RENFE LANZA NUEVOS SISTEMAS DE PAGO PARA SUS USUARIOS

Pago con tarjeta bancaria.

Adiós a las colas

Hace mucho tiempo que quedaron atrás los sistemas de abono de billetes que obligaban a esperar largas colas para su adquisición. Renfe, en su política de mejora del servicio al pasajero, hoy en día ofrece la oportunidad de compra de billetes a través de su página web de forma rápida, segura y sin gastos de gestión. Además, en estos tiempos de covid, la tarjeta bancaria del usuario se podrá utilizar directamente como medio de pago sin ningún tipo de contacto físico. Como en el resto de los ámbitos, el pago del transporte de viajeros es cada vez más seguro y está, poco a poco, diciendo adiós al papel en beneficio del Planeta.

■ *Texto: Centro de publicaciones / Fotos: Renfe*

La trayectoria de Renfe en su estrategia de modernización y mejora del servicio al usuario proviene de enero de 2014, fecha en la que subscribió un acuerdo con PayPal mediante el cual se pueden hacer las mismas operaciones que con cualquier billete pagado con tarjeta de crédito: cambios, anulaciones, indemnizaciones automáticas, etc.

El paso siguiente se dio en 2019 con la implantación, en colaboración con Redsys, de un sistema de validación de las tarjetas bancarias, que afectaba únicamente a aquellos clientes que no las hubieran utilizado en el último año para la adquisición de billetes en las taquillas o en la página web, o que desearan dar de alta una nueva tarjeta banca-

ria diferente a la ya registrada. El único requisito era que los clientes validasen las tarjetas bancarias que iban a utilizar para su compra por teléfono.

Hoy Renfe continúa en esta línea de facilitar al viajero su viaje en tren.

Renfe + Amazon pay

Para RENFE, el posicionamiento web forma parte de su estrategia de desarrollo futuro. En la actualidad, la página web de la compañía (www.renfe.com) recibe 169 millones de visitas anuales, que la han convertido en la primera web del sector Transportes y la tercera en la categoría Travel, una plataforma que ofrece la posibilidad de adquirir puntos y descuentos, según el panel oficial de Comscore, compañía líder mundial, entre otras, en la medición del comportamiento de los consumidores.

Renfe y Amazon, una de las primeras grandes empresas de venta a través de Internet, han suscrito un acuerdo para incorporar Amazon Pay, sistema de pago que no necesita los datos personales del usuario, como sistema de pago en la compra de billetes *online* de la operadora y que estáoperativo desde octubre. De esta manera, Amazon Pay se suma a la pasarela de pago de Renfe, que en la actualidad cuenta con Redsys y PayPal, con lo que los clientes disponen de una nueva herramienta para comprar billetes de forma rápida y segura.

La directora general económico-financiera de Renfe, Marta Torralvo, considera que el acuerdo con Amazon aporta a la operadora el apoyo de una empresa que es un referente mundial en venta online y servicio al cliente: "Indudablemente, esta colaboración con Amazon, que comienza con la incorporación de su medio de pago a nuestro proceso de venta, abre la vía a lo que podría suponer un antes y un después en la comercialización de billetes de tren", señala.

Giulio Montemagno, director general de Amazon Pay para la UE, también se congratula con el acuerdo: "Estamos encantados de poder colaborar con Renfe ofreciendo a millones de clientes de todo el mundo un proceso de compra sin complicaciones, utilizando para pago la información que ya tienen registrada en su cuenta de Amazon".

CRONOS, un proyecto pionero

Renfe implantará en toda la red de Cercanías el sistema Cronos para el acceso y pago directo en los tornos con tarjeta bancaria sin contacto (contactless), según informa el presidente de Renfe, Isaías Táboas.

Esto ha sido posible gracias a la colaboración de Indra, una de las principales empresas de *ticketing*, además de ser una compañía líder en tecnología y consultoría. Es proveedor mundial de soluciones propias en segmentos específicos de los mercados de transporte y defensa, y empresa líder en consultoría de transformación digital y tecnologías de la información en España y Latinoamérica.

Indra cuenta con una experiencia única en transportes, con más de 2.500 proyectos desarrollados en más de 100 ciudades y más de 50 países. Su oferta para transportes, Indra Mova Solutions, cubre todo el ciclo de vida de los proyectos de sus clientes y combina las nuevas capacidades digitales, de integración, especialización e innovación que demanda el mercado, con la fiabilidad, el conocimiento del negocio, la tecnología propia para el transporte y la experiencia única de su equipo de profesionales.

Cercanías Málaga, por delante

La solución desarrollada por Indra facilita el pago directo en los tornos de acceso con tarjeta sin contacto (EMV, "Europay, MasterCard, VISA") de crédito, débito o móviles con NFC (Near-field communication) y tarjeta virtualizada, y sitúa a Renfe e Indra a la vanguardia en servicios digitales en el transporte.

Se trata del primer proyecto ferroviario de pago directo y acceso al transporte con tarjeta bancaria en España, que permitirá el paso por los tornos de entrada y salida de las estaciones de la red de Cercanías Málaga simplemente aproximando la tarjeta sin contacto, gestionando de forma automática el abono del billete correspondiente. El nuevo modo de pago será válido para el billete sencillo,

Tornos de acceso a una estación de Renfe.

que utiliza más del 80% de los viajeros en Cercanías de la ciudad andaluza.

El acceso al transporte con tarjeta bancaria, que entró en vigor a finales del mes de julio, posibilitará a Cercanías Málaga ahorrar hasta un 70% de la gran cantidad de papel que supone la emisión de billetes, mejorando la sostenibilidad y el respeto por el medioambiente. Igualmente, contribuirá a mejorar la seguridad, reducir el fraude y los costes operacionales, gracias a la mayor facilidad del sistema y a que, a medio plazo, será necesario proteger a los ciudadanos frente al covid-19, ya que evita el contacto físico, el uso de efectivo y reduce los tiempos de adquisición de títulos y acceso al transporte.

Las tarjetas de transporte normalmente tienen toda la información del usuario y la registran cada vez que éste cruza por un paso. Sin embargo, la información de las tarjetas de crédito es confidencial, por lo que, para garantizar la privacidad, toda la información debe gestionarse desde el sistema central, al que hay que dotar de inteligencia para que sea capaz de hacer los matching, la correspondencia entre la entrada y la salida.

El viajero está obligado a validar la tarjeta bancaria al iniciar el viaje y al finalizarlo, pasándola por el torno o canceladora correspondiente, para determinar el trayecto realizado y, por tanto, el importe a abonar. Si no se valida la tarjeta al inicio o al final del trayecto, el sistema cargará el importe correspondiente al doble de un billete sencillo del máximo de número de zonas de cada núcleo de Cercanías.

El sistema permite un número ilimitado de accesos mediante tarjeta bancaria, siempre que todos los viajeros se desplacen con el mismo origen y destino y que la validación a la entrada y a la salida se realice con la misma tarjeta o dispositivo.

Al reducir el uso de soporte de papel, el usuario que necesitase recibir un justificante o factura, puede solicitarlo en las taquillas, en los puntos de atención al cliente de las estaciones de Cercanías o través de http://www.renfe.com/es/es/ayuda/solicitar-factura.

Esta nueva forma de pago, pionera en el acceso al transporte con tarjeta bancaria en España, constituye una solución innovadora y eficaz, y favorece la movilidad sin barreras idiomáticas, sin que el viajero precise un conocimiento previo de los distintos tipos de título de transporte.

La tecnología de Indra permitirá a Renfe ofrecer la mayor seguridad, operatividad y calidad en el servicio a los viajeros ocasionales y turistas que utilizan Cercanías Málaga y no tienen tarjeta transporte. Se convertirá así en una herramienta esencial para mitigar el impacto de la pandemia y para conseguir que los turistas vuelvan a viajar con confianza en el transporte público, y con las máximas garantías de seguridad en uno de los principales destinos, tanto desde el punto de vista urbano como regional, de España.

Con ello Indra ha dotado de más inteligencia al sistema de ticketing implantado en Renfe, de la familia de soluciones Mova Collect (plataforma que procesa y registra toda la información del negocio de venta y validación de los títulos de transporte, así

Web de Renfe en la que se explica el pago mediante tarjeta.

como el estado de los diferentes equipos que componen el sistema), para que sea capaz de reconocer la tarjeta bancaria al inicio y al final del trayecto y aplicar el precio adecuado, según las distintas zonas. Se trata de un desarrollo avanzado y pionero que sitúa a Málaga entre las pocas ciudades del mundo que cuentan con esta tecnología.

La página web de Renfe recibe hoy cerca de 169 millones de visitas anuales.

Las soluciones de *ticketing* Mova Collect facilitan la gestión económica del servicio de transportes y tienen un claro impacto en la calidad de vida de los ciudadanos, al hacer más cómodo y sencillo el acceso al transporte, reducir notablemente el tiempo empleado en el pago y fomentar la intermodalidad, el uso combinado de los diferentes medios de transporte.

El proyecto que Indra ha llevado a cabo para Renfe supone una evolución hacia los nuevos modelos de interrelación con el cliente, más abiertos y más cómodos para los usuarios, que pueden pagar con sus propios dispositivos consolidando la tendencia Bring your own device, que se acelera en la nueva movilidad.

Indra es socio tecnológico de Renfe, al que ha suministrado en las últimas décadas las soluciones de ticketing más avanzadas. El nuevo desarrollo es un ejemplo de la apuesta por la innovación en el transporte de esta empresa y demuestra como la digitalización y la adopción de nuevas tecnologías pueden dar respuesta a la necesidad de un mejor control y mayores medidas de seguridad para combatir el covid 19, contribuyendo además a transformar la experiencia de los usuarios, mejorando su confianza, y a una gestión más inteligente y sostenible de la movilidad.

Una nueva forma de viajar

De manera simultánea a la puesta en servicio del sistema Cronos, Renfe dotará los tornos de las estaciones de Cercanías con lectores de código QR, que permiten la lectura de billetes del Combinado Cercanías, sin necesidad de la obtención previa del billete.

El Combinado Cercanías permite utilizar de forma gratuita el ser-

Cercanías Madrid implanta la tarjeta sin contacto

Cercanías Madrid tiene ya implantada desde julio la tarjeta sin contacto (TSC)'+Renfe&Tú' para todos sus títulos de transporte y ha dejado de emitir los billetes con banda magnética, que únicamente seguirán existiendo para el Combinado Cercanías, incluido en los tickets de los viajeros de los servicios Ave y Larga Distancia.

vicio de Cercanías en cualquier núcleo de España, antes del inicio y tras la llegada en tren Ave o Larga Distancia a destino. A partir de ahora, no será preciso la obtención previa del billete de Cercanías. El billete incluye de manera gratuita, tanto en la ciudad de origen como en la de destino, el uso del Cercanías, Feve y Tram de Alicante. Se puede utilizar durante las cuatro horas previas a la hora de salida de origen y durante las cuatro horas siguientes a la hora de llegada a destino del tren. Para ello, el billete dispone de un código de cinco dígitos en la parte superior que se puede canjear en las máquinas autoventa (seleccionando la tarifa Combinado Cercanías) así como en las taquillas de las estaciones.

> Renfe dotará los tornos de las estaciones de Cercanías con lectores de código QR, que evitarán la obtención previa de billete.

Los lectores de código QR instalados en los tornos permiten la lectura del código de barras impreso en cada billete, evitando la adquisición previa del billete de Cercanías.

El núcleo de Cercanías de Málaga fue pionero en esta nueva forma de viajar con un sistema de pago seguro, similar al de cualquier otra transacción bancaria en un comercio, ya que Renfe no almacena datos personales contenidos en la tarjeta financiera.

Cada vez que el usuario abona uno o varios billetes sencillos con una tarjeta bancaria sin contacto, se realiza el cargo correspondiente a la tarifa en vigor y al número de zonas por las que ha viajado, que podrá comprobar en el extracto de movimientos de su cuenta bancaria. La operación de pago se realiza a través de la plataforma bancaria RedSys.

Con esta iniciativa Renfe pretende favorecer la movilidad en tren como el modo de transporte más sostenible desde el punto de vista medioambiental, y al mismo tiempo homogeneizar las prestaciones que ofrece a sus clientes de AVE/Larga Distancia, ya que hasta ahora esta opción estaba implantada en Madrid, Barcelona, Valencia, Zaragoza y Málaga y solo para determinadas tarifas (general, ida y vuelta y niño). Con el "Combinado Cercanías Sevilla, Cádiz, Murcia, Alicante, San Sebastián, Cantabria y Asturias podrán beneficiarse de las ventajas de este billete integrado. ■

Solo nos falta hacer la
Fotosíntesis para ser más ecológicos

plátano

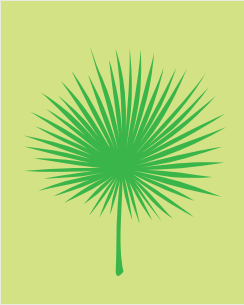
olmo

tilo

liquidámbar

álamo

naranjo


palmera

abedul

fresno

avellano

sauce

castaño

chopo

arce

roble

transporte
sostenible

renfe

GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRANSPORTES, MOVILIDAD Y AGENDA URBANA