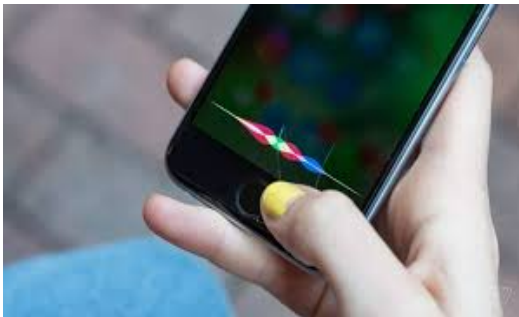


Los asistentes de voz en la industria de servicios financieros

El reconocimiento de voz mediante el uso de inteligencia artificial se está convirtiendo en una herramienta habitual en múltiples servicios minoristas y corporativos. Los consumidores han adoptado progresivamente estos asistentes de voz en sus actividades cotidianas. Las bancarias se suman ahora a esta tendencia.



El uso de los asistentes de voz es creciente debido, en gran medida, al éxito de algunos de los asistentes de voz implementados por las BigTech (Alexa en Amazon, Siri en Apple o Cortana en Microsoft). Así, un 58% de los consumidores usan la voz para realizar las tareas que alguna vez realizaron escribiendo o mediante la pantalla táctil, mientras que un 74% lo han usado para comprar¹. Esta nueva forma de interacción es menos frecuente en servicios financieros

¹ "The Rise of Voice: What the Increase in Conversation, Voice Assistants and AI Means for Business". Invoca (2017)

pero comienza a demandarse. Concretamente, hasta un 44% de los clientes bancarios en Estados Unidos estarían dispuestos a permitir que un asistente de voz tuviera acceso a la información personal asociada a su cuenta bancaria.

El crecimiento de la banca móvil y de estos asistentes está llevando a las entidades financieras a invertir en soluciones centradas en la voz. Accenture señaló que en 2017, el 76% de los bancos planeaban mejorar las experiencias de



cliente con el uso de inteligencia artificial, siendo las herramientas relacionadas con la voz uno de los factores más importantes en este desarrollo².

Los asistentes digitales habilitados para voz presentan un amplio potencial en la industria de servicios financieros, desde consultas hasta la

² "Accenture Banking Technology Vision 2017". Accenture (2017)



asistencia inteligente para asesoría (*voice-advisory*). Sin embargo, el uso que tal vez se desarrolle en mayor medida es de los pagos por voz.

Algunas instituciones financieras ya se han posicionado al respecto, permitiendo la realización de operaciones bancarias mediante voz. Las estrategias empleadas son bastante diversas. Algunas han utilizado asistentes ya desarrollados por las BigTech, como es el caso de Capital One, American Express y US Bank, que tienen sus funcionalidades en Alexa. O de Barclays y el Royal Bank of Canada, que se han integrado con Siri. Otros como el Banco Santander, Bank of America o Wells Fargo han optado por habilitar sus propios asistentes de voz en sus apps. A través de estos asistentes de voz, estos bancos permiten a sus clientes controlar el saldo, realizar transferencias de fondos, y pagar tarjetas de crédito u otras facturas.

La mayor preocupación que plantea el creciente uso de los asistentes de voz en la industria de servicios financieros gira en torno a la efectividad de las medidas de autenticación y antifraude. Actualmente, los modos de autenticación predominantes en estos sistemas de pago por voz consisten en una autenticación biométrica (por ejemplo, huella dactilar) o un código PIN de cuatro dígitos para leer en voz alta. Sin embargo, la industria es consciente de la

necesidad de mejoras en los estándares de seguridad actuales. En este sentido, se están desarrollando aplicaciones cada vez más precisas de reconocimiento de voz (biometría de la voz).