

GUIDA ALLA DCC - CONVERSIONE DINAMICA DI VALUTA

LO FACCIAMO BENE PER FAR BENE AI NOSTRI CLIENTI



Per pagamenti sicuri, semplici e smart.

PANORAMICA

Lavoriamo insieme per:

- ✓ sostenere il valore del brand Mastercard come circuito preferenziale per i pagamenti di clienti business, consumer e merchant e agire con integrità finanziaria e nel rispetto degli standard e delle normative vigenti.
- ✓ attuare rigorose pratiche di gestione delle frodi a garanzia di transazioni sicure è fondamentale.
- ✓ fare in modo che Mastercard e i suoi clienti promuovano le migliori tecnologie e pratiche di mercato per garantire la sicurezza delle transazioni.
- ✓ gestire sistemi e programmi per supportare l'interoperabilità: la capacità di processare transazioni a livello sia globale che locale è una delle principali caratteristiche della rete Mastercard.

Le informazioni contenute nel presente documento sono fornite nell'interesse dei clienti Mastercard attuali e futuri. Il presente documento non contiene Standard (nelle more in cui "Standard" viene definito nelle Mastercard Rules) né modifica in alcun modo alcuno degli Standard. In caso di discrepanza fra le informazioni riportate nel presente documento e gli Standard, saranno questi ultimi a prevalere. Le informazioni riportate nel presente documento non possono essere accreditate per alcuno scopo legale, sia esso statutario, normativo, contrattuale o di qualunque altra natura. Mastercard non riconosce alcuna garanzia, né si assume alcuna responsabilità, di qualunque natura, in relazione a, o derivante dall'utilizzo di o dall'affidamento su qualunque informazione qui riportata. Chiunque utilizzi o si affidi alle informazioni riportate nel presente documento lo fa a proprio esclusivo rischio.

INDICE

1

INFORMAZIONI SU QUESTA GUIDA P4

2

DCC - CONVERSIONE DINAMICA DI VALUTA P6

DESCRIZIONE E PRINCIPI

REQUISITI DI BASE SECONDO LE MASTERCARD RULES

TRANSAZIONI "CARD PRESENT" – ATM E POS

TRANSAZIONI "CARD NOT PRESENT" – ECOMMERCE E MOBILE

3

COMPLIANCE P14

IL PROGRAMMA EUROPEO DI REGOLAMENTAZIONE

E ATTUAZIONE DELLA DCC

PROGRAMMA DI INCENTIVAZIONE SULLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO OFFERTO

1 Registrazione

2 Requisiti di sistema – Identificazione della transazione DCC

3 Auditing e monitoraggio del mercato

4 Implementazione efficace di eventuali piani correttivi

RECLAMI DEI TITOLARI DI CARTE

DIRITTO DI CONTESTAZIONE DEL TITOLARE

4

BEST PRACTICE P19

INFORMAZIONI OBBLIGATORIE

ESERCENTE (POS)

ATM E TERMINALI POS NON PRESIDATI

HOTEL

NOLEGGIO AUTO

FORMAZIONE ESERCENTI

5

CASE STUDY P24

6

COME REGISTRARSI P27

7

RIFERIMENTI P29

MASTERCARD RULES E REGOLE SUL

PROCESSING DELLE TRANSAZIONI

8

DOMANDE FREQUENTI P30

PER GLI ACQUIRER

PER GLI ESERCENTI

PER GLI ISSUER

9

GLOSSARIO P38



1

INFORMAZIONI SU QUESTA GUIDA

*TUTTE LE SEZIONI DELLA GUIDA SONO
PRONTE PER LA STAMPA, O I CONTENUTI
POSSONO, SE NECESSARIO, ESSERE COPIATI
E INCOLLATI*



1 INFORMAZIONI SU QUESTA GUIDA

Benvenuti nella guida alla DCC (Dynamic Currency Conversion ovvero Conversione Dinamica di Valuta): come eseguire correttamente la DCC nel rispetto delle Mastercard Rules.

La DCC è un servizio fornito agli Acquirer e agli Esercenti che offre ai Titolari di carta la possibilità di pagare nella propria valuta anche in caso di transazione all'estero. Questo richiede trasparenza: ovvero al titolare devono essere illustrate tutte le informazioni sulla DCC per permettergli di accettare o rifiutare il servizio offerto.

Mastercard ha realizzato questa guida proprio per permettere a Provider, Acquirer e Esercenti di comprendere le regole, la normativa e gli standard che regolamentano questo servizio e per chiarire quali passi debbano intraprendere per essere conformi alle normative UE e nazionali in materia, oltre alle Mastercard Rules.

Questa guida è pensata per voi, per la vostra formazione o come strumento a supporto della formazione di altri, per essere certi che l'offerta del servizio di DCC sia sempre conforme alla vigente normativa e alle Mastercard Rules, per offrire sempre il miglior servizio ai nostri clienti Titolari di carte.

Per navigare, fate semplicemente clic su una delle schede in basso.

INFORMAZIONI SU
QUESTA GUIDA

CONVERSIONE DINAMICA
DI VALUTA (DCC)

COMPLIANCE

BEST
PRACTICE

CASE
STUDY

COME
REGISTRARSI

RIFERIMENTI

DOMANDE
FREQUENTI

GLOSSARIO



2

DCC- CONVERSIONE DINAMICA DI VALUTA

DESCRIZIONE E PRINCIPI

*REQUISITI DI BASE SECONDO
LE MASTERCARD RULES*

TRANSAZIONI "CARD PRESENT"

TRANSAZIONI "CARD NOT PRESENT"



2 DCC - CONVERSIONE DINAMICA DI VALUTA

Descrizione e principi

Che cos'è esattamente la DCC -Conversione Dinamica di Valuta?

La DCC è un servizio che può essere offerto da un Esercente o da un Acquirer che permette al Titolare di carta – quando si trova all'estero o effettua un pagamento in valuta locale – di scegliere se completare la transazione nella valuta locale o in quella propria.

Se il Titolare sceglie di concludere la transazione nella sua valuta, definita dall'Issuer, sarà addebitato utilizzando il tasso di cambio offerto dall'Acquirer dell'Esercente.

Nelle Mastercard Rules si fa riferimento alla DCC anche come POI CC- Conversione di valuta al Punto di Interazione (Point-of-Interaction Currency Conversion), dove il Point of Interaction è il punto in cui ha luogo la transazione, cioè l'ATM, l'ambiente online o il POS.

Sebbene la DCC non sia un servizio direttamente offerto dal circuito, Mastercard ha messo a punto un set di regole e di normative per gli eventuali

Provider, Acquirer o Esercenti che offrano DCC, insieme a un Programma di conformità per monitorare il rispetto di queste regole.

Le Mastercard Rules riflettono in generale gli obblighi imposti agli Istituti di pagamento in base alla PSD (Payment Services Directive - Direttiva sui servizi di pagamento) dell'Unione europea e dalla PSD2 (Direttiva sui servizi di pagamento revisionata). Essenzialmente, la conformità con le Mastercard Rules aiuterà anche Provider, Acquirer ed Esercenti che offrono il servizio DCC a rispettare i loro obblighi nei confronti della legislazione europea.

Queste regole sono state emanate per garantire che la procedura di conversione di valuta sia trasparente e per evitare confusione o insoddisfazione da parte dei Titolari di carta al momento del pagamento o del ricevimento dell'estratto conto.

La DCC è permessa in tutte quelle situazioni in cui il cliente ha **la possibilità di decidere in quale valuta effettuare il suo pagamento**, per esempio al POS, per acquisti online o all'ATM.

Tuttavia, la DCC non è applicabile nel caso di transazioni Contactless sotto soglia CVM (Cardholder Verification Method - Metodo di verifica del Titolare), in quanto snaturerebbe il Contactless come metodo di pagamento facile e veloce. Fanno eccezioni le transazioni autorizzate da PIN, eseguite nei paesi in cui sia possibile pagare, in modalità contactless, sopra soglia CVM. Nel caso di transazioni senza contatto con PIN, la DCC è consentita, e al titolare devono essere fornite tutte le informazioni obbligatorie (cioè valuta locale, valuta DCC, tasso di cambio).

(Si confronti il manuale Transaction Processing Rules, capitolo 4, e l'Appendix C della Chargeback Guide).



2 DCC- CONVERSIONE DINAMICA DI VALUTA

Requisiti di base secondo le Mastercard Rules

Un Acquirer o un Esercente possono offrire la DCC al punto di interazione quando l'offerta soddisfi tutti i seguenti requisiti:

Prima che il Titolare decida in quale valuta pagare e prima di inviare una richiesta di autorizzazione o di pre-autorizzazione* per la transazione, è essenziale che:

- a. Il Titolare sia informato verbalmente o tramite il terminale del suo diritto di scegliere la valuta in cui effettuare la transazione.
- b. Al Titolare siano riferite chiaramente tutte le seguenti informazioni:
 - L'importo della transazione in valuta locale
 - L'importo della transazione nella propria valuta
 - Il tasso di cambio che verrà applicato qualora il Titolare decida di portare a termine la transazione nella propria valuta.

Quando il Titolare di carta abbia deciso in quale valuta effettuare la transazione, L'Esercente deve rispettarne la scelta.

In caso di eventuali rimborsi, lo stesso metodo di conversione della valuta e lo stesso tasso di cambio usati per la transazione originale dovranno essere impiegati per il rimborso, quando i terminali e/o i dispositivi dell'esercente permettano la memorizzazione dei tassi.

L'Articolo 49 della PSD impone vari obblighi ai fornitori di DCC. Questi obblighi sono anche riflessi nella PSD2 (Articolo 59).

*Fare riferimento a "pre-autorizzazioni" nel capitolo Requisiti per autorizzazione e clearing (Authorization and Clearing Requirements) delle Transaction Processing Rules (Regole per l'elaborazione delle transazioni). Scaricate l'ultima versione delle [Transaction Processing Rules](#)



2 DCC- CONVERSIONE DINAMICA DI VALUTA

Transazioni “card present” – ATM e POS

I terminali ATM e POS che offrono la DCC devono proporre al Titolare la scelta delle valute disponibili. Devono anche riportare informazioni specifiche sulla transazione sia sul terminale che su eventuali ricevute.

Una volta che al Titolare sia stata chiaramente data la possibilità di completare la transazione nella valuta locale o in quella propria, il terminale dovrà chiedere al Titolare di scegliere una delle due opzioni.

Attenzione: non è sufficiente chiedere semplicemente al Titolare di scegliere fra SI e NO. La sola offerta di SI e NO come opzioni rappresenta un mezzo indiretto per influenzare la scelta del titolare ed è quindi vietata.

È inoltre vietato l'utilizzo di altri mezzi che potrebbero influenzare la scelta del Titolare (per esempio l'utilizzo dei colori rosso e verde).

Inoltre è buona prassi evidenziare chiaramente eventuali costi inclusi nella transazione (commissione, IVA, ecc.)



2 DCC- CONVERSIONE DINAMICA DI VALUTA

Terminali ATM

Quando la DCC è offerta presso un ATM, il terminale deve offrire al Titolare una chiara scelta fra le valute disponibili, e a video devono essere chiaramente visualizzate le seguenti informazioni:

Comunicazione al Titolare della possibilità di scelta fra valute convertibili

L'importo richiesto sia nella valuta locale che in quella del Titolare

Il tasso di cambio che verrà applicato se il Titolare sceglierà la DCC

I terminali ATM devono inoltre trasmettere a video la conferma di come il Titolare, al quale è stata offerta la possibilità di scegliere, abbia optato per la DCC e non per il servizio di conversione di valuta offerto dall'emittente della carta. Oltre a questo deve essere riportata, **letteralmente**, la seguente comunicazione:

"Assicuratevi di comprendere chiaramente i costi della conversione di valuta, poiché potrebbero differire in funzione della scelta di addebito della transazione nella propria valuta o nella valuta locale".



2 DCC- CONVERSIONE DINAMICA DI VALUTA

Ricevute delle transazioni ATM

Qualora sia stata scelta la DCC, dovrà essere fornita la ricevuta della transazione, riportante tutte le seguenti indicazioni:

- Importo totale della transazione in valuta locale
- Importo totale della transazione nella valuta convertita secondo la scelta del Titolare
- Il simbolo o il codice di entrambe le valute
- Il tasso di cambio applicato

La mancata emissione di ricevuta, al prelievo, presso un ATM è permessa solo nel caso in cui sia esaurita la carta. Tuttavia, prima dell'esecuzione della transazione, il Titolare deve essere informato della impossibilità ad emettere la ricevuta cartacea.



2 DCC- CONVERSIONE DINAMICA DI VALUTA

Terminali POS presidiati

Prima che il Titolare decida in quale valuta portare a termine la transazione e prima di inviare una richiesta di autorizzazione o di pre-autorizzazione per la transazione, il Titolare deve essere chiaramente informato:

- riguardo al diritto di scegliere la valuta in cui verrà portata a termine la transazione
- Dell'esatto ammontare della transazione in valuta locale
- dell'importo della transazione nella valuta del Titolare
- sul tasso di cambio che verrà applicato se la transazione sarà completata nella valuta di addebito del Titolare

Una volta che il Titolare avrà effettuato la propria scelta, L'Esercente dovrà applicarla.

Terminali POS non presidiati

In caso di operazioni effettuate presso un terminale POS non presidiato, il Titolare deve essere informato nel dettaglio come nel caso di operazioni effettuate presso **un terminale POS presidiato**. Il terminale deve essere dotato di tasti che permettano al Titolare di selezionare la valuta in cui intende portare a termine la transazione.



Se un terminale POS non presidiato non può soddisfare questi requisiti, L'Esercente deve trovare dei modi alternativi per fare in modo che il Titolare comprenda completamente la DCC prima che gli venga chiesto di decidere in quale valuta completare la transazione.



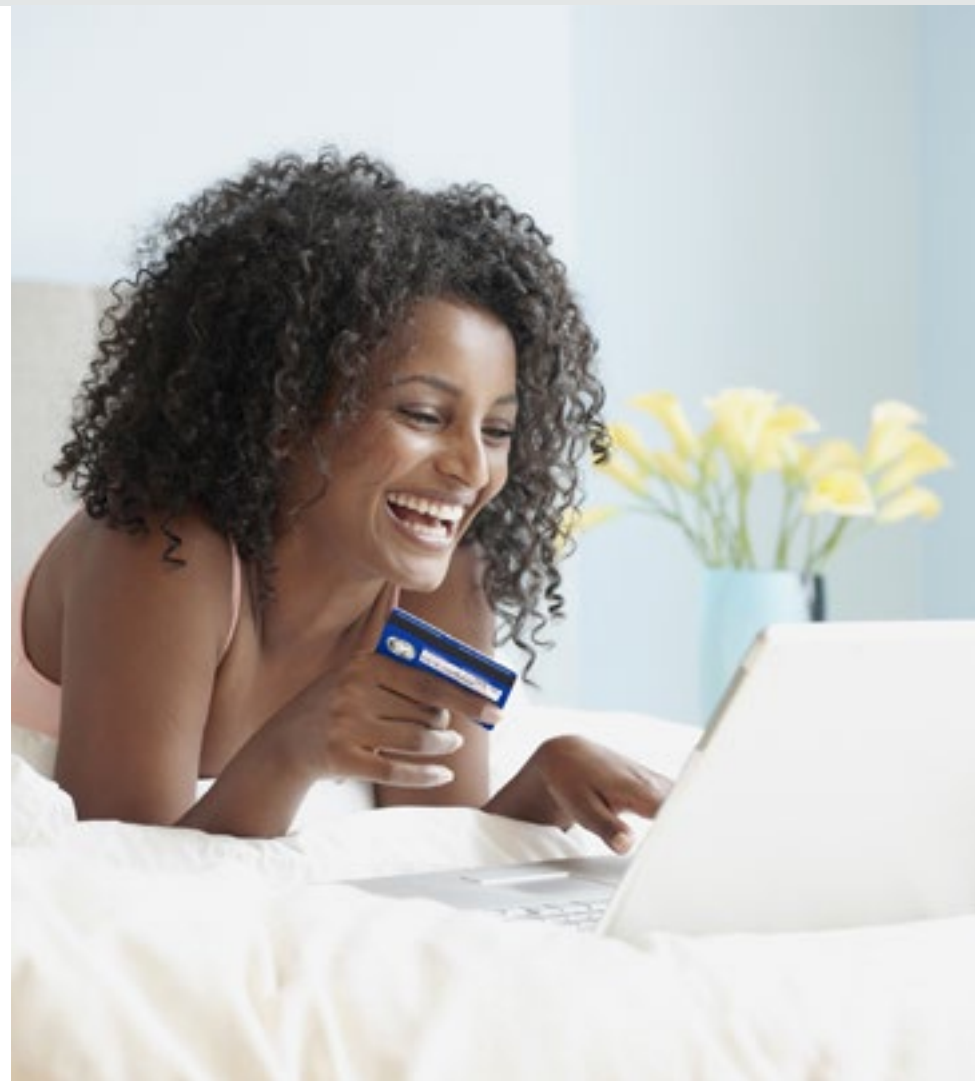
2 DCC- CONVERSIONE DINAMICA DI VALUTA

Transazioni “card not present” – E-commerce e transazioni mobile

Come per le transazioni ATM e POS, quando la carta non sia presente, L'Esercente deve fornire le stesse informazioni richieste in caso di transazioni presso un terminale POS presidiato e offrire sempre al Titolare una chiara scelta delle valute disponibili.

Quando la DCC sia offerta su Internet, la scelta della conversione di valuta può essere già stata fatta nel momento in cui il Titolare inserisce i dati della propria carta, o in fase di pagamento. In questo caso L'Esercente deve illustrare chiaramente al Titolare (sulla stessa pagina e non in modo nascosto):

- L'opzione che è stata precedentemente selezionata
- La possibilità di modificare la propria scelta sulla conversione di valuta e di completare la transazione in valuta locale
- L'importo della transazione in valuta locale
- L'importo della transazione nella valuta del Titolare
- Il simbolo o il codice di entrambe le valute
- Il tasso di cambio applicato
- Inoltre è buona prassi evidenziare chiaramente eventuali costi che potrebbero essere inclusi nella transazione (commissione, IVA, ecc.)
- Il prezzo totale, compresi i costi precedenti.





3

COMPLIANCE

*IL PROGRAMMA DI CONFORMITÀ
DCC EUROPEO*

*PROGRAMMA DI INCENTIVAZIONE SULLA
QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO*

RECLAMI DEI TITOLARI

*DIRITTO DI CONTESTAZIONE DEL
TITOLARE DELLA CARTA*



3 COMPLIANCE

Anche se la DCC non è un servizio Mastercard, è essenziale che le regole e le normative riportate in questa guida siano completamente rispettate da ogni Provider, Acquirer o Esercente che offra la DCC. Questo è importante perché solo lavorando insieme per garantire costantemente standard elevati, possiamo essere certi che i nostri Titolari abbiano la certezza di fare una scelta chiara e informata quando prendono in considerazione la DCC.

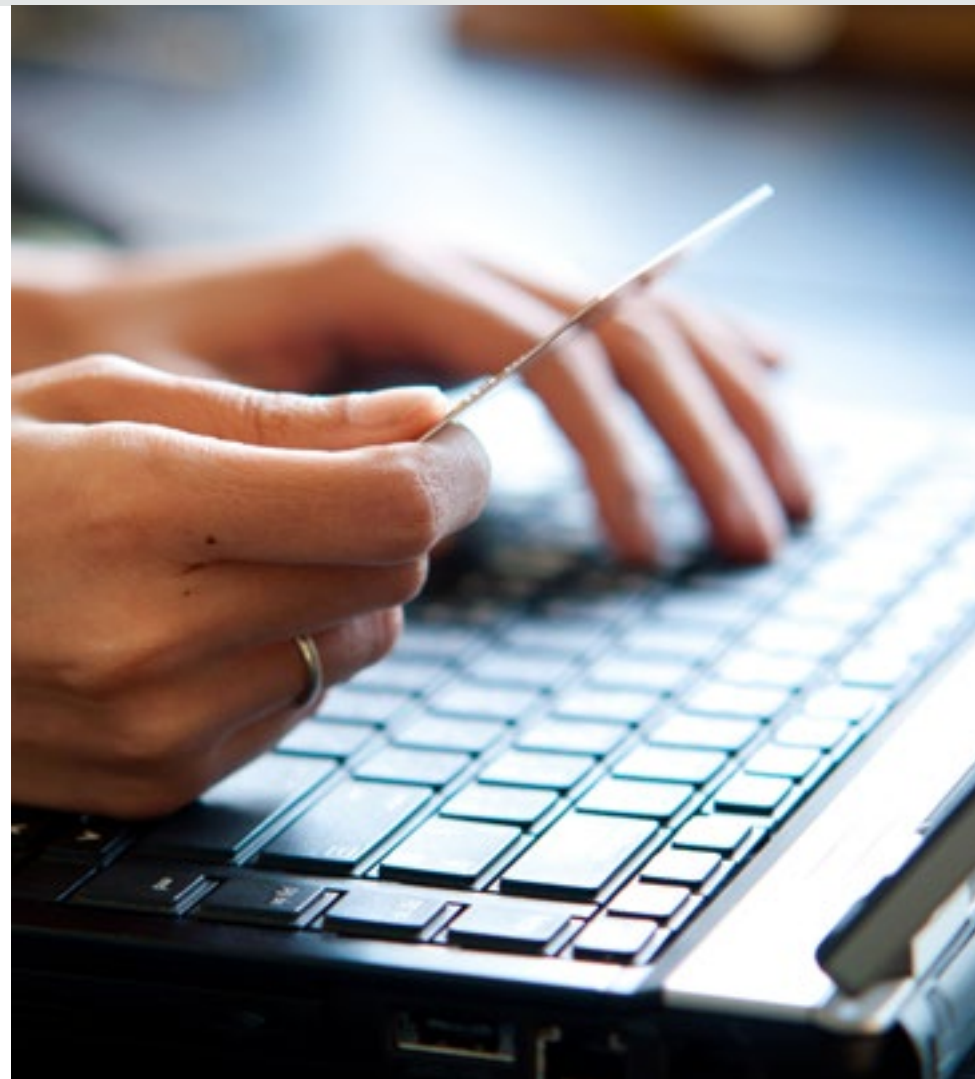
Il Programma di conformità DCC europeo

Mastercard ha introdotto il Programma di conformità DCC europeo per offrire un approccio più coerente e strutturato alla conformità DCC, continuando a garantire ad Acquirer, Esercenti e fornitori di servizi ATM di espandere il proprio business.

Il programma ha lo scopo di migliorare l'implementazione della DCC da parte dell'Acquirer, garantendo il costante rispetto della legge e delle Mastercard Rules e migliorando allo stesso tempo l'esperienza dei Titolari con le transazioni DCC. Le sue principali attività sono le seguenti:

- imporre l'obbligo di registrazione DCC
- aiutare a garantire che le transazioni DCC siano compilate correttamente nel messaggio di clearing (DE 54 – Importi, addizionale)
- aiutare a garantire che i servizi DCC siano realizzati correttamente e che rispettino le regole e gli standard Mastercard.

Il Programma di conformità DCC europeo è entrato in vigore il 1° ottobre 2012.



3 COMPLIANCE

Programma di incentivazione sulla qualità del servizio offerto

A complemento del Programma di conformità DCC europeo, e per riconoscere gli sforzi fatti dagli Acquirer che ricercano costantemente l'eccellenza operativa nell'offrire servizi DCC, Mastercard ha introdotto un Programma di Incentivazione sulla Qualità del Servizio Offerto nella regione SEPA (Single Euro Payment Area _Area Unica dei Pagamenti in Euro). Il programma intende incoraggiare e premiare quegli Acquirer che rispettano gli standard DCC di Mastercard.

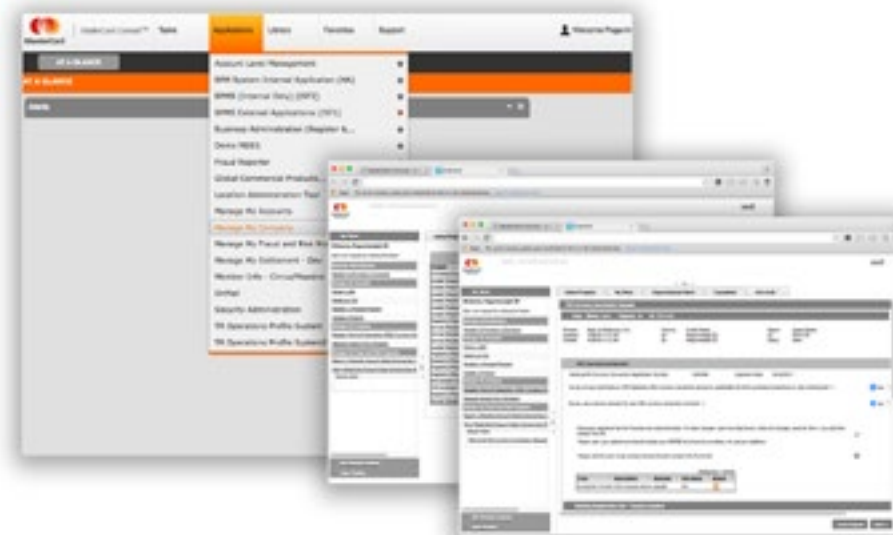
Il programma si basa su **quattro obiettivi**, rispetto ai quali Mastercard misura ogni singolo Acquirer al termine di ogni anno del programma. I quattro criteri sono i seguenti:

1. Registrazione

Se un Acquirer – o qualunque dei suoi Esercenti e/o ATM – offre la DCC ai Titolari, i loro ICA devono essere registrati su Mastercard. Quando appropriato, dovranno anche fornire il nome e il paese di eventuali service provider DCC che utilizzino.

La registrazione è facile. Basta accedere a Mastercard Connect™ e selezionare **"Manage My Company"** (Gestisci la mia azienda) seguito da **"Register Point-of-Interaction (POI) Currency Conversion Services"** (Registra servizi di conversione di valuta presso il punto di interazione POI).

Per informazioni più complete è disponibile il [video di registrazione DCC >](#)



La registrazione deve essere rinnovata ogni anno. Tuttavia, gli Acquirer non dovranno più comunicare a Mastercard gli indirizzi degli Esercenti e degli ATM.



3 COMPLIANCE

2. Requisiti di sistema – Identificazione della transazione DCC

Gli Acquirer devono correttamente identificare le transazioni DCC nei messaggi di clearing e compilare i campi Valuta di pre-conversione e Importi nel Data Element (DE) 54 (Importi aggiuntivi). Almeno il 98% dei messaggi di clearing relativi a reali transazioni DCC devono essere compilati in base a questi requisiti.

3. Auditing e monitoraggio del mercato

Per garantire che la DCC sia sempre implementata nel rispetto delle leggi vigenti e delle Mastercard Rules, è stata individuata una società esterna, indipendente, per condurre accurate campagne di audit a nome di Mastercard. Gli auditor hanno la responsabilità di monitorare le prestazioni degli Esercenti e/o degli ATM di un Acquirer attraverso il meccanismo del “mystery shopping”. Ogni Esercente/ATM per cui Mastercard riceva il [reclamo da parte di un Titolare](#) verrà sottoposto a verifica.

Il mystery shopper cercherà di effettuare transazioni DCC corrette (cioè che rispettino le Mastercard Rules). L’audit verterà principalmente (ma non esclusivamente) su: scelta e trasparenza per il Titolare; assenza di conversioni predefinite; chiarezza dei messaggi sul display secondo le Mastercard Rules; accuratezza nei messaggi di clearing.

4. Implementazione efficace di eventuali piani correttivi

Eventuali problemi incontrati dall’auditor verranno comunicati all’Acquirer, Occorrerà quindi concordare un piano correttivo con il team Compliance DCC di Mastercard. L’intervento verrà considerato riuscito solo quando queste azioni saranno state implementate e un secondo audit avrà confermato il successo del piano.

Nella regione SEPA, Mastercard assegnerà un premio, ad ogni Acquirer che riesca a qualificarsi correttamente, sotto forma di incentivo economico rispetto alle tariffe previste dal Programma di conformità DCC europeo.



3 COMPLIANCE

Reclami dei titolari

È indispensabile che la DCC (Conversione dinamica di valuta) sia un processo trasparente, che garantisca in ogni momento che il Titolare sappia: di avere la possibilità di scelta della valuta, quale sia l'importo della transazione in entrambe le valute e quale sia il tasso di cambio. Solo in questo modo possiamo evitare confusione e insoddisfazione che portano il Titolare ad effettuare un reclamo. Ecco un esempio dei reclami più comuni:

DCC automatica

Noleggio auto – Una società di noleggio auto applicava automaticamente la DCC senza informare il cliente. Le informazioni sulla DCC non erano chiaramente esposte ed erano nascoste nei documenti.

Esercente al dettaglio – La DCC era stata applicata automaticamente alla transazione: dopo che il Titolare aveva digitato il PIN oppure perché l'Esercente aveva scelto la DCC per conto del Titolare.

e-commerce – La DCC era stata applicata a una transazione online perché la possibilità di non farlo non era chiara o era del tutto assente.

DCC nel back office

Hotel – Un hotel aveva offerto la DCC a un cliente utilizzando uno scontrino che offriva la possibilità di pagare nella valuta locale o in quella del Titolare. Tuttavia, al Titolare era stato chiesto di indicare la propria scelta con una "X" o un "✓". L'Esercente aveva poi deciso di non rispettare la scelta del cliente praticando la "DCC nel back office" (cioè una DCC applicata ad insaputa del cliente).

Mastercard attribuisce un altissimo valore a questi reclami. Ogni volta che viene ricevuto un reclamo, il team Mastercard per la conformità DCC indaga il caso e comunica i risultati all'Acquirer. Qualora sussista la necessità, all'Acquirer viene anche chiesto di mettere in atto delle azioni per rimediare al reclamo. Nella maggior parte dei casi, il piano di azione concordato viene realizzato con prontezza ed efficacia.

Una volta ricevuta conferma da parte dell'Acquirer che il problema è stato affrontato dall'Esercente e/o dal gestore dell'ATM a cui si riferiva il reclamo, l'auditor ispezionerà nuovamente l'Esercente e/o l'ATM per verificare che sia ora conforme alle Mastercard Rules sulla DCC.

Diritto di contestazione del titolare

Se un Titolare lamenta di non aver potuto scegliere in una transazione la DCC, l'Issuer ha il diritto di richiedere un rimborso da parte dell'Acquirer. Per maggiori dettagli su questo punto, fare riferimento alla sezione (Point-of-Interaction Error) del capitolo Dual Message System Chargebacks (Rimborsi nei sistemi a doppio messaggio) della Chargeback Guide (Guida ai rimborsi). Scaricate l'ultima versione della [Chargeback Guide](#).



4

BEST PRACTICE

*INFORMAZIONI OBBLIGATORIE
ESERCENTE (POS)*

*ATM E TERMINALI POS NON PRESIDATI HOTEL
NOLEGGIO AUTO FORMAZIONE ESERCENTE*



4 BEST PRACTICE

Ecco una selezione di Best Practice che illustrano come la DCC debba essere applicata in maniera corretta.

Informazioni obbligatorie

Il Titolare deve essere chiaramente informato del suo diritto di scegliere la valuta in cui portare a termine la transazione.

Il Titolare deve anche essere chiaramente informato su ciascuno dei seguenti punti:

- importo della transazione in valuta locale
- importo della transazione nella valuta del Titolare
- il tasso di cambio che verrà applicato qualora la transazione venga portata a termine nella valuta del titolare.
- l'Esercente deve rispettare la scelta del Titolare.

Esercente (POS)

Transazioni "card present"

Gli Esercenti che offrono la DCC devono offrire al Titolare una scelta di valute e comunicare l'importo della transazione sia nella valuta locale che in quella del Titolare, oltre al tasso di cambio che verrà utilizzato per effettuare la conversione di valuta. Queste informazioni devono essere riportate sia sul terminale che sulla ricevuta.



Transazioni "card not present"

L'Esercente deve anche indicare chiaramente:

- l'importo della transazione in valuta locale
- l'importo della transazione nella valuta del Titolare
- il simbolo o il codice di entrambe le valute
- il tasso di cambio
- inoltre è buona prassi evidenziare chiaramente eventuali costi che potrebbero essere inclusi nella transazione (commissione, IVA, ecc.)
- il prezzo totale, comprese le voci di costo sopra citate.

4 BEST PRACTICE

ATM e terminali POS non presidiati

In caso di ATM o POS non presidiati al titolare deve essere esplicitamente dichiarata, attraverso il display dei terminali, la possibilità di scegliere tra due valute e non sarà sufficiente che la scelta sia limitata a SI o NO.

La sola offerta delle opzioni SI o NO è una misura di scelta indiretta, e quindi vietata. Anche altri mezzi indiretti (come l'utilizzo dei colori rosso e verde) non possono essere utilizzati per influenzare la scelta del Titolare, e sono quindi vietati.



Ogni messaggio a video su un ATM o su un POS non presidiato che offra la DCC deve includere:

- un chiaro messaggio che informi il Titolare della possibilità di portare a termine la transazione sia nella valuta locale che in quella propria del Titolare
- l'importo espresso sia nella valuta locale che in quella del Titolare
- il tasso di cambio che verrà applicato se la transazione verrà completata nella valuta del Titolare
- eventuali altri costi che possono essere addebitati alla transazione e il motivo di tali costi.

Prima che al Titolare venga chiesto di selezionare la valuta in cui desidera completare la transazione, il terminale dovrà visualizzare chiaramente e letteralmente la seguente frase:

Assicuratevi di comprendere chiaramente i costi della conversione di valuta, poiché potrebbero differire in funzione della scelta di addebito della transazione nella propria valuta o nella valuta locale”.

4 BEST PRACTICE

Best practice per transazioni pre-autorizzate

Hotel

Per una transazione di pagamento con carta già inserita nel sistema di prenotazione (express check-out) deve esistere un precedente accordo documentato da parte del Titolare in cui questo abbia accettato la DCC offerta. L'accordo deve contenere le seguenti informazioni:

- la valuta dell' Esercente in cui avrà luogo la transazione;
- l'importo totale, inclusi tutti i costi (commissione, IVA, ecc.) applicati alla transazione DCC;
- una dichiarazione in cui il Titolare affermi di essere a conoscenza che verrà applicata la DCC e che il tasso di cambio verrà determinato alla data in cui la transazione verrà elaborata (autorizzazione finale) senza ulteriori consultazioni, ma che il Titolare stesso ha il diritto di cambiare idea e rinunciare alla DCC. In quest'ultimo caso non sarà possibile effettuare pagamento in modalità "express check-out".
- la dimostrazione che al Titolare è stata offerta la possibilità di scegliere tra valute differenti, fra cui quella locale dell'Esercente.

L'importo totale addebitato non può superare quello della pre-autorizzazione.

Noleggio auto

A tutti i clienti che noleggiavano un veicolo presso una società di noleggio che offre la DCC deve essere concessa la scelta della valuta di fatturazione. Le società di noleggio auto, come tutti gli Esercenti, non devono selezionare automaticamente un metodo di conversione di valuta Predefinito. L'addetto dell'azienda deve chiedere al cliente se preferisca pagare in valuta locale o nella sua propria valuta.

Il Titolare deve anche essere chiaramente informato su ciascuno dei seguenti punti:

- Importo della transazione in valuta locale
- Importo della transazione nella valuta del Titolare
- Il tasso di cambio che verrà applicato qualora la transazione venga portata a termine nella valuta del titolare.

Se, tuttavia, il cliente fa parte di un "programma dedicato", ha una convenzione o se non ha alcuna interazione con un addetto al momento della restituzione del veicolo, occorre che gli sia inviata una comunicazione che gli spieghi in quale valuta verrà addebitato. Tale valuta e il tasso di cambio devono essere quelli concordati nel momento in cui il veicolo è stato prelevato.

Qualora il Titolare non risponda a tale comunicazione, la società di noleggio dovrà utilizzare per la transazione la propria valuta locale.

4 BEST PRACTICE

Formazione degli Esercenti

È importante che gli Esercenti privi di esperienza con la DCC capiscano i principi fondamentali della chiara scelta e della trasparenza, per es. il fatto che il Titolare debba essere ben consapevole di poter scegliere e debba conoscere l'importo della transazione in entrambe le valute e il tasso di cambio.

Per questo, Mastercard si aspetta che gli Acquirer:

- si assicurino che gli Esercenti che iniziano a offrire la DCC ne comprendano gli obblighi e li rispettino sistematicamente
- si assicurino che il personale degli attuali Esercenti DCC siano tenuti al corrente dei requisiti
- mettano a punto un programma di “Formazione a cascata” per gli Esercenti con elevato tasso di turnover (hotel, ristoranti, supermercati ecc.), per garantire la continuità e la trasmissione delle informazioni.





5

CASE STUDY

CASO 1 – BANCA ABC

CASO 2 – RECLAMO DEL TITOLARE



5 CASE STUDY

Caso 1 – Banca ABC

Due anni fa, durante un viaggio, a David è stata offerta la DCC in vari paesi che ha visitato. In un paese in particolare, l'opzione DCC era in generale spiegata in modo estremamente chiaro e visibile. Questo grazie al fatto che gli Esercenti con cui effettuava delle transazioni gli presentavano scontrini stampati dai terminali su cui erano chiaramente indicate la valuta locale e quella di addebito, oltre al tasso di cambio. Questo gli ha permesso di scegliere consapevolmente.

David era rimasto impressionato nel vedere una soluzione che superava la barriera linguistica. Tuttavia, tornando l'anno successivo nello stesso paese, si è irritato nel vedere che alcuni Esercenti "si dimenticavano" di proporgli l'opzione DCC o di mostrargli lo scontrino.

È fondamentale per le buone pratiche che l'Esercente eviti di forzare la scelta in ogni transazione che offra l'opzione DCC. Due anni fa, gli Esercenti della Banca ABC ricevettero un ottimo punteggio durante l'audit, principalmente grazie al fatto che fornivano sempre lo scontrino ai Titolari. Purtroppo, lo scorso anno il risultato è stato molto più basso, semplicemente perché gli Esercenti non seguivano più le linee guida della loro banca.

Di conseguenza si è presentato il team Conformità DCC di Mastercard che, dopo aver parlato con la Banca ABC, ha preparato un piano di azione focalizzato su un nuovo ciclo di formazione agli Esercenti da parte della banca. Dopo il corso, la Banca ABC è riuscita, nel corso di un nuovo test, a ottenere nuovamente un elevato punteggio.



Fornire al Titolare una chiara informazione sulla disponibilità dell'opzione DCC (mediante un dettagliato scontrino oppure semplicemente inserendo a video tutte le **informazioni obbligatorie**) è un requisito necessario sancito dalla normativa vigente e dalle Mastercard Rules. Ovviamente, questo richiede la disponibilità di un software appropriato, che permetta di offrire correttamente la DCC impedendo all'Esercente di forzare la scelta. È anche essenziale evitare barriere linguistiche facendo in modo che i messaggi a video siano chiari e comprensibili, evitando quindi qualunque ambiguità per il Titolare circa quello che viene offerto.



5 CASE STUDY

Caso 2 – Reclamo del Titolare

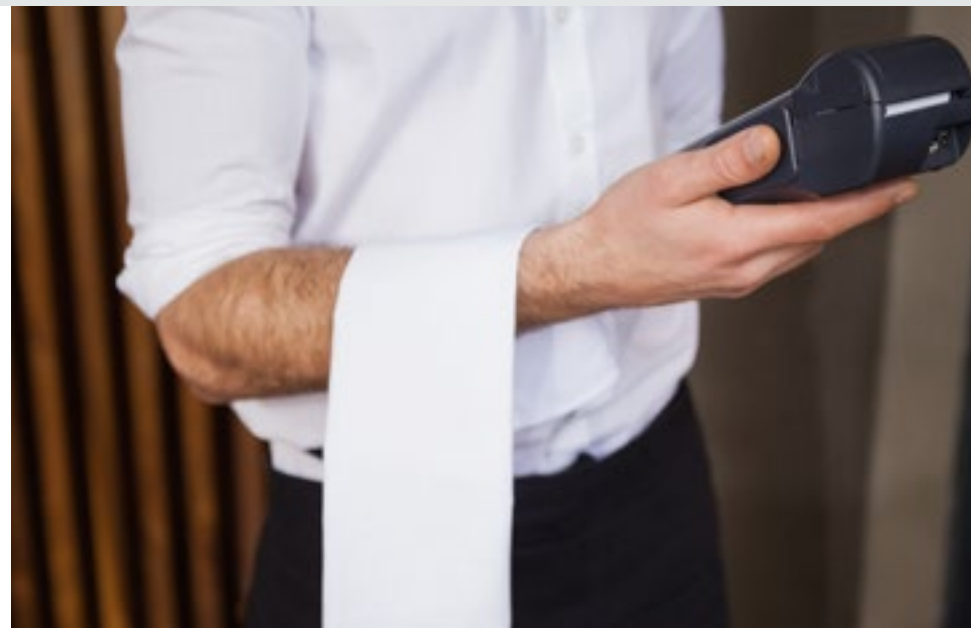
Il mese scorso, mentre ero in vacanza a Barcellona, stavo cenando in un ristorante vicino al porto, con vista sulla città. Alla fine della cena ho chiesto il conto, informando il cameriere che avrei pagato con la carta. Quando è tornato con un terminale POS portatile gli ho dato la mia carta, emessa nel Regno Unito (Sterlina - GBP), che ha inserito nel terminale.

Poi mi ha passato il POS, chiedendomi di inserire il PIN. Dopo averlo fatto ho riconsegnato il terminale al cameriere, che ha premuto alcuni altri tasti prima di consegnarmi la copia della ricevuta.

Mi sono sorpreso quando ho notato che l'importo era stato addebitato in sterline, e non in euro. Ho chiesto spiegazioni al cameriere che però, improvvisamente, non sembrava più in grado di capire l'inglese! Quando gli ho chiesto di annullare la transazione ha risposto di non saperlo fare. Ero furioso perché a) non mi è stato permesso di scegliere e b) il cameriere non era capace di annullare la transazione.

Questo particolare reclamo ci è stato segnalato dal Titolare, ma è anche un tipico esempio di uno dei problemi che incontriamo durante gli audit presso gli Esercenti.

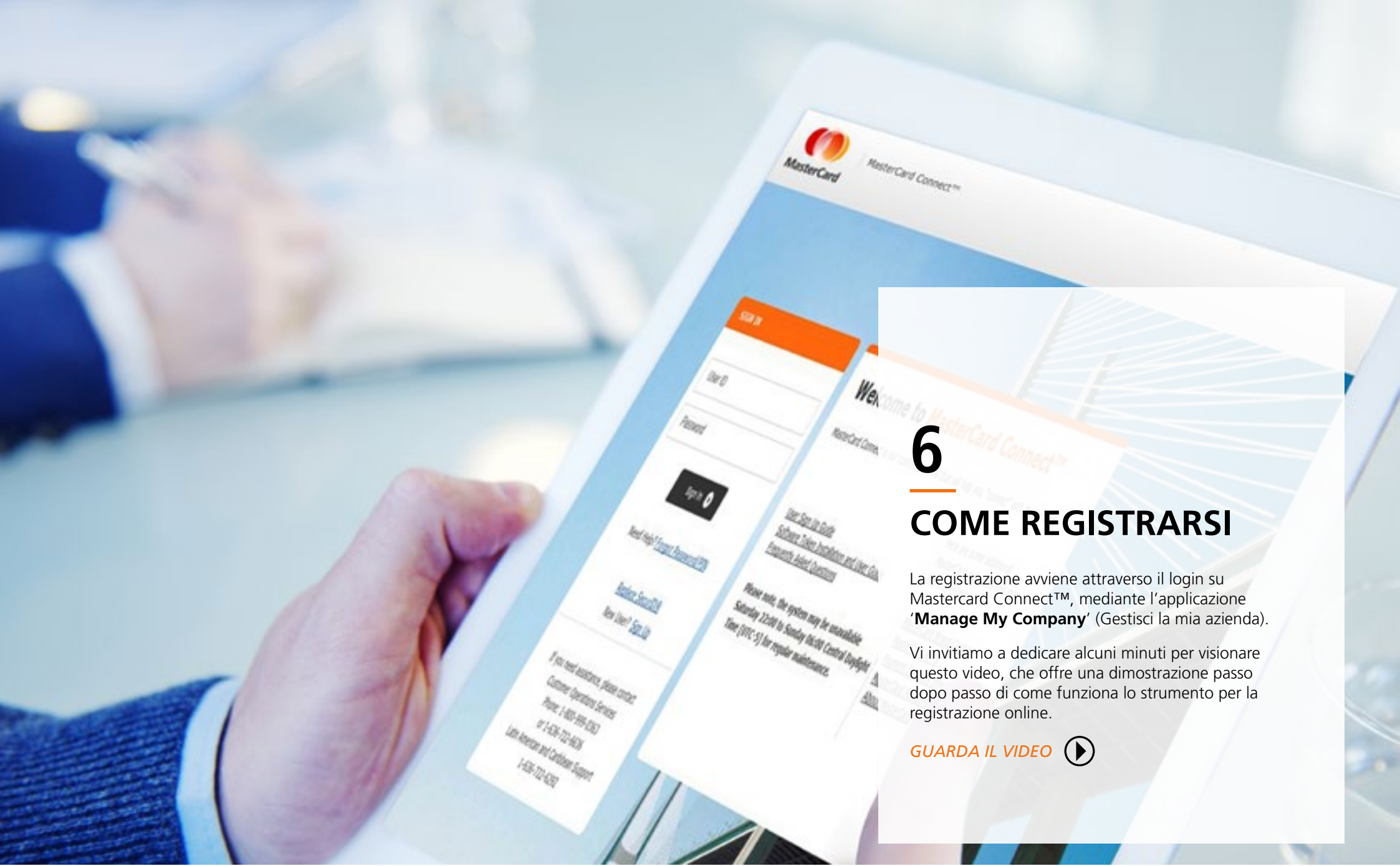
In questo caso la scelta della conversione della valuta era proposta dal terminale, ma solo dopo l'inserimento del PIN e l'opzione di scelta non è stata comunicata al Titolare. Ovviamente questa non è la procedura corretta, non rispetta le leggi vigenti né le Mastercard Rules.



La scelta di conversione della valuta deve sempre essere offerta al Titolare prima dell'inserimento del PIN. Il PIN del Titolare costituisce la conferma e l'approvazione della transazione che sta per aver luogo e deve quindi sempre essere l'ultimo step della transazione.

È buona norma che il display di un **terminale POS** indichi chiaramente l'opzione DCC prima che il Titolare inserisca il suo PIN, e che richieda di scegliere per la transazione la valuta locale o quella del Titolare. Questo per evitare ogni possibile confusione o disappunto da parte del Titolare.





6 COME REGISTRARSI

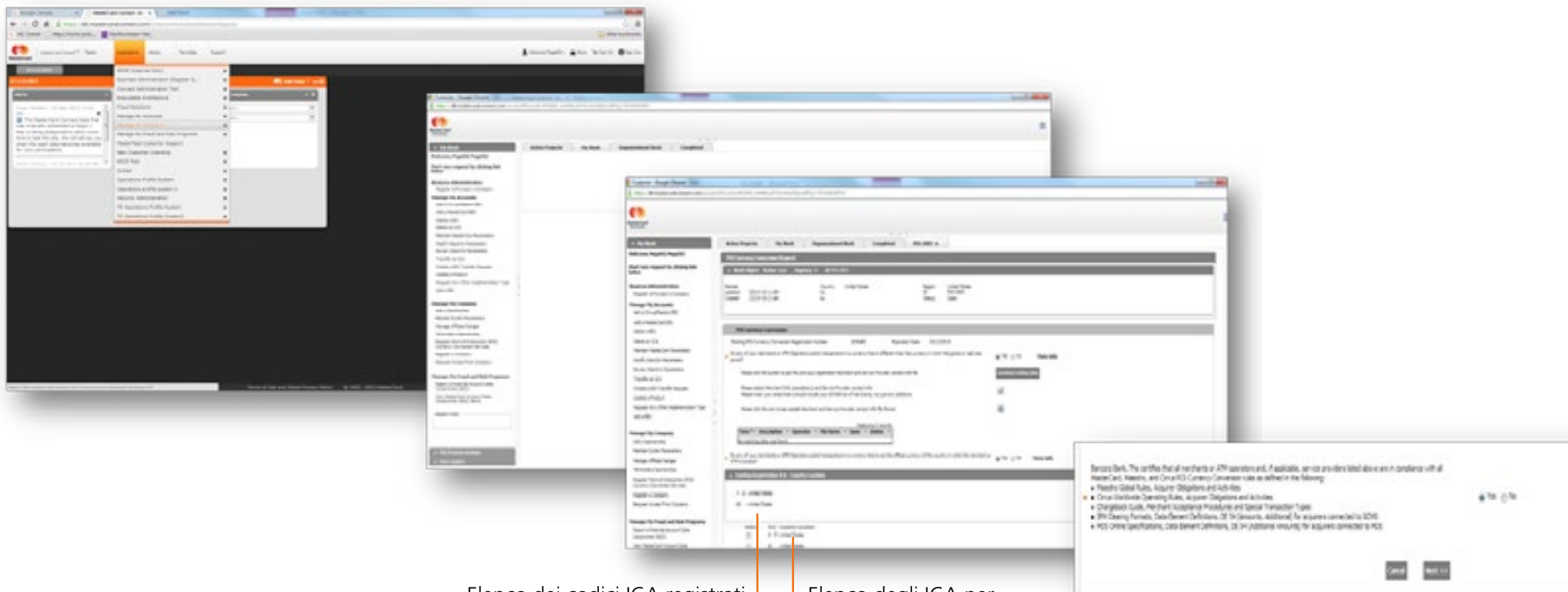
La registrazione avviene attraverso il login su Mastercard Connect™, mediante l'applicazione **'Manage My Company'** (Gestisci la mia azienda).

Vi invitiamo a dedicare alcuni minuti per visionare questo video, che offre una dimostrazione passo dopo passo di come funziona lo strumento per la registrazione online.

[GUARDA IL VIDEO](#) 



6 COME REGISTRARSI



Elenco dei codici ICA registrati

Elenco degli ICA per verificare se offrono la DCC

7

RIFERIMENTI

QUI DISPONIBILI ONLINE LE ULTIME
INFORMAZIONI SULLE MASTERCARD RULES



8

DOMANDE FREQUENTI



PER GLI
ACQUIRER



PER GLI
ESERCENTI



PER GLI
ISSUER



8 DOMANDE FREQUENTI



Per gli Acquirer

Procedura di registrazione

QUANDO E DOVE POSSO REGISTRARE I MIEI CODICI ICA (INTERBANK CARD ASSOCIATION)?

- ✓ Gli Acquirer devono registrare tutti gli ICA utilizzati per offrire la DCC nel Tool di registrazione (tramite Mastercard Connect™), rispondendo accuratamente a tutte le domande. La registrazione è annuale. Inoltre, ogni eventuale nuovo codice ICA deve essere registrato non appena l'Esercente/ATM cominci a offrire DCC.

DEVO FORNIRE L'ELENCO DEGLI INDIRIZZI DEI MIEI ESERCENTI E DEI MIEI ATM?

- ✓ No, non è necessario fornire gli indirizzi degli Esercenti e degli ATM. Tuttavia, se si utilizza un Service Provider DCC, occorrerà caricare i suoi dati in Mastercard Connect™.

STO SEGUENDO LE ISTRUZIONI PER REGISTRARE I MIEI CODICI ICA, MA SOTTO "MANAGE MY COMPANY" NON TROVO L'OPZIONE "REGISTER POINT OF INTERACTION (POI)" (REGISTRA PUNTO DI INTERAZIONE).

- ✓ Questo potrebbe essere perché non avete ancora ordinato il servizio, e quindi non ne avete ancora l'accesso. Per risolverlo, selezionare "Store" (Salva) in Mastercard Connect™. Cercare "Manage My Company" e aggiungere "Register Point of Interaction (POI) Currency Conversion Services" (Registra servizi di conversione di valuta al Punto di interazione) al proprio ID.

DOVE POSSO TROVARE IL FILE PER FORNIRE LE INFORMAZIONI CHE DEVO SEGNALARE SUI MIEI SERVICE PROVIDER DCC?

- ✓ Il file si trova nello strumento di registrazione POI. Basta rispondere "yes" quando viene chiesto se si dispone di un service provider.



8 DOMANDE FREQUENTI



Per gli Acquirer

Messaggi di clearing

COME ACQUIRER, ESISTE UN DATO OBBLIGATORIO CHE DEVE ESSERE FORNITO A MASTERCARD SIA NEI MESSAGGI DI AUTORIZZAZIONE CHE IN QUELLI DI CLEARING?

- ✓ Nel messaggio di clearing, il Data Element [DE]54 deve essere popolato con l'importo e la valuta originali, più un indicatore che indichi se si tratta di una transazione DCC o meno (il "flag DCC"). In ambiente Dual Message non ci sono flag nel messaggio autorizzativo.

Schermata ATM

QUALI SONO I REQUISITI PER LE SCHERMATE ATM QUANDO SI OFFRE LA DCC?

- ✓ Ogni messaggio a video su un ATM che offra la DCC deve includere:
 - un chiaro messaggio che avvisi il Titolare della possibilità di portare a termine la transazione sia nella valuta locale che in quella propria del Titolare
 - l'importo richiesto espresso sia nella valuta locale che in quella del Titolare
 - il tasso di cambio che verrà applicato se la transazione verrà completata nella valuta del Titolare
 - eventuali altri costi che possono essere addebitati alla transazione e il motivo di tali costi.

Prima che al Titolare venga chiesto di selezionare la valuta in cui desidera completare la transazione, il terminale dovrà visualizzare chiaramente e letteralmente la seguente frase:

Assicuratevi di comprendere chiaramente i costi della conversione di valuta, poiché potrebbero differire in funzione della scelta di addebito della transazione nella propria valuta o nella valuta locale".

Fare riferimento alla sezione DCC dell'Appendix F delle Transaction Processing Rules (Regole di elaborazione delle transazioni).

QUALE MANUALE E SEZIONE INDICA CHE ANCHE IL TESTO INFORMATIVO DEVE ESSERE VISUALIZZATO SULLA SCHERMATA DELL'ATM E SULLA RICEVUTA DELLA TRANSAZIONE?

- ✓ Fare riferimento alla Regola 3.4, POI Currency Conversion (Conversione di valuta al POI) delle Transaction Processing Rules.

Scaricate l'ultima versione delle [Transaction Processing Rules](#).



8 DOMANDE FREQUENTI



Per gli Acquirer

Ricevuta ATM

È UN REQUISITO MASTERCARD QUELLO DI STAMPARE UNA RICEVUTA PER UNA TRANSAZIONE DCC ATM?

- ✓ Sì. La mancata emissione di ricevuta, al prelievo, presso un ATM è permessa solo nel caso in cui sia esaurita la carta. Tuttavia, prima dell'esecuzione della transazione, il Titolare deve essere informato della impossibilità del terminale ad emettere la ricevuta cartacea.

Programma di Incentivazione sulla Qualità del Servizio Offerto

QUALI CRITERI DEVONO ESSERE SODDISFATTI PER POTER BENEFICIARE DEL PROGRAMMA DI INCENTIVAZIONE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO?

- ✓ Gli Acquirer devono, con frequenza annuale, registrare tutti i codici ICA utilizzati per offrire il servizio DCC nel Tool di registrazione (su Mastercard Connect™), rispondendo accuratamente a tutte le domande.
- ✓ Le transazioni DCC devono soddisfare le Mastercard Rules. Mastercard, attraverso l'attività di "mystery shopping" eseguita da società esterne, conduce accurate campagne di auditing presso gli Esercenti e gli ATM in tutte le regioni europee per verificare che tutte le transazioni siano effettuate nel rispetto delle proprie regole e disposizioni. Gli Esercenti per i quali Mastercard riceva reclami da parte dei propri Titolari saranno sottoposti a verifica.

Per poter essere in regola, gli Acquirer devono principalmente (ma non esclusivamente): garantire trasparenza riguardo alle scelte di valuta disponibili per i Titolari; verificare che la DCC non sia il metodo di conversione predefinito; fornire istruzioni a video chiare e complete secondo le Mastercard Rules; contrassegnare con un flag gli eventuali campi DE54 nelle transazioni DCC.

Agli Acquirer è richiesto di proporre un piano correttivo per ogni episodio di non-conformità di cui abbiano ricevuto comunicazione. Il piano deve essere concordato con il team di Compliance DCC di Mastercard. L'intervento verrà considerato riuscito solo quando queste azioni saranno state implementate e un secondo audit avrà confermato il successo del piano.

IL PROGRAMMA DI CONFORMITÀ DCC EUROPEO RIGUARDA SOLO I POS?

- ✓ No, lo scopo del Programma di conformità DCC europeo è di migliorare la conformità alle Mastercard Rules da parte degli Acquirer che offrono la DCC presso un qualunque punto di interazione (ATM, e-commerce, ecc.). L'obiettivo finale è di migliorare l'esperienza dei Titolari con la DCC, per cui il programma non è focalizzato unicamente sulle transazioni al POS.



8 DOMANDE FREQUENTI



Per gli Acquirer

Accettazione

VOGLIO COMINCIARE A OFFRIRE LA DCC, COSA DEVO FARE?

- ✓ Un Acquirer che intenda acquisire transazioni con la DCC (Conversione dinamica della valuta) deve prima di tutto registrare i propri codici ICA presso Mastercard.
- ✓ La registrazione è semplice: basta accedere a Mastercard Connect™ e selezionare “Manage My Company” seguito da “Register Point-of-Interaction (POI) Currency Conversion Services”.
- ✓ Occorre anche soddisfare tutti gli standard definiti nel Transaction Processing Manual, sezione POI currency conversion e i requisiti specificati in Performance Rewards Framework Europe Region Operations Bulletin N. 1, 2 gennaio 2013.
- ✓ La DCC non è un prodotto Mastercard, non è prevista alcuna procedura di certificazione. Tuttavia, in Mastercard esistono le regole che disciplinano la DCC e il Programma di conformità DCC europeo. Quest’ultimo ha come obiettivo di garantire che i servizi DCC vengano offerti nel rispetto delle leggi vigenti e delle Mastercard Rules, per infondere fiducia nel servizio da parte dei Titolari.
- ✓ Siamo sempre disponibili per aiutare i nostri Acquirer a capire le regole e per supportarli per qualunque dubbio o domanda possano avere.



8 DOMANDE FREQUENTI



Per gli Acquirer

Audit di mercato

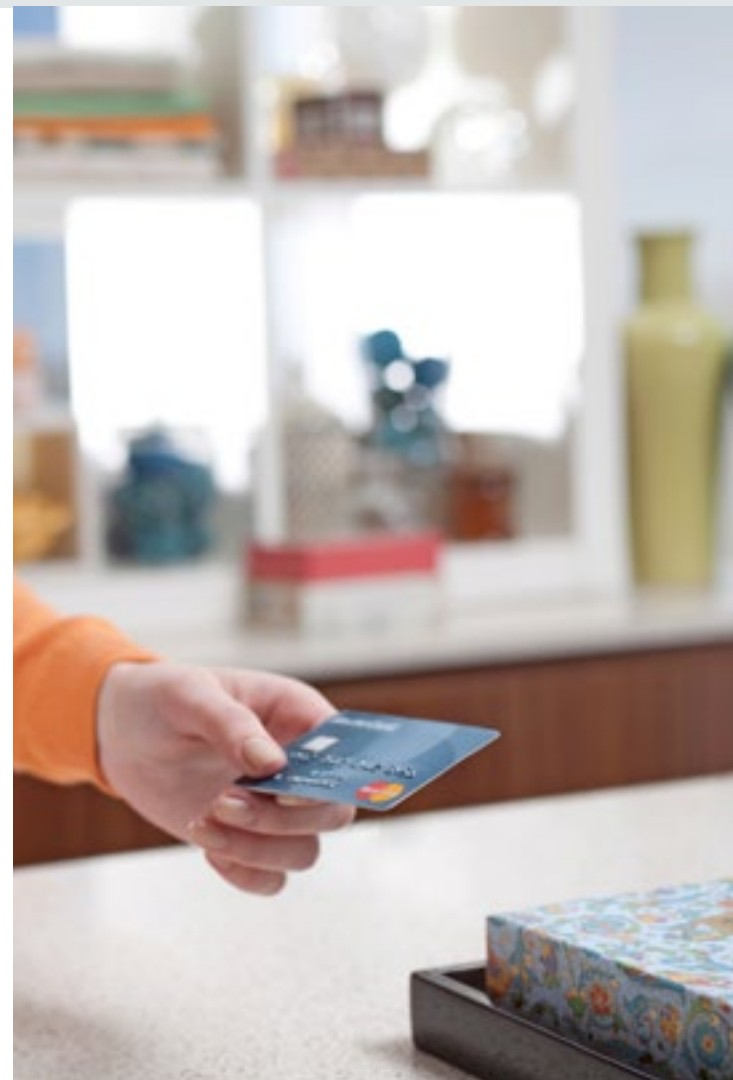
UN ACQUIRER, CON I SUOI ESERCENTI, CHE NON SUPERI UN AUDIT DEL MYSTERY SHOPPING NELLA REGIONE SEPA, VIENE AUTOMATICAMENTE ESCLUSO DAL PROGRAMMA DI INCENTIVAZIONE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO?

- ✓ No, lo scopo del mystery shopping è di evidenziare aree di non conformità in modo che esse possano essere corrette. L'Esercente/ATM in questione dovrà realizzare correttamente il Piano di azione che l'Acquirer avrà concordato con il team di Compliance DCC di Mastercard. Quando l'auditor avrà valutato nuovamente l'Esercente o l'ATM, Mastercard deciderà, in base ai risultati del secondo test, se l'Acquirer sia o meno idoneo a ricevere l'agevolazione prevista.

Pre-autorizzazione

SE IL TITOLARE SCEGLIE LA DCC AL MOMENTO DELLA PRE-AUTORIZZAZIONE (PER ES. ALLA PRENOTAZIONE DI UN HOTEL) E, AL MOMENTO DEL COMPLETAMENTO (PER ES. AL CHECK-OUT DALL'HOTEL) ACCETTA LA DCC OFFERTA (OPPURE IN CASO DI UNA ULTERIORE PRE-AUTORIZZAZIONE) DOBBIAMO OFFRIRE NUOVAMENTE LA SCELTA FRA LA VALUTA LOCALE E QUELLA DCC O È ACCETTABILE USARE LA VALUTA DCC?

- ✓ Non è necessario offrire nuovamente la scelta, tuttavia occorre fornire al Titolare le seguenti informazioni:
 - il tasso di cambio applicato alla transazione
 - l'importo dell'autorizzazione "express" finale nella valuta locale e in quella del Titolare
 - la possibilità di rinunciare alla DCC
- ✓ Se, tuttavia, qualunque delle condizioni precedenti non sussista, il Titolare dovrà scegliere nuovamente.



8 DOMANDE FREQUENTI



Per gli Esercenti

QUAL È LA DIFFERENZA FRA INTERAZIONE CON L'ESERCENTE E SCELTA?

- ✓ L'interazione con L'Esercente è il momento in cui l'Esercente (o il terminale) informa il Titolare, in modo chiaro e preciso, che ha la possibilità di scegliere una valuta. La scelta avviene quando l'Esercente implementa effettivamente (e rispetta) la scelta fatta dal Titolare.

QUANDO UN ESERCENTE DEVE OFFRIRE AL TITOLARE LA SCELTA DELLA VALUTA?

- ✓ **Prima** di richiedere l'autorizzazione o la pre-autorizzazione per la transazione.

CHE COS'È LA DCC AUTOMATICA?

- ✓ La DCC automatica si verifica quando L'Esercente sceglie la DCC e richiede l'autorizzazione o la pre-autorizzazione senza informare il Titolare o cercarne il consenso. **La DCC automatica è severamente vietata sia dalla legislazione vigente che dalle Mastercard Rules.** L'Esercente o il terminale devono sempre offrire la possibilità di scegliere al Titolare.



8 DOMANDE FREQUENTI



Per gli Issuer

UN TITOLARE CI HA INFORMATI CHE UNA TRANSAZIONE DI ACQUISTO È STATA SOTTOPOSTA A DCC A SUA INSAPUTA E SENZA CHE ESPRIMESSE IL PROPRIO CONSENSO. COSA POSSIAMO FARE?

- ✓ Se un Titolare informa l'Issuer che una transazione è stata convertita senza consenso, l'Issuer può avviare una procedura di rimborso utilizzando il relativo codice. Fare riferimento alla sezione Point-of-Interaction Error del capitolo Dual Message System Chargebacks della Chargeback Guide.
- ✓ L'Issuer può anche fornire a Mastercard **tramite un canale di comunicazione sicuro** (non la e-mail) le 16 cifre del numero della carta, il nome e l'indirizzo dell'Esercente e una copia della ricevuta per ulteriori indagini con l'Acquirer.

L'ESERCENTE HA CONVERTITO UNA TRANSAZIONE IN UNA VALUTA CHE NON È QUELLA DI FATTURAZIONE DEL TITOLARE. COSA DOBBIAMO FARE?

- ✓ L'Issuer può avviare una procedura di rimborso con il relativo codice (fare riferimento alla sezione Point-of-Interaction Error del capitolo Dual Message System Chargebacks della Chargeback Guide). Di nuovo, fornendo a Mastercard tramite un canale di comunicazione sicuro (non la e-mail) il numero della carta, il nome e l'indirizzo dell'Esercente e una copia della ricevuta per ulteriori indagini con l'Acquirer.

Scaricate l'ultima versione della [Chargeback Guide](#).





9

GLOSSARIO



9 GLOSSARIO

DCC	Dynamic Currency Conversion (Conversione dinamica della valuta)	La procedura tramite cui l'Esercente converte l'importo della transazione dalla propria valuta a quella del Titolare.
ICA	Interbank Card Association	Termine specifico Mastercard. Un codice ICA viene assegnato ad ogni cliente Mastercard e viene utilizzato come identificatore univoco.
ATM	Automated Teller Machine (sportello bancario automatico)	Dispositivo non presidiato, funzionante con carta, che permette il prelievo di banconote.
POS	Point of Sale	Un terminale, presidiato o no, all'interno o nei pressi del punto vendita di un Esercente, che permette a un Titolare di effettuare una transazione per l'acquisto di prodotti o servizi con una carta e/o un dispositivo di pagamento, in conformità agli standard di sicurezza del terminale e di altri standard applicabili.
POI	Point of Interaction (Punto di interazione)	Termine usato per descrivere il punto in cui la carta e il "terminale" (POS, PC, ecc.) entrano in contatto.
POI CC	Point of Interaction Currency Conversion (Conversione di valuta al POI)	Termine Mastercard per DCC (cfr. sopra), poiché la DCC si verifica in diversi punti di interazione.
CVM	Cardholder Verification Method (Metodo di verifica del Titolare)	Il mezzo utilizzato per verificare la titolarità della carta, per es. PIN o firma. Il limite CVM è l'importo al di sotto del quale non è richiesta la verifica del Titolare per ottenere l'autorizzazione della transazione, per es. transazione Contactless.
PSD	Payment Service Directive (Direttiva sui servizi di pagamento)	Il fondamento legale per la creazione di un singolo mercato per i pagamenti esteso a tutta l'UE. La PSD intende stabilire un insieme, completo e moderno, di regole applicabili a tutti i servizi di pagamento nell'Unione europea.
SEPA	Single Euro Payment Area (Area unica dei pagamenti in euro)	L'iniziativa dell'UE per creare una zona in cui tutti i pagamenti in euro fra paesi dell'eurozona siano considerati nazionali (e non più internazionali).
IVA	Imposta sul valore aggiunto	L'IVA o la Goods and Services Tax (GST: tassa sulle merci e i servizi) è un tipo di tassa sui consumi applicata in Europa, in Giappone e in molti altri paesi. Viene applicata a un prodotto ogni volta che il suo valore viene aumentato, dallo stadio di produzione a quello finale.





Dedicato a rendere i pagamenti sicuri, semplici e intelligenti.