

¿ES SEGURO PAGAR A TRAVÉS DEL MÓVIL?

Por **Cristina Cunchillos**

El teléfono móvil es una herramienta imprescindible para el viajero profesional. Desde su *smartphone* puede reservar hotel, taxi, restaurante, hacer el *check in* de su vuelo, trabajar, mantenerse en contacto con sus amigos y familiares... También pagar, evitando llevar encima la cartera. Pero ¿es fiable esta tecnología?

En la era digital, el pago por móvil es una consecuencia natural de la continua búsqueda de nuevas soluciones tecnológicas para mejorar la experiencia del usuario, ahorrarle tiempo o garantizar su seguridad.

¿Cómo funciona?

El pago móvil se basa en la tecnología de comunicación de campo cercano, o NFC por sus siglas en inglés. Esta tecnología *contactless* (sin contacto) permite la comunicación entre dos dispositivos cercanos y ya se utiliza en muchas tarjetas bancarias o billetes electrónicos asociados a medios transporte en todo el mundo.

El primer paso es introducir la información de la tarjeta o tarjetas bancarias que se deseen registrar en la cartera virtual del teléfono móvil. En muchos casos ni siquiera es necesario hacerlo manualmente: una foto de la tarjeta será suficiente para que el dispositivo registre su contenido.

Para hacer el pago, simplemente se acerca el *smartphone* a un terminal del punto de venta (TPV) habilitado para pagos *contactless*. Se valida la identidad del usuario colocando la huella digital en el lector del móvil. De este modo tan sencillo, la transacción se completa en unos segundos sin tener que sacar el monedero, esperar a la conexión con la entidad bancaria o que se imprima el recibo, que puede ser enviado directamente al móvil.

Rápido, cómodo y seguro

La mayor rapidez en las transacciones y la comodidad para el usuario son ventajas obvias del pago a través del móvil.

Sin embargo todavía son muchos quienes dudan sobre si el procedimiento es realmente seguro: una preocupación habitual cuando nos enfrentamos a una nueva tecnología.

La realidad es que es un método de pago más seguro que otros y por dos razones. Por un lado, el uso de sistemas biométricos como la huella dactilar a hora de comprobar que la persona que está realizando la transacción es el dueño legítimo de la cuenta bancaria hace prácticamente imposible la suplantación del usuario. Además, al realizar el pago, los datos de la tarjeta bancaria nunca salen del teléfono. En su lugar se envía al TPV un *token* o secuencia de números creada por algoritmos única para cada transacción.

En caso de pérdida o robo del *smartphone*, se puede invalidar inmediatamente la capacidad de hacer pagos desde ese dispositivo, así como cancelar cualquier transacción móvil con la tarjeta o tarjetas guardadas en la cartera digital.

¿Qué puede pagar con el *smartphone*?

Este año gigantes como Apple Pay o Samsung Pay están dominando los titulares, presentándose como los servicios de pago móvil más avanzados. El problema es que no están todavía disponibles en todos los países ni está claro cuándo será global su uso.

España fue el primer país europeo en contar con Samsung Pay, en junio de este año, tras Corea del Sur, Estados Unidos y China. CaixaBank no tardó en firmar un acuerdo con Samsung Electronics, convirtiéndose en la primera entidad bancaria en España que ofrece este servicio. Apple Pay, por su parte, está entrando

gradualmente en diferentes mercados, empezando por Estados Unidos, Reino Unido y China. A lo largo de este año la tecnología está llegando a Canadá, Singapur, Hong Kong, Suiza y Francia. Su llegada a España está prevista para el último trimestre. No existen planes definidos de cuándo estará disponible en Latinoamérica.

Apple Pay y Samsung Pay se presentan como los proveedores de pago móvil más avanzados

Esto no quiere decir que quien no pueda acceder a estos servicios no pueda hacer pagos móviles. Muchos bancos y operadoras de telecomunicaciones han desarrollado sus propias aplicaciones que permiten igualmente guardar las tarjetas en carteras digitales y hacer pagos en cualquier comercio con tecnología NFC.

La app CaixaBank Pay permite sacar dinero del cajero y enviar dinero a otros clientes simplemente introduciendo el correo electrónico o el móvil del destinatario. BBVA Wallet ofrece además descuentos en tiendas para los clientes de este banco. Vodafone Wallet permite guardar tanto tarjetas bancarias como de fidelización para pagar con dinero o con puntos. Estas aplicaciones no son tan sofisticadas como Apple Pay o Samsung Pay pero están disponibles para todos los clientes de estas empresas.

No obstante, todos estos servicios serán inservibles si no se generaliza



la tecnología NFC en más establecimientos. En este sentido, España está a la cabeza con más de 1,2 millones de terminales en comercios adaptados –un 70% del total, comparado con un 30% en Reino Unido o un 20% en Francia o Alemania, según datos de Visa Europe–. Pero tan importante como la extensión de los terminales adaptados es que los consumidores entiendan mejor su funcionamiento y pierdan el miedo. Solo así se conseguirá generalizar su uso.

Pago móvil en los viajes

El sector turístico no ha dudado en adoptar esta nueva tecnología. Para los viajes de negocios, en los que tan a menudo el tiempo es oro, cualquier innovación que simplifique y agilice pagos, procesos de reservas de vuelos o el *check out* en el hotel es siempre bienvenido.

La aerolínea Easyjet ha sido de las primeras en adoptar Apple Pay como opción para pagar los billetes desde su aplicación móvil para iOS. Con solamente validar el pago con la huella digital, éste se confirma en unos segundos sin tener que bus-

car la tarjeta de crédito para introducir los datos. Meliá Hotels firmó recientemente un acuerdo con CaixaBank para ofrecer a sus clientes la opción de pagar con el teléfono móvil. Este servicio está ya disponible en sus hoteles en España y se extenderá próximamente al ámbito internacional.

Todo parece definir al pago móvil como una solución ideal: agiliza las transacciones y mejora la experiencia del comprador. Ni siquiera la seguridad parece ser un problema: aunque la constante evolución de los *smartphones* de última generación aumenta su atractivo para los ladrones, éstos difícilmente podrán acceder a los datos bancarios registrados. El auténtico riesgo está, como con todo en la vida, en crear una dependencia excesiva de un dispositivo, en este caso del móvil. En caso de pérdida, robo o ausencia de un terminal habilitado, obviando el apagado del teléfono por problemas de batería, sería sencillo encontrarse ante un serio problema.

Otra duda se plantea: en una sociedad “pegada” al *smartphone*, ¿perderemos la habilidad de interacción que nos hace humanos y acabaremos en una sociedad *contactless*? En cualquier caso, el pago móvil no deja de ser un gran avance.



Entrevista

Paloma Real

Directora de desarrollo de negocio e innovación, Mastercard España y Portugal

“Ya vivimos la sustitución de la tarjeta por el *smartphone*”

¿Qué ventajas y riesgos tiene hacer pagos con el móvil?

El pago móvil es la evolución natural del pago electrónico. Lo que vivimos en estos momentos es la sustitución de formatos tradicionales de pago, como la tarjeta de plástico, por dispositivos inteligentes. En cuanto a sus ventajas: seguridad, simplicidad y conveniencia son los tres atributos que lo caracterizan.

¿Cómo se puede garantizar la seguridad?

La seguridad forma parte del núcleo de nuestro negocio y eso significa proporcionar una experiencia perfecta que facilite la vida de los consumidores gracias a su simplicidad. A medida que los medios y dispositivos de pago evolucionan y se convierten en elemento común en nuestras vidas, Mastercard se adapta para proporcionar la mayor seguridad a través de soluciones tecnológicas como los sistemas EMV, SecureCode+, MasterCard Digital Enablement Service y la “tokenización”.

El futuro apunta a servicios como la autenticación biométrica, con sistemas de identificación de voz, huella digital y reconocimiento facial para hacer pagos aún más seguros. En este sentido, hemos creado Identity Check, una nueva solución que permite identificar al propietario de la tarjeta a través de variables biométricas como las huellas dactilares, el reconocimiento facial o el latido del corazón.

¿Cree que se adoptará el pago móvil de forma general?

En España más de la mitad del parque de TPV está adaptado a la tecnología NFC. Además, según los datos de nuestro último Barómetro, el 10,4% de los españoles ya utiliza el móvil para pagar en tiendas, lo que supone un incremento del 4,2% respecto al año anterior. El reto ahora es comunicar la disponibilidad de la tecnología al consumidor final y trabajar para que la experiencia de pago sea la misma, independientemente del dispositivo utilizado (teléfono, tableta, reloj...) y cómo se realiza el pago móvil en sus distintos formatos (*in store*, *in app* y *online*).



ibtm[®] world

barcelona, spain

29 november - 1 december 2016

Incentives, business travel & meetings expo

Connect with the global meetings, events and incentives industry

15,500
international industry
professionals
from across the globe,
ready to connect with you

3,000
exhibitors representing
over 150 countries
to help you plan your
future meetings & events

100
networking events to
connect and engage
with industry friends
& colleagues

No.1
global market
place for you
to do business, network,
learn & be inspired

Connections mean everything.

Connect with us at www.ibtmworld.com



ibtm[®] events
connections mean everything

Organised by  Reed Travel Exhibitions[®]

ibtm and the ibtm events symbol are trade marks of RELX Intellectual Properties SA, used under license. Hosted Buyer is a trademark of Reed Exhibitions Limited. Reed Travel Exhibitions is a registered trade mark of RELX Group plc.