

# Combate el fraude y aumenta la satisfacción del cliente con biometría

El estudio de IDC muestra que la autenticación biométrica es clave tanto para la seguridad como para la experiencia del usuario



**Mark Child**  
 Director de Investigación Asociado  
 European Security, IDC

La identidad y la autenticación son una parte fundamental de la vida digital, tanto para los ciudadanos como para los consumidores. En el futuro, los gobiernos o los proveedores certificados podrán ofrecer una única identidad digital reutilizable que los consumidores podrán autenticar una sola vez para acceder a todos sus productos y servicios en línea. A medida que avanzamos hacia esta experiencia racionalizada, organizaciones de todo el mundo están implantando sistemas de autenticación biométrica, que son más seguros que los basados en credenciales tradicionales (como las contraseñas) y mejoran la experiencia y la fidelidad de los consumidores.

A día de hoy, alrededor del

**63%** de organizaciones, desde bancos y compañías de seguros hasta tiendas electrónicas y empresas de juegos de azar, ya utilizan la autenticación biométrica para que sus clientes puedan acceder a sus servicios en línea. Los factores de autenticación más utilizados son las huellas dactilares y el escáner facial.



Las principales ventajas de la autenticación biométrica son:



### Mejora del cumplimiento

Protege los datos de los clientes y garantiza el cumplimiento de la normativa

**60%**



### Mejora de la seguridad

Incrementa la seguridad, ya que es más seguro que otros métodos de autenticación

**54%**



### Comodidad para el usuario

Es más fácil de usar que otros métodos de autenticación

**48%**

Más allá de estas ventajas inmediatas, la autenticación biométrica contribuye a incrementar los niveles de satisfacción de los clientes: el 77% de personas encuestadas que utilizan la biometría en sus teléfonos inteligentes y tabletas se declaran satisfechas (muy satisfechas + algo satisfechas) con la autenticación biométrica, mientras que niveles de satisfacción similares fueron citados por el 67 % de personas encuestadas que la utilizan en sus ordenadores.

¿A qué se debe este alto grado de satisfacción entre los consumidores? Mientras que 1 de cada 3 consumidores afirma que tener que recordar varios nombres de usuario y contraseñas es su mayor quebradero de cabeza a la hora de autenticarse, sólo 1 de cada 20 tiene problemas con la biometría.

Los métodos de autenticación tradicionales pueden tener un impacto significativo en las empresas: 1 de cada 4 personas encuestadas en el estudio de consumidores de IDC dijo que una de sus cuentas en línea había sido pirateada y tomada debido al robo de credenciales. Y más de un tercio de esas personas afirmaron que, debido a la insatisfactoria resolución de este problema, cambiaron de servicio.

- **Esto significa que las organizaciones que utilizan métodos de autenticación tradicionales, como las contraseñas, tienen más posibilidades de perder clientes, mientras que las que utilizan la autenticación biométrica tienen más posibilidades de fidelizarlos.**

Las ventajas de la autenticación biométrica son evidentes tanto para las empresas como para los consumidores, pero todavía existen algunas barreras para un pequeño grupo de consumidores, que requerirán mayores esfuerzos educativos para resolverlas:



Aproximadamente a una quinta parte de personas encuestadas les preocupa que les roben sus datos biométricos. Un error frecuente se refiere a la información personal identificable (IPI): algunos consumidores temen que las empresas almacenen su fotografía, huella dactilar o grabación de voz donde los piratas informáticos podrían robarlas. **Sin embargo, las soluciones actuales de autenticación biométrica no almacenan ningún registro biométrico que pueda ser robado y utilizado por los estafadores.**



Aproximadamente una cuarta parte de personas encuestadas no cree que la biometría sea segura o que no pueda ser falsificada. En el pasado, los piratas informáticos podrían haber intentado falsificar los escáneres con cosas como fotos, vídeos o máscaras para los escaneos faciales. **Pero los escáneres biométricos actuales tienen una capacidad técnica mucho mayor y son potentes herramientas para combatir el fraude.**

El progreso en el área de autenticación de clientes es sólido: el 83% de las organizaciones encuestadas por IDC han invertido en mejoras de su tecnología y procesos de autenticación de clientes. Dichas organizaciones se centran en mejorar la experiencia del usuario, reforzar la seguridad y proporcionar asistencia rápida donde y cuando sea necesario. Con un esfuerzo educativo para impulsar una mayor adopción de la autenticación biométrica, el resultado será una victoria tanto para los proveedores como para los consumidores, y una espina clavada en el costado de los delincuentes.

## Mensaje del patrocinador



Mitek (NASDAQ: MITK) un líder global en acceso digital, fundado para unir los mundos físico y digital. Las avanzadas tecnologías de verificación de identidad y la plataforma global de Mitek hacen que el acceso digital sea más rápido y seguro que nunca, proporcionando a las empresas nuevos niveles de control, facilidad de despliegue y funcionamiento, al tiempo que protegen todo el recorrido del cliente. Con la confianza del 99% de los bancos de EE.UU. para depósitos de cheques móviles y 7.900 de las organizaciones más grandes del mundo, Mitek ayuda a las empresas a reducir el riesgo y cumplir con los requisitos reglamentarios.

Saber más



Info Snapshot, patrocinado por Mitek  
Diciembre 2023 | IDC #EUR251466523



idc.com