

# Dynamic Currency Conversion (DCC)

## PAGARE COME A CASA CON DCC

DCC – Dynamic Currency Conversion (conversione dinamica della valuta) offre ai vostri clienti internazionali la possibilità di pagare come se fossero a casa propria. Grazie a DCC, il vostro clienti possono pagare l'importo direttamente nella valuta della loro carta. Il vostro terminale riconosce autonomamente la valuta della carta e propone automaticamente anche il pagamento con DCC. Il cliente ha quindi la libertà di decidere in quale valuta pagare premendo un semplice tasto.

### I VANTAGGI PER VOI

- interessante compenso per ogni transazione con DCC
- tasso di cambio aggiornato quotidianamente
- garanzia del miglior tasso di cambio
- disponibilità di tutte le valute più diffuse
- procedure di pagamento immutate

### I VANTAGGI PER I VOSTRI CLIENTI INTERNAZIONALI

- garanzia del miglior tasso di cambio
- il titolare della carta può pagare nella propria valuta
- trasparenza: il cliente visualizza immediatamente sul terminale l'importo da pagare nella propria valuta
- le informazioni sul resoconto delle spese sono immediatamente disponibili

### GARANZIA DEL MIGLIOR TASSO DI CAMBIO

Potrete offrire sempre al vostro cliente internazionale il miglior tasso di cambio. Se nel medesimo giorno un vostro cliente effettuasse un pagamento con la stessa carta ad un tasso di cambio più vantaggioso, gli rimborseremo la differenza, senza che ciò comporti per voi ulteriori costi. Il vostro cliente potrà farsi rimborsare la differenza direttamente da noi.

#### Come funziona la garanzia del tasso di cambio:

- Il tuo cliente controlla nell'estratto conto della carta di credito o l'estratto conto per le carte di debito per vedere se il pagamento è stato fatto lo stesso giorno e confronta il nostro tasso di cambio con quello dell'emittente della carta.
- Il tasso di cambio di un acquisto in cui non è stata scelta la DCC è migliore? A quel punto il suo cliente può scaricare il modulo di rimborso nell'area di download ([worldline.com/merchant-services/dcc](http://worldline.com/merchant-services/dcc)) compilarlo e inviarcelo entro 60 giorni dall'acquisto insieme alla ricevuta della transazione e una copia dell'estratto conto della carta di credito o dell'estratto conto per le carte di debito al seguente indirizzo:

Worldline Svizzera SA  
DCC Best Rate Guarantee  
Hardturmstrasse 201  
8021 Zurigo – Svizzera

Verificheremo la richiesta e informeremo immediatamente il vostro cliente.

# Risposte alle principali domande

## CON QUALI CARTE FUNZIONA IL SERVIZIO DCC?

- Visa, Visa Debit, V PAY, Mastercard, Debit Mastercard, Maestro

## PER I TITOLARI DI CARTE INTERNAZIONALI, IL SERVIZIO DCC È PIÙ CONVENIENTE RISPETTO A UN PAGAMENTO SENZA DCC?

- Sì, perché i titolari di carte internazionali
- visualizzano l'importo del loro acquisto sul display del terminale direttamente nella loro valuta
  - usufruiscono del tasso di cambio aggiornato quotidianamente
  - possono contare sulla nostra garanzia del miglior tasso di cambio.

## CON QUALI VALUTE PUÒ ESSERE UTILIZZATO IL SERVIZIO DCC?

Tutte le valute più diffuse sono disponibili per i pagamenti con DCC. La lista delle valute attualmente disponibili per DCC è consultabile su [worldline.com/merchant-services/dcc](http://worldline.com/merchant-services/dcc)

## COME VIENE CALCOLATO IL TASSO DI CAMBIO DCC?

- Il tasso di cambio DCC è composto da due elementi:
- il tasso di cambio messo a disposizione tutti i giorni dalle grandi banche svizzere
  - la commissione di cambio per la conversione della valuta (markup)

## COSA SONO LA COMMISSIONE DI CAMBIO DCC E «MARKUP»?

La commissione di tasso di cambio della DCC consiste nel tasso di cambio e in una commissione. La commissione del tasso di cambio DCC viene addebitata come risultato dei costi di conversione della valuta sostenuti e a causa delle fluttuazioni dei mercati valutari internazionali. Le fluttuazioni determinano delle differenze tra i tassi di cambio DCC e quelli nei mercati internazionali. La maggiorazione a seguito di tale commissione (anche definita «markup») consente di rendere gestibile il rischio per tali differenze in capo a noi, ed è già compresa nel tasso di cambio.

## ESISTONO DELLE DIRETTIVE PARTICOLARI DA SEGUIRE RIGUARDO A DCC?

Sì, per l'utilizzo del servizio DCC occorre attenersi alle seguenti direttive:

- dovete informare il titolare della carta in merito a DCC prima della transazione
  - il titolare della carta deve sempre poter scegliere se pagare con o senza DCC
  - è sempre possibile effettuare uno storno o un accredito.
- Cancellare la prenotazione con DCC – selezionare la data della transazione di acquisto originale. Effettuare una nuova prenotazione nella valuta locale.

## DCC – PASSO A PASSO

|   |  |   |
|---|--|---|
| 1 | Digitate l'importo dell'acquisto nella valuta locale per avviare la procedura di pagamento salvo che l'importo venga automaticamente inoltrato al terminale.   | Importo <b>OK</b>   |
| 2 | Inserite la carta.   |  |
| 3 | I dati della carta vengono ora letti dal terminale. Se si tratta di una Visa, Visa Debit, V PAY, Mastercard, Debit Mastercard oppure Maestro e se la valuta della carta è diversa dalla valuta locale, viene visualizzata l'opzione DCC. |  |
| 4 | Chiedete di vostra iniziativa al cliente se desidera avere l'opportunità di pagare nella valuta della propria carta.   |  |
| 5 | Il cliente conferma il pagamento con DCC.  |   |
| 6 | Il cliente digita il suo PIN (se richiesto)  | <PIN> (se richiesto) <b>OK</b>  |
| 7 | Il pagamento viene effettuato e viene stampata la ricevuta.  |  |
| 8 | Rimuovete la carta dal terminale.  |  |

# Ricevuta di pagamento con DCC

Esempio: un cliente americano paga in un ristorante svizzero.

|  |                         |    |
|--|-------------------------|----|
| <b>Sample Restaurant</b>   |                         | 1  |
| Viale Europa 123   |                         |    |
| 00122 Roma RM  |                         |    |
| DD.MM.YYYY   | HH:MM:SS                | 2  |
| Purchase   |                         |    |
| Visa   |                         | 3  |
| xxxxxxxx1234   | 5                       | 4  |
| Trm-Id:  | 12345678                | 5  |
| Act-Id:  | 5                       |    |
| AID:   | A0000000041010          |    |
| Trx Ref.-No:   | 134895                  |    |
| Trx. Seq-No:   | 87974475                | 6  |
| Aut. Code:   | 121851                  |    |
| EPF: 49FAEB10EC70B4099C7B5C167E9E5FCC  |                         |    |
| EFT CHF:   | 785.00                  |    |
| TIP CHF:   | 15.00                   | 7  |
| <b>Total Transaction Currency:</b>   |                         |    |
| <b>USD</b>   | <b>821.22</b>           | 8  |
| Local currency   | CHF 800.00              | 9  |
| Exchange Rate*   | USD 1.00 : CHF 1.026525 | 10 |
| <small>* The foreign exchange rate fee can vary from market to market.</small>   |                         |    |
| 13 3.5% markup included on the exchange rate   |                         |    |
| I accept that I have been offered a choice of currencies for payment and that this choice is final. I accept the conversion rate and the final amount in transaction currency. |                         |    |
| Exchange rate provided by SIX.   |                         |    |
| Signature  |                         | 12 |

- 1 Dati del vostro esercizio commerciale
- 2 Data e ora della transazione
- 3 Brand della carta, ad es. Visa, Mastercard, ecc.
- 4 Numero della carta: ai fini della tutela dei dati, compaiono soltanto le ultime quattro cifre
- 5 Dati relativi alla transazione, utili per l'identificazione della stessa
- 6 N. seq. TRX: viene parzialmente utilizzato per l'inserimento della mancia (TIP)
- 7 I campi TIP compaiono soltanto quando la funzione mancia è attiva
- 8 Importo nella valuta della carta, ad es. dollari USA
- 9 Importo originario in CHF (TIP incl.)
- 10 Tasso di cambio al momento della transazione (mark-up incl.)
- 11 Dichiarazione di consenso (Visa)
- 12 Le transazioni che richiedono la firma devono essere firmate dal titolare della carta
- 13 Il mark-up può variare a seconda del mercato

# Consigli per l'interazione con i clienti

## PONETE LE DOMANDE GIUSTE

Non appena viene inserita una carta internazionale, il terminale ne segnala la presenza sul display. Questo è il momento in cui chiedere al cliente se desidera pagare con DCC. Utilizzate domande semplici alle quali il cliente possa rispondere soltanto con un «sì» o con un «no» – possibilmente formulate nella sua lingua.

### Esempi:

- Desidera pagare in dollari statunitensi?
- Would you like to pay in U.S. dollar?
- Nella sua valuta l'importo corrisponde a 10 000 Yen. È d'accordo?
- In your currency it's 10,000 Yen. Is that ok for you?

## IMPORTANTE

- Lasciare sempre libera scelta al titolare della carta internazionale se pagare con o senza DCC.
- I sistemi di carte (Visa/Mastercard) si riservano il diritto di ritirare l'autorizzazione di un commerciante ad offrire la DCC sulle transazioni.

## SCOPRITE L'ESSENZIALE SU DCC IN 10 MINUTI

Imparate a conoscere la conversione dinamica della valuta (DCC) con il Training DCC.  
[worldline.com/merchant-services/dcc-training](http://worldline.com/merchant-services/dcc-training)

L'interlocutore locale è indicato su: [worldline.com/merchant-services/contacts](http://worldline.com/merchant-services/contacts)

