
- 41 <http://www.argusdelassurance.com/acteurs/assurance-affinitaire-des-consommateurs-toujours-mefiants.106002>
- 42 <http://bankinnovation.net/2016/04/mobile-growth-racing-ahead-at-chase-wells-fargo-bank-of-america/>
- 43 UK Financial Services Customer Survey 2016: Driving customer engagement, trust and satisfaction in the digital era, Accenture
- 44 [https://www.accenture.com/t20160410T215538\\_w\\_/us-en/\\_acnmedia/PDF-](https://www.accenture.com/t20160410T215538_w_/us-en/_acnmedia/PDF-)

12/Accenture\_UK\_Financials\_Consumer\_Survey\_2016.pdf  
45 <http://insuranceblog.accenture.com/personalisation-simplification-convenience-renewed-trust-uk-insurers/>  
46 <http://fsblog.accenture.com/banking/why-robo-advice-will-win-the-battle-for-a-pivotal-role-in-the-future-of-financial-services/>  
47 <http://insuranceblog.accenture.com/insurers-equipped-to-meet-rising-consumer-demands-but-advantage-eroding/>  
48 <http://www.jassure-en-mooc.fr/>  
49 <http://fsblog.accenture.com/banking/mind-the-gap-why-education-and-customer-experience-are-key-in-home-equity-lending/>  
50 <http://www.lendacademy.com/marketplace-lending-evolution-asset-class/>  
51 <http://www.p2p-banking.com/countries/baltic-my-finbee-p2p-lending-portfolio-after-8-months/>  
52 <http://www.americanbanker.com/bankthink/how-would-george-bailey-compete-with-fintech-1080506-1.html>  
53 <http://www.slideshare.net/NTTDConsulting/dont-fear-modernizing-your-core-banking-innovation-in-the-digital-age-61089885?qid=099dd736-4b6b-4237-b67d-67bef4f6f710>  
54 <https://www.blocktrail.com/BTC>  
55 <http://bankinnovation.net/2016/04/why-blockchain-may-transform-insurance-before-banks-insurtech/>  
56 <http://www.businessinsider.com/federal-reserve-speaks-up-on-blockchain-2016-4>  
57 <http://www.newsbtc.com/2016/04/19/barclays-smart-contracts-at-demo-day/>  
58 <http://www.cnbc.com/2016/04/12/why-web-lending-is-getting-shunned-by-investors.html>  
59 [http://www.altfi.com/article/1883\\_first\\_european\\_marketplace\\_lending\\_securitisation](http://www.altfi.com/article/1883_first_european_marketplace_lending_securitisation)  
60 <http://www.wsj.com/articles/prosper-cuts-off-loan-deal-with-citigroup-1460483662>  
61 <https://eiopa.europa.eu/Publications/Press%20Releases/2015-12-04%20Report%20on%20Mobile%20Phone%20Insurance.pdf>  
62 <https://eiopa.europa.eu/Publications/Press%20Releases/2015-12-04%20Report%20on%20Mobile%20Phone%20Insurance.pdf>