

TECNOLOGÍA | 28 feb 2020

## Biometría de voz: la huella vocal será el gran aliado de la banca 'online'

f

t

in

🗨️



Communications

La voz ya es la puerta de entrada a muchos de los servicios y aplicaciones que se usan en el día a día. Su uso intuitivo y la facilidad que ofrece esta interfaz la sitúan con ventaja frente a otros sistemas a la hora de relacionarnos de una forma natural con nuestros dispositivos. Pero esto solo es una parte: la biometría completa los beneficios de la voz.

🔊 Escuchar audio

La **biometría de voz** es un sistema que permite identificar y autenticar la identidad de un individuo a través del reconocimiento de los patrones de su voz. Esto es posible porque **el aparato vocal de cada ser humano es único**. Los rasgos físicos, tanto fonéticos como morfológicos, son particulares a cada persona, lo que los convierte en inmunes a imitaciones. Esta característica da a la tecnología ventaja sobre otros sistemas de identificación, como la introducción de un PIN.

<http://tinyurl.com/th9fst>

## TECNOLOGIA

**La 'app' de BBVA en España unifica el acceso biométrico para los usuarios de teléfonos Android**

La seguridad de los dispositivos móviles es una de las principales inquietudes de los usuarios. En los últimos años, los sistemas de

"Desde hace unos años, la sociedad ha normalizado hablar con las interfaces. Interactuamos con los asistentes de los coches, nos comunicamos con el móvil y con los asistentes del hogar", afirma Raúl Navarrete, director de Canal Móvil en BBVA España. "En el futuro –asegura– la biometría por voz, solucionará los problemas con la identificación en nuestro banco o en la factura de la luz". De hecho, servicios como certificar la identidad del interlocutor en los canales de atención al cliente o **responder a las consultas que se realizan a través de la banca móvil** o de asistentes (como Alexa, Google Assistant, Bixby o el de Telegram) ya figuran entre ellos.

Raúl Navarrete señala entre sus beneficios la **seguridad**, **facilidad de uso** al no tener que recordar una contraseña y la **usabilidad** al ser la voz un medio de comunicación natural. "Además, y a diferencia de otras soluciones biométricas, la biometría vocal no necesita de dispositivos especiales o un 'hardware' específico, como una cámara, un lector de huellas o de iris. **Solo es necesario un dispositivo que cuente con un micrófono**, por lo que cualquier teléfono la soporta", apunta.

## Llega la huella vocal

Probablemente el uso más significativo de los sistemas de reconocimiento de voz es que permiten detectar la suplantación de la identidad, una capacidad que resulta útil en escenarios muy diversos. Alberto Anaya, vicepresidente de Soluciones Digitales de Grupo CMC, expone varios ejemplos: "Si hablamos del fraude que sufren muchos centros de llamadas, la biometría vocal permite identificar al interlocutor al otro lado de la línea de forma inequívoca, con la ventaja de que **la voz se convierte también en una defensa para el usuario que puede ser objetivo de suplantación**".

Con una simple prueba de voz el usuario puede demostrar, de forma muy ágil, que ha sido víctima de una estafa realizada por un tercero. "Si ampliamos el alcance de este concepto, la biometría vocal es la base para la creación de listas negras de 'huellas vocales', de forma que cuando la voz de un usuario coincide con la de un defraudador conocido es posible activar una alerta y poner en marcha el protocolo correspondiente".

<http://tinyurl.com/th9fst>

---

## “En el futuro, la biometría por voz solucionará los problemas con la identificación en nuestro banco o en la factura de la luz”

---

La banca española ya está integrando la voz como un medio adicional para que los usuarios interactúen con sus sistemas y usen sus servicios, así **como un mecanismo de autenticación**. En BBVA trabajan para mejorar la actual experiencia de sus clientes en la que se realizan una serie de preguntas para verificar su identidad y sustituirlas por un sistema de biometría vocal. Los pasos siguientes serían **“ser capaces de identificar a un cliente por su voz para poder atenderle mejor e, incluso, llegar a firmar operaciones”**, describe Navarrete.

### EXPERIENCIA DE CLIENTE

#### ¿Qué es la biometría conductual?

La identificación mediante la biometría asociada a parámetros físicos, es decir, mediante el reconocimiento del rostro, el iris, la huella dactilar o la voz ya está muy extendida. La próxima gran

Las tecnologías que utilizan la voz como principal forma de interacción irán **adquiriendo un papel cada vez más relevante** en los próximos años. Las búsquedas en internet, el manejo de una ‘app’ o controlar determinados objetos usando solo la voz ya es posible. En banca, “la huella dactilar o el reconocimiento facial darán paso a la **‘huella vocal’ como identificador único y personal para realizar pagos**”, afirma el director de Canal Móvil en BBVA España

Desde Grupo CMS, su vicepresidente de Soluciones Digitales apunta más allá: “De cara al futuro y, en combinación con las tecnologías de IA y ‘machine learning’,

el análisis de la voz permitirá detectar el estado de ánimo de los usuarios para, en función de ello, desencadenar diferentes acciones”, concluye.

<http://tinyurl.com/th9fst>