



Conflito de cartões// Conflito com las tarjetas

Metro de Lisboa, viernes junio 23, 2023, 09:10:41

O Metro de Lisboa está atualmente a implementar uma norma de validação EMV. Durante a fase de testes, deparámo-nos com várias situações de conflito de cartões, em que um cartão bancário é debitado, apesar do cliente ter um passe mensal/diário na sua carteira. Estamos preocupados com o nível de reclamações durante a fase de lançamento e estamos a considerar uma política de reembolso.

Assim, gostaríamos de saber o seguinte da parte dos outros metros:

1. Foi implementado um protocolo de validação EMV nos portões das vossas estações?

2. Em caso afirmativo, qual é o vosso padrão comercial para uma situação de conflito de cartões?

2.1 Efetuam um reembolso quando um cliente valida um cartão bancário e prova que tem um passe mensal ou um bilhete diário na sua carteira?,

Metro de Lisboa está implementando actualmente un estándar de validación EMV. Durante la fase de prueba, nos encontramos con varias situaciones de conflicto de tarjetas, en las que se debita una tarjeta bancaria, a pesar de que el cliente tiene un pase mensual/diario en su billetera. Nos preocupa el nivel de quejas durante la fase de lanzamiento y estamos considerando una política de reembolso.

Así que nos gustaría saber lo siguiente de los otros medidores:

1. ¿Se ha implementado un protocolo de validación EMV en las puertas de sus estaciones?

2. Si es así, ¿cuál es su estándar comercial para una situación de conflicto de tarjetas?

2.1 ¿Hacéis devolución cuando un cliente valida una tarjeta bancaria y comprueba que tiene un abono mensual o un billete de un día en la cartera?,



Respuesta Metro de Barcelona – Resposta do Metrô de Barcelona

ES:

1. ¿Se ha implementado un protocolo de validación EMV en las puertas de sus estaciones?

Nosotros no tenemos implementado el sistema de validación EMV en Metro. Solo está activo en los autobuses para el Billete sencillo de autobús.

2. Si es así, ¿Cuál es su estándar comercial para una situación de conflicto de tarjetas?

¿Hacéis devolución cuando un cliente valida una tarjeta bancaria y comprueba que tiene un abono mensual o un billete de un día en la cartera?

En estos casos, el cliente hace una reclamación y desde el departamento de Quejas y reclamaciones, tras comprobar que han usado un billete EMV por error teniendo otro tipo de billetes, se procede a realizar la devolución del billete pagado por EMV al cliente.

PT:

1. Foi implementado um protocolo de validação EMV nas portas das vossas estações?

Não temos o sistema de validação EMV implementado no Metro. Só está ativo em ônibus para o Bilhete Único de Ônibus.

2. Em caso afirmativo, qual é o seu padrão de negócios para uma situação de disputa de cartão?

Você faz um reembolso quando um cliente valida um cartão bancário e verifica que tem um passe mensal ou um bilhete de um dia em sua carteira?

Nestes casos, o cliente faz uma reclamação e a partir do departamento de Reclamações e Reclamações, após verificar que utilizou um bilhete EMV por engano tendo outros tipos de bilhetes, o bilhete pago pela EMV é devolvido ao cliente.



Respuesta EMOVA – Resposta EMOVA

ES:

En el metro de Buenos Aires se utiliza una smartcard (SUBE) para validar el ingreso a la zona paga. No se puede validar con tarjetas bancarias por lo que no se utiliza el protocolo indicado.

PT:

No metrô de Buenos Aires, um smartcard (SUBE) é usado para validar a entrada na área de pagamento. Não pode ser validado com cartões bancários, pelo que não é utilizado o protocolo indicado.

Respuesta Metro de Sao Paulo – Resposta do Metrô de São Paulo

PT:

1. No Metrô de São Paulo estamos em fase piloto do sistema de validação EMV instalado inicialmente em 4 estações. Esta implantação tem por finalidade avaliar o método de tarifação EMV, facilidades, dificuldades, alternativas técnicas, tempos envolvidos na validação e débito dos cartões entre outras possíveis situações envolvidas. Uma vez identificadas, buscaremos soluções e aprimoramento de processos internos.

2. No nosso caso, a validação EMV pode ser realizada de 2 formas:

a. Por Cartão Bancário propriamente dito;

b. Por Cartão de Transporte que contenha Crédito Bancário pré-carregado. Neste caso, o crédito bancário somente é utilizado quando não há outro crédito de transporte disponível no cartão. Nesta situação, antecedendo ao débito bancário, o validador (catraca) informa ao passageiro que não há crédito de transporte disponível em seu cartão e, caso exista interesse em utilizar o crédito bancário pré-carregado para pagar o transporte, o passageiro deve reaproximar o mesmo cartão em até 5 segundos no mesmo validador (catraca). Desse modo não há conflitos com possível existência de créditos simultâneos em 2 carteiras.

ES:

1. En Metrô de São Paulo, estamos en la fase piloto del sistema de validación EMV instalado inicialmente en 4 estaciones. Esta implementación tiene como



objetivo evaluar el método de cobro EMV, facilidades, dificultades, alternativas técnicas, tiempos involucrados en la validación y débito de tarjetas, entre otras posibles situaciones involucradas. Una vez identificados, buscaremos soluciones y mejoraremos los procesos internos.

2. En nuestro caso, la validación EMV se puede realizar de 2 formas:

El. Por la propia Tarjeta Bancaria;

B. Mediante Tarjeta de Transporte que contiene Crédito Bancario precargado. En este caso, el crédito bancario solo se utiliza cuando no hay otro crédito de transporte disponible en la tarjeta. En esta situación, previo al débito bancario, el validador (torniquete) informa al pasajero que no hay crédito de transporte disponible en su tarjeta y, si hay interés en utilizar el crédito bancario precargado para pagar el transporte, el pasajero debe volver a acercarse la tarjeta en hasta 5 segundos en el mismo validador (torniquete). De esta forma, no existen conflictos con la posible existencia de créditos simultáneos en 2 carteras.

Respuesta Metro de Medellín – Resposta do Metrô de Medellín

ES:

En Metro de Medellín no tenemos implementado un sistema de validación EMV, por lo tanto, en esta oportunidad no podemos colaborar con su consulta.

PT:

No Metro de Medellín não temos um sistema de validação EMV implementado, portanto, neste momento não podemos colaborar com sua consulta.