

GUÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONVERSIÓN DINÁMICA DE DIVISAS (DCC)

HAGAMOS LO CORRECTO PARA NUESTROS CLIENTES



Especialistas en ofrecer pagos seguros, sencillos e inteligentes.

RESUMEN

Trabajemos juntos para:

- ✓ Mantener el valor de las marcas Mastercard como la opción de pago de consumidores, empresas y comerciantes.
- ✓ Actuar con integridad financiera y de conformidad con los estándares y la legislación.
- ✓ Comprometernos con prácticas rigurosas de gestión del fraude: es de suma importancia asegurar que las transacciones se realicen de forma segura.
- ✓ Asegurar que Mastercard y sus clientes aprovechan la mejor tecnología y las mejores prácticas comerciales del sector para realizar transacciones seguras.
- ✓ Gestionar los sistemas y programas para apoyar la interoperabilidad: con la habilidad de procesar transacciones tanto a escala global como local como característica principal de la red Mastercard.

La información de este documento se facilita para la comodidad de los clientes de Mastercard y los futuros clientes. Este documento no contiene estándares (como se definen los «Standards» en las Mastercard Rules (Normas de Mastercard) y no cambia ninguna de los estándares en modo alguno. En caso de que existan diferencias entre la información de este documento y los estándares, los estándares tendrán validez. No debe confiarse en la información de este documento para ningún propósito legal, ya sea estatutario, regulador, contractual ni de otro tipo. Mastercard declina cualquier tipo de garantía y cualquier tipo de responsabilidad relacionada o derivada del uso o de la confianza depositada en la información aquí presentada. Cualquier persona que utilice o confíe en cualquier información de este documento, lo hará bajo su propia responsabilidad.

CONTENTS

1

INFORMACIÓN SOBRE LA GUÍA P4

2

CONVERSIÓN DINÁMICA DE DIVISAS P6

DESCRIPCIÓN Y PRINCIPIOS

REQUISITOS BÁSICOS SEGÚN LAS NORMAS DE MASTERCARD

ENTORNO «CON PRESENCIA DE TARJETAS»: ATM Y POS

ENTORNO «SIN PRESENCIA DE TARJETAS»: COMERCIO

ELECTRÓNICO Y TRANSACCIONES MÓVILES

3

CUMPLIMIENTO P14

EL PROGRAMA EUROPEO DE CUMPLIMIENTO DE DCC MEJORADO

PROGRAMA DE RECOMPENSAS EN FUNCIÓN DEL RENDIMIENTO

1 Registro

2 Requisitos del sistema: identificación de la transacción de DCC

3 Auditorías y seguimiento del mercado

4 Aplicación eficaz de cualquier plan corrector

RECLAMACIONES DE LOS TITULARES DE TARJETAS

DERECHO DE IMPUGNACIÓN DE LOS TITULARES DE TARJETAS

4

BUENAS PRÁCTICAS P19

INFORMACIÓN OBLIGATORIA

COMERCIANTE (POS)

ATM Y TERMINALES DE POS SIN SUPERVISIÓN

HOTEL

ALQUILER DE VEHÍCULOS

FORMACIÓN PARA COMERCIANTES

5

ESTUDIOS DE CASOS P24

6

CÓMO REGISTRARSE P27

7

REFERENCIAS P29

NORMAS DE MASTERCARD Y NORMAS

DE PROCESAMIENTO DE TRANSACCIONES

8

PREGUNTAS FRECUENTES P30

PARA ADQUIRENTES

PARA COMERCIANTES

PARA EMISORES

9

GLOSARIO P38

1

INFORMACIÓN SOBRE ESTA GUÍA

TODAS LAS SECCIONES DE ESTA GUÍA SON IMPRIMIBLES O PUEDEN COPIARSE Y PEGARSE SEGÚN SE NECESITE



1 INFORMACIÓN SOBRE ESTA GUÍA

Bienvenido a la guía interactiva de Dynamic Currency Conversion o Conversión dinámica de divisas: cómo hacerlo bien y de conformidad con las Normas de Mastercard.

La Conversión dinámica de divisas (DCC) es un servicio que prestan los adquirentes y sus comerciantes que ofrece al titular de la tarjeta la opción de pagar en la divisa de facturación cuando realice una transacción en el extranjero. Este proceso requiere transparencia y debe asegurar que toda la información importante esté a disposición del titular de la tarjeta para permitirle tomar decisiones fundamentadas sobre si aceptar o declinar una oferta de DCC.

Mastercard ha elaborado esta guía específicamente para ayudar a los proveedores, adquirentes y comerciantes a entender las normas, regulaciones y los estándares de este servicio, además de aclarar los pasos que deben dar para actuar de conformidad con la legislación nacional y de la UE vigente.

La guía es para usted. Utilícela usted mismo, como manual o para formar a otras persona para estar seguro de que, cuando ofrezca la Conversión dinámica de divisas como opción, siempre actuará de conformidad con las normas y regulaciones vigentes, así como las Normas de Mastercard, y ofrecerá el mejor servicio posible al titular de la tarjeta: nuestro cliente.

Para navegar, solo tiene que hacer clic en las pestañas inferiores.

INFORMACIÓN
SOBRE ESTA GUÍA

CONVERSIÓN
DINÁMICA DE DIVISAS

CUMPLIMIENTO

BUENAS
PRÁCTICAS

ESTUDIOS
DE CASOS

CÓMO
REGISTRARSE

REFERENCIAS

PREGUNTAS
FRECUENTES

GLOSARIO



2

CONVERSIÓN DINÁMICA DE DIVISAS

DESCRIPCIÓN Y PRINCIPIOS

REQUISITOS BÁSICOS SEGÚN LAS NORMAS DE MASTERCARD

ENTORNO «CON PRESENCIA DE TARJETAS»

ENTORNO «SIN PRESENCIA DE TARJETAS»



2 CONVERSIÓN DINÁMICA DE DIVISAS

Descripción y principios

¿Qué es exactamente la Conversión dinámica de divisas?

La *Dynamic Currency Conversion* (DCC) o Conversión dinámica de divisas es un servicio que puede ofrecer un comerciante o adquirente y que permite al titular de la tarjeta (cuando viaja al extranjero o cuando realiza una transacción que no está en su divisa de facturación) elegir si completa la transacción en la divisa local o en su divisa de facturación.

Si el titular de la tarjeta elige completar la transacción en su divisa de facturación, se cargará a su cuenta al tipo de cambio que ofrece el adquirente del comerciante.

La Conversión dinámica de divisas también se conoce como *Point-of-Interaction Currency Conversion* (POI CC) (Conversión de divisas en el punto de interacción) en el *Mastercard Rules manual* (Manual de normas de Mastercard), en la que el punto de interacción es la ubicación donde se efectúa la transacción, es decir, cajero automático (ATM), online, punto de venta (POS).

Aunque la DCC no es un servicio de Mastercard, Mastercard ha creado un conjunto de normas y regulaciones para cualquier adquirente o comerciante que ofrezca DCC, junto con un *Compliance Program* (Programa de cumplimiento) para supervisar la observancia de estas normas.

Las Normas de Mastercard normalmente reflejan las obligaciones impuestas a las entidades de pago según la EU Payment Services Directive (PSD) (Directiva sobre servicios de pago de la UE) y la *revised Payment Services Directive* (PSD2) (Directiva sobre servicios de pago revisada). Básicamente, la observancia de las Normas de Mastercard también ayudará a los proveedores, adquirentes y comerciantes que ofrezcan DCC a cumplir sus obligaciones según la legislación de la UE.

Estas normas se establecieron para asegurar que el proceso de conversión de divisas fuera transparente y para evitar la confusión o descontento del titular de la tarjeta en la caja o al recibir su extracto bancario.

La DCC está permitida en todos los entornos de consentimiento en los que el cliente tenga **la oportunidad de elegir una divisa para su pago** p. ej., el punto de venta (POS), *online* y en el cajero automático (ATM).

No obstante, **en una transacción sin contacto** dentro del límite del método de verificación del titular (CVM), la DCC no puede aplicarse, puesto que no es coherente con el reclamo del procedimiento sin contacto como forma rápida y fácil de pagar. La excepción se da en los países donde se permiten las compras sin contacto por encima del límite del CVM siempre que se introduzca un PIN de verificación. En este caso de «contacto» sin contacto y transacción con PIN, se permite la DCC y la información obligatoria debe facilitarse al titular de la tarjeta (es decir, divisa local, divisa de DCC, tipo de cambio).

(Compárese el *Transaction Processing Rules manual* [Manual de normas de procesamiento de transacciones], capítulo 4 y Apéndice C de la *Chargeback Guide* [Guía de devolución de cargos]).

2 CONVERSIÓN DINÁMICA DE DIVISAS

Requisitos básicos según las Normas de Mastercard

Un adquirente o comerciante puede ofrecer DCC en el punto de interacción siempre que la oferta cumpla todos los siguientes requisitos:

Antes de que el titular de la tarjeta decida la divisa en la que quiere que se complete la transacción y antes de enviar una solicitud de autorización o autorización previa* para la transacción, es esencial que:

- a. Primero se informe al titular de la tarjeta verbalmente o a través de un terminal de que tiene el derecho de elegir la divisa en la que quiere completar la transacción.
- b. Se aclare lo siguiente al titular de la tarjeta:
 - Importe de la transacción en la divisa local.
 - Importe de la transacción en la divisa de facturación.
 - Tipo de cambio de divisas que se aplicará en caso de que la transacción se complete en la divisa de facturación del titular de la tarjeta.

Una vez que el titular de la tarjeta haya decidido la divisa en la que le gustaría efectuar la transacción, el comerciante deberá respetar la decisión del titular de la tarjeta.

En el caso de que se produzcan reembolsos, se utilizará para estos el mismo método de conversión de divisas y tipo de cambio que se utilizó en la transacción original siempre que la tecnología del comerciante permita guardar los tipos de cambio.

El artículo 49 de la Directiva sobre servicios de pago (PSD) impone varias obligaciones a los proveedores de DCC. Dichas obligaciones también están recogidas en la PSD2 (artículo 59).

*Consulte las «pre-authorizations» (autorizaciones previas) en el capítulo Authorization and Clearing Requirements (Requisitos de autorización y compensación) de las Normas de procesamiento de transacciones. Descárguese la versión más reciente de las [Normas de procesamiento de transacciones](#)



2 CONVERSIÓN DINÁMICA DE DIVISAS

Entorno «con presencia de tarjetas»: ATM y POS

Los terminales de los cajeros automáticos (ATM) y puntos de venta (POS) que ofrecen DCC deben proporcionar al titular de la tarjeta la selección de divisas disponibles. También deben dar a conocer la información específica referente a la transacción tanto en el terminal como en cualquier recibo.

Una vez que se ha ofrecido al titular de la tarjeta de forma clara la opción de completar su transacción en la divisa local o su divisa de facturación, el terminal debería solicitar al titular de la tarjeta que seleccione una de las dos opciones de divisas indicadas.

Tenga en cuenta lo siguiente: No basta con pedir al titular de la tarjeta que elija simplemente entre SÍ o NO. El hecho de ofrecer solo SÍ o NO como opción es una forma indirecta de influir en el titular de la tarjeta, por lo que está prohibido.

Otra forma indirecta que puede influir en la elección del titular de la tarjeta es el uso de los colores rojo y verde, que está también prohibido.

Además, es una buena práctica que se informe claramente de cualquier cargo incluido en la transacción (comisión, IVA, etc.).



2 CONVERSIÓN DINÁMICA DE DIVISAS

Terminales de cajeros automáticos

Siempre que se ofrezca DCC en un terminal de ATM, el terminal debe ofrecer al titular de la tarjeta la opción clara de elegir las divisas disponibles y la siguiente información debería aparecer claramente en la pantalla:

Aviso de que el titular puede elegir la divisa para la conversión.

El importe de reintegro de efectivo solicitado en la divisa local y la divisa de facturación del titular de la tarjeta.

El tipo de cambio de divisas que se aplicará en caso de que el titular de la tarjeta opte por la DCC.

Los terminales de ATM también muestran una confirmación en la pantalla que informa al titular de la tarjeta que se le ha dado la opción de elegir la conversión de divisas y que ha decidido utilizar la DCC en vez del servicio ofrecido por el emisor de la tarjeta. Además, también debería mostrarse el siguiente texto, **literalmente**:

«Asegúrese de que entiende los costes de la conversión de divisas, puesto que estos pueden ser diferentes en función de si elige su divisa de facturación o la divisa de transacción».



2 CONVERSIÓN DINÁMICA DE DIVISAS

Recibos de las transacciones en ATM

Siempre que se seleccione la DCC, debe proporcionarse un recibo que muestre toda la información siguiente:

- Importe total de la transacción en la divisa local.
- El importe total de la transacción en la divisa convertida que haya acordado el titular de la tarjeta.
- El símbolo de la divisa o código de cada uno.
- El tipo de cambio de divisas que se ha utilizado.

Únicamente se permite el reintegro de efectivo sin un recibo impreso en un terminal de ATM en caso de que el dispositivo no disponga de papel. No obstante, antes de que se efectúe la transacción, debería avisarse al titular de la tarjeta que el recibo impreso no está disponible.



2 CONVERSIÓN DINÁMICA DE DIVISAS

Terminales de POS con supervisión

Antes de que el titular de la tarjeta decida la divisa en la que quiere que se complete la transacción y antes de enviar una solicitud de autorización o autorización previa para la transacción, se le debe informar de lo siguiente:

- Que el titular de la tarjeta tiene el derecho de elegir la divisa en la que quiere completar la transacción
- El importe de la transacción en la divisa local.
- El importe de la transacción en la divisa de facturación.
- El tipo de cambio de divisas que se aplicará en caso de que la transacción se complete en la divisa de facturación.

Una vez que el titular de la tarjeta haya elegido, el comerciante deberá respetar la decisión del titular de la tarjeta.

Terminales de POS sin supervisión

En un terminal de punto de venta (POS) sin supervisión, debe proporcionarse al titular de la tarjeta **toda la información mencionada anteriormente para un terminal de punto de venta con supervisión**, además de las mismas teclas para que el titular de la tarjeta seleccione la divisa en la que quiere completar su transacción.



Si un terminal de POS sin supervisión no puede cumplir estos requisitos que se establecen aquí, el comerciante deberá encontrar un medio alternativo para asegurar que el titular de la tarjeta entienda totalmente la DCC antes de pedirle que decida la divisa en la que quiere completar la transacción.

2 CONVERSIÓN DINÁMICA DE DIVISAS

Entorno «sin presencia de tarjetas»: comercio electrónico y transacciones móviles

Como en el caso de las transacciones en ATM y POS, cuando la tarjeta no esté presente, el comerciante debe proporcionar la misma información que se necesita en un terminal de venta con supervisión y ofrecer al titular de la tarjeta la opción clara de elegir las divisas disponibles.

Cuando se ofrece la DCC en Internet, puede producirse una conversión de divisas cuando el titular de la tarjeta introduce los datos de su tarjeta o cuando se finaliza la compra del «carrito». En este caso, el comerciante debe informar al titular de la tarjeta (en la misma página y no oculto) de lo siguiente:

- La opción que se ha preseleccionado.
- La opción de renunciar a la conversión de divisas y completar la venta en la divisa local.
- El importe de la transacción en la divisa local.
- El importe de la transacción convertido a la divisa de facturación del titular de la tarjeta.
- El símbolo de la divisa o código de cada uno.
- El tipo de cambio de divisas.
- Además, es una buena práctica que se informe claramente de que podrían haber cargos incluidos en la transacción (comisión, IVA, etc.).
- El precio total, incluidos los cargos anteriores.



3

CUMPLIMIENTO

EL PROGRAMA EUROPEO DE CUMPLIMIENTO DE DCC MEJORADO

PROGRAMA DE RECOMPENSAS EN FUNCIÓN DEL RENDIMIENTO

RECLAMACIONES DE LOS TITULARES DE TARJETAS

DERECHO DE IMPUGNACIÓN DE LOS TITULARES DE TARJETAS



3 CUMPLIMIENTO

Aunque la DCC no es un servicio de Mastercard, es esencial que cualquier proveedor, adquirente o comerciante que ofrezca DCC cumpla totalmente las normas y regulaciones que se indican en esta guía. Este cumplimiento es importante porque únicamente si se trabaja conjuntamente para ofrecer altos estándares de servicio de forma constante podremos asegurar que nuestros titulares de tarjeta estén siempre seguros de que toman decisiones claras y fundamentadas cuando consideran la opción de DCC.

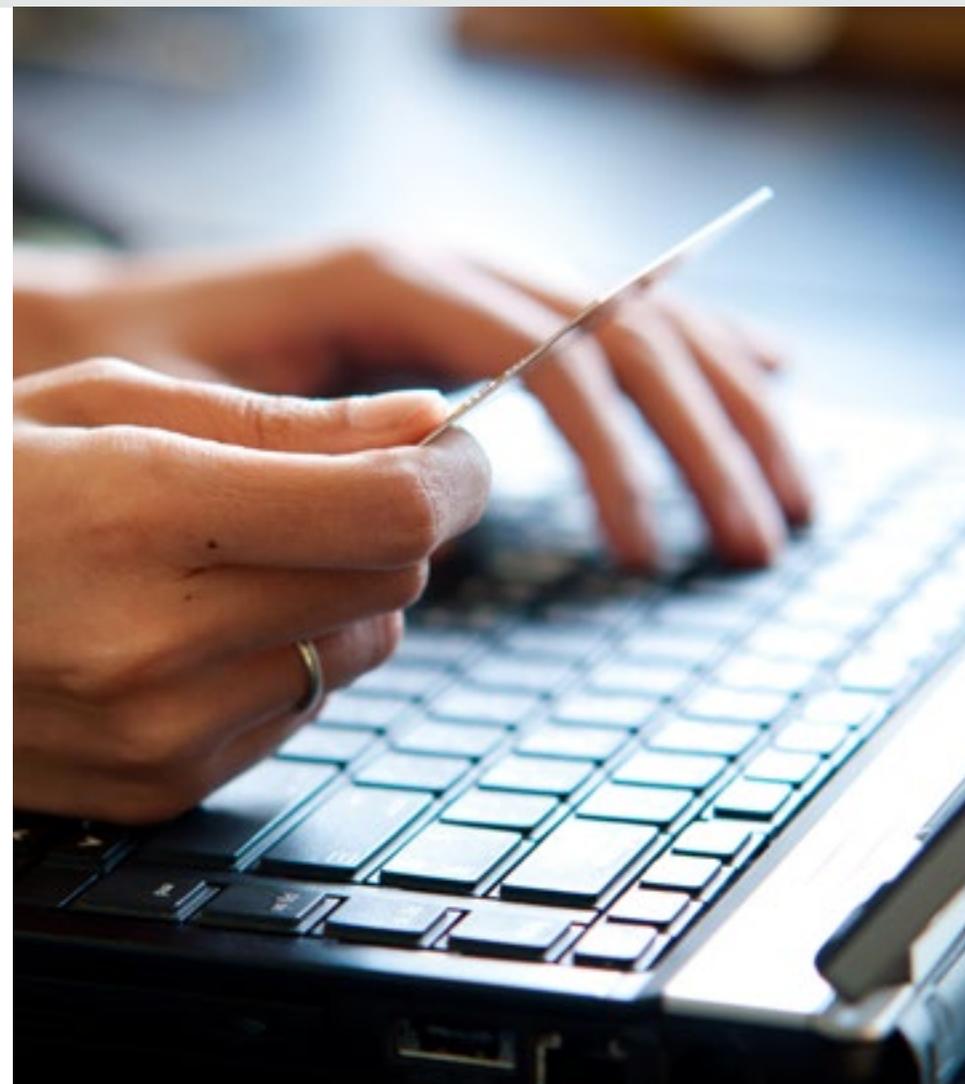
El Programa europeo de cumplimiento de DCC mejorado

Mastercard ha implantado el **Enhanced European DCC Compliance Program** (Programa europeo de cumplimiento de DCC mejorado) con el fin de adoptar un enfoque de cumplimiento de DCC más coherente y estructurado, al mismo tiempo que continúa apoyando la capacidad de los adquirentes, comerciantes y proveedores de cajeros automáticos de ampliar su negocio.

El programa tiene como objetivo mejorar la implantación de la DCC del adquirente, a la vez que asegurar que se respeta la legislación vigente y las Normas de Mastercard en todo momento, así como mejorar la experiencia con las transacciones de DCC del titular de la tarjeta. Sus actividades principales son:

- Hacer cumplir el mandato de registro de DCC.
- Ayudar a que los datos de las transacciones de DCC se rellenen correctamente en el mensaje de compensación (DE 54 – Amounts, additional [Importes, adicional]).
- Ayudar a asegurar que los servicios de DCC se implantan correctamente y que cumplen con las normas y estándares de Mastercard.

El Programa europeo de cumplimiento de DCC mejorado entró en vigor el 1 de octubre de 2012.



3 CUMPLIMIENTO

Programa de recompensas en función del rendimiento

Con el propósito de complementar el Programa europeo de cumplimiento de DCC mejorado (y reconocer los esfuerzos que realizan los adquirentes que se esfuerzan continuamente por lograr la excelencia operativa cuando prestan servicios de DCC) Mastercard ha implantado también un (Programa de recompensas en función del rendimiento) en el espacio único de pago en euros (SEPA). El programa ha sido diseñado para animar y recompensar a los adquirentes que cumplen los estándares de DCC de Mastercard.

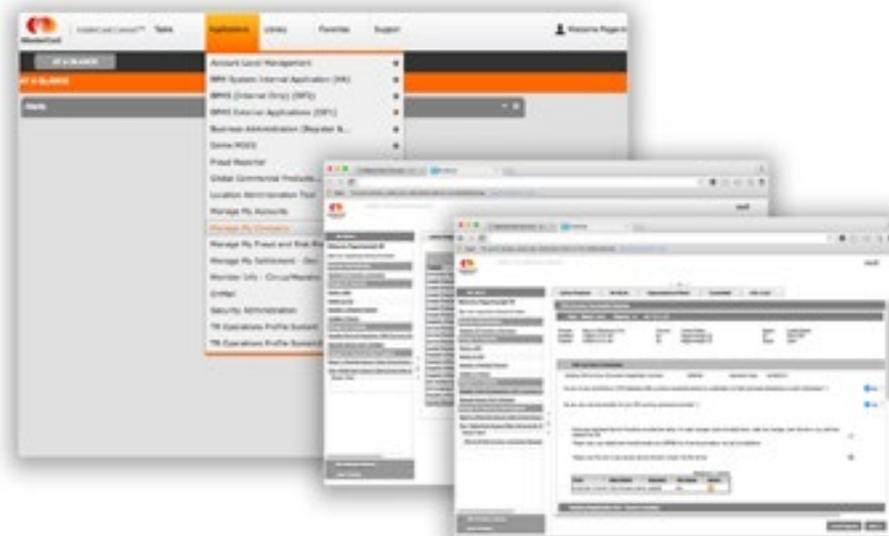
El marco del programa está basado en cuatro criterios objetivos conforme a los cuales se evaluará a cada adquirente individual al final del año del programa. Los cuatro criterios son los siguientes:

1. Registro

Si un adquirente (o cualquiera de sus comerciantes y/o cajeros automáticos) ofrece DCC a los titulares de tarjetas, su asociación o asociaciones de tarjetas interbancarias (ICA) que ofrecen el servicio deben estar registradas en Mastercard. Si procede, también deben facilitar el nombre y el país de cualquier proveedor de servicios de DCC que utilicen.

El registro es sencillo. Solo tiene que conectarse a Mastercard Connect™ y seleccionar **«Manage My Company»** (Gestionar mi empresa) y, a continuación, **«Register Point-of-Interaction (POI) Currency Conversion Services»** (Registrar punto de interacción [POI] servicios de conversión de divisas).

Para obtener las instrucciones completas, vea el [Vídeo de registro de DCC >](#)



El registro debe renovarse anualmente. No obstante, no se solicita a los adquirentes que vuelvan a facilitar a Mastercard las ubicaciones de los comerciantes y los cajeros automáticos.



3 CUMPLIMIENTO

2. Requisitos del sistema: identificación de la transacción de DCC

Los adquirentes deben identificar las transacciones de DCC correctamente en los mensajes de compensación y rellenar la divisa y los importes de conversión previa en el elemento de datos Data Element (DE) 54 (*Additional Amounts* [Importes adicionales]). Al menos el 98 % de los mensajes de compensación relacionados con las transacciones de DCC deben rellenarse según estos requisitos.

3. Auditorías y seguimiento del mercado

Para asegurar que la DCC se implanta siempre de conformidad con la legislación vigente y las Normas de Mastercard, se ha nombrado una organización externa para que dirija amplias campañas de auditorías en nombre de Mastercard. Los auditores son responsables del seguimiento del funcionamiento de un comerciante y/o ATM de un adquirente mediante la «compra anónima». Las ubicaciones de las que Mastercard reciba una [reclamación de un titular de tarjeta](#) siempre serán investigadas.

El comprador anónimo buscará transacciones de DCC satisfactorias (es decir, las que cumplan las Normas de Mastercard). La auditoría se centrará (aunque no exclusivamente) en: opción de elegir y transparencia para el titular de la tarjeta, ausencia de conversión por defecto, claridad de la pantalla según las Normas de Mastercard y precisión en los mensajes de compensación.

4. Aplicación eficaz de cualquier plan corrector

El auditor comunicará al adquirente cualquier problema que encuentre y, a continuación, se deberá acordar un plan corrector con el *Mastercard DCC Compliance team* (equipo de cumplimiento de DCC de Mastercard). El criterio solo se considerará un éxito una vez que se hayan aplicado estas medidas y una segunda auditoría confirme que han funcionado.

En el espacio SEPA, Mastercard recompensará a cualquier adquirente que cumpla los requisitos en forma de incentivo financiero según las tarifas del programa europeo de cumplimiento de DCC mejorado.



3 CUMPLIMIENTO

Reclamaciones de los titulares de tarjetas

Es imprescindible que la Conversión dinámica de divisas sea un proceso transparente que asegure que, en todo momento, el titular de la tarjeta es plenamente consciente de: el hecho de que puede elegir la divisa, el importe de la transacción en las dos divisas y cuál es el tipo de cambio. Solo de este modo podemos evitar el tipo de confusión o descontento que conducirá a la reclamación del titular de la tarjeta. A continuación se muestran los tipos de reclamaciones más comunes:

DCC automática

Alquiler de vehículos: una empresa de alquiler de vehículos aplicó automáticamente la DCC sin informar al cliente. La información sobre la DCC no era claramente identificable y estaba oculta en la documentación.

Comerciante minorista: se aplicó la DCC automáticamente a la transacción después de que el titular de la tarjeta introdujera su código PIN o porque el comerciante eligió la DCC en nombre del titular de la tarjeta.

Comercio electrónico: se aplicó la DCC a una transacción *online* porque la opción de renunciar no era clara o no existía.

Servicio de gestión de DCC

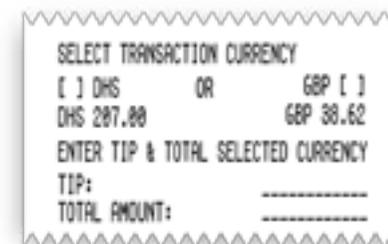
Hotel: un hotel ofreció DCC a un cliente por medio de una nota que ofrecía la opción de elegir pagar en la divisa local o la divisa de facturación del titular de la tarjeta. Sin embargo, se pidió al titular de la tarjeta que indicara su elección con una «X» o una «√». A continuación, el comerciante decidió no respetar la elección del cliente y, en su lugar, prestó un «servicio de gestión de DCC» (es decir, DCC a escondidas).

Mastercard se toma muy en serio este tipo de reclamaciones. Siempre que se recibe una reclamación el equipo de cumplimiento de DCC de Mastercard investiga el caso y, acto seguido, informa al adquirente de sus resultados. Si procede, se pedirá al adquirente que tome medidas para solucionar la reclamación. Generalmente, el plan corrector acordado se aplica eficaz y rápidamente.

Una vez que se haya recibido la confirmación por parte del adquirente de que el comerciante y/o operador de ATM a quien se dirigía la reclamación se ha encargado del problema, el auditor volverá a inspeccionar al comerciante y/o el ATM para asegurar que ahora cumple totalmente las normas sobre DCC de Mastercard.

Derecho de impugnación de los titulares de tarjetas

Si un titular de tarjeta se queja de que no se le dio a elegir en una transacción de DCC, el emisor tiene el derecho de devolución de cargos frente al adquirente. Para obtener más información sobre este asunto, consulte la sección *Point-of-Interaction Error* (Errores en el punto de interacción) en el capítulo *Dual Message System Chargebacks* (Devolución de cargos del sistema de doble mensaje) en la Guía de devolución de cargos. Descárguese la versión más reciente de la [Guía de devolución de cargos](#)



4

BUENAS PRÁCTICAS

INFORMACIÓN OBLIGATORIA

COMERCIANTE (POS)

*ATM Y TERMINALES DE POS SIN
SUPERVISIÓN HOTELES*

*ALQUILER DE VEHÍCULOS FORMACIÓN
PARA COMERCIANTES*

4 BUENAS PRÁCTICAS

A continuación se presenta una selección de ejemplos de buenas prácticas para ayudar a que la DCC funcione sin problemas y con éxito.

Información obligatoria

Se debe informar de forma clara al titular de la tarjeta de que tiene el derecho de elegir la divisa en la que quiere completar la transacción.

También se debe informar de forma clara al titular de la tarjeta de lo siguiente:

- Importe de la transacción en la divisa local.
- Importe de la transacción en la divisa de facturación.
- Tipo de cambio de divisas que se aplicará en caso de que la transacción se complete en la divisa de facturación.
- El comerciante debe respetar la elección del titular de la tarjeta.

Comerciante (POS)

Transacciones «con presencia de tarjetas»

Los comerciantes que ofrecen DCC deben ofrecer al titular de la tarjeta la opción de elegir las divisas e indicar el importe tanto en la divisa local como en la de facturación, además del tipo de cambio que se utilizará para completar la conversión de divisas. Esta información debería aparecer tanto en el terminal como en el recibo.



Transacciones «sin presencia de tarjetas»

El comerciante también debe indicar claramente:

- El importe de la transacción en la divisa local.
- El importe de la transacción convertido a la divisa de facturación del titular de la tarjeta.
- El símbolo de la divisa o código de cada uno.
- El tipo de cambio.
- Además, es una buena práctica que se informe claramente de que podrían haber cargos incluidos en la transacción (comisión, IVA, etc.).
- El precio total, incluidos los cargos anteriores.

4 BUENAS PRÁCTICAS

ATM y terminales de POS sin supervisión

Los mensajes de pantalla en los terminales de ATM o POS sin supervisión deberían pedir al titular de la tarjeta que seleccione una de las dos opciones de divisas indicadas expresamente, no solo mediante Sí o NO.

El hecho de ofrecer solo la opción de Sí o NO es una elección indirecta, por lo que está prohibido. Otros medios indirectos (como el uso de los colores rojo y verde) no deben utilizarse para influir en la elección del titular de la tarjeta y también están prohibidos.



Cada mensaje de pantalla en un ATM o un terminal de POS sin supervisión que ofrezca DCC debe incluir:

- Un mensaje claro advirtiendo al titular de la tarjeta de la opción de completar la transacción en la divisa local o la divisa de facturación del titular de la tarjeta.
- El importe de reintegro de efectivo solicitado indicado tanto en la divisa local como en la divisa de facturación del titular de la tarjeta.
- El tipo de cambio que se aplicará en caso de que la transacción se complete en la divisa de facturación del titular de la tarjeta.
- Cualquier otro cargo que se añada a la transacción y la razón por la que se aplica.

Antes de pedir al titular de la tarjeta que seleccione la divisa en la que quiere completar su transacción, el terminal debe mostrar claramente el siguiente texto, literalmente:

Asegúrese de que entiende los costes de la conversión de divisas, puesto que estos pueden ser diferentes en función de si elige su divisa de facturación o la divisa de transacción.

4 BUENAS PRÁCTICAS

Buenas prácticas para transacciones autorizadas previamente

Hoteles

En una transacción de pago de salida del hotel exprés debe haber un acuerdo previo y documentado por parte del titular de la tarjeta que indique que ha aceptado la oferta de DCC.

El acuerdo debería contener la información siguiente:

- La divisa para la determinación de precios específica del comerciante en la que se efectuará la transacción.
- El total con todos los cargos incluidos (comisión, IVA, etc.) que se aplicará a la transacción de DCC.
- Una declaración del titular de la tarjeta que indique que entiende que se efectuará la DCC y que el tipo de cambio se determinará en la fecha de procesamiento de la transacción (autorización final) sin consulta posterior, pero que este tiene el derecho de cambiar de opinión y renunciar a la DCC, en cuyo caso no se producirá el pago exprés.
- El reconocimiento de que se ha ofrecido al titular de la tarjeta la opción de elegir las divisas, incluida la divisa local del comerciante.

El importe total que se facturará no puede exceder el importe de la autorización previa.

Alquiler de vehículos

Cualquier cliente que alquile un vehículo en una empresa de alquiler de vehículos que ofrece DCC debe poder elegir la divisa de facturación. Las empresas de alquiler de vehículos, igual que todos los comerciantes, no deben seleccionar automáticamente un método de conversión de divisas por defecto. En su lugar, el agente comercial de la empresa de alquiler debe preguntar al cliente si desea que se le facture en la divisa local o en su divisa de facturación.

También se debe informar de forma clara al titular de la tarjeta de lo siguiente:

- Importe de la transacción en la divisa local.
- Importe de la transacción en la divisa de facturación.
- Tipo de cambio de divisas que se aplicará en caso de que la transacción se complete en la divisa de facturación.

No obstante, si el cliente forma parte de un «programa de cliente preferente» (o si no tiene interacción con el agente comercial de la empresa de alquiler en el momento de devolver el vehículo), se le debería proporcionar una notificación que indique la divisa en la que se le facturará. Esta divisa y el tipo de cambio deberían ser los que se acordaron en el momento de recogida del vehículo.

Si el titular de la tarjeta no responde a esta notificación, la empresa de alquiler de vehículos deberá utilizar la divisa local para la transacción.

4 BUENAS PRÁCTICAS

Formación para comerciantes

Es importante que los comerciantes que son nuevos en la DCC entiendan los principios fundamentales de ofrecer una opción de elección clara y de transparencia, p. ej., que el titular de la tarjeta sea plenamente consciente de que puede elegir, del importe de la transacción en las dos divisas y del tipo de cambio.

Para ello, Mastercard espera que los adquirentes:

- Aseguren que los nuevos comerciantes que empiezan a ofrecer DCC entiendan los requisitos (y los aplique sistemáticamente).
- Aseguren que el personal de los comerciantes de DCC existentes se mantengan al día respecto a los requisitos.
- Pongan en práctica un programa de capacitación de formadores para los comerciantes con mucha rotación de personal (hoteles, restaurantes, supermercados, etc.) para asegurar la continuidad en el intercambio de conocimientos.





5

ESTUDIOS DE CASOS

CASO 1: BANCO ABC

CASO 2: RECLAMACIÓN DE TITULAR DE TARJETA



5 ESTUDIOS DE CASOS

Caso 1: Banco ABC

Hace dos años, mientras viajaba, David se encontró que le ofrecían DCC en varios de los países que visitaba. En uno de los países en particular, David pensó que la opción de DCC se le ofrecía generalmente de forma muy clara y visible. Esto lo achacó a que los comerciantes con los que realizaba las transacciones le mostraban «notas informativas» o «presupuestos» (es decir, recibos generados por los terminales de los comerciantes que mostraban la divisa local y de facturación, así como el tipo de cambio). Esto le permitió tomar decisiones fundamentadas y con confianza.

David quedó impresionado con una solución que superaba la barrera lingüística. Sin embargo, cuando volvió al mismo país el año pasado, se decepcionó al ver que algunos comerciantes se «olvidaban» de ofrecerle la opción de elegir la DCC o de mostrarle una nota previa.

La clave de las buenas prácticas es asegurar que se evita al comerciante que se «salta» los pasos en cualquier transacción que ofrece DCC como opción. Los comerciantes del banco ABC tenían una excelente puntuación en sus auditorías hace dos años, principalmente porque los comerciantes siempre proporcionaban notas informativas a los titulares de tarjetas. Lamentablemente, este estándar descendió a una puntuación baja el año siguiente, simplemente porque los comerciantes dejaron de seguir las directrices de sus bancos.

Como resultado, el equipo de cumplimiento de DCC de Mastercard intervino y, después de debatirlo con el banco ABC, estableció un plan de acción centrado en la impartición de formación de reciclaje por parte del banco a sus comerciantes. Después de haber impartido esta formación,



el banco ABC pudo obtener nuevamente una puntuación alta en la comprobación posterior.

El hecho de ofrecer al titular de la tarjeta la opción clara de elegir DCC (mediante una nota informativa o simplemente mostrando en la pantalla toda la **información obligatori**) es un requisito fundamental de la legislación vigente y las Normas de Mastercard. Evidentemente, este proceso requiere que se instale un software apropiado que permita ofrecer DCC correctamente y evitar cualquier posibilidad de que el comerciante se salte los pasos. También es esencial eliminar las barreras lingüísticas asegurando que todos los mensajes en pantalla son claros y completos para evitar cualquier ambigüedad para el titular de la tarjeta respecto a qué se le ofrece.



5 ESTUDIOS DE CASOS

Caso2 : reclamación de titular de tarjeta

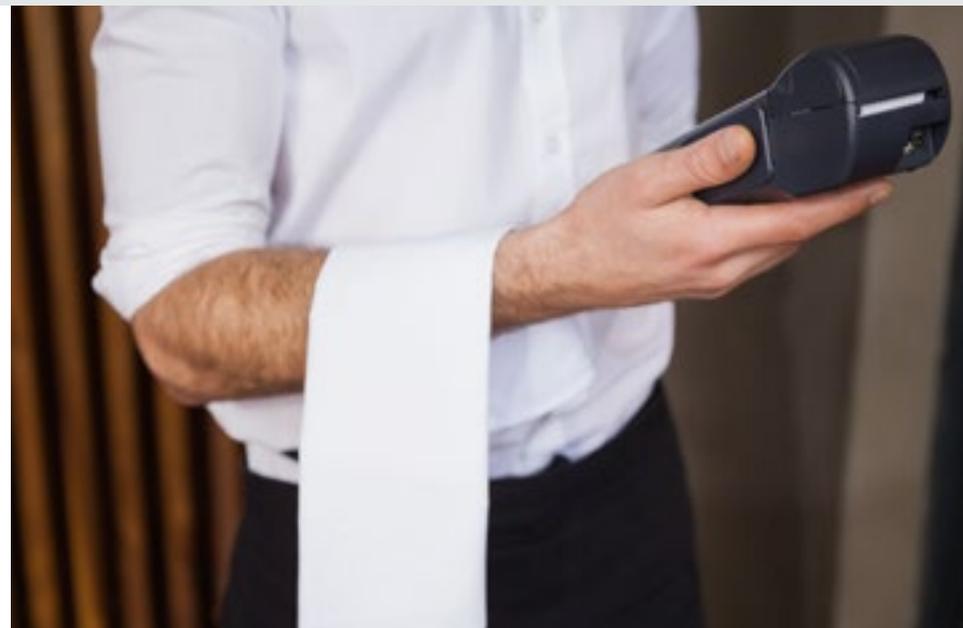
Cuando visité Barcelona el mes pasado fui a cenar a un restaurante cerca del puerto con vistas a la ciudad. Cuando terminé de comer, pedí la cuenta e informé al camarero que pagaría con tarjeta. Cuando volvió con un dispositivo de POS portátil, le entregué mi tarjeta emitida en Reino Unido (libras esterlinas - GBP) que insertó en el terminal.

A continuación, me dio el terminal y me pidió que introdujera mi PIN. Después de realizar lo que me pedía, le devolví el terminal al camarero y, en ese momento, pulsó algunas otras teclas antes de entregarme una copia de mi recibo.

Para mi sorpresa, me di cuenta de que el importe que había cargado estaba en libras esterlinas y no en euros. Le pregunté al camarero por qué había sucedido esto, ¡pero parecía que había dejado de entender inglés! Cuando le pedí que anulará la transacción, me informó de que no sabía cómo hacerlo. Me puse furioso a) por no haber tenido la opción de elegir y b) porque el camarero no supiera cancelar la transacción.

El titular de la tarjeta nos informó de esta reclamación en particular, pero es un ejemplo típico de los problemas que nos encontramos al realizar las auditorías de los comerciantes.

En este ejemplo, la opción de elegir la divisa se ofreció en el terminal, pero después de haber introducido el PIN, y la opción no se transmitió al titular de la tarjeta. Evidentemente, este no es el procedimiento correcto y no cumple la legislación vigente ni las Normas de Mastercard.



La opción de elegir la conversión de divisas debería ofrecerse al titular de la tarjeta siempre antes de introducir su PIN. El PIN del titular de la tarjeta confirma y aprueba la transacción que se efectuará y, por consiguiente, debería ser siempre el último paso de la transacción.

Es una buena práctica que una **pantalla de terminal de POS** indique claramente la opción de DCC antes de que el titular de la tarjeta introduzca su PIN y que, a continuación, le pida que elija la divisa local o su divisa de facturación para la transacción. Esto evita cualquier confusión o decepción por parte del titular de la tarjeta.





6

CÓMO REGISTRARSE

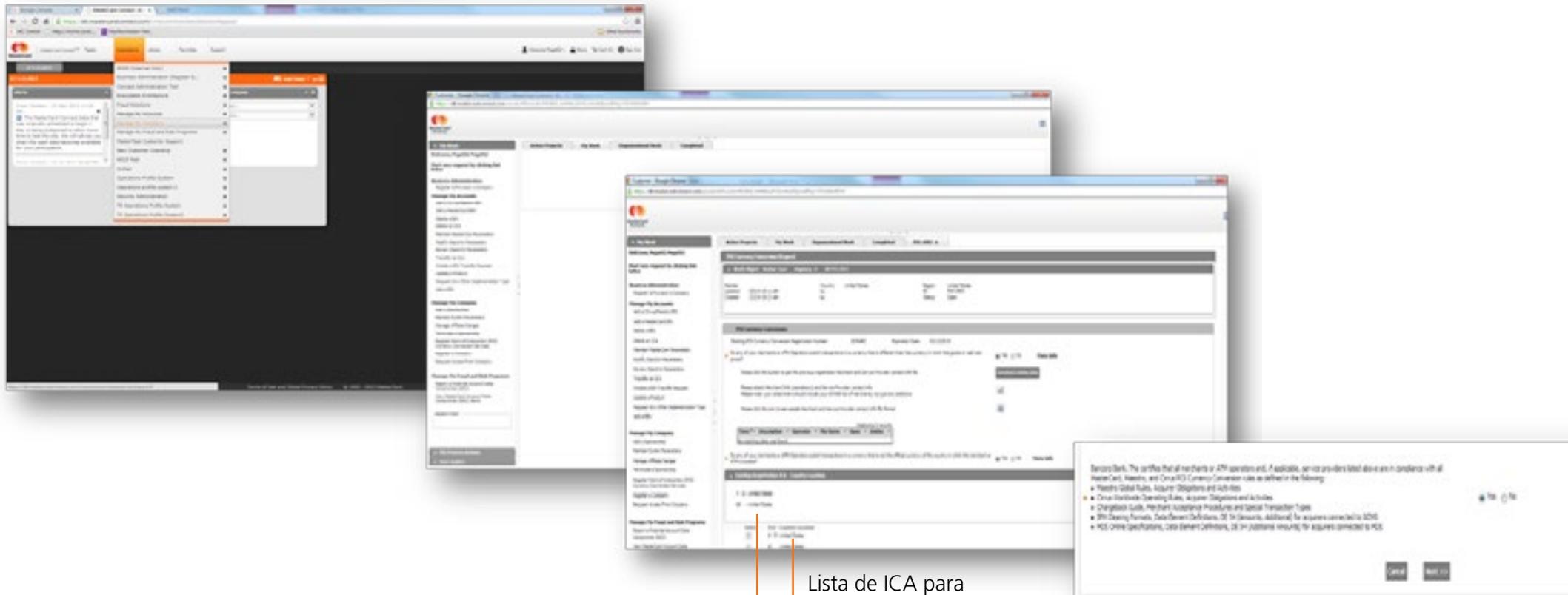
El registro se realiza mediante la conexión a Mastercard Connect™, a través de la aplicación «**Manage My Company**» (Gestionar mi empresa).

Tómese unos minutos para ver este vídeo (una demostración paso a paso de cómo funciona la herramienta de registro online).

[REPRODUCIR VÍDEO](#) 



6 CÓMO REGISTRARSE



Lista de ICA registradas

Lista de ICA para seleccionar si ofrecen DCC



7

REFERENCIAS

AQUÍ ENCONTRARÁ LA INFORMACIÓN
MÁS RECIENTE SOBRE LAS NORMAS
DE MASTERCARD ONLINE





8

PREGUNTAS FRECUENTES



PARA
ADQUIRENTES



PARA
COMERCIANTES



PARA
EMISORES



8 PREGUNTAS FRECUENTES



Para adquirentes

Proceso de registro

¿CUÁNDO Y DÓNDE REGISTRO MI ICA (ASOCIACIÓN DE TARJETAS INTERBANCARIAS)?

- ✓ Los adquirentes deben registrar todas las ICA que utilizan para ofrecer DCC en la herramienta de registro (mediante Mastercard Connect™) y responder con exactitud a todas las preguntas. El registro se renueva anualmente. Además, cualquier nueva ICA debería registrarse en cuanto empieza a ofrecer DCC.

¿NECESITO FACILITAR UNA LISTA DE LAS UBICACIONES DE MIS COMERCIANTES Y ATM?

- ✓ No. No hay necesidad de facilitar las ubicaciones de sus comerciantes/ATM. Sin embargo, si utiliza un proveedor de servicios de DCC, tendrá que cargar sus datos en Mastercard Connect™.

ESTOY SIGUIENDO LAS INSTRUCCIONES PARA REGISTRAR MI ICA, PERO EN «MANAGE MY COMPANY» (GESTIONAR MI EMPRESA) NO ENCUENTRO LA OPCIÓN DE «REGISTER POINT OF INTERACTION (POI)» (REGISTRAR PUNTO DE INTERACCIÓN).

- ✓ Esto puede deberse a que todavía no ha solicitado el servicio, por lo que no tiene acceso a él. Para corregir esta situación, vaya a «Store» (Guardar) en Mastercard Connect™. Busque «Manage My Company» (Gestionar mi empresa) y añada «Register Point of Interaction (POI) Currency Conversion Services» (Registrar punto de interacción [POI] servicios de conversión de divisas).

¿DÓNDE PUEDO ENCONTRAR EL ARCHIVO PARA FACILITAR LA INFORMACIÓN QUE DEBO APORTAR SOBRE MIS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE DCC?

- ✓ El archivo se encuentra en la herramienta de registro de POI. Solo tiene que responder «sí» cuando se le pregunte si tiene un proveedor de servicios.



8 PREGUNTAS FRECUENTES



Para adquirentes

Mensajes de compensación

COMO ADQUIRENTE, ¿HAY ALGÚN ELEMENTO DE DATOS OBLIGATORIO QUE SE DEBA FACILITAR A MASTERCARD TANTO EN LA AUTORIZACIÓN COMO EN EL MENSAJE DE COMPENSACIÓN?

- ✓ En el mensaje de compensación, el elemento de datos Data Element [DE] 54 debe rellenarse con el importe original y la divisa, además de un indicador que señale si se trata de una transacción de DCC o no (la «marca DCC»). En el entorno de doble mensaje, no hay marcas en el mensaje de autorización.

Pantalla de ATM

¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS DE LAS PANTALLAS DE ATM CUANDO OFRECEN DCC?

- ✓ Cada mensaje de pantalla en un terminal de ATM que ofrezca DCC debe incluir:
 - Un mensaje claro advirtiendo al titular de la tarjeta de la opción de completar la transacción en la divisa local o la divisa de facturación del titular de la tarjeta.
 - El importe de reintegro de efectivo solicitado indicado tanto en la divisa local como en la divisa de facturación del titular de la tarjeta.
 - El tipo de cambio de divisas que se aplicará en caso de que la transacción se complete en la divisa de facturación del titular de la tarjeta.
 - Cualquier otro cargo que se añada a la transacción y la razón por la que se aplica.

Antes de pedir al titular de la tarjeta que seleccione la divisa en la que quiere completar su transacción, el terminal debe mostrar claramente el siguiente texto, literalmente:

Asegúrese de que entiende los costes de la conversión de divisas, puesto que estos pueden ser diferentes en función de si elige su divisa de facturación o la divisa de transacción.

Consulte la sección de DCC del Apéndice F de las Normas de procesamiento de transacciones.

¿QUÉ MANUAL Y SECCIÓN INDICA QUE EL TEXTO INFORMATIVO DEBE MOSTRARSE TAMBIÉN EN LA PANTALLA DEL ATMA Y EN EL RECIBO DE LA TRANSACCIÓN?

- ✓ Consulte la norma 3.4. de la POI Currency Conversion (Conversión de divisas en el POI) de las Normas de procesamiento de transacciones.

Descárguese la versión más reciente de las [Normas de procesamiento de transacciones](#).



8 PREGUNTAS FRECUENTES



Para adquirentes

Recibo de ATM

¿ES UN REQUISITO DE MASTERCARD IMPRIMIR UN RECIBO PARA UNA TRANSACCIÓN DE DCC EN UN ATM?

- ✓ Sí. Únicamente se permite el reintegro de efectivo sin un recibo impreso en un terminal de ATM en caso de que el dispositivo no disponga de papel. No obstante, antes de que se efectúe la transacción, debería avisarse al titular de la tarjeta que el recibo impreso no está disponible.

Marco del programa de recompensas en función del rendimiento

¿QUE CRITERIOS DEBEN CUMPLIRSE PARA PODER BENEFICIARSE DEL PROGRAMA DE RECOMENSAS EN FUNCIÓN DEL RENDIMIENTO?

- ✓ Los adquirentes deben registrar todas las ICA que utilizan para ofrecer DCC en la herramienta de registro (mediante Mastercard Connect™) y renovar el registro anualmente, así como responder con exactitud a todas las preguntas que se les formulen.
- ✓ Las transacciones de DCC deben cumplir las Normas de Mastercard. Mastercard (mediante una organización de «compradores anónimos» externa) dirigirá amplias campañas de auditoría en las ubicaciones de los comerciantes y ATM por toda Europa para asegurar que todas las transacciones cumplen las normas y regulaciones. Las ubicaciones de las que Mastercard reciba una reclamación de un titular de tarjeta siempre serán investigadas.

Para que se considere aprobada, los adquirentes deben principalmente (pero no exclusivamente): ofrecer transparencia respecto a la opción disponible que tiene el titular de la tarjeta de elegir la divisa; asegurar que la opción de DCC no sea el método de conversión por defecto; ofrecer información en la pantalla clara y visible según las Normas de Mastercard; haber marcado cualquier campo DE54 en las transacciones de DCC.

Se exige a los adquirentes que propongan un plan corrector para los casos de no cumplimiento que se les ha comunicado. Este plan debe acordarse con el equipo de cumplimiento de DCC de Mastercard. El criterio solo se considerará un éxito una vez que se hayan aplicado estas medidas y una segunda auditoría confirme que han funcionado.

¿EL PROGRAMA EUROPEO DE CUMPLIMIENTO DE DCC MEJORADO ES SOLO PARA POS?

- ✓ No. El objetivo del programa europeo de cumplimiento de DCC mejorado es mejorar el cumplimiento de los adquirentes de las Normas de Mastercard cuando ofrezcan DCC en cualquier punto de interacción (ATM, comercio electrónico, etc.). El objetivo final es mejorar las experiencias de los titulares de tarjeta con la DCC, por lo que el programa no se centra únicamente en las transacciones en POS.



8 PREGUNTAS FRECUENTES



Para adquirentes

Consentimiento

ME GUSTARÍA EMPEZAR A OFRECER DCC, ¿QUÉ DEBO HACER?

- ✓ Un adquirente que tiene planeado adquirir transacciones en las que se efectúe la Conversión dinámica de divisas primero debe registrar su ICA en Mastercard.
- ✓ El registro es sencillo, solo tiene que conectarse a Mastercard Connect™ y seleccionar «Manage My Company» (Gestionar mi empresa) y, a continuación, «Register Point-of-Interaction (POI) Currency Conversion Services» (Registrar punto de interacción [POI] servicios de conversión de divisas).
- ✓ También tienen que cumplir todos los estándares definidos en el manual de procesamiento de transacciones, en la sección de conversión de divisas en el POI, y los requisitos según el Performance Rewards Framework Europe Region Operations Bulletin No. 1, 2 January 2013 (Boletín n.º 1-2 de enero de 2013 de Operaciones de Europa en el marco de recompensas en función del rendimiento).
- ✓ Como la DCC no es un producto de Mastercard, no contamos con ningún proceso de certificación. No obstante, en Mastercard tenemos normas de DCC y el Programa europeo de cumplimiento de DCC mejorado. Este último tiene como objetivo asegurar que los servicios de DCC se ofrecen de conformidad con la legislación vigente y las Normas de Mastercard y, en definitiva, infundir confianza al titular de la tarjeta en el servicio.
- ✓ Siempre estamos disponibles para ayudar a nuestros clientes compradores a entender las normas y a despejar cualquier pregunta o duda que tengan.



8 PREGUNTAS FRECUENTES



Para adquirentes

Auditorías del mercado

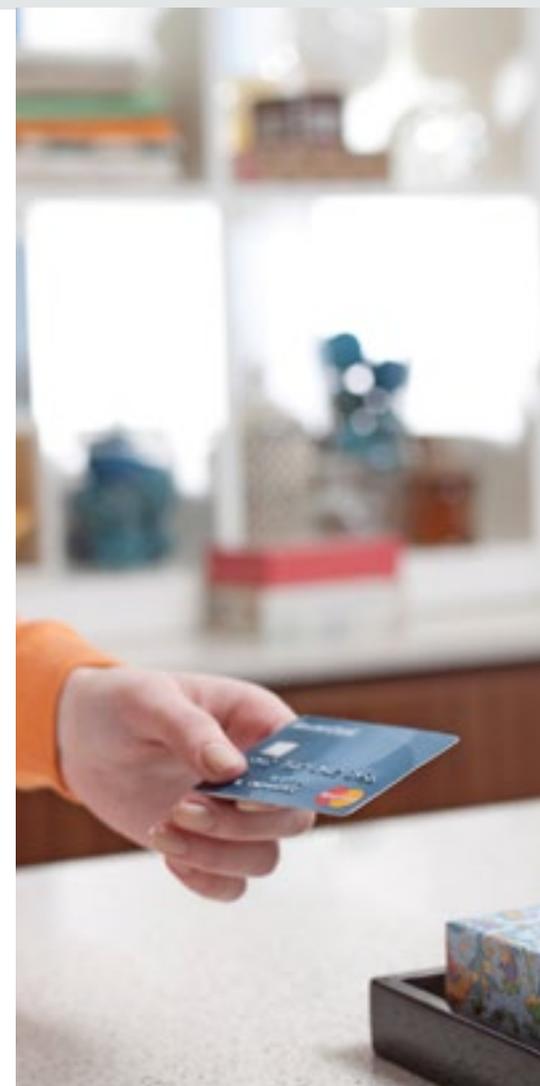
SÍ UN ADQUIRENTE CON COMERCIANTES EN EL ESPACIO SEPA NO HA APROBADO LA AUDITORÍA DE UNA COMPRA ANÓNIMA, ¿SE EXPULSA AUTOMÁTICAMENTE DE LA RECOMPENSA EN FUNCIÓN DEL RENDIMIENTO EUROPEA?

- ✓ No. El objetivo de la compra anónima es detectar las áreas de no cumplimiento para que puedan corregirse. El comerciante/ATM en cuestión deberá aplicar con éxito el plan de acción que el adquirente ha acordado con el equipo de cumplimiento de DCC de Mastercard dentro del plazo estipulado. Una vez que el auditor haya vuelto a evaluar el comerciante/ATM, Mastercard decidirá, basándose en los resultados de la comprobación posterior, si el adquirente cumple los requisitos para un reembolso.

Autorización previa

SI EL TITULAR DE LA TARJETA ELIGE DCC EN EL MOMENTO DE LA AUTORIZACIÓN PREVIA (P. EJ., AL REGISTRARSE EN UN HOTEL) Y ACEPTA LA DCC QUE SE LE OFRECE EN ESE MOMENTO, EN EL MOMENTO DE COMPLETAR (P. EJ., EL PAGO DE SALIDA DEL HOTEL) O EN CASO DE OTRA AUTORIZACIÓN PREVIA, ¿DEBERÍAMOS OFRECERLE LA OPCIÓN DE ELEGIR ENTRE LA DIVISA LOCAL Y LA DIVISA DE DCC NUEVAMENTE O ES ACEPTABLE UTILIZAR LA DIVISA DE DCC?

- ✓ No hay necesidad de dar la opción de elegir nuevamente; no obstante, debería proporcionar al titular de la tarjeta la siguiente información:
 - El tipo de cambio aplicado en la transacción.
 - El importe de la autorización final expresado en la divisa local y la divisa de facturación del titular de la tarjeta.
 - La opción de renunciar a la DCC.
- ✓ Sin embargo, si alguna de las condiciones anteriores no se cumple, el titular de la tarjeta tendrá que volver a elegir de nuevo.



8 PREGUNTAS FRECUENTES



Para comerciantes

¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE LA INTERACCIÓN CON EL COMERCIANTE Y LA ELECCIÓN?

- ✓ La interacción con el comerciante implica que el comerciante (o terminal) informen al titular de la tarjeta de forma clara y nítida de que pueden elegir una divisa. La elección se da cuando el comerciante recibe (y respeta) la elección por la que ha optado el titular de la tarjeta.

¿CUÁNDO DEBERÍA OFRECER UN COMERCIANTE AL TITULAR DE LA TARJETA LA OPCIÓN DE ELEGIR LA DIVISA?

- ✓ **Antes** de enviar la autorización o autorización previa para la transacción.

¿QUÉ ES LA DCC AUTOMÁTICA?

- ✓ La DCC automática es cuando un comerciante tramita la DCC y envía la autorización o autorización previa sin informar ni pedir el consentimiento del titular de la tarjeta. **La DCC automática está terminantemente prohibida según la legislación vigente y las Normas de Mastercard.** Un comerciante o terminal debería proporcionar siempre la opción de elegir al titular de la tarjeta.



8 PREGUNTAS FRECUENTES



Para emisores

UN TITULAR DE TARJETA NOS HA INFORMADO DE QUE UNA TRANSACCIÓN DE COMPRA SE HA CONVERTIDO DINÁMICAMENTE SIN SU CONOCIMIENTO NI CONSENTIMIENTO. ¿QUÉ PODEMOS HACER?

- ✓ Si el titular de la tarjeta informa al emisor que una transacción se ha convertido sin su consentimiento, el emisor puede iniciar una devolución de cargos con el código de razón pertinente. Consulte la sección de errores del punto de interacción en el capítulo de devolución de cargos del sistema de doble mensaje en la Guía de devolución de cargos.
- ✓ El emisor también puede facilitar a Mastercard, **mediante un canal de comunicación seguro** (no por correo electrónico), el número de tarjeta de 16 dígitos, el nombre y la ubicación del comerciante, así como una copia del recibo para investigar más detenidamente al adquirente.

EL COMERCIANTE HA CONVERTIDO UNA TRANSACCIÓN EN UNA DIVISA QUE NO ES LA DIVISA DE FACTURACIÓN DEL TITULAR DE LA TARJETA. ¿QUÉ DEBERÍAMOS HACER?

- ✓ El emisor puede iniciar una devolución de cargos con el código de razón pertinente, (consulte la sección de errores del punto de interacción en el capítulo de devolución de cargos del sistema de doble mensaje en la Guía de devolución de cargos). De nuevo, si se facilita a Mastercard, mediante un canal de comunicación seguro (no por correo electrónico), el número de tarjeta de 16 dígitos, el nombre y la ubicación del comerciante, así como una copia del recibo, se podrá investigar al adquirente.

Descárguese la versión más reciente de la [Guía de devolución de cargos](#).





9

GLOSARIO



9 GLOSARIO

DCC	Dynamic Currency Conversion (Conversión dinámica de divisas)	El proceso en el que un comerciante convierte el importe de la transacción de la divisa del comerciante a la divisa del titular de la tarjeta.
ICA	Interbank Card Association (Asociación de tarjetas interbancarias)	El nombre original de Mastercard. Se asigna un número ICA a cada institución de clientes de Mastercard y se utiliza como identificador único.
ATM	Automated Teller Machine (Cajero automático)	Un dispositivo para retirar efectivo sin supervisión que funciona con tarjetas.
POS	Point of Sale (Punto de venta)	Un terminal con supervisión o sin supervisión dentro o en las instalaciones de un comerciante que permite al titular de la tarjeta efectuar una transacción por la compra de productos o servicios con una tarjeta y/o un dispositivo de acceso de conformidad con la seguridad del terminal del punto de venta y otros estándares vigentes.
POI	Point of Interaction (Punto de interacción)	Término que se utiliza para describir el punto donde entran en contacto la tarjeta y el «terminal» (terminal de POS, PC, etc.).
POI CC	Point of Interaction Currency Conversion (Conversión de divisas en el punto de interacción)	Término de Mastercard para referirse a DCC (véase más arriba), puesto que la DCC puede producirse en diferentes puntos de interacción.
CVM	Cardholder Verification Method (Método de verificación del titular)	Los medios que se utilizan para verificar al titular de la tarjeta, p. ej., con un PIN o firma. Un límite CVM es el límite por debajo del cual no se necesita verificación del titular para autorizar la transacción, p. ej., transacciones sin contacto.
PSD	Payment Service Directive (Directiva sobre servicios de pago)	El fundamento jurídico para la creación de un mercado único en toda la UE para los pagos. El PSD tiene como objetivo establecer un conjunto de normas completo y moderno que pueda aplicarse a todos los servicios de pago de la Unión Europea.
SEPA	Single Euro Payment Area (Espacio único de pago en euros)	La iniciativa de la UE de crear un espacio en el que todos los pagos en euros entre países de la zona del euro se consideren nacionales (y ya no sean transfronterizos).
VAT	Value Added Tax (IVA, impuesto sobre el valor añadido)	El VAT (IVA en España) o el impuesto sobre el valor añadido es un tipo de impuesto al consumo en Europa, Japón y muchos otros países. Se aplica a un producto cuando se añade valor en la etapa de producción y en la venta final.





Especialistas en ofrecer pagos seguros, sencillos e inteligentes.