

Respuesta de Metro de Medellín

¿Qué tecnología de pago sin contacto (CHIP) usan en sus Líneas de Metro?

Actualmente tenemos tarjetas Mifare Plus X 4 K

- ¿Cuánto es la demanda promedio de pasajeros al día? De lunes a viernes, sábados y domingos.

DTL Lunes – Viernes : 1.072.963

Sábado: 863.320

Domingo: 395.027

Dato promedio desde 1 de enero 2022 al 13 de marzo de 2022

- ¿Cuáles son los tipos de fraudes (evasiones de pago) identificados en sus operaciones?

Las evasiones de pago detectadas son mínimas y ocurren en su mayoría en las líneas de buses que operamos, en las líneas de Metro, Tranvía y Cables aéreos la evasión en la línea de control y pago tiende a cero.

En el uso del medio de pago hemos detectado personas haciendo uso de tarjetas personalizadas de las cuales no son titulares y que tienen perfiles preferenciales, con esto lo que se materializa no es evasión del pago, sino menor valor pagado por el viaje en el sistema según el perfil que le corresponde.

- ¿Cuál es el valor (monetario y porcentual) del Fraude detectado mensualmente en el Sistema de Control de Pasajeros/ Sistema de Recaudo (AFC) / Ticketing/ Billetaje?

Es del 0,5% aproximado

- ¿Cuál es el valor (monetario o porcentual) del Fraude máximo permitido, si estuviese determinado, en el Sistema de Control de Pasajeros / Sistema de Recaudo (AFC)/ Ticketing/ Billetaje?

No tenemos estipulado un fraude máximo permitido.

- ¿Cuáles son los procedimientos y/o criterios de medición del nivel de fraude en sus operaciones, en especial del Fraude en Tarjetas (Fraude electrónico). En otras palabras, ¿Cómo se realiza la medición del Fraude?

El sistema de Recaudo Cívica cuenta con un módulo de reportes de verificación y control que informan acerca de desviaciones de la operación o de las reglas de negocio de sus verticales. Ejemplo de caso de uso para la vertical de recargas del medio de pago:

Regla de negocio: todo saldo en tarjeta debe estar precedido de una recarga.

Es de anotar que las desviaciones podrían ocasionarse por fallas técnicas, intencionales o no intencionales, por lo cual este módulo tiene múltiples beneficios adicionales a la detección de fraude.

Como mecanismos de seguridad de la información, entendiéndose como la integridad, confiabilidad y disponibilidad de los datos, verificamos estos por mecanismos propios o realizados a través de terceros a través de la realización de auditorías internas, externas y revisorías fiscales.

Como avances en tecnologías 4.0, desde el año 2021 implantamos un producto mínimo viable de un algoritmo de detección transaccional para casos de uso de saldo en tarjetas, el cual migraremos a algoritmos predictivos usando analítica de datos e inteligencia artificial.

- ¿Cuál es la estrategia o medidas implementadas para combatir el Fraude en sus operaciones, especialmente para el Fraude en Tarjetas?

Gracias a más de 35 años de un trabajo constante para potenciar la cultura Metro, se han logrado construir relaciones positivas en clave de confianza y sentido de pertenencia por los usuarios y la ciudadanía, que se revierte en la evasión y fraude mínimo. La empresa trabaja permanentemente en el modelo de Cultura Metro impactando positivamente todos los sectores de influencia en su operación.

--

Resposta do metrô de Medellín

Qual tecnologia de pagamento sem contato (CHIP) você usa em suas linhas de metrô?

Atualmente temos cartões Mifare Plus X 4K

- Qual é a demanda média de passageiros por dia? De segunda a sexta, sábados e domingos.

DTL de segunda a sexta: 1.072.963

Sábado: 863.320

Domingo: 395.027

Dados médios de 1º de janeiro de 2022 a 13 de março de 2022

- Quais são os tipos de fraude (evasão de pagamento) identificados em suas operações?

As evasões de pagamento detectadas são mínimas e ocorrem principalmente nas linhas de ônibus que operamos; nas linhas de Metrô, Bonde e Cabo Aéreo, a evasão na linha de controle e pagamento tende a zero.

Na utilização dos meios de pagamento detectamos pessoas que utilizam cartões personalizados dos quais não são titulares e que possuem perfis preferenciais, com isso o que se materializa não é a evasão de pagamento, mas sim um menor valor pago pela viagem no sistema de acordo com o perfil correspondente.

- Qual o valor (monetário e percentual) da Fraude detectada mensalmente no Sistema de Controle de Passageiros / Sistema de Cobrança (AFC) / Bilhetagem / Bilhetagem?

é aproximadamente 0,5%

- Qual o valor (monetário ou percentual) da Fraude máxima permitida, se determinada, no Sistema de Controle de Passageiros / Sistema de Cobrança (AFC) / Bilhetagem / Bilhetagem?

Não temos uma fraude máxima permitida estipulada.

- Quais são os procedimentos e/ou critérios para mensuração do nível de fraude em suas operações, principalmente Card Fraud (Fraude Eletrônica). Em outras palavras, como a Fraude é medida?

O sistema de Cobrança Cívica possui um módulo de relatório de verificação e controle que informa sobre desvios da operação ou das regras de negócios de suas verticais. Exemplo de um caso de uso para a vertical de recarga de forma de pagamento:

Regra de negócio: todo saldo do cartão deve ser precedido de uma recarga.

Ressalta-se que os desvios podem ser causados por falhas técnicas intencionais ou não intencionais, para as quais este módulo possui múltiplos benefícios além da detecção de fraudes.

Como mecanismos de segurança da informação, entendidos como a integridade, confiabilidade e disponibilidade dos dados, verificamos estes por meio de mecanismos próprios ou de terceiros por meio de auditorias internas e externas e auditorias legais.

Como avanços nas tecnologias 4.0, a partir do ano de 2021 implementamos um produto mínimo viável de um algoritmo de detecção transacional para casos de uso de saldo de cartão, que migraremos para algoritmos preditivos usando análise de dados e inteligência artificial.

- Qual é a estratégia ou medidas implementadas para combater a Fraude em suas operações, especialmente para Fraude de Cartão?

Graças a mais de 35 anos de trabalho constante para promover a cultura do Metrô, relacionamentos positivos foram construídos com base na confiança e no sentimento de pertencimento dos usuários e cidadãos, o que é revertido em evasão e fraude mínima. A empresa trabalha permanentemente no modelo Metro Cultura, impactando positivamente todos os setores de influência em sua operação.