



# Istruzioni per la vendita in presenza del titolare della carta

## **Che cos'è il servizio DCC?**

DCC – Dynamic Currency Conversion (conversione dinamica della valuta) di SIX Payment Services offre ai vostri clienti internazionali la possibilità di pagare come se fossero a casa propria. Grazie a DCC, il vostro cliente potrà pagare l'importo direttamente nella valuta della sua 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**

- allettante tasso di rendimento per ogni transazione con DCC
- tasso di cambio attuale ogni giorno
- garanzia del migliore tasso di cambio
- disponibilità di tutte le valute comuni
- procedure di pagamento immutate

## **I vantaggi per i vostri clienti internazionali**

- garanzia del migliore tasso di cambio
- il titolare della carta può pagare nella sua 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 migliore tasso di cambio

Potrete offrire sempre al vostro cliente internazionale il migliore tasso di cambio. Se nel medesimo giorno un vostro cliente effettua un pagamento con la stessa carta ad un tasso di cambio più vantaggioso, gli rimborseremo la differenza, senza che ciò comporti a voi spese supplementari. Il vostro cliente potrà farsi rimborsare la differenza direttamente da SIX Payment Services.

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

1. Verificate sull'estratto della carta di credito o del conto corrente in caso di carte di debito, se il pagamento è stato effettuato lo stesso giorno. Confrontate il tasso di cambio di SIX con quello dell'emittente della vostra carta.
2. Il tasso di cambio dell'acquisto la cui conversione non è stata effettuata direttamente al terminale di pagamento è più vantaggioso? In caso affermativo, seguite le istruzioni al punto 3.
3. Entro massimo 60 giorni dall'acquisto, compilate il modulo online che trovate su [www.six-payment.services.com/best-rate](http://www.six-payment.services.com/best-rate), caricate la ricevuta della transazione e la copia dell'estratto della carta di credito o del conto corrente in caso di carta di debito e cliccate su «Invia».

In alternativa: scaricate il modulo del rimborso nel campo del download ([www.six-payment-services.com/dcce](http://www.six-payment-services.com/dcce)), compilatelo e inviatelo, unitamente alla ricevuta della transazione e alla copia dell'estratto della carta di credito o del conto corrente in caso di carta di debito, al seguente indirizzo:

SIX Payment Services SA  
DCC Best Rate Guarantee  
Hardturmstrasse 201  
8021 Zurigo  
Svizzera

SIX Payment Services verificherà il caso e informerà immediatamente il vostro cliente.

# Risposte alle principali domande

## **Con quali carte funziona il servizio DCC?**

- Visa, V PAY, 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 giornalmente del tasso di cambio attuale
- possono contare sulla garanzia del tasso di cambio di SIX Payment Services.

## **Con quali valute può essere utilizzato il servizio DCC?**

Tutte le valute comuni sono disponibili per i pagamenti con DCC. La lista delle valute attualmente disponibili per DCC è consultabile su [www.six-payment-services.com/dcc](http://www.six-payment-services.com/dcc)

## **Come viene calcolato il tasso di cambio DCC?**

Il tasso di cambio DCC è composto da due elementi:

- il tasso di cambio viene messo a disposizione tutti i giorni dalle grandi banche svizzere
- la commissione di cambio per la conversione della valuta (markup)

## **Cos'è la commissione di cambio o markup?**







La commissione di cambio (markup) viene riscossa per coprire i costi della conversione valutaria. Il markup è incluso nel tasso di cambio del giorno. Nei pagamenti con DCC il markup viene conteggiato da SIX Payment Services, nei pagamenti senza DCC dalla società emittente della carta in una fase successiva.

## **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.

## DCC – Passo a passo

1.	Immettete l'importo dell'acquisto in valuta locale per avviare la procedura di pagamento oppure l'importo verrà inoltrato automaticamente al terminale di pagamento.	Importo 
2.	Inserire la carta.	
3.	Vengono letti i dati della carta. Se si tratta di una Mastercard, Visa, Maestro o V PAY e se la valuta della carta è diversa dalla valuta locale, viene visualizzata l'opzione DCC.	
4.	Chiedete in modo proattivo al cliente se vuole pagare con la valuta della sua carta.	
5.	Il cliente conferma il pagamento con DCC.	
6.	Inserire il PIN (se richiesto)	<PIN> (se richiesto) 
7.	Il pagamento viene effettuato e viene stampata la ricevuta.	
8.	Rimuovere la carta.	

# Ricevuta di pagamento con DCC

Esempio: un cliente americano mangia in un ristorante tedesco.

<b>Tene Bike Shop</b>	
Alte Landstrasse 84	
60594 Frankfurt	
TT.MM.JJJJ	HH:MM:SS
<b>Purchase</b>	
<b>Visa</b>	
xxxxxxxx1234	5
Trm-Id:	12345678
Act-Id:	5
AID:	A0000000041010
Trx Ref.-No:	134895
Trx. Seq-No:	87974475
Aut. Code:	121851
EPF:	49FAEB10EC70B4099C7B5C167E9E5FCC
<hr/>	
EFT EUR:	785.00
TIP EUR:	15.00
<b>Total Transaction Currency:</b>	
<b>USD</b>	<b>885.81</b>
Local currency	EUR 800.00
Exchange Rate*	USD 1.00:EUR 0.9031258
<small>* The foreign exchange rate fee can vary from market to market.</small>	
<b>13</b> 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.	
SIX Payment Services	
<hr/>	
Signature	

- 1 Dati del vostro esercizio commerciale
- 2 Data e ora della transazione
- 3 Brand della carta, ad es. Visa, Mastercard, ecc.
- 4 Numero di 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 attivata
- 8 Importo nella valuta della carta, ad es. dollari USA
- 9 Importo originario in EUR (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 varia nei diversi mercati

# 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.

### Scoprite l'essenziale su DCC in 10 minuti

Imparate a conoscere la conversione dinamica della valuta (DCC) con il Training DCC. Il programma audiovisivo risponde alle principali domande in merito a DCC: [www.six-payment-services.com/dcc-training](http://www.six-payment-services.com/dcc-training)

---

L'interlocutore locale è indicato su [www.six-payment-services.com/contatto](http://www.six-payment-services.com/contatto)

**SIX Payment Services SA**  
Hardturmstrasse 201  
Casella postale  
CH-8021 Zurigo

**SIX Payment Services (Europe) S.A.**  
10, rue Gabriel Lippmann  
5365 Munsbach  
Lussemburgo

**SIX Payment Services (Austria) GmbH**  
Marxergasse 1B  
1030 Vienna  
Austria