InfoBrief, patrocinado por Mitek
DECEMBER 2023

La biometría, clave para la satisfacción del cliente y la lucha contra el fraude generado por IA

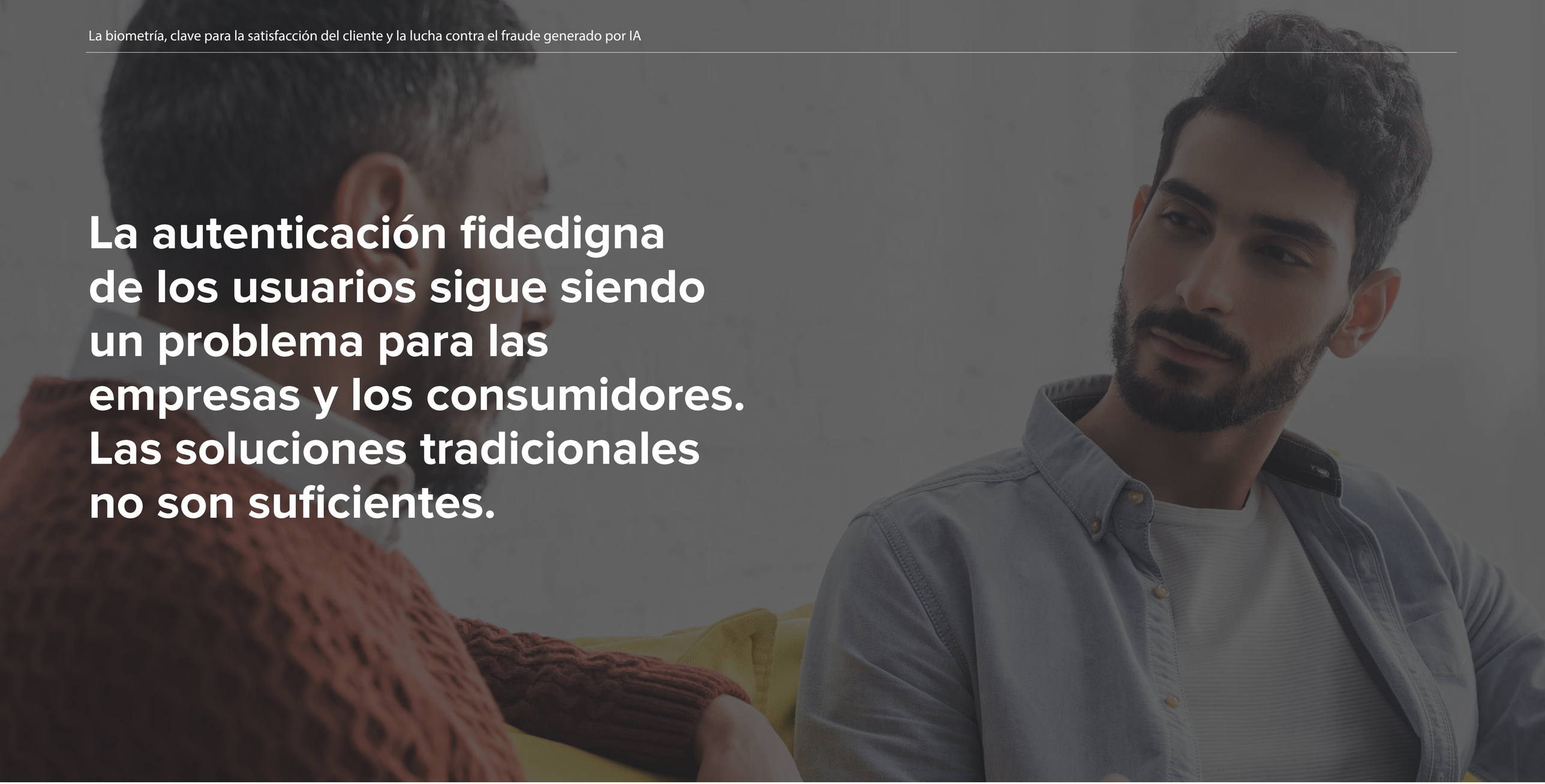
Mark Child
Director de Investigación
Asociado European Security

George Briford
Director de Investigación
IDC Financial Insights

Sinopsis

La usurpación de cuentas y el fraude de identidad pueden ser motivo de preocupación al utilizar cualquier servicio en línea, ya sea consultar el saldo bancario o reservar un hotel. Los métodos de autenticación biométrica (que utilizan factores como huellas dactilares o escáneres faciales para iniciar sesión en los servicios) hacen que la autenticación sea más segura y sencilla, sin necesidad de complicadas contraseñas que a menudo se olvidan o pueden ser objetivo de delincuentes.

La autenticación biométrica ya es compatible con la mayoría de los proveedores de servicios digitales y ahora está habilitada en prácticamente cualquier dispositivo, desde teléfonos inteligentes y tabletas hasta ordenadores portátiles. Según un estudio de IDC, los consumidores con un alto nivel de exposición a la biometría tienden a estar más satisfechos con el proceso de autenticación. Sin embargo, aunque la mayoría de los consumidores se sienten cómodos utilizando la biometría para autenticarse, no todos comprenden o aceptan plenamente este uso. Las iniciativas educativas centradas en la biometría serán cruciales a medida que el mercado se enfrente cada vez más a retos como las falsificaciones generadas por IA.



La autenticación fidedigna de los usuarios sigue siendo un problema para las empresas y los consumidores. Las soluciones tradicionales no son suficientes.

La autenticación fidedigna de los usuarios sigue siendo un problema tanto para las empresas como para los consumidores.

1 de cada 4

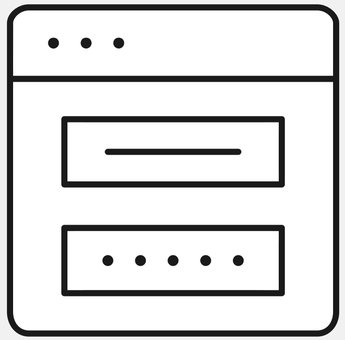
personas encuestadas en el estudio de IDC afirmaron haber sufrido el pirateo de una de sus cuentas en línea: los delincuentes utilizaron credenciales robadas para acceder a la cuenta, bloquearon al usuario y realizaron transacciones no autorizadas.

Una vez que esto ocurre, la resolución puede ser difícil y es posible que se produzcan pérdidas económicas y otros perjuicios.

Más de un tercio de personas encuestadas afirmaron que, debido a una resolución insatisfactoria, cambiaron de servicio. Entonces, ¿no sería mejor evitar un ataque de este tipo desde el principio?

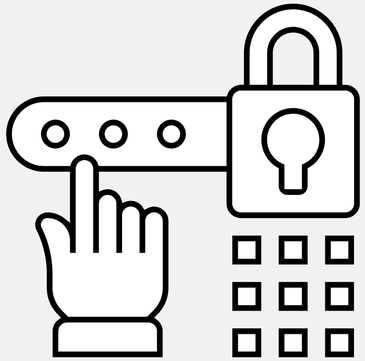
¿Cómo quieres autenticarte?

Las contraseñas resultan cada vez menos eficaces como medida de seguridad, y la frustración de los consumidores con ellas va en aumento.



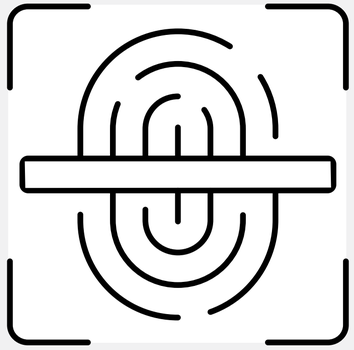
1 de cada 3

consumidores afirma que tener que recordar varios nombres de usuario y contraseñas es su mayor quebradero de cabeza a la hora de autenticarse.



1 de cada 5

consumidores se muestran disgustados al tener que completar procesos de restablecimiento de contraseñas si las olvidan.



En cambio, sólo

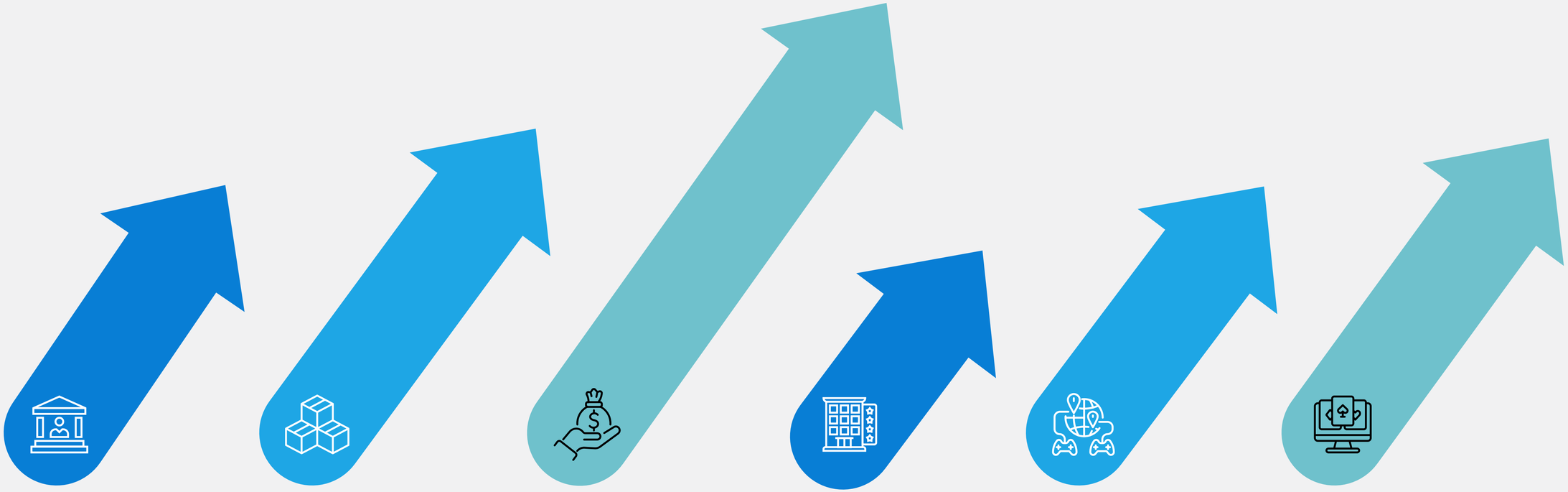
1 de cada 20

tiene problemas con la biometría

La biometría es un medio clave para que las empresas autentifiquen con seguridad a los consumidores y aumenten su satisfacción.

La biometría puede aumentar considerablemente la satisfacción del cliente.

En muchos de los sectores encuestados, habilitar la autenticación biométrica supuso un aumento significativo de la satisfacción del cliente:



+8%
Cuenta bancaria en un banco disruptivo

+9%
Productos de seguros

+22%
Préstamo en un banco tradicional

+5%
Alojamiento y reservas de hotel

+8%
Juegos en línea

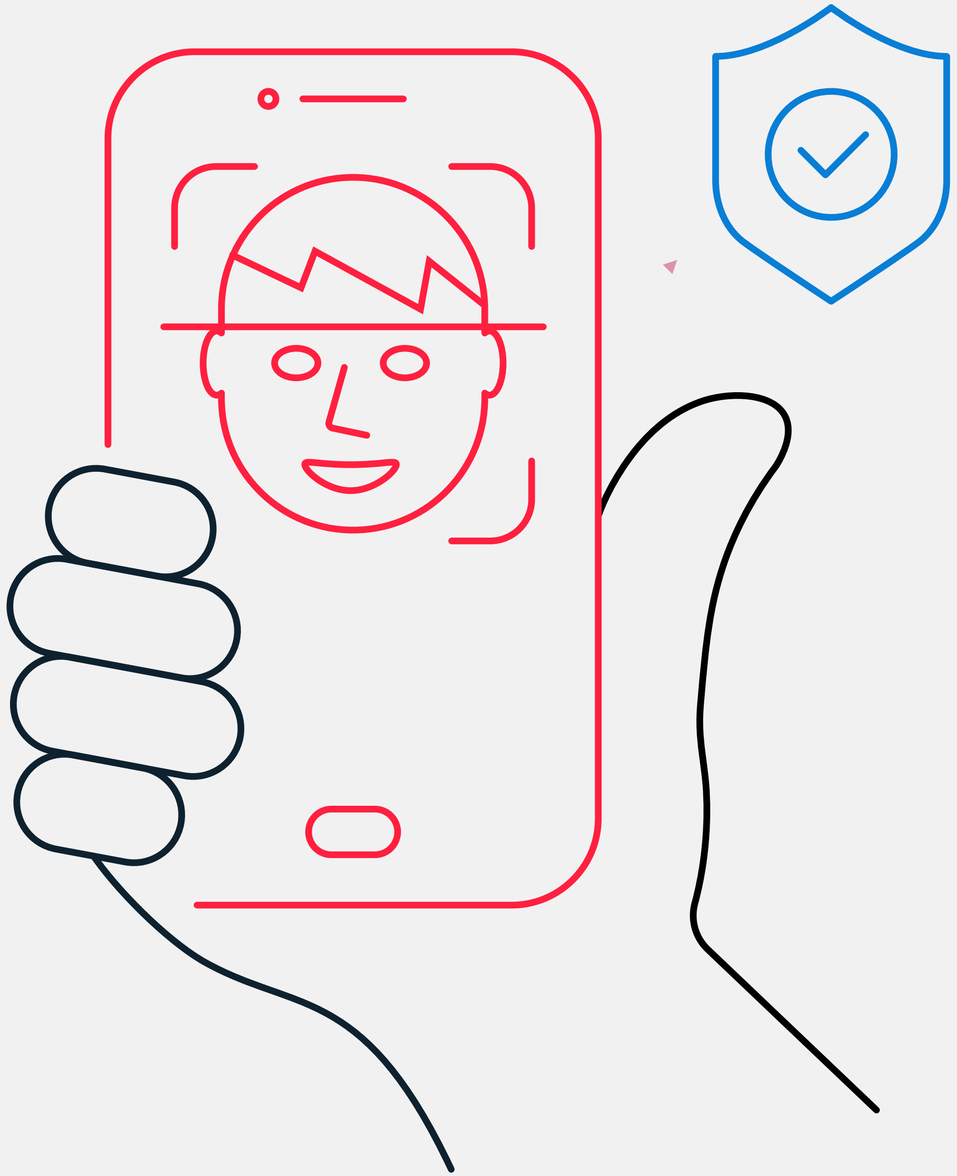
+14%
Juegos de azar, apuestas y lotería en línea

IDC's Authentication Survey, 2023, B2C, n = 1,045

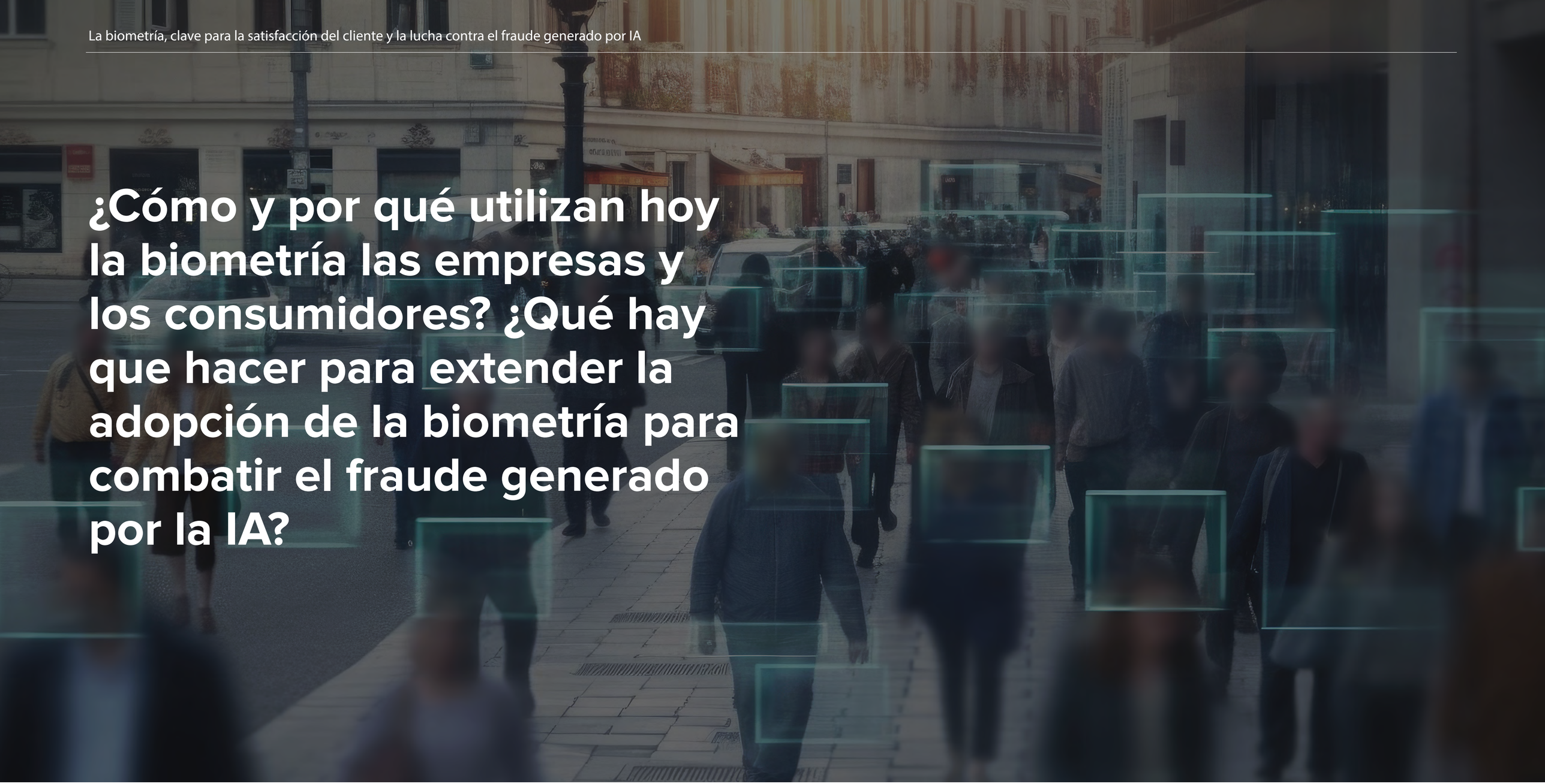
¡Un poco de satisfacción biométrica!

El **77%** de personas encuestadas que utilizan la biometría en sus smartphones y tabletas dicen estar satisfechas (dos casillas superiores en una escala de 5 puntos: muy satisfecha + algo satisfecha) con la autenticación biométrica.

El **67%** de personas encuestadas que utilizan la biometría en sus ordenadores se declaran que están satisfechas (las dos primeras casillas de una escala de 5 puntos: muy satisfechas + algo satisfechas) con la autenticación biométrica.



IDC's Authentication Survey, 2023, B2C, n = 1,045



¿Cómo y por qué utilizan hoy la biometría las empresas y los consumidores? ¿Qué hay que hacer para extender la adopción de la biometría para combatir el fraude generado por la IA?

Los proveedores de productos y servicios en línea velan por sus clientes.

- Según nuestra encuesta B2B, la principal prioridad de los proveedores de servicios en línea es proveer una autenticación fácil de usar y una experiencia de usuario cómoda **(48%)**.
- La seguridad de los procesos de autenticación **(39%)** y la prestación de asistencia inmediata al cliente en caso de dificultades **(37%)** completan las tres primeras prioridades.
- En resumen, los proveedores de servicios en línea hacen todo lo que está en su mano para ayudar a sus clientes.

- Alrededor del **63%** de las organizaciones utilizan capacidades de identificación biométrica para que sus clientes puedan acceder a los servicios, generalmente huellas dactilares y escáneres faciales.
- En algunos segmentos del mercado, el porcentaje es aún mayor:
  - En el Reino Unido e Irlanda, el **71%** de los proveedores de servicios en línea han habilitado la autenticación biométrica para sus clientes.
  - En el sector financiero, el **97%** permite la autenticación biométrica.
  - La mayoría de los mayores proveedores de servicios (con 1.000 o más empleados) utilizan la biometría: el **77%** de estas organizaciones.

- Los proveedores citan múltiples razones para habilitar la autenticación biométrica:
  - Mejora del cumplimiento: protege los datos de los clientes y garantiza el cumplimiento **(60%)**.
  - Mejora de la seguridad: mejora la seguridad, ya que es más segura que otros métodos de autenticación **(54%)**.
  - Comodidad para el usuario: es más fácil de usar que otros métodos de autenticación **(48%)**.

IDC's Authentication Survey, 2023, B2B, n = 300

El uso de la biometría por parte de los consumidores varía según el sector.

- Alrededor del **46%** de los consumidores utilizan autenticación biométrica para sus cuentas bancarias tradicionales. Sólo el **22%** la utiliza para consultar sus cuentas de tarjetas de crédito y el **20%** para sus cuentas de ahorro y depósitos.

- La menor penetración de la biometría se observa en el sector de los préstamos entre particulares (**2%**). Este sector es también el más insatisfecho (**25%**) con los actuales procesos de autenticación.

- En el mercado de servicios no financieros, la mayor penetración de la autenticación biométrica se da en mercados en línea como Amazon y eBay (**18%** de los consumidores). Este sector también es el más satisfecho con los métodos de autenticación actuales (**83%**).

- Un **11%** utiliza la biometría para iniciar sesión en plataformas de reserva de alojamiento como Booking.com y Airbnb, y sólo el **9%** utiliza la biometría para juegos y apuestas en línea.

- Dos tercios de los usuarios afirmaron no utilizar la biometría para ningún servicio no financiero.

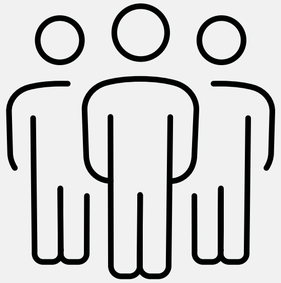
A partir de noviembre de 2023, Amazon ha habilitado el uso de passkeys en navegadores y apps móviles de compra, haciendo de la autenticación biométrica una forma aún más prolífica de conseguir seguridad y comodidad para el usuario.

Las huellas dactilares y los escáneres faciales son los datos biométricos más comunes en todos los dispositivos, con un uso ligeramente superior en smartphones y tabletas que en PC y portátiles.

IDC's Authentication Survey, 2023, B2C, n = 1,045

Aunque la adopción y la satisfacción de los clientes son elevadas, sigue habiendo un pequeño subgrupo de clientes a los que les preocupa la biometría. Esto se debe a dos razones fundamentales.

Retos para la confianza: Spoofing



El **26%**

de personas encuestadas no cree que la biometría sea segura o que no se pueda falsificar.

En el pasado, los piratas informáticos podían intentar falsificar los escáneres con fotos, vídeos o máscaras para escanear la cara. Sin embargo, los escáneres biométricos actuales tienen capacidades técnicas mucho mayores.

Los componentes de hardware y software biométricos son cada vez más avanzados, ofrecen una alta calidad de imagen y cumplen las normas internacionales. Junto con la mejora de los algoritmos de comparación, esto hace que sea mucho más difícil falsificar los escáneres biométricos.

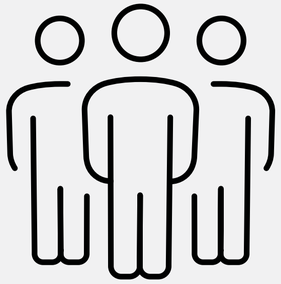
Las capacidades de autenticación biométrica incluyen comprobaciones de factores adicionales, como la "vitalidad" del sujeto, para garantizar que están autenticando al usuario correcto y real.

Medidas de seguridad avanzadas, como los factores basados en la acción, mejoran la autenticación biométrica para proteger contra las falsificaciones. Los proveedores también incorporan cada vez más la detección de deepfakes en el backend. Los escáneres de voz y las huellas dactilares son especialmente difíciles de imitar.

La realidad es que las soluciones actuales de autenticación biométrica son potentes herramientas para combatir el fraude.

IDC's Authentication Survey, 2023, B2C, n = 1,045

Retos para la confianza: La seguridad de los datos biométricos



Al **22%**

de personas encuestadas le 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 en un lugar donde los piratas informáticos puedan robarlas.

La realidad es que los datos biométricos no se almacenan como imágenes o archivos de audio, sino como plantillas numéricas únicas. Los registros biométricos se convierten en plantillas distintas de unos y ceros que no pueden ser descifradas por terceros.

Las soluciones actuales de autenticación biométrica no almacenan ningún registro biométrico que pueda ser robado y utilizado por estafadores.

IDC's Authentication Survey, 2023, B2C, n = 1,045

Razones para impulsar la adopción de la biometría

El **83%** de organizaciones encuestadas para este estudio han realizado inversiones para mejorar la tecnología y los procesos de autenticación e inicio de sesión de los clientes.

El **60%** de las organizaciones han habilitado, o están en proceso de habilitar, la autenticación multimodal para sus clientes. Además **1 de cada 3** proveedores de servicios tiene previsto habilitar la autenticación multimodal en los próximos uno o dos años.

El uso malicioso de la IA generativa puede suponer un reto para la autenticación en el futuro, por lo que más de una cuarta parte de los proveedores de servicios ya están trabajando activamente para contrarrestar la amenaza y el 37% está estudiando cómo las herramientas GenAI pueden ayudar a sus equipos de seguridad.

La autenticación multimodal añade sin problemas un segundo factor de autenticación (por ejemplo, huella dactilar + escáner de voz) a la autenticación biométrica para hacerla aún más segura.

IDC's Authentication Survey, 2023, B2B, n = 300

La adopción por parte de las empresas y la educación de los consumidores serán de vital importancia en la construcción de nuestras defensas para el nuevo mundo del fraude.

La inversión por el lado de la oferta en autenticación biométrica ha aportado enormes avances para ayudar a contrarrestar el fraude. Sin embargo, el conocimiento de estas mejoras por parte de los consumidores sigue siendo escaso, y los informes de los medios de comunicación sobre infracciones y casos de fraude infunden miedo.

Es **necesario que los proveedores de servicios realicen un gran esfuerzo de educación** y concienciación para ayudar a aumentar la adopción de la autenticación biométrica por parte de los consumidores. Esto beneficiará tanto a los proveedores de servicios como a los clientes: reducción del fraude, las pérdidas, la frustración y la pérdida de clientes.

La mejora de la experiencia de usuario de la autenticación biométrica también impulsará una mayor tracción en el mercado, creando un círculo virtuoso.

Identidad reutilizable en todas partes

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. La comodidad para el usuario será enorme.

Una autenticación biométrica potente integrada en un servicio de este tipo también ofrecerá una seguridad sólida en toda la actividad digital.

Mensaje del patrocinador

Mitek (NASDAQ: MITK) es 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 implementación y funcionamiento, a la vez 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.

Más información sobre autenticación biométrica

Mitek

Sobre IDC

International Data Corporation (IDC) es el principal proveedor mundial de inteligencia de mercado, servicios de asesoramiento y eventos para los mercados de tecnologías de la información, telecomunicaciones y tecnología de consumo.

Con más de 1.300 analistas en todo el mundo, IDC ofrece experiencia global, regional y local sobre tecnología y oportunidades y tendencias de la industria en más de 110 países. El análisis y la visión de IDC ayudan a los profesionales de TI, a los ejecutivos de negocios y a la comunidad inversora a tomar decisiones tecnológicas basadas en hechos y a alcanzar sus objetivos clave de negocio.

Fundada en 1964, IDC es una filial propiedad de International Data Group (IDG, Inc.), la empresa líder mundial en medios tecnológicos, datos y servicios de marketing.

IDC Custom Solutions

Esta publicación ha sido elaborada por IDC Custom Solutions. Como principal proveedor mundial de inteligencia de mercado, servicios de asesoramiento y eventos para los mercados de tecnología de la información, telecomunicaciones y tecnología de consumo, el grupo Custom Solutions de IDC ayuda a los clientes a planificar, comercializar, vender y tener éxito en el mercado global. Creamos inteligencia de mercado procesable y programas de marketing de contenidos influyentes que producen resultados medibles.

IDC UK
5th Floor, Ealing Cross, 85 Uxbridge Road, London, W5 5TH, United Kingdom
T 44.208.987.7100

@idc | @idc | idc.com