

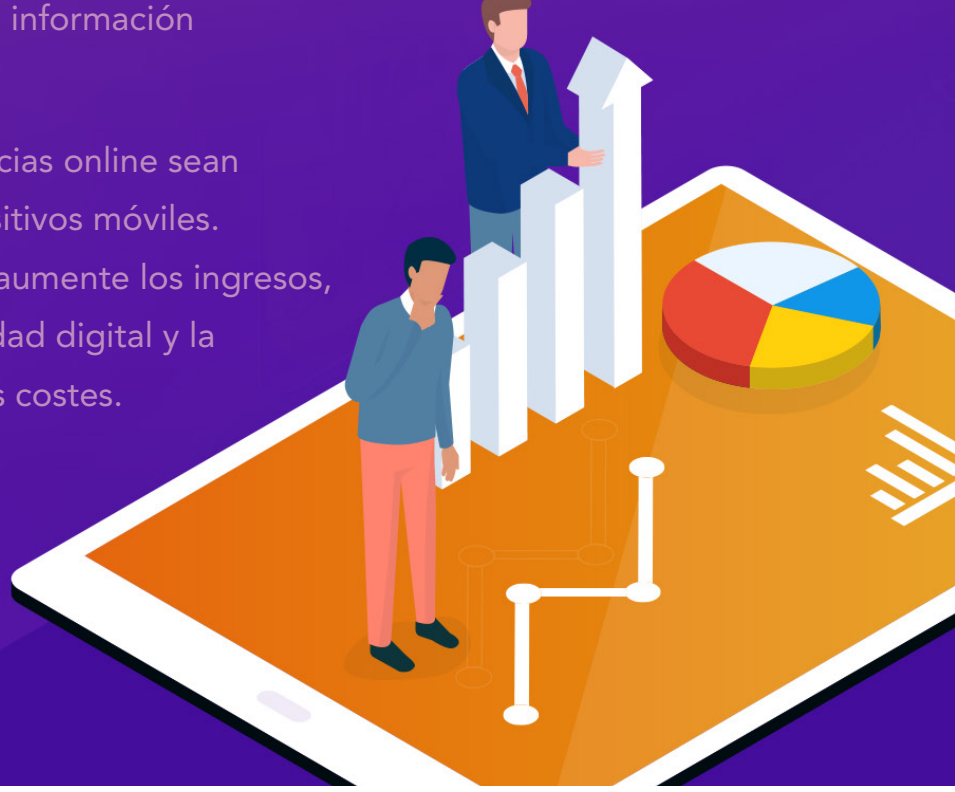
# 4 claves para mantener la confianza de los consumidores en los servicios financieros

Logre el equilibrio perfecto entre la seguridad online y la experiencia digital

Los clientes confían en que mantenga a salvo su información financiera y personal.

No obstante, también esperan que las experiencias online sean rápidas y cómodas, especialmente en los dispositivos móviles.

Para que su empresa siga siendo competitiva y aumente los ingresos, es necesario lograr un equilibrio entre la seguridad digital y la experiencia del cliente, a la vez que gestiona los costes.



## La confianza es fundamental para conectar con los clientes

**No. 1** Internet es la primera fuente de influencia para las personas de entre 18 y 34 años a la hora de contratar servicios financieros y pólizas de seguros.<sup>1</sup>

**64%** de los consumidores estadounidenses utilizan dispositivos móviles para realizar operaciones bancarias.<sup>2</sup>

**33%** de los estadounidenses utilizan su aplicación de banca más que cualquier otra aplicación.<sup>3</sup>

## Pero los consumidores se muestran precavidos con las empresas de servicios financieros

**36%** de los ejecutivos creen que solo gozan de un nivel moderado de confianza por parte del cliente.<sup>4</sup>

**74%** de los consumidores cambiaría de banco o de aseguradora si se produjera una filtración de datos.<sup>5</sup>

**25%** La más mínima sombra de sospecha acerca de las prácticas de uso de datos por parte de una empresa puede suponer una reducción de los ingresos de hasta un 25 %.<sup>6</sup>

## El equilibrio entre la experiencia digital y la seguridad es ahora más importante que nunca

Los servicios financieros constituyen el sector más afectado por los ataques de malware.<sup>7</sup>

**53%** de las visitas a sitios móviles se abandonan si las páginas tardan más de tres segundos en cargar.<sup>8</sup>

## Ofrecer una experiencia digital segura y de primera clase supone todo un reto

En los últimos tres meses de 2017, se produjeron 298 ataques DDoS contra 37 organizaciones de servicios financieros.<sup>9</sup>

**40%** Más del 40 % de los intentos de inicio de sesión son maliciosos.<sup>10</sup>

## Transfórmese en una empresa de servicios financieros más fiable protegiendo, supervisando, optimizando y validando todas las experiencias digitales

 Invierta en innovación en seguridad y en la experiencia del cliente <b>PROTECCIÓN</b>	 Conozca las interacciones online que impulsan el comportamiento del usuario <b>SUPERVISIÓN</b>	 Mejore las experiencias de los usuarios para fomentar el crecimiento <b>OPTIMIZACIÓN</b>	 Proporcione un rendimiento fiable sin interrupciones <b>VALIDACIÓN</b>
--	---	---	---

Akamai Intelligent Platform™ ha demostrado su alta resistencia y escalabilidad al procesar anualmente transacciones financieras por valor de más de 1 billón de dólares. Además, la plataforma de distribución en la nube ha ayudado a nuestros clientes de servicios financieros a cumplir plenamente con algunos de los estándares de cumplimiento más estrictos impuestos por los reguladores.

Entre estos clientes de servicios financieros se incluyen:

- Más de 500 clientes en el sector de los servicios financieros**
  - Más de 200 bancos en todo el mundo
  - Los 25 bancos más importantes de EE. UU.
  - 19 de los 20 principales bancos de Europa
- Los 10 gestores de activos globales más importantes**
- 7 de las 10 aseguradoras más grandes del mundo**
- 8 de las 10 empresas de tecnología financiera más importantes**

Descubra cómo su empresa de servicios financieros puede conquistar y mantener la confianza y la lealtad de los consumidores al brindarles experiencias digitales de primera clase ligadas a una seguridad eficaz que protege sus datos personales, además de gestionar y mitigar los riesgos.

Visite [akamai.com/digitalmaturity](http://akamai.com/digitalmaturity)

### FUENTE

- <https://www.iab.com/wp-content/uploads/2017/06/IAB-Financial-Services-and-Digital-Influence.pdf>
- <http://paymentsjournal.com/mobile-banking-still-rising-but-mobile-app-stalled/>
- <https://www.finextra.com/newsarticle/32024/banking-one-of-top-three-most-used-apps-by-americans>
- Forrester Consulting, Drop A Pin At The Intersection Of Digital Experience And Security, noviembre de 2017
- [https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2017/07/the\\_currency\\_of\\_trust\\_why\\_banks\\_and\\_insurers\\_must\\_make\\_customer\\_data\\_safer\\_and\\_more\\_secure.pdf](https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2017/07/the_currency_of_trust_why_banks_and_insurers_must_make_customer_data_safer_and_more_secure.pdf)
- Forrester Research, Inc., How To Build Customer Trust Faster, 12 de junio de 2017
- <https://www.globalbankingandfinance.com/how-financial-services-can-fight-phishing-attacks/>
- <https://www.doubleclickbygoogle.com/articles/mobile-speed-matters/>
- Informe de Akamai sobre el estado de Internet en materia de seguridad del cuarto trimestre de 2017
- Informe de Akamai sobre el estado de Internet en materia de seguridad del cuarto trimestre de 2017

