

Visa Token Service: Advertencia sobre el Transporte Público y Mejores Prácticas para Emisores

Resumen: Los comercios de transporte público han observado un aumento del abuso sistémico para la evasión de tarifas. Visa continúa monitoreando las actividades sospechosas y evaluará la implementación de medidas técnicas y comerciales para limitar el impacto negativo en los comercios de transporte público. También se recomienda encarecidamente a los emisores que implementen las mejores prácticas de aprovisionamiento de tokens.

Desde la introducción del marco de transacciones de movilidad y transporte (MTT) en octubre del 2017, hubo más de 750 implementaciones globales de aceptación sin contacto acercando la tarjeta para viajar (“tap-to-ride”) en redes de transporte urbano.¹ Este marco de pagos ofrece una solución flexible que permite a los operadores de transporte de todos los tamaños dejar que los pasajeros aborden el transporte público con un simple toque de su tarjeta Visa. La funcionalidad “tap-to-ride” se ha visto aún más respaldada por el aumento de la tokenización, allanando el camino para los pagos móviles sin contacto en el transporte público.

Hubo 1,6 mil millones de transacciones globales “tap-to-ride” en el 2023, un aumento de más del 30% interanual,² y más de dos de cada cinco transacciones con tarjeta no presente procesadas en VisaNet fueron tokenizadas a partir de abril del 2024.³

A medida que esta categoría ha ido creciendo, Visa continúa ofreciendo una experiencia de pago segura para los clientes y los comercios de transporte público. Sin embargo, debido a un aumento del abuso sistémico para la evasión de tarifas, Visa recuerda a los emisores las mejores prácticas para el aprovisionamiento de tokens.

¹ Informes Centrales de Proyectos (CPR) de Visa

² Transacciones de Movilidad Urbana de Visa, 2023

³ Informes de Penetración de Tokens de Visa, abril del 2024

De un Vistazo			
Público		Impacto	
Emisores		Acción recomendada	
Redes		Impactos Especiales	
Visa Network	✓	Procesamiento de Europa	
Interlink Network		Afecta a los Comercios	
Plus Network		Impacto Regulatorio	
V PAY		Impacto de BER	
Categoría		Tipo de Artículo	
Mejores Prácticas		Nuevo	
Productos/Sistemas Impactados			
Visa Token Service, Autorización			

Factores que Contribuyen al Fraude

El análisis inicial de Visa indica que el comportamiento fraudulento observado por los comercios de transporte público puede atribuirse a las siguientes razones:

- Facilidad de emisión de tarjetas digitales:** Múltiples tarjetas digitales que son solicitadas por el mismo consumidor y credenciales de tarjeta que se comparten ampliamente con otros para agregarlas a múltiples dispositivos
- Cuentas sin fondos:** Subcuentas o cuentas de saldo cero que son usadas por los consumidores para aprovisionar billeteras móviles, lo que resulta en denegaciones con el Response Code 51 (Insufficient funds)
- Eliminación de tokens:** Clientes que eliminan el token al final del período de viaje y antes de que la transacción haya llegado al emisor para su aprobación, lo que resulta en denegaciones con el Response Code

46 (Closed account). El marco MTT permite a los comercios volver a enviar transacciones anteriormente denegadas para recuperar las tarifas de transporte público no pagadas. Cuando se elimina una tarjeta virtual, el comercio no puede recuperar los fondos.

Para evitar el aumento de este comportamiento fraudulento, que puede afectar aún más a los comercios de transporte público, Visa continúa monitoreando las actividades sospechosas e implementando medidas técnicas y comerciales. Visa también recomienda encarecidamente a los emisores que tomen medidas, como se describe a continuación.

Curso de Acción Preventiva de Visa

Como se anunció en el artículo [AI12881](#) en la edición del 30 de marzo del 2023 de *Visa Business News*, Visa implementó un nuevo proceso de mejoras de aprovisionamiento de tokens en abril del 2023 para contrarrestar la evasión de tarifas mediante la eliminación de tokens. Con estos cambios, cuando el tarjetahabiente elimina un número de cuenta primario (PAN) y lo reaprovisiona de nuevo en el mismo dispositivo dentro de una ventana de siete días, el token original y el ID de referencia del token del PAN subyacente se devuelven al dispositivo. Esta mejora permite que se cobre el mismo token incluso si el usuario elimina el token dentro de la ventana de siete días.

Visa evaluará la imposición de un bloqueo temporal o permanente de tarjetahabientes delincuentes percibidos según la frecuencia de las denegaciones en transporte público y el ID del dispositivo.

En algunos mercados, Visa está evaluando la implementación de mejoras adicionales al traspaso de responsabilidad existente en el transporte público en lo que respecta al monto máximo de transacción que puede compensarse después de la primera respuesta de denegación (Reglas de Visa, No. de Identificación: 0030050).

Curso de Acción Preventiva Recomendado para Emisores

Visa recomienda que los emisores tomen las siguientes medidas:

- Verificar el saldo de la cuenta antes de aprobar el aprovisionamiento de tokens de dispositivos a billeteras móviles. Visa recomienda encarecidamente denegar las solicitudes de aprovisionamiento para cuentas de saldo cero cuando se agregan tarjetas a las billeteras móviles o demorar la capacidad de aprovisionamiento por un plazo de al menos cinco días en tarjetas recién emitidas que tengan un saldo cero y suspender el token del dispositivo hasta que la cuenta tenga fondos.
- Reducir la cantidad de tarjetas virtuales que puede solicitar un cliente o limitar la cantidad de tarjetas virtuales que pueden solicitarse a la vez, para limitar la cantidad de tokens aprovisionados por tarjeta
- Limitar la frecuencia con la que los clientes pueden solicitar tarjetas virtuales
- Asegurarse de mantener protocolos completos de Conozca a su Cliente (KYC) para las tarjetas virtuales
- Limitar el aprovisionamiento de tarjetas prepagadas (posiblemente de saldo cero solamente) con el soporte de métodos de identificación y verificación (ID&V) como step-up de aplicación web, 3-D Secure (3DS) y activación del centro de llamadas, en lugar de a través de un código de acceso de un solo uso (OTP)
- Monitorear para detectar si los tarjetahabientes borran y reaprovisionan continuamente tokens con el mismo ID de cuenta de billetera, PAN e ID del solicitante de token (TRID) en el mismo dispositivo más allá de siete días
- Bloquear identificadores de dispositivos problemáticos a través de estrategias personalizadas de Visa Risk Manager (VRM)
- Actualizar las puntuaciones de riesgo de VRM para limitar la cantidad de tokens aprovisionados contra un solo PAN

Otras Mejores Prácticas de Aprovisionamiento de Tokens

Capacidad de Comunicarse con los Tarjetahabientes

Visa recomienda que los emisores habiliten formas de comunicarse con sus tarjetahabientes en tiempo real en sus dispositivos móviles. Los emisores deben revisar sus procesos y procedimientos existentes para asegurarse de que pueden comunicarse con sus tarjetahabientes en dispositivos móviles, lo que puede incluir recoger un número de teléfono móvil y/o una dirección de correo electrónico.

La capacidad de comunicarse con los tarjetahabientes en dispositivos móviles es muy útil en una situación step-up de ID&V porque el emisor puede comunicarse inmediatamente con el tarjetahabiente para verificar la identidad de la persona que hace la solicitud de aprovisionamiento. Esto también permite enviar una notificación al tarjetahabiente después del aprovisionamiento.

Visa recomienda examinar todo el proceso del ciclo de vida de la tarjeta, a partir de la solicitud de la tarjeta, para asegurar que dicha información de comunicación sea accesible y esté disponible.

Registro de Dispositivos Móviles de los Tarjetahabientes

Además, Visa recomienda que los emisores permitan que los clientes registren sus dispositivos móviles a través de aplicaciones de banca en línea. El registro de dispositivos es de importancia fundamental para asegurar que el dispositivo móvil esté vinculado al cliente. Es esencial que los emisores lleven a cabo este proceso de la manera más sólida y segura posible, teniendo también presentes las implicaciones del servicio.

El registro de dispositivos puede realizarse a través de la plataforma de servicios bancarios en línea. El tarjetahabiente proporcionaría el número de teléfono móvil que debe usarse para efectuar los pagos. Durante el aprovisionamiento, el emisor puede verificar el número de teléfono que solicita el pago y compararlo con el número de teléfono que se ha registrado. Si el número de teléfono no está registrado, no implica necesariamente fraude; sin embargo, una coincidencia suele ser un indicador de un tarjetahabiente legítimo.

Para Más Información

Artículos Relacionados de *Visa Business News*

AI12881 – “[Nueva Actualización de Fecha de Vigencia y Aclaración de Códigos de las Mejoras de Aprovisionamiento para Solicitantes de Tokens de Dispositivos](#)”, *Visa Business News*, 30 de marzo del 2023

Contenido de Visa Online

[Biblioteca de Reglas Visa](#)

Información de Contacto

Visite [Visa Support Hub](#) para encontrar respuestas a sus preguntas y crear un caso si es necesario. De lo contrario:

ALC y AP: Cree un caso en [Visa Support Hub](#).

Corea del Sur: Comuníquese con Servicios al Cliente de Visa (02-779-0533 / kSupport@visa.com).

Canadá y EE. UU.: Comuníquese con eSupport@visa.com.

ECMOA: Comuníquese con cSupport@visa.com.

Europa: Comuníquese con el departamento de apoyo al cliente de Visa llamando al número correspondiente a su país, o envíe un correo electrónico a CustomerSupport@visa.com.

Aviso: La información, los materiales y cualquier recomendación contenidos o a los que se haga referencia en el presente documento (colectivamente, "Información") se le proporcionan exclusivamente en su calidad de cliente de Visa Inc. (a través de sus compañías operativas Visa U.S.A. Inc., Visa International Service Association, Visa Worldwide Pte. Ltd, Visa Europe Ltd., Visa International Servicios de Pago España, S.R.L.U. y Visa Canada Corporation) (colectivamente, "Visa") o su agente autorizado, o como participante en el sistema de pagos de Visa.

Al aceptar la Información, usted reconoce que la Información es confidencial y está sujeta a las restricciones de confidencialidad que contienen las Reglas Básicas de Visa y Reglas de Productos y Servicios de Visa y/u otros términos de confidencialidad aplicables entre usted y Visa ("Restricciones de Confidencialidad"), los cuales limitan su uso y divulgación de la Información y abordan los comentarios y sugerencias y las patentes. Usted acepta mantener la Información confidencial y no usar la Información para ningún propósito que no sea en su calidad de cliente de Visa Inc. o de participante del sistema de pagos de Visa en conformidad con las Restricciones de Confidencialidad.

Usted podrá diseminar la Información a un comercio que participa en el sistema de pagos de Visa solamente si: (i) usted cumple el rol de "adquirente" dentro del sistema de pagos de Visa; (ii) usted tiene una relación directa con dicho comercio que incluye una obligación de mantener la confidencialidad de la Información; y (iii) la Información está designada como información que "afecta a los comercios" según lo demostrado por el ícono de una fachada de tienda en el comunicado. Usted debe asegurarse de que el comercio que recibe tal Información mantenga la confidencialidad de la misma y solo la divulgue o use en la medida que sea "necesario saber" dicha Información y solo en su capacidad de participante en el sistema de pagos de Visa. Salvo que se disponga lo contrario aquí o conforme a las Restricciones de Confidencialidad aplicables, la Información solamente puede ser diseminada dentro de su organización en la medida que dicha divulgación sea necesaria para permitir su participación en el sistema de pagos de Visa.

Visa no se responsabiliza por errores ni omisiones en esta publicación. La Información se proporciona "TAL CUAL ESTÁ" y tiene carácter informativo solamente y no se deberá usar para asesoramiento operativo, jurídico, técnico, impositivo, financiero, de mercadeo o de otra índole. Visa tampoco hace ninguna declaración ni da ninguna garantía con respecto a la exactitud o la integridad de la Información ni asume ninguna responsabilidad que fuera consecuencia del hecho de basarse en o usar dicha información. Por este medio le comunicamos que la Información puede constituir información no pública importante conforme a las leyes federales de títulos-valores de EE. UU. y que la compra o venta de títulos-valores de Visa estando consciente de tal información no pública importante constituiría una violación de las leyes federales aplicables de títulos-valores de EE. UU. La participación en los servicios está sujeta a los términos y condiciones de Visa establecidos en los acuerdos de participación del programa y la documentación relacionada.

Los beneficios son solo ilustrativos y dependen de factores comerciales y detalles de implementación. Las marcas comerciales, los logotipos, los nombres comerciales y las marcas de servicio, tanto registrados como sin registrar (colectivamente las "Marcas Comerciales") son Marcas Comerciales propiedad de Visa. Todas las demás Marcas Comerciales que no se atribuyen a Visa son propiedad de sus respectivos dueños, se usan solo a los fines ilustrativos y no implican respaldo del producto o afiliación con Visa, a menos que la Información indique lo contrario. Los términos en mayúsculas que no se definen de otro modo en el presente documento tienen los significados dados a ellos en las Reglas Básicas de Visa y Reglas de Productos y Servicios de Visa.

© 2024 Visa. Todos los Derechos Reservados.