

## Del contactless al contact-free: pagos "invisibles"

Uno de los principales focos estratégicos en el segmento de los pagos minoristas es mejorar la experiencia del cliente. Se pretende eliminar las fricciones en la transacción para simplificar el proceso de la compra. El objetivo es avanzar hacia nuevos medios de pago "invisibles" o "contact-free".



La adopción de estos medios sin contacto persigue evolucionar hacia un ecosistema donde se los consumidores paguen sin que exista interacción física alguna. Con el internet de las cosas (IoT, por sus siglas en inglés) y con la biometría es posible alcanzar un escenario donde, incluso, no se

necesite dispositivo alguno para realizar un pago. En su lugar, se identificaría al pagador por algún sistema biométrico y los pagos se realizarían de forma remota con algún sistema predefinido. Se estima que las tecnologías de pago invisible, destinadas a reducir o eliminar las fricciones de los pagos físicos en el comercio físico, procesarán más de 78.000 millones de dólares en transacciones en 2022<sup>1</sup>.



En este contexto, están creciendo los denominados medios de pago por voz. Un porcentaje creciente de población se está acostumbrando a realizar tareas cotidianas mediante órdenes de voz. Algunos de los asistentes inteligentes

---

<sup>1</sup> Invisible Payments & Other Connected Technologies to Boost Retail Revenues as Omnichannel Strategies Move In-Store. Jupiter. 17 octubre 2017. <https://www.juniperresearch.com/press/releases/smart-store-technologies-generate-over-78bn-2022>

más populares (ej. Alexa, Siri, o Cortana) permiten a los usuarios encender las luces de casa, poner música o activar un electrodoméstico. ¿Por qué no pagar con voz? Google está probando una solución de pagos (Voice Match) que permitiría la autenticación de voz para las transacciones<sup>2</sup>. Otro tipo de pagos que también crecen en relevancia son los que se basan en el reconocimiento facial. En China, Alibaba ya implantó hace tiempo el sistema "Smile-to-Pay" por el cual los consumidores pueden pagar en las tiendas sonriendo a una cámara<sup>3</sup>. Por el momento, ya es posible pagar con una sonrisa en establecimientos de más de 100 ciudades de China.



Otra de las formas de pago invisibles consiste en pagar con la identificación de la mano. Amazon ha lanzado "Amazon One", una tecnología de pago que permite a los clientes asociar las huellas de la palma de su mano a su tarjeta de crédito, permitiéndoles pagar pasando la mano por un lector en las tiendas Amazon Go<sup>4</sup>. La compañía espera introducir la tecnología en otras tiendas de Amazon y venderla a terceros para su uso en comercios, restaurantes y estadios.

---

<sup>2</sup> Google Assistant Pilot Uses Voice Biometrics For Payments. Pymnts. 26 mayo 2021. <https://www.pymnts.com/google/2020/google-assistant-pilot-uses-voice-biometrics-for-payments/>

<sup>3</sup> Smile-to-pay: Chinese shoppers turn to facial payment technology. The guardian. 4 septiembre 2019. <https://www.theguardian.com/world/2019/sep/04/smile-to-pay-chinese-shoppers-turn-to-facial-payment-technology>

<sup>4</sup> Amazon unveils a way to pay with just your hand in stores. CNBC. 29 septiembre 2020. <https://www.cnbc.com/2020/09/29/amazon-palm-payment-system-amazon-one-announced.html>



En cualquier caso, el éxito de estos pagos invisibles va a depender del grado en que pagar sin fricciones se convierta en una forma segura de pago que no interfiera con la privacidad de los consumidores.