

El avance de los pagos por voz

En los últimos años se está produciendo una importante transformación en la forma en la que los consumidores realizan sus pagos. A las tecnologías *contactless*, biométricas o los ultrasonidos ahora se unen los pagos por voz. Así, diversos proveedores, principalmente las BigTech, empiezan a lanzar herramientas que permiten verificar las compras realizadas y efectuar el pago por medio de comandos de voz.



A medida que la inteligencia artificial se vuelve más sofisticada, los servicios de pago tienen la oportunidad de cambiar la forma en que las personas realizan sus compras. Por el momento, un número creciente de personas han comenzado a acostumbrarse a pedirle a un asistente inteligente (ej. Alexa, Siri, o Cortana) que encienda las luces de su casa o que realice

alguna otra tarea doméstica rutinaria. Un 72% de los consumidores que tienen activados los asistentes de voz, los usan a diario¹. Esta nueva realidad puede ahora dar el salto al segmento de los pagos. De este modo, los consumidores, en lugar de tener que navegar entre webs o aplicaciones haciendo varios clics y marcando opciones cuando desean comprar algo, puedan mantener una conversación con su dispositivo inteligente para abonar sus compras.



Actualmente, los principales pasos para que estos pagos por voz sean reales los están dando las BigTech. Google acaba de anunciar que está probando dicha tecnología en su asistente (Google Assistant) con una aplicación llamada Voice Match². En los “*marketplaces*” de Amazon también se permite que Alexa

¹ 5 ways voice assistance is shaping consumer behavior. Enero 2018. <https://www.thinkwithgoogle.com/consumer-insights/voice-assistance-consumer-experience/>

² Google Assistant tests authorizing payments with just your voice. 25 mayo 2020. <https://9to5google.com/2020/05/25/google-assistant-voice-match-payments/>

pueda pagar facturas o compras con la voz. Asimismo, Apple ha activado la función de pago por voz en su asistente Siri.



online, incluidas las relacionadas con la autenticación y la protección del consumidor en caso de suplantación de identidad y otros problemas de seguridad.

Para que estos sistemas puedan prosperar, el principal requisito es la seguridad percibida por el usuario. Los smartphones y demás dispositivos inteligentes ya pueden responder a comandos de voz simples y entablar conversaciones bidireccionales con sus usuarios. No obstante, para que los pagos de voz sean seguros, la tecnología no solo tiene que entender el contenido del mensaje sino también reconocer su procedencia, garantizando la identidad del pagador. Ello requiere que los pagos por voz incluyan una autenticación biométrica, con el objetivo de asegurar que el individuo que ejecuta la orden tiene la capacidad de realizar compras en su nombre.

En cualquier caso, todas estas nuevas formas de pago deben cumplir la normativa existente, particularmente en Europa, donde la Segunda Directiva de Pagos (PSD2) ha establecido un conjunto de reglas para garantizar todas aquellas transacciones que se realizan