

## Nuevas tecnologías de pagos: equilibrio entre comodidad y privacidad

Los principales proveedores de pagos están haciendo un esfuerzo importante por mejorar la experiencia del cliente en el momento de la transacción. Es uno de los principales focos estratégicos. Con el uso de nuevas tecnologías se pretende avanzar hacia unos pagos que eliminen o reduzcan al máximo las fricciones.



La pandemia de Covid-19, al tiempo que ha intensificado el uso de los pagos digitales, también ha impuesto un nuevo reto: hacer que estos sean más sencillos y accesibles para todos los usuarios. Los principales proveedores de pago -ya sean entidades tradicionales, como Visa o MasterCard, o nuevos actores, como las BigTech- están incrementando sus esfuerzos por incorporar tecnologías que

permitan mejorar la experiencia de pago digital. Uno de los campos donde más se está trabajando es en la biometría. El uso de características fisiológicas o de patrones de comportamiento permite que el consumidor pueda pagar de una forma natural. En este sentido, una de las innovaciones es el pago mediante una sonrisa (“smile to pay”).



Gracias al uso de los sistemas de autenticación biométrica, los consumidores podrían pagar sonriendo a un terminal de pago instalado en el comercio. En China, algunos proveedores de pagos como Alibaba ya han realizado pruebas al respecto. Ahora, MasterCard, quiere extender el uso de esta forma de pago<sup>1</sup>. Con este movimiento busca convertirse en la primera

<sup>1</sup> Mastercard is launching a payment system that allows customers to pay by smiling or waving their hands at checkout. Business Insider. 18 mayo 2022.

<https://www.businessinsider.com/mastercard-let-people-pay-with-a-smile-or-a-wave-2022-5>

empresa que implementa dicha forma de pago en occidente. Las primeras pruebas se harán en Brasil. De forma similar, Amazon, lanzó el pago con la palma de mano (“pay with palm”) en sus supermercados Amazon One. Para fomentar su uso, los consumidores pueden recibir 10 dólares de descuento la primera vez que hagan uso de este método<sup>2</sup>.



Los expertos en el segmento de los pagos apuntan a que tendrá que buscarse el equilibrio entre comodidad y privacidad. Los reguladores ya están examinando la forma de propiciarlo. Parece evidente que no puede renunciarse a una tecnología que permite simplificar el proceso del pago, pero debe garantizarse que el proveedor hace un uso correcto de los datos biométricos de los consumidores.

A medida que crece el uso de estas nuevas formas de pago, también surgen preocupaciones sobre la privacidad y la seguridad. Algunos consumidores son reacios a adoptar estas opciones, aún reconociendo que son más cómodas, porque piensan que pierden en privacidad. La sensación de que estos proveedores de pagos tienen datos sensibles sobre ellos les hace rehuir el uso de estos medios de pago biométricos. Además, los robos de datos que han sufrido algunos de estos proveedores incrementan la desconfianza de una parte de los consumidores.

---

<sup>2</sup> Amazon will pay \$10 in credit for your palm print biometrics. TechCrunch. 2 agosto 2021. <https://techcrunch.com/2021/08/02/amazon-credit-palm-biometrics/>