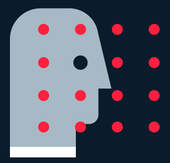
México: Redefiniendo la identidad digital

Informe sobre la percepción del consumidor mexicano respecto a su identidad digital y a las nuevas soluciones tecnológicas de la banca online



Mitek

All rights reserved. Copyright © 2021 Mitek Systems, Inc. A NASDAQ company | www.MitekSystems.com



La identidad digital se ha ido gestando lentamente desde que la primera persona puso su nombre, algún dato y una foto en internet. En la actualidad, millones de personas en todo el mundo tiene una identidad digital. Porque, ¿qué significa realmente tener una identidad digital? Nuestra identidad digital se compone de todos nuestros datos y actividad en internet, tanto la pública como la más restringida, y nos identifica en el mundo online de forma inequívoca.

Así, una identidad digital puede ir formándose a lo largo de la vida digital de la persona, sin que ella sea consciente de ello. Pero lo cierto es que, a día de hoy, las personas son cada vez más conscientes de lo que implica tener una identidad digital, de las ventajas y los riesgos que comporta, y quieren poder gestionarla y controlarla para saber qué información tiene cada empresa, cómo y para qué la utiliza, si la está protegiendo adecuadamente y, en última instancia, tener derecho a modificar o eliminar esta información.

En el 2019, además, entró en juego una pandemia global, lo que aceleró la adopción de los canales digitales a un ritmo nunca visto con anterioridad. Prácticamente de un día para otro, millones de personas en todo el planeta se vieron forzadas a teletrabajar, a comprar online o a consultar sus cuentas en la app de banca digital, entre otras actividades. Esto obligó a muchas personas a familiarizarse con procesos digitales desconocidos hasta el momento para ellas, lo que en los casos de generaciones poco digitalizadas no resultó fácil. Y para muchas, significó también una primera aproximación a la identidad digital y a la seguridad en internet.

All rights reserved. Copyright © 2021 Mitek Systems, Inc. A NASDAQ company | www.MitekSystems.com

La brecha generacional, la brecha social y la falta de regulación

Así, la brecha generacional se tradujo en una desigualdad de condiciones a la hora de adoptar o de incrementar la actividad en los canales digitales. Pero eso no es todo. En México hay un nivel de desconfianza superior a la operativa digital respecto a otros países como, por ejemplo, Estados Unidos o los estados de la Unión Europea, en gran medida a causa de la falta de regulación, o de la regulación insuficiente que ha habido hasta ahora.

Según un informe del Banco de México sobre la identidad digital, México "va tarde" en lo que respecta a la regulación del mercado digital, es decir, en la creación de un marco legal que permita a las empresas y consumidores operar en un entorno global sin crear barreras innecesarias que supongan un lastre al crecimiento de los negocios, pero al mismo tiempo garantizando la seguridad de la información y los datos de forma que los usuarios estén protegidos.

Como dato positivo, se han producido avances en este sentido. A finales del 2020 la Cámara de Diputados aprobó la Cédula de Identidad Digital, que tiene como objetivo crear una base de datos única con datos personales de todos los ciudadanos, incluidos datos biométricos.

Sin embargo, hay una cierta reticencia entre un sector de la sociedad mexicana hacia lo que podrían ser soluciones para esta falta de regulación. En un manifiesto de septiembre de 2021, varias organizaciones expresaron su preocupación porque la cédula única de identidad digital incluida en la Ley General de Población representase una amenaza para los derechos humanos. Uno de los argumentos esgrimidos es precisamente el sesgo biométrico, es decir, que las tecnologías de reconocimiento actuales muestran un sesgo a la hora de identificar correctamente a personas de tez más oscura.



All rights reserved. Copyright © 2021 Mitek Systems, Inc. A NASDAQ company | www.MitekSystems.com

El auge del cibercrimen en México aumenta la desconfianza hacia entornos digitales

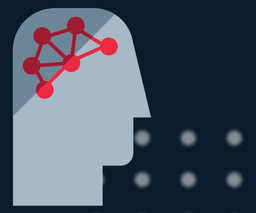
Otro factor que ha contribuido a la desconfianza de la sociedad mexicana hacia los entornos digitales es el auge de los ciberdelitos. De acuerdo los datos de la Dirección Científica de la GN, los reportes por delitos cibernéticos en México se incrementaron un 103,6% en el período 2015 a 2020. Y las perspectivas no van a mejor: el informe «Panorama de Amenazas en América Latina 2021» de Kaspersky indica que en México se producen 229 casos de infiltración de programas maliciosos (malware) por minuto, el segundo país del continente donde más se producen, solo por detrás de Brasil.

Así, la sociedad mexicana se encuentra expuesta a fraudes en el comercio electrónico, difamación y acoso en las redes, suplantación de identidad, fraude al usuario de la banca electrónica, phishing y robo de contraseñas, entre otros muchos tipos de ciberdelitos. Ante este escenario, el gobierno federal, en colaboración con la Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, iniciaron a finales del 2021 la Campaña Nacional Antifraude Cibernético para informar a la población sobre los riesgos del comercio online, bajo la etiqueta #MexicoContraElFraudeCibernético.

Pero, ¿es suficiente para que el consumidor mexicano se sienta seguro al operar online? En esta encuesta llevada a cabo por Mitek se muestra que, aunque una parte de la sociedad mexicana ha adoptado los canales digitales sin más problema, e incluso han mostrado una gran predisposición a adoptar nuevas tecnologías como la biometría y las experiencias en general son positivas, todavía hay un amplio sector que muestra reticencia a operar en internet debido a la falta de confianza que generan la información insuficiente, la falta de regulación a nivel legal y el sentimiento de desprotección general ante un posible fraude online, e incluso porque no se sienten representados o identificados con las tecnologías actuales.

All rights reserved. Copyright © 2021 Mitek Systems, Inc. A NASDAQ company | www.MitekSystems.com

1. Tecnología e inclusión



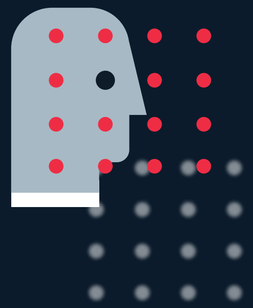
Antes de tener en cuenta factores externos como las amenazas cibernéticas, es importante tener en cuenta factores intrínsecos a la relación del usuario con la tecnología. Una de las preocupaciones más recientes en este sentido es si la tecnología es suficientemente inclusiva, es decir, si identifica a las personas sin sesgos, sin discriminar por cuestión de raza, género o identidad sexual. Según la encuesta de Mitek, un 21% de la población mexicana no cree que la tecnología sea inclusiva, o no lo suficiente.

«¿Crees que la tecnología es intrínsecamente parcial —es decir, que discrimina por género, raza o edad?»



All rights reserved. Copyright © 2021 Mitek Systems, Inc. A NASDAQ company | www.MitekSystems.com

2. Apuesta por la diversidad



Los consumidores mexicanos quieren en su mayoría hacer negocios con empresas inclusivas, es decir, que trabajan activamente para no discriminar por género, raza o edad, en un 63% de los casos. En este sentido, las empresas cuyas tecnologías de verificación de la identidad se perciban como sesgadas y no inclusivas tendrán una clara desventaja competitiva.

«Tengo la intención de hacer negocios con empresas que priorizan claramente la diversidad».



All rights reserved. Copyright © 2021 Mitek Systems, Inc. A NASDAQ company | www.MitekSystems.com

3. Factores de confianza en la banca digital



Si nos centramos en el sector bancario, uno de los que mayor incremento de la actividad digital ha presentado desde el inicio de la pandemia, vemos que hay diferentes factores que influyen en la confianza de sus clientes. El factor más valorado es la posibilidad de recibir alertas de fraude cuando hay alguna actividad inusual o sospechosa en la cuenta bancaria, seguramente a consecuencia del auge de los ciberdelitos que ha sufrido México durante los últimos años: Un 57% lo valora positivamente. El segundo factor más valorado es la posibilidad de hablar con una persona real cuando sea necesario, en un 50% de los casos, por lo que vemos que la interacción personal es todavía muy necesaria.

«¿Cuál de los siguientes aspectos, si es que hay alguno, tiene o tendría un impacto positivo en el grado de confianza que tienes en tu banco?»

50%
La posibilidad de hablar con un humano cuando sea necesario

39%
La posibilidad de visitar una sucursal local

35%
La posibilidad de utilizar la biometría al iniciar sesión en mis cuentas

57%
Alertas de fraude cuando mi actividad bancaria no coincide con mi comportamiento habitual

43%
Políticas claras de uso de datos y privacidad

39%
Uso de la inteligencia artificial para detectar y combatir el fraude

8%
Ninguno de estos
No tengo cuenta bancaria

All rights reserved. Copyright © 2021 Mitek Systems, Inc. A NASDAQ company | www.MitekSystems.com

4. Preferencias de interacción con la banca digital



En lo que respecta a la forma de interacción preferida, hay pocas personas que opten por una interacción totalmente digital o automatizada. En cambio, la mayoría de usuarios, un 43%, prioriza el hecho de sentir que el proceso es seguro y poder completar la transacción, por encima del hecho de que la gestione una persona o una máquina. Esto indica que la población mexicana está abierta a la adopción de nuevas tecnologías y procesos más digitalizados, si estos transmiten confianza y seguridad y son fáciles de completar.

«A la hora de relacionarte con tu banco, ¿cuál es la afirmación que mejor refleja tu relación ideal?»

38%

Prefiero que todas las interacciones con mi banco sean gestionadas por personas

16%

Prefiero que todas las interacciones con mi banco sean manejadas por sistemas de IA/ automatización

43%

No tengo preferencia sobre cómo se gestionan mis consultas, siempre y cuando sean seguras y pueda completar mis transacciones

3%

No lo sé

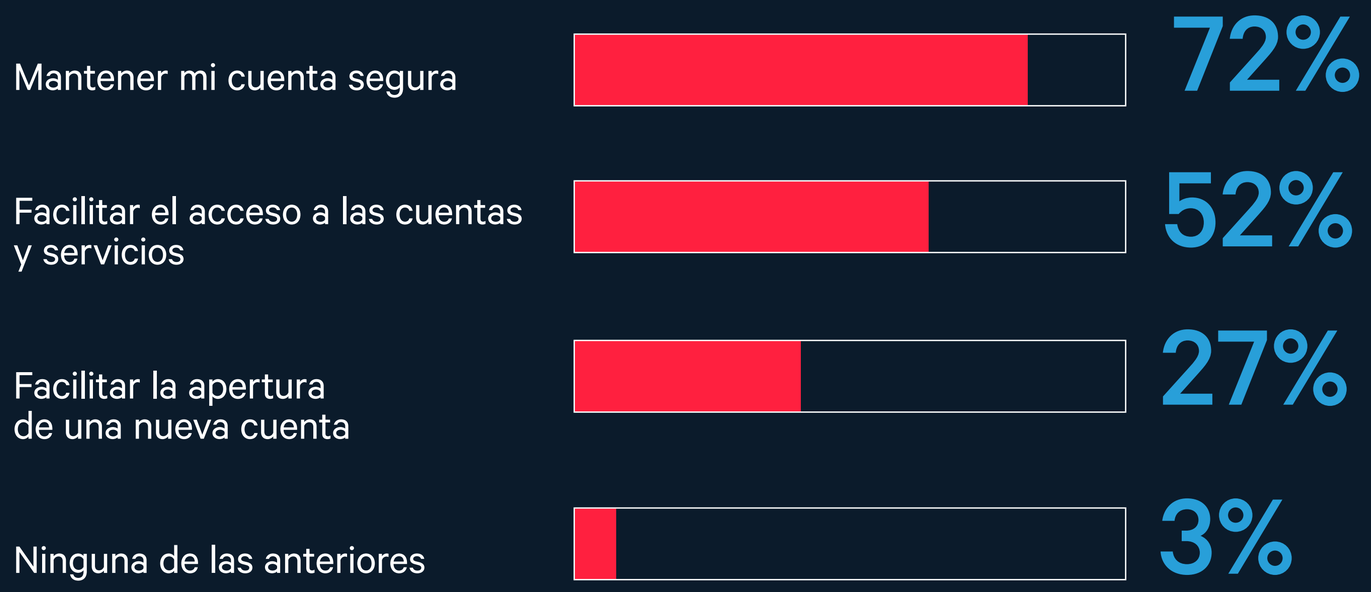
All rights reserved. Copyright © 2021 Mitek Systems, Inc. A NASDAQ company | www.MitekSystems.com

5. Adopción de nuevas tecnologías



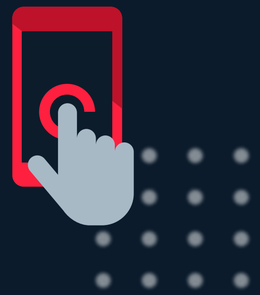
Si nos centramos en las nuevas tecnologías que están más abiertos a adoptar los usuarios de banca digital, vemos que la gran mayoría, un 72%, se inclina por tecnologías que refuercen la seguridad, antes que la facilidad de acceso, un 52%. Otras opciones, como la facilidad de abrir una cuenta, quedan muy por debajo de las dos anteriores. Es pues evidente que la seguridad es a día de hoy la principal preocupación del usuario mexicano en lo que respecta al uso de la banca online.

«Me gustaría que mi banco adoptara la última tecnología para...»



All rights reserved. Copyright © 2021 Mitek Systems, Inc. A NASDAQ company | www.MitekSystems.com

6. Uso de la banca móvil



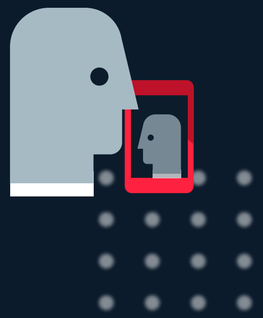
Respecto a las funciones con las que el usuario mexicano se siente más cómodo al utilizar la banca digital, las más votadas han sido funciones de operativa frecuente, como consultar el saldo (71%), realizar transferencias (67%) o realizar un depósito (67%). También podemos deducir que, una vez la persona ha empezado a utilizar la banca online, hay pocas o ninguna operación que no se sienta cómodo realizando, por lo que los procesos de banca digital transmiten suficiente confianza a sus usuarios, por lo menos para la operativa más habitual.

«¿Con qué funciones te sentirías cómodo/a utilizando una aplicación de banca móvil?»



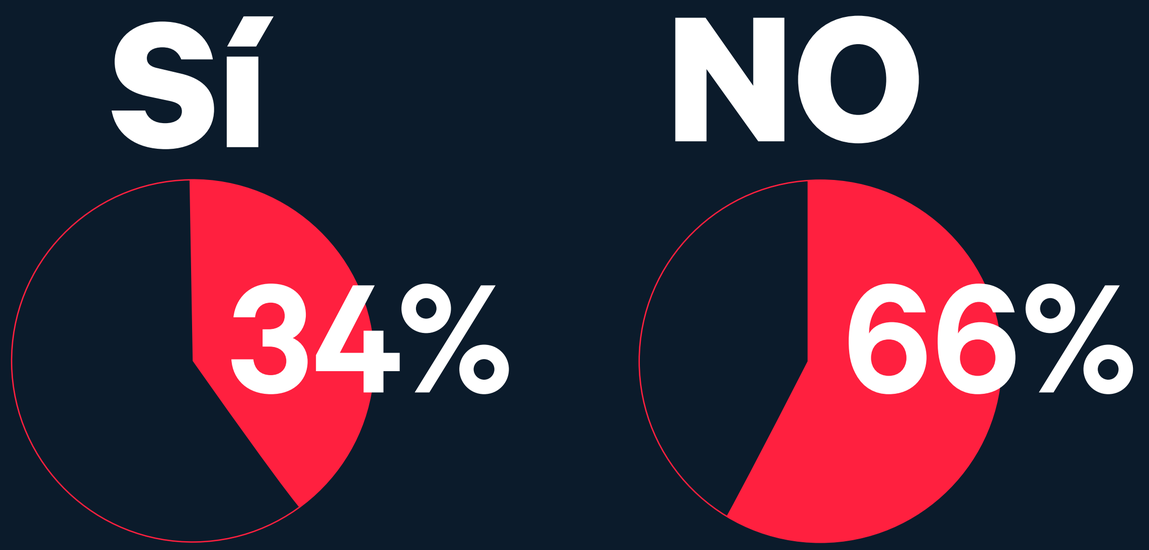
All rights reserved. Copyright © 2021 Mitek Systems, Inc. A NASDAQ company | www.MitekSystems.com

7. Uso de la biometría facial



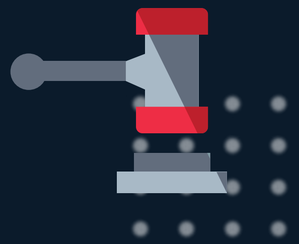
Un dato sorprendente es que, a pesar de que la seguridad es uno de los factores que más preocupan a los usuarios mexicanos, hay poca adopción de tecnologías más seguras, como la identificación por biometría, a pesar de que son más fiables, más cómodas y menos susceptibles de ser robadas que los métodos de acceso tradicionales como el password. Solo un 34% de usuarios tiene configurado un método de acceso por biometría facial para acceder a su app de banca móvil. En este sentido, las entidades bancarias pueden incrementar su labor de comunicación para promover el uso de sistemas de acceso más seguros a la banca digital.

¿Tienes configurada la biometría facial (como FaceID en Apple) para iniciar sesión en tu aplicación de banca móvil?



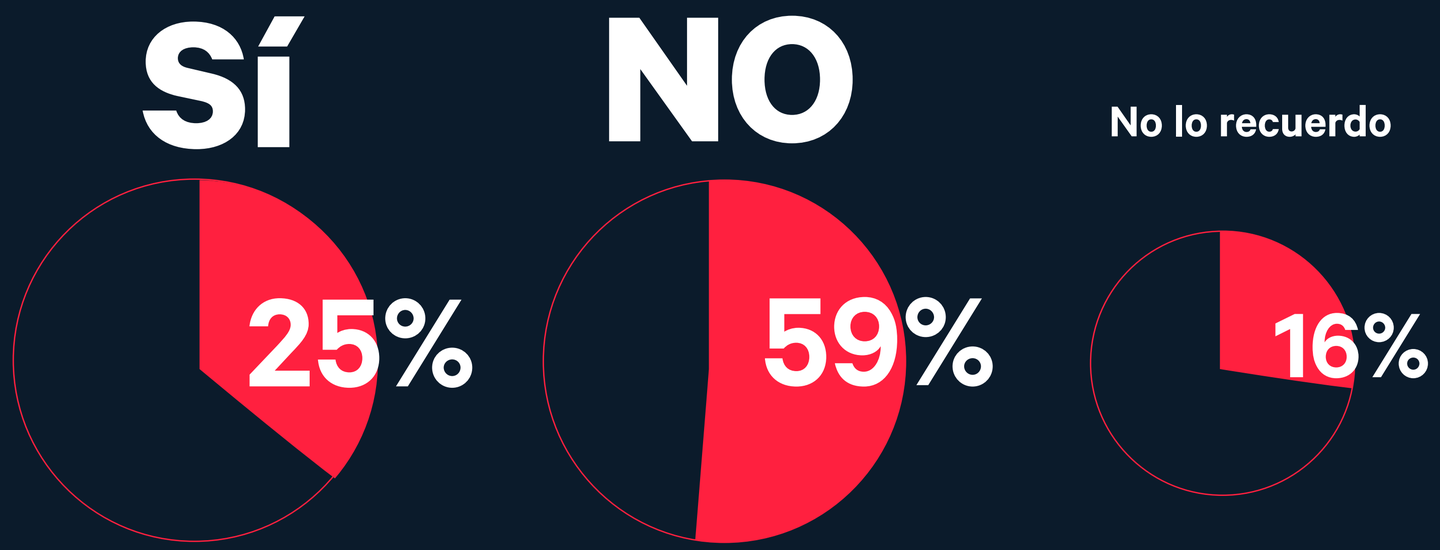
All rights reserved. Copyright © 2021 Mitek Systems, Inc. A NASDAQ company | www.MitekSystems.com

8. Transparencia de la banca digital



Otro de los factores analizados es la transparencia que tiene la banca online a la hora de aceptar o rechazar una solicitud, ya que influye no solo en la confianza del usuario en la entidad, sino en la percepción de la inclusividad de las tecnologías de acceso y verificación de la identidad. En este sentido, solo un 25% manifiestan que les han rechazado una solicitud, ante un 51% que no han recibido este rechazo, o ante el cual sí han recibido una explicación por parte de su banco.

¿Tu proveedor de servicios bancarios te ha rechazado alguna solicitud online sin explicación?



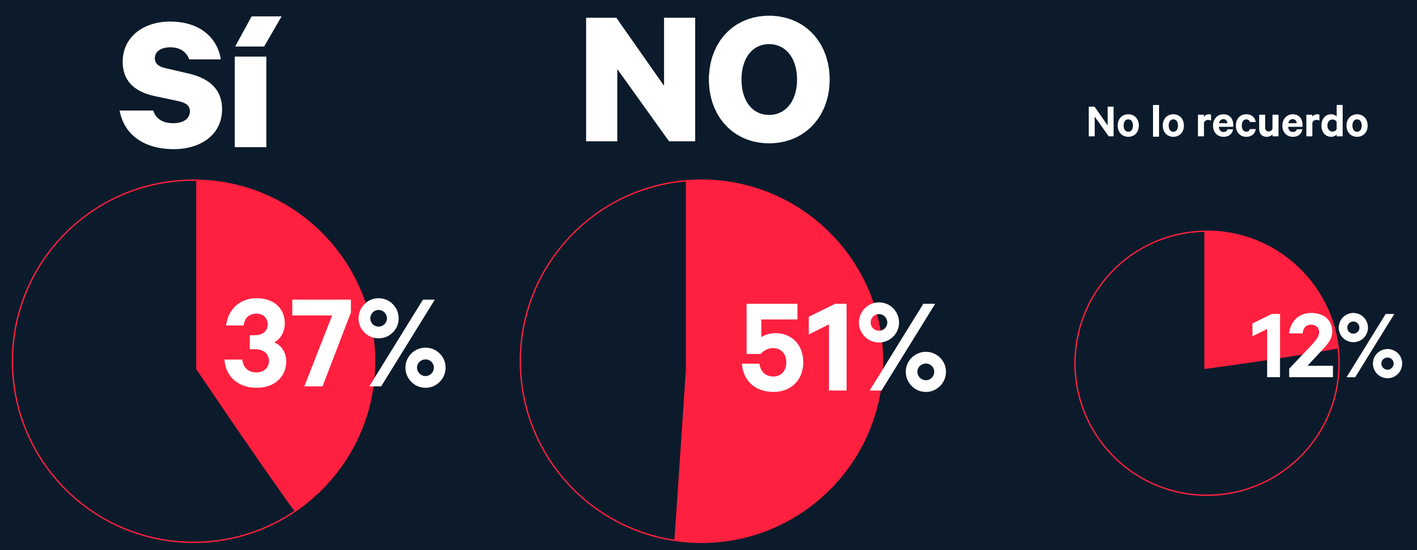
All rights reserved. Copyright © 2021 Mitek Systems, Inc. A NASDAQ company | www.MitekSystems.com

9. Facilidad del proceso de onboarding digital



Respecto a la facilidad del proceso de onboarding digital, algo más de la mitad de usuarios mexicanos se muestran satisfechos con el proceso, manifestado que no han abandonado nunca un onboarding por ser demasiado lento o complicado. Sin embargo, un 37% sí que lo han hecho, una cifra a tener en cuenta si pensamos las oportunidades perdidas en adquisición de nuevos clientes que representa esta cifra. Así, otro de los retos de la banca online sigue siendo mejorar los procesos de onboarding para que sigan siendo seguros, pero a la vez cómodos y fáciles para el usuario.

¿Has abandonado alguna vez el proceso de apertura de una cuenta financiera de forma digital (online, a través de una aplicación móvil) por tardar demasiado o ser demasiado difícil?



All rights reserved. Copyright © 2021 Mitek Systems, Inc. A NASDAQ company | www.MitekSystems.com

10. Satisfacción con la banca digital



Como resumen, un dato muy positivo: Un 83% de los usuarios de banca digital se muestra satisfecho con su experiencia digital de su banco. Solo un 8% encuentra la experiencia por debajo de lo esperado o negativa. Esto indica que la banca digital en México resuelve de manera satisfactoria los procesos digitales, y que el principal trabajo que hay por hacer es en la fase anterior, mostrar a los usuarios todavía reticentes al uso de la banca digital o a la adopción de nuevas tecnologías más seguras como la biometría las ventajas y beneficios de estos sistemas.

¿Cómo calificarías la experiencia digital de tu banco?

- **23%** Excelente
- **32%** Muy buena
- **28%** Buena
- **10%** Media
- **3%** Por debajo de la media
- **2%** Pobre
- **3%** No estoy seguro/a

All rights reserved. Copyright © 2021 Mitek Systems, Inc. A NASDAQ company | www.MitekSystems.com

Conclusiones

El **43%** de la población mexicana no cree que la tecnología discrimine por género, raza o edad

Un **63%** de mexicanos tiene la intención de hacer negocios con empresas que priorizan claramente la diversidad.

El **57%** de consumidores mexicanos valora positivamente recibir alertas de fraude cuando su actividad bancaria no coincide la habitual.

Un **43%** de mexicanos no tiene preferencias sobre cómo se gestionan sus consultas, siempre y cuando sean seguras y puedan completar sus transacciones.

El **72%** de mexicanos quiere que su banco adopte nuevas tecnologías para mantener sus cuentas seguras, por encima de la facilidad de acceso y la apertura de nuevas cuentas.

El **principal** uso de la banca móvil es para consultar el saldo (71%), seguida de la transferencia de fondos (67%) y la realización de depósitos (58%).

El **66%** de mexicanos que utilizan banca móvil no tiene configurada la biometría facial para iniciar sesión.

Solo un **25%** de usuarios han visto rechazada una solicitud de su banca online sin explicación, frente a un 59% que nunca han tenido ese problema.

Un **37%** de usuarios mexicanos ha abandonado alguna vez un proceso de onboarding digital por considerarlo lento o demasiado difícil.

Un **83%** de mexicanos está muy satisfecho o satisfecho con la experiencia digital de su banco.

All rights reserved. Copyright © 2021 Mitek Systems, Inc. A NASDAQ company | www.MitekSystems.com

Todo está conectado...

A pesar de las reticencias de una gran parte de la sociedad mexicana a adoptar nuevas tecnologías, la gran mayoría de usuarios tienen presencia digital. Sin embargo, a veces las personas no son conscientes de que todo está conectado, de que una cuenta en una red social o una dirección de email ya son elementos que forman parte de nuestra identidad digital, aunque en realidad esta suele ser mucho más compleja. La reticencia de las personas proviene del desconocimiento tanto de lo que significa e implica tener una identidad digital, como del funcionamiento y de los riesgos y ventajas de las nuevas tecnologías que surgen, como por ejemplo la biometría. Por ello, tanto las empresas y entidades como el propio gobierno tienen que ir un paso más allá y explicar con claridad y transparencia tanto el concepto de identidad digital en si como las tecnologías que no solo hacen más seguras las transacciones digitales, sino también más fáciles, cómodas y rápidas.

Así, ¿Cuáles son los principales retos a los que nos enfrentamos y cómo pueden las nuevas tecnologías ayudarnos?

All rights reserved. Copyright © 2021 Mitek Systems, Inc. A NASDAQ company | www.MitekSystems.com

Inclusividad: biometría multimodal

Por ejemplo, la encuesta ha mostrado que una parte significativa de la sociedad mexicana, un 63%, tiene intención de hacer negocios con empresas que priorizan claramente la diversidad, y el 42% cree que la tecnología puede ser discriminatoria. Las soluciones de verificación de la identidad digital que, como la que ofrece Mitek, tienen en cuenta el sesgo demográfico a la hora de desarrollar sus algoritmos para que no se discrimine por edad, raza o género al realizar una comparativa biométrica, serán las que se ganarán y conservarán la confianza de sus clientes.

Seguridad digital: autenticación multifactor

Otra de las principales preocupaciones de los consumidores mexicanos es la seguridad, un factor que condiciona en gran medida la adopción de nuevas tecnologías. Según el estudio, el 72% de mexicanos quiere que su banco adopte nuevas tecnologías para mantener sus cuentas seguras, y el 57% valora positivamente recibir alertas antifraude ante una actividad bancaria que no es la habitual. Las tecnologías de autenticación multifactor utilizan varias capas de autenticación cuando la persona quiere acceder a un determinado servicio, por lo que los sistemas de control de acceso siguen siendo seguros incluso si uno de los factores de autenticación se ve comprometido.

Prevención del fraude online: autenticación basada en el riesgo

Además, una solución basada en capas permite realizar una autenticación basada en el riesgo, es decir adaptar la rigurosidad del proceso de verificación según la operación. Así, a medida que aumenta el nivel de riesgo, el proceso de autenticación se vuelve más estricto y restrictivo, lo que mejora la percepción del usuario respecto a la seguridad que de sus datos y de la operativa digital, y a la vez permite a la empresa o entidad reducir los porcentajes de fraude online.

Al incorporar estas nuevas tecnologías, las soluciones de Mitek proporcionan un proceso de verificación de la identidad digital con un adecuado equilibrio entre seguridad y fricción por capas según el nivel de criticidad de la operación, lo que ayudará a la persona a adoptar con más facilidad nuevas tecnologías y a confiar en la empresa que le proporcione una experiencia con la que se sienta segura.

Para saber más sobre las soluciones de verificación de la identidad digital de Mitek, visita www.miteksystems.com/es .

Metodología

Esta encuesta se realizó mediante una entrevista online administrada a miembros del panel de personas de YouGov Plc (Mitek) que aceptaron participar en las encuestas. Los correos electrónicos se envían a los panelistas seleccionados al azar de la muestra base. El correo electrónico los invita a participar en una encuesta y proporciona un enlace de encuesta genérico. Una vez que un miembro del panel hace clic en el enlace, se le envía a la encuesta para la que más se le solicita, de acuerdo con la definición de la muestra y las cuotas. Las invitaciones a las encuestas no caducan y los encuestados pueden ser enviados a cualquier encuesta disponible. La muestra que responde se pondera según el perfil de la definición de muestra para proporcionar una muestra de informe representativa. El perfil normalmente se deriva de los datos del censo o, si no está disponible en el censo, de los datos aceptados por la industria.

Más información
La finalidad de este documento es la información general y no pretende ser ni debe tomarse como asesoramiento legal y/o normativo para hechos o circunstancias específicas. La información que se proporciona en este documento se proporciona «como es», sin ningún tipo de garantía ni explícita ni implícita. El contenido de este documento no se puede citar o mencionar sin previo consentimiento escrito de Mitek o sus asociados.

Una empresa NASDAQ® | miteksystems.com Copyright © 2022 Mitek Systems, Inc. Confidencial. Todos los derechos reservados.



Mitek (NASDAQ: MITK) es líder mundial en soluciones de captura móvil y verificación de la identidad digital basadas en los últimos avances en IA y en aprendizaje automático. Las soluciones de verificación de identidad de Mitek permiten a las empresas verificar la identidad de un usuario durante una transacción digital, lo que ayuda a las instituciones financieras, las compañías de pagos y otras empresas que operan en mercados altamente regulados a mitigar el riesgo financiero y cumplir con los requisitos regulatorios mientras aumentan los ingresos en los canales digitales. Mitek también reduce la fricción en la experiencia de los usuarios rellenando los datos de modo avanzado y automatizando el proceso de onboarding. Las soluciones innovadoras de Mitek están integradas en las aplicaciones de más de 6100 organizaciones y se utilizan por más de 80 millones de consumidores para depósitos de cheques móviles, apertura de nuevas cuentas y otros servicios.

Para obtener más información sobre las soluciones biométricas y de autenticación para la banca digital, visita www.miteksystems.com/es