



# Guide de performance de la conversion dynamique de devise

Aider les acquéreurs et leurs fournisseurs de services DCC à  
offrir une expérience optimale au titulaire de la carte

VERSION POUR COMMERÇANT



# 1

## Introduction

- 1.1 À propos de ce Guide
- 1.2 Ne remplace pas les *Règles relatives au traitement des transactions*
- 1.3 Où puis-je en savoir plus?

# 2

## Conversion dynamique de devise

- 2.1 Descriptions et principes
- 2.2 Exigences de base selon les normes Mastercard
- 2.3 Inscription
- 2.4 Traitement des transactions
- 2.5 Exigences relatives à la DCC
- 2.6 Interdictions relatives à la DCC

# 3

## Surveillance de la performance de la DCC

- 3.1 Le programme européen amélioré de performance de la conversion dynamique de devise
- 3.2 Le programme mondial de performance de conversion de devises au point d'interaction
- 3.3 Audit et surveillance du marché
- 3.4 Mise en œuvre efficace de tout plan de correction
- 3.5 Plaintes des titulaires de carte
- 3.6 Droits de rétrofacturation du titulaire de la carte

# 4

## Guide sur l'écran et les reçus

- 4.1 Écrans de terminaux
- 4.2 Bordereaux de paiement
- 4.3 Reçus de transaction

# 5

## Guide de l'expérience du titulaire de la carte

- 5.1 Formation des commerçants
- 5.2 Méthodes de communication avec les commerçants pour offrir la DCC dans les environnements de point de vente avec surveillance
- 5.3 Transactions préautorisées

# 6

## Foire aux questions

- 6.1 Pour les acquéreurs
- 6.2 Pour les émetteurs

Mastercard s'est efforcé de garantir l'exactitude de l'information présentée dans ce Guide. En cas de divergence ou de conflit entre l'information présentée dans le présent document et une norme, une politique, un règlement d'exploitation ou une procédure de Mastercard, y compris celle énoncée dans les *Règles relatives au traitement des transactions* Mastercard, c'est la norme, la politique, le règlement d'exploitation ou la procédure de Mastercard qui s'appliquera exclusivement, et l'information contradictoire énoncée dans le présent document n'aura aucun effet. Mastercard décline toute garantie de quelque nature que ce soit quant à l'utilisation ou à la confiance accordée aux informations présentées dans le présent document.



# 1. INTRODUCTION

Cette section contient un aperçu de ce Guide et d'autres ressources disponibles.

## 1.1 À PROPOS DE CE GUIDE

L'objectif de ce Guide est de fournir un aperçu de haut niveau de la **conversion de devises au point d'interaction (POI) Mastercard**, également connue sous le nom de **conversion dynamique de devise (DCC)**, et du programme de performance associé. Les normes Mastercard font référence de manière interchangeable à la conversion de devises DCC et POI, où le POI reflète l'emplacement où la transaction a lieu (par exemple, un guichet automatique bancaire [GAB], Internet [site Web du commerçant] ou un terminal de point de vente [PDV]).

## 1.2 NE REMPLACE PAS LES RÈGLES RELATIVES AU TRAITEMENT DES TRANSACTIONS

Ce Guide ne remplace pas les *Règles relatives au traitement des transactions* ni tout autre manuel de Mastercard. Pour obtenir de l'information à jour concernant les normes de Mastercard, reportez-vous aux manuels de Mastercard qui se trouvent à la page **Références** de l'application **Centre de ressources techniques** sur **Mastercard Connect™** ([www.mastercardconnect.com](http://www.mastercardconnect.com)).

Comme les normes Mastercard et le programme de performance de la DCC évoluent constamment, reportez-vous aux **Annonces** publiées par Mastercard dans l'application **Centre de ressources techniques** pour tout changement à venir aux normes et aux processus liés à la DCC.

## 1.3 OÙ PUIS-JE EN SAVOIR PLUS?

Les titulaires de carte doivent contacter l'émetteur de leur carte et les commerçants doivent contacter leur acquéreur pour obtenir de l'aide ou des informations supplémentaires concernant la DCC.

Les émetteurs, les acquéreurs et les fournisseurs de services peuvent contacter l'équipe de conversion de devises POI Mastercard par courriel à l'adresse [poi\\_currency\\_conversion@mastercard.com](mailto:poi_currency_conversion@mastercard.com).

Les manuels des sous-sections suivantes fournissent des informations vitales relatives à la conversion dynamique des devises. Reportez-vous à la page **Références** de l'application **Centre de ressources techniques** sur Mastercard Connect™.

### 1.3.1 MANUEL DES RÈGLES RELATIVES AU TRAITEMENT DES TRANSACTIONS

Les normes Mastercard sur les exigences relatives au traitement, aux terminaux et aux reçus, ainsi que les procédures d'acceptation, se trouvent dans la section 3.8 « Conversion de devise au point d'interaction » du manuel des *Règles relatives au traitement des transactions*. De plus, les modèles d'écrans et de reçus DCC ainsi que les exigences associées peuvent être trouvés dans l'annexe F « Affichage de la signalisation, de l'écran et du texte des reçus » du manuel.



### 1.3.2 MANUELS SUR LES ÉLÉMENTS DE DONNÉES ET LES EXIGENCES RELATIVES AU TRAITEMENT DES TRANSACTIONS

Les transactions de conversion dynamique de devises ont des exigences de traitement spécifiques associées à **l'élément de données (ED) 54** (montants, supplémentaires). Les manuels répertoriés dans le tableau ci-dessous fournissent des informations et des définitions sur l'élément de données pour différents types de messages de transaction.

**Tableau 1 : Emplacement des définitions des éléments de données dans les manuels Mastercard**

Titre du manuel et définitions des éléments de données – Numéro de chapitre	Type de message de transaction
<b>Spécification de l'interface client – Chapitre 4</b>	Messages d'autorisation envoyés via le système à double message Mastercard
<b>Formats de compensation IPM – Chapitre 7</b>	Messages de compensation de messages de produits intégrés (IPM) envoyés via le système de compensation Mastercard
<b>Spécifications du système à message unique – Chapitre 4</b>	Messages de transactions financières envoyés via le système à message unique Mastercard

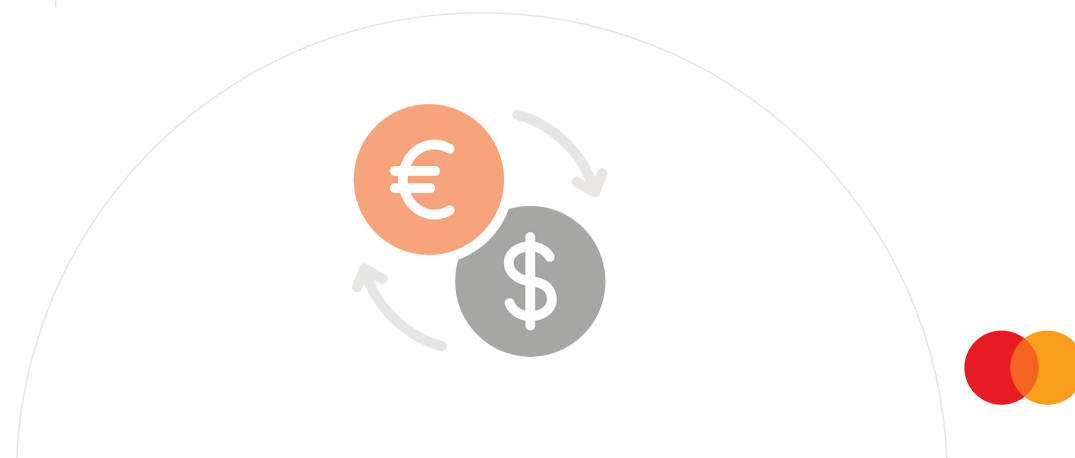
Pour plus d'informations sur les exigences relatives au traitement des transactions DCC, reportez-vous à la sous-section 2.4 « Traitement des transactions » de ce Guide.

### 1.3.3 GUIDE D'INSCRIPTION DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE MASTERCARD

Le *Guide d'inscription du fournisseur de services de Mastercard* fournit des renseignements sur le processus d'enregistrement du fournisseur de services. Les acquéreurs doivent s'enregistrer eux-mêmes, ainsi que tout fournisseur de services de conversion dynamique de devises, auprès de Mastercard avant de proposer la conversion dynamique de devises (DCC). Pour plus de renseignements sur cette exigence, reportez-vous à la sous-section 2.3 « Inscription » de ce Guide.

### 1.3.4 AUTRES MANUELS UTILES

- *Manuel d'autorisation*
- *Guide de rétrofacturation*
- *Manuel de référence du système de gestion de la compensation globale (Global Clearing Management System)*
- *Règles Mastercard*
- *Guide de référence rapide*
- *Manuel de règlement*
- *Règlement et rapports du système à message unique*



## 2. CONVERSION DYNAMIQUE DE DEVISE

Mastercard a créé ce Guide pour aider les acquéreurs, les fournisseurs de services DCC et les commerçants à mieux comprendre les exigences et les normes du service de conversion dynamique de devise (DCC) et pour clarifier les étapes qu'ils doivent suivre pour exécuter ce service conformément aux normes de Mastercard.

### 2.1 DESCRIPTIONS ET PRINCIPES

La conversion dynamique de devise (DCC) est un service fourni par les acquéreurs et leurs commerçants ou propriétaires de guichets automatiques qui permet à un titulaire de la carte de choisir d'effectuer sa transaction transfrontalière soit dans la **devise locale**, soit dans sa **devise de facturation** (c.-à-d. la devise dans laquelle la carte a été émise). Si le titulaire de la carte choisit d'effectuer la transaction dans la devise locale du commerçant ou du guichet automatique, le montant de la transaction sera converti en utilisant le taux de change fourni par l'émetteur de sa carte. Si le titulaire de la carte choisit d'effectuer la transaction dans la devise de facturation de sa carte, son compte sera débité selon le taux de change proposé par l'acquéreur.

**La conversion dynamique de devise n'est pas un produit ou un service Mastercard.**

Cependant, Mastercard a élaboré un ensemble de normes et d'exigences pour tout acquéreur, fournisseur de services DCC, commerçant ou propriétaire de guichet automatique offrant la conversion dynamique de devise (DCC). Ces normes garantissent que le processus de conversion des devises est transparent et que toute l'information pertinente est à la disposition du titulaire de la carte pour lui permettre de prendre une décision éclairée.

De plus, cette transparence offre les avantages suivants :

- Aide à prévenir la confusion ou l'insatisfaction du titulaire de la carte pendant le processus d'achat ou lors de la consultation de son relevé de compte;
- Instille la confiance du titulaire de la carte envers le service et la marque Mastercard.

En conséquence, il existe un programme de performance associé qui contrôle de manière proactive l'adhésion à ces normes.

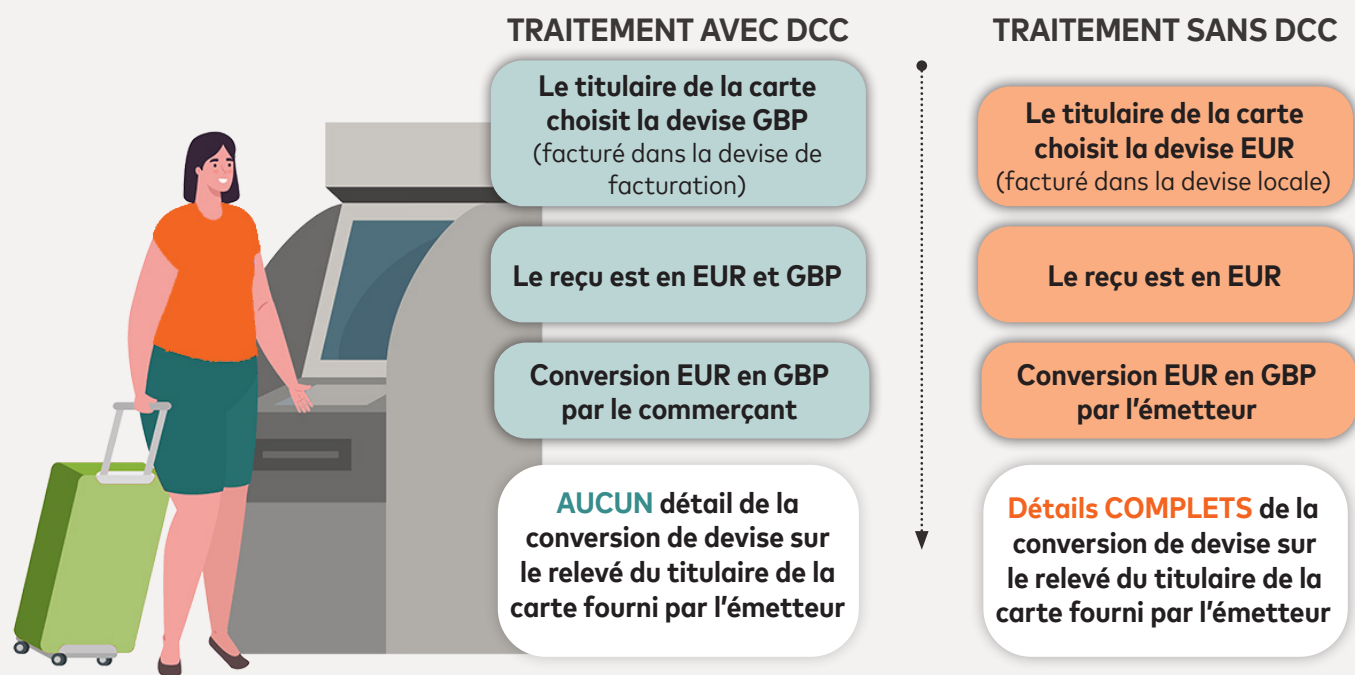


### 2.1.1 FLUX DE TRANSACTIONS TRANSFRONTALIÈRES

Cet organigramme montre la différence dans le flux des transactions lorsqu'une transaction transfrontalière est traitée avec et sans DCC.

#### Touriste britannique chez un commerçant/guichet automatique en Belgique

**Deux options de transactions :** Le titulaire de la carte peut choisir d'être facturé en EUR (devise locale) ou en GBP (devise de facturation).



### 2.2 EXIGENCES DE BASE SELON LES NORMES MASTERCARD

Avant d'offrir la DCC aux titulaires de carte dans un commerçant ou un guichet automatique, l'acquéreur doit :

1. **S'inscrire** et inscrire tout fournisseur de services DCC, auprès de Mastercard;
2. **Identifier** les transactions DCC et remplir le champ DE 54 avec la devise et les montants de pré-conversion;
3. **S'assurer** que les écrans et les reçus répondent à nos normes. Avant la mise en œuvre, les acquéreurs doivent partager des échantillons pour approbation à [poi\\_currency\\_conversion@mastercard.com](mailto:poi_currency_conversion@mastercard.com).

### 2.3 INSCRIPTION

Tous les acquéreurs qui proposent la DCC à l'un de leurs commerçants ou guichets automatiques doivent s'inscrire auprès de Mastercard.

Si un acquéreur propose la DCC en interne (sans fournisseur de services tiers), il doit alors s'inscrire en tant que son propre fournisseur de services DCC dans Mastercard Connect™ (Mon gestionnaire d'entreprise>Gérer le fournisseur de services).

Si un acquéreur travaille avec un fournisseur de services tiers pour proposer la DCC, il doit alors inscrire le fournisseur de services proposant la DCC en son nom dans Mastercard Connect™.

Autres considérations :

- Un acquéreur n'a pas besoin d'inscrire les emplacements de commerçant/guichet automatique où la DCC est proposée;
- L'inscription s'effectue au niveau de l'identifiant client (CID); par conséquent, il n'est pas nécessaire d'inscrire des numéros ICA individuels, à condition que les numéros ICA relèvent du même CID;

- Les frais demeurent la responsabilité de l'acquéreur, même dans le cas où il fait appel à un fournisseur de services;
- Les frais initiaux et de renouvellement sont facturés par inscription, que le titulaire soit un acquéreur ou un fournisseur de services. Un acquéreur peut inscrire plusieurs fournisseurs de services;
- Tous les numéros ICA sous le CID enregistré qui sont configurés pour la facturation peuvent être désignés comme numéro ICA de facturation;
- L'inscription se renouvelle automatiquement en juillet chaque année jusqu'à ce que le client marque le fournisseur de services, ou le service DCC, comme résilié.

### 2.3.1 PROCESSUS D'INSCRIPTION

L'inscription se fait via l'application **Mon gestionnaire d'entreprise** sur Mastercard Connect™. Les utilisateurs doivent disposer d'un accès **Administrateur d'entreprise** pour ajouter ou modifier une inscription.

Pour **ajouter une inscription**, accédez à l'onglet **Entreprises associées**, cliquez sur le lien **Gérer le fournisseur de services**, cliquez sur **Nouveau** et remplissez les champs du nom du fournisseur de services, du numéro de facturation et de la date d'entrée en vigueur (cette date peut être définie dans le futur, mais elle ne peut pas être antérieure). Cliquez sur **Suivant** et une liste de services s'affichera. Sélectionnez **Conversion de devises POI/DCC** dans la liste de vérification des services fournis et indiquez la date d'entrée en vigueur associée au service sélectionné (par défaut, cette date est fixée à aujourd'hui).

Pour **modifier une inscription**, accédez à l'onglet **Entreprises associées**, cliquez sur le lien **Gérer le fournisseur de services**, cliquez sur le nom du fournisseur de services que vous souhaitez gérer, puis cliquez sur l'onglet **Services**. Cliquez sur le bouton **Ajouter**, puis choisissez **Conversion de devises POI/DCC** dans la liste des services disponibles. Ajustez la **date d'entrée en vigueur** au besoin.

Des Guides étape par étape sont disponibles sur Mastercard Connect™. Les Guides contiennent des captures d'écran et des vidéos.

## 2.4 TRAITEMENT DES TRANSACTIONS

Lorsque la DCC est effectuée, les messages de transaction doivent contenir une occurrence de DE 54 (montants, supplémentaires) remplie avec les informations de sous-champ indiquées dans le tableau ci-dessous.

Tableau 2 : DE 54 – Description des sous-champs

Numéro du sous-champ	Nom du sous-champ	Objectif
2	Montant supplémentaire, type de montant	Indique par une <b>valeur de 58</b> que la DCC a été effectuée sur la transaction et que les autres sous-champs de l'occurrence DE 54 se rapportent aux détails de la conversion.
3	Montant supplémentaire, code de devise	Enregistre le code de devise d'origine de la transaction avant la conversion (c.-à-d. la devise locale du commerçant). <i>REMARQUE</i> : DE 49 (code de devise, transaction) reflète la devise de transaction après la conversion choisie par le titulaire de la carte.
5	Montant supplémentaire, montant	Enregistre le montant total initial de la transaction avant la conversion, y compris les frais, suppléments ou remises en argent, le cas échéant. <i>REMARQUE</i> : DE 4 (montant, transaction) reflète le montant de la transaction après la conversion dans la devise choisie par le titulaire de la carte.

## 2.5 EXIGENCES DE L'OFFRE DCC

Les exigences suivantes s'appliquent lors de l'offre de la DCC :

1. Aucune méthode spécifique de conversion des devises ne peut être mise en œuvre comme option par défaut;
2. Le titulaire de la carte ne doit pas être obligé ou encouragé (par exemple, « orienté ») de quelque manière que ce soit à utiliser la DCC;
3. L'offre doit être présentée de manière claire et neutre;
4. Le choix du titulaire de la carte doit être honoré par toutes les entités qui proposent la DCC;
5. L'offre doit être conforme à toutes les exigences applicables en matière de divulgation au titulaire de la carte.

De plus, l'offre doit être conforme à toutes les lois et réglementations locales applicables.

En cas de remboursement, les remboursements doivent être traités dans la même devise que celle utilisée lors de la transaction initiale.

### 2.5.1 CONSENTEMENT DU TITULAIRE DE LA CARTE

Si le titulaire de la carte ne **choisit pas explicitement** que la transaction soit effectuée dans sa devise de facturation, elle doit être traitée dans la devise locale. **La DCC ne doit pas être appliquée sans le consentement du titulaire de la carte ou sélectionnée en son absence.** La DCC automatique n'est pas autorisée par les normes de Mastercard.

Les exemples courants DCC automatique appliquée dans différents environnements d'acceptation incluent, sans toutefois s'y limiter :

- **Commerçant de détail** – La DCC est automatiquement appliquée à la transaction soit en raison de spécifications incorrectes du logiciel du terminal, soit parce que le commerçant choisit la DCC au nom du titulaire de la carte;

## ÉTUDE DE CAS

### Traitez les remboursements DCC avec précision pour éviter les pertes de conversion

**Scénario :** *J'ai choisi d'utiliser la DCC lors d'un achat. Toutefois, ma carte a été facturée un montant nettement plus élevé que le montant du paiement qui m'a été divulgué lors du passage à la caisse. Lorsque j'ai annulé l'achat, le remboursement n'a pas été effectué dans la même devise, ce qui a entraîné une deuxième perte de conversion.*

**Problème :** *Traitement de remboursement incorrect.*

Les normes Mastercard sont en place pour garantir que les titulaires de carte sont correctement remboursés et ne subissent pas de perte en raison d'une deuxième dépense de conversion de devise. Dans ce scénario, le remboursement a été traité incorrectement dans une devise différente de la devise de la transaction initiale.

**Résolution :** Les remboursements pour les transactions DCC doivent être traités comme l'un des éléments suivants :

- Une annulation;
- Un crédit dans la devise et le montant de la DCC, correspondant à la transaction initiale;
- Un crédit avec DCC appliqué au taux de change exact de la transaction initiale.

Si un titulaire de la carte subit une perte en raison de la conversion de devises, il dispose d'un droit de rétrofacturation pour le montant de la perte. Consultez le *Guide de rétrofacturation* pour obtenir de plus amples renseignements.



- **Commerce électronique** – La DCC est appliquée à une transaction Internet parce que l'option de refuser est soit imprécise, soit inexistante;
- **GAB** – Un guichet automatique propose la DCC à un titulaire de la carte, mais donne uniquement la possibilité d'accepter ou d'annuler, ou le guichet automatique ne traite pas la transaction selon le choix du titulaire de la carte en raison de spécifications logicielles incorrectes;
- **Commerçant de location de voitures** – La DCC est automatiquement appliquée sans en informer le titulaire de la carte. Les renseignements sur la DCC ne sont pas clairement identifiés ou sont cachés dans les documents de location de voiture;
- **Hôtel** – Un hôtel propose la DCC à un titulaire de la carte en utilisant un bordereau de paiement sur lequel le titulaire de la carte est invité à cocher la devise de son choix. Toutefois, le commerçant ne respecte pas le choix du titulaire de la carte et effectue plutôt une transaction DCC « d'arrière-guichet ».

## 2.5.2 EMPÊCHER D'INFLUENCER LE TITULAIRE DE LA CARTE

Pour garantir que le titulaire de la carte a la possibilité d'évaluer de manière égale les options offertes :

- Le titulaire de la carte doit être clairement informé de la possibilité d'effectuer sa transaction **soit** dans la devise locale, soit dans la devise de facturation.

**REMARQUES** : Le fait de présenter les options sans le **libellé de l'offre** ne présente pas clairement le service au titulaire de la carte et ne suffit pas à l'informer du choix qui lui est proposé.

Le libellé de l'offre est un message clair informant le titulaire de la carte de son choix d'effectuer la transaction soit dans la devise locale, soit dans sa devise

de facturation. Cette mention doit être placée bien en évidence sur l'écran du POI du titulaire de la carte.

- Les options de devises doivent être présentées de manière égale et visible.
- Le libellé de l'offre DCC ne doit pas utiliser un langage ou un format prêt à confusion, biaisé ou trompeur.

Les pratiques interdites concernant l'influence du titulaire de la carte comprennent, mais sans s'y limiter, les exemples ci-dessous :

- Il ne faut pas demander au titulaire de la carte de sélectionner « oui » ou « non », « accepter » ou « refuser », « continuer » ou « annuler », ou des paires similaires d'options positives et négatives;
- L'offre ne doit pas désigner la DCC comme seule option ni être formulée sous forme de question par oui ou par non;
- La sélection de devises ne doit pas utiliser de modèles de couleurs de « feux de circulation », tels que des boutons rouges et verts;
- Le terminal ne doit pas mettre en évidence ni présélectionner l'option DCC;
- Le terminal ne doit pas utiliser un langage qui déforme ou pourrait tirer de fausses conclusions sur le processus de conversion de l'émetteur, par exemple en laissant entendre que la conversion de l'émetteur entraînera des frais supplémentaires ou des frais de conversion inattendus, ou autre;
- La DCC ne doit pas être présentée comme l'option la plus favorable;
- Une fois que le titulaire de la carte a choisi la devise locale, un deuxième écran ne doit pas apparaître offrant la possibilité d'accepter à nouveau la conversion DCC;
- Les options de conversion de devises ne doivent pas être présentées à tort comme étant fournies par Mastercard.



### 2.5.3 DIVULGATION AU TITULAIRE DE LA CARTE

Avant qu'une demande d'autorisation ou de préautorisation pour la transaction ne soit soumise, et avant que le titulaire de la carte ne soit invité à effectuer sa sélection de devise, il doit être informé de tous les éléments suivants :

- Leur droit de choisir la devise dans laquelle la transaction sera effectuée;
- Le montant de la transaction dans la devise locale;
- Le montant de la transaction dans la devise de facturation;
- Le taux de conversion de devise à appliquer si la transaction est effectuée dans la devise de facturation;
- Tous les autres frais qui peuvent être facturés si le titulaire de la carte choisit la DCC (par exemple, commission, taxe sur la valeur ajoutée [TVA], etc.).

Le commerçant ou l'opérateur de terminal doit également se conformer à toutes les exigences supplémentaires en matière de divulgation au titulaire de la carte qui s'appliquent à l'environnement d'acceptation.

Toutes les informations et instructions doivent être fournies en anglais ou dans la langue maternelle du titulaire de la carte.

#### 2.5.3.1 ENVIRONNEMENTS D'ACCEPTATION SURVEILLÉS

À un terminal de PDV surveillé, les exigences de divulgation du titulaire de la carte peuvent être remplies par l'une de ces méthodes :

- Terminal orienté vers le titulaire de la carte;
- Un bordereau de paiement (c.-à-d. une offre DCC en copie papier, généralement imprimée par le registre connecté au terminal); ou
- Verbalement par le commerçant.

Si l'offre est présentée sur plusieurs écrans ou sur des écrans défilants, le flux d'écran doit **exiger** que le titulaire de la carte **consulte tous les éléments de divulgation du titulaire de la carte requis avant** que les options de sélection de devise soient présentées au titulaire de la carte.

### ÉTUDE DE CAS

## Prévenir les erreurs de devise en utilisant des données NIB exactes

**Scénario :** *J'ai fait un retrait au guichet automatique pendant mon voyage et la DCC a été appliqué à mon insu. De plus, la transaction a été convertie dans la mauvaise devise au lieu de la devise de facturation de ma carte. Cela a entraîné une double conversion, ce qui a causé une perte financière.*

**Problèmes :** *DCC automatique; identification incorrecte de la devise de facturation du titulaire de la carte.*

Lorsqu'une transaction DCC est convertie dans la mauvaise devise, cela indique le plus souvent que l'acquéreur ou le fournisseur DCC n'utilise pas les tableaux de numéros d'identification bancaire (NIB) à jour fournis par Mastercard. Cela peut entraîner une erreur d'identification de la devise de facturation du titulaire de la carte.

**Résolution :** Les acquéreurs doivent régulièrement mettre à jour et maintenir des informations précises sur la plage de comptes NIB à l'aide de fichiers provenant de Mastercard. En outre, ils doivent s'assurer que toutes les entités en aval, telles que les fournisseurs de services DCC et les systèmes de commerçants/GAB, utilisent également les fichiers actuels.



### 2.5.3.2 ENVIRONNEMENTS D'ACCEPTATION SANS SURVEILLANCE

Tous les environnements d'acceptation sans surveillance doivent afficher le **message standard de non-responsabilité** suivant au titulaire de la carte, **textuellement**, avant qu'une demande d'autorisation ou de préautorisation pour la transaction ne soit soumise, et avant que le titulaire de la carte ne soit invité à effectuer sa sélection de devise :

**« Assurez-vous de bien comprendre les coûts de conversion des devises, car ils peuvent être différents selon que vous choisissez votre devise nationale ou la devise de la transaction. »**

### 2.5.4 REÇUS DE TRANSACTION

Si un titulaire de la carte choisit d'effectuer une transaction en utilisant la DCC, le reçu de transaction doit divulguer chacun des éléments suivants :




- Le montant total de la transaction dans la devise locale;
- Le montant total de la transaction dans la devise convertie tel qu'il a été convenu par le titulaire de la carte;
- Le symbole ou le code de devise de chacun;
- Le taux de conversion de devise utilisé pour la transaction.

Bien que Mastercard ne dispose pas d'un avis de non-responsabilité standard pour les reçus de transaction, l'acquéreur peut ajouter ses propres avis de non-responsabilité à sa discrétion. Lorsqu'il est ajouté, un avis de non-responsabilité doit :

- Ne pas faire référence à Mastercard;
- Ne pas dissuader un titulaire de la carte de contester une conversion de devise effectuée sans consentement.

Dans la région Europe, si un terminal de GAB n'est pas en mesure d'imprimer un reçu en raison, mais sans s'y limiter, d'une panne de papier ou d'un mauvais fonctionnement de la machine, le titulaire de la carte doit être informé qu'un reçu imprimé n'est pas disponible avant que la transaction n'ait lieu.

Tableau 3 : Exigences de l'offre DCC dans différents environnements d'acceptation sans surveillance

Environnement d'acceptation	Exigences de l'offre DCC
<p><b>Terminal de PDV</b></p> 	<p>Si un terminal de PDV sans surveillance ne peut pas se conformer aux exigences de divulgation au titulaire de la carte, le commerçant doit satisfaire aux exigences par d'autres moyens pour s'assurer que le titulaire de la carte comprend l'offre DCC avant d'être invité à faire sa sélection de devise.</p> <p><i>REMARQUE</i> : Un terminal de PDV sans surveillance est un environnement dans lequel le titulaire de la carte effectue un achat pour un produit ou un service sans interaction avec un préposé à la caisse ou un autre membre du personnel du commerçant.</p>
<p><b>Terminal GAB</b></p> 	<p>Les acquéreurs et les propriétaires de GAB doivent s'assurer que tous les détails pertinents de la transaction sont clairement affichés au titulaire de la carte à la fois à l'écran et sur le reçu.</p> <p>Un retrait d'argent sans reçu imprimé sur un terminal de guichet automatique n'est permis que si l'appareil est à court de papier. Une exception à cette exigence concerne la région Europe où les terminaux de GAB <b>sans capacité d'impression de reçus</b> ne sont pas tenus d'offrir un reçu DCC.</p> <p><b>Avant la transaction</b>, le titulaire de la carte doit être informé que le reçu imprimé n'est pas disponible.</p>
<p><b>Commerce électronique et mobile</b></p> 	<p><b>Pendant le processus de paiement</b>, le site Web ou l'application du commerçant doit fournir clairement et de manière visible tous les éléments de divulgation requis pour le titulaire de la carte énumérés à la sous-section 2.5.3 de ce Guide avant de demander au titulaire de la carte d'effectuer son choix de devise.</p> <p>Lorsque la DCC est proposée pour une transaction de commerce électronique, une option de conversion de devise peut être présélectionnée par le fournisseur de services DCC. Toutefois, le titulaire de la carte doit clairement avoir la possibilité de refuser la conversion de devise pendant le processus de paiement et de payer dans la devise locale.</p>

## 2.6 INTERDICTIONS RELATIVES À LA DCC

La DCC ne doit pas être offerte pour :

- **Les transactions sans contact** égales ou inférieures à la limite applicable de la méthode de vérification du titulaire de la carte (MVTG), car la DCC n'est pas compatible avec la nature pratique des paiements sans contact;
- Les **cartes de voyage prépayées** Mastercard ou Maestro ou les **cartes de débit multidevisees**. Ces cartes sont émises dans une ou plusieurs devises étrangères au choix du titulaire de la carte, ce qui permet une utilisation dans la devise locale lors d'un voyage à l'étranger. L'exécution de la DCC sur ces cartes entraîne la conversion multiple du montant de la transaction, annulant ainsi l'objectif des cartes;
- **Les plages de comptes du programme de transactions de voyages en gros pour entreprises Mastercard (MWP)**, car il s'agit de comptes virtuels à usage unique utilisés exclusivement pour les paiements interentreprises (B2B) et générés dans la devise prévue.

### ÉTUDE DE CAS

## Exclusions de la DCC sur les cartes de voyage prépayées

**Scénario :** *J'ai une carte de voyage prépayée et je l'ai chargée avec la devise du pays que j'allais visiter. Lorsque j'ai tenté d'effectuer un retrait d'argent en devise locale pendant mon voyage, le GAB m'a offert la DCC, même si ma carte était libellée dans la devise locale et qu'aucune conversion n'était nécessaire.*

**Problème :** *Application de la DCC sur les cartes prenant en charge la devise locale.*

La DCC ne doit pas être offerte sur les cartes de voyage prépayées, émises en une ou plusieurs devises étrangères, ni sur les cartes de débit multidevisees. L'offre DCC annule l'avantage pour le titulaire de la carte de verrouiller le taux de change au moment du chargement et la commodité de sélectionner au préalable la devise souhaitée. L'offre DCC sur ces types de cartes fait que le montant de la transaction subit plusieurs conversions avant d'être déduit du solde du compte de la carte.

**Résolution :** Les acquéreurs et les fournisseurs DCC ne doivent offrir la DCC que pour les plages de comptes qui permettent la DCC. Toutes les plages de comptes multidevisees de voyage et de débit prépayés exclues peuvent être identifiées à l'aide de l'indicateur de devise dans les tableaux NIB de Mastercard à partir de la version 20.Q2.



## 3. SURVEILLANCE DE LA PERFORMANCE DE LA DCC

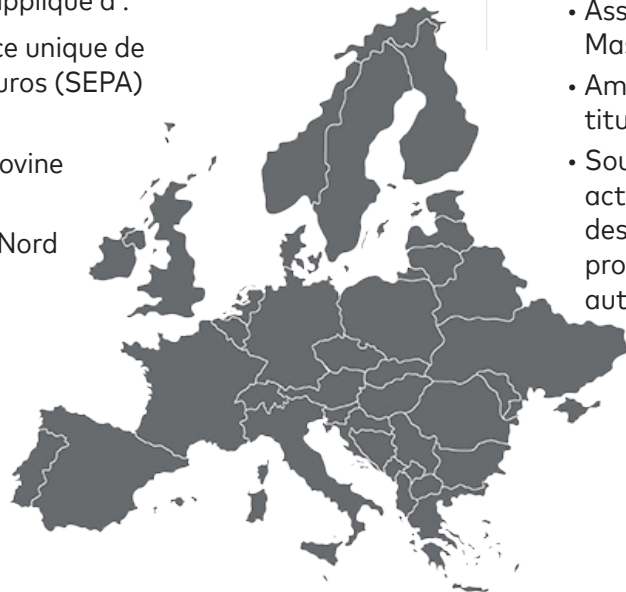
Cette section décrit le processus de surveillance de la performance, y compris la structure et les exigences des programmes de performance connexes et les plaintes des titulaires de carte.

### 3.1 LE PROGRAMME EUROPÉEN AMÉLIORÉ DE PERFORMANCE DE LA CONVERSION DYNAMIQUE DE DEVISE

Mastercard a lancé le programme européen amélioré de performance de la conversion dynamique de devise pour fournir une approche de performance cohérente et structurée.

Ce programme s'applique à :

- Pays de l'espace unique de paiement en euros (SEPA)
- Albanie
- Bosnie-Herzégovine
- Kosovo
- Macédoine du Nord
- Moldavie
- Monténégro
- Serbie
- Turquie
- Ukraine



Les objectifs du programme de la performance sont les suivants :

- Soutenir la mise en œuvre de la DCC;
- Assurer le respect des normes Mastercard;
- Améliorer l'expérience du titulaire de la carte;
- Soutenir l'expansion des activités DCC des acquéreurs, des commerçants et des propriétaires de guichets automatiques.



### 3.2 LE PROGRAMME MONDIAL DE PERFORMANCE DE CONVERSION DE DEVISES AU POINT D'INTERACTION

Mastercard a lancé le programme mondial de performance de conversion de devises au point d'interaction afin de soutenir les activités de conversion dynamique de devises à l'échelle mondiale. Ce programme couvre tous les pays qui ne sont pas inclus dans le programme européen amélioré de performance de la conversion dynamique de devise.



Tableau 5 : Violation potentielles des normes et répercussions de l'évaluation

Activité déviante	Violation des normes	Résumé des normes	Pénalité éventuelle
<b>Échec d'inscription</b>	Section 5.9, « Informations sur la devise de transaction », des <i>Règles de Mastercard</i>	Avant d'acquiescer des transactions sur lesquelles une conversion de devises au point d'interaction a été effectuée, un acquiesçant doit d'abord enregistrer son intention de le faire auprès de Mastercard.	du système de paiement) Jusqu'à 25 000 USD par infraction
<b>Échec d'intégrité des données</b>	Section 3.8.4, « Exigences relatives au traitement des transactions », des <i>Règles relatives au traitement des transactions</i>	L'indicateur de conversion de devises POI, la devise de préconversion et le montant doivent être fournis dans le DE 54 des messages Transaction financière/0200 et Première présentation/1240.	Catégorie A Jusqu'à 25 000 USD par infraction
<b>Échec du test du commerçant</b>	Section 3.8, « Conversion des devises au point d'interaction », des <i>Règles relatives au traitement des transactions</i>	Lorsque la conversion des devises au point d'interaction est proposée, la devise de la transaction est la devise sélectionnée par le titulaire de la carte au terminal du point de vente (PDV), au terminal du GAB ou au terminal de la succursale bancaire.  Le titulaire de la carte doit recevoir le taux de change et le montant de la transaction dans les devises locales et de facturation, et le titulaire de la carte ne doit pas être obligé ou encouragé (par exemple, « orienté ») de quelque manière que ce soit à utiliser la conversion des devises au point d'interaction.	Catégorie B (visible pour les clients) Jusqu'à 20 000 USD par infraction

### 3.3 AUDIT ET SURVEILLANCE DU MARCHÉ

Pour garantir que la DCC est déployée conformément aux normes applicables, une organisation externe indépendante effectue une vérification approfondie pour le compte de Mastercard au moyen « d'achats mystères ».

La vérification porte principalement, mais non exclusivement, sur :

- Choix et transparence pour le titulaire de la carte;
- Absence de conversion par défaut;
- Clarté de l'écran selon les normes Mastercard;
- Exactitude des messages de transaction.

Tout emplacement pour lequel Mastercard a déjà reçu une **plainte d'un titulaire de la carte** peut être inclus pour une enquête plus approfondie lors d'une prochaine vérification.

### 3.4 MISE EN ŒUVRE EFFICACE DE TOUT PLAN DE CORRECTION

Tout problème rencontré lors de la vérification sera communiqué à l'acquéreur, et celui-ci devra élaborer un plan correctif à convenir avec Mastercard. Le plan de mesures correctives sera considéré comme réussi lorsque les mesures prévues dans le plan auront été mises en œuvre et confirmées.

### ÉTUDE DE CAS

## Utilisation de la DCC automatique à l'insu du titulaire de la carte

**Scénario :** *Lors d'une visite en Europe continentale depuis Londres, j'ai payé mon souper dans un restaurant avec ma carte. Le serveur a apporté un terminal portable à ma table, a inséré ma carte et me l'a remise pour que je puisse entrer mon NIP. Après avoir saisi mon NIP, j'ai rendu le terminal au serveur qui a appuyé sur quelques boutons supplémentaires et m'a ensuite donné le reçu. À ma surprise, j'ai remarqué que j'avais été facturé en GBP au lieu d'EUR. Lorsque j'ai demandé au serveur d'annuler et de corriger la transaction, il ne savait pas comment procéder.*

**Problèmes :** *DCC automatique; formation insuffisante des commerçants sur la DCC.*

Cette situation est une plainte courante des titulaires de carte et met en évidence le problème de la **DCC automatique**, qui se produit lorsque la DCC est effectuée à l'insu du titulaire de la carte. Ce problème est fréquemment observé lors des vérifications des commerçants et n'est pas autorisé en vertu des normes de Mastercard. De plus, ce scénario nous rappelle l'importance d'une formation appropriée des commerçants sur la conversion dynamique de devises.

**Résolution :** Le NIP du titulaire de la carte fournit la confirmation et l'approbation de la transaction. Par conséquent, il doit toujours s'agir de la dernière étape du processus de transaction, suivant le choix de la devise du titulaire de la carte.

L'écran du terminal doit clairement indiquer l'option de la DCC et inviter le titulaire de la carte à choisir soit la devise locale, soit sa devise de facturation. De plus, les commerçants doivent être formés sur l'importance d'offrir un choix de devise aux titulaires de carte et sur les procédures d'annulation des ventes à la demande du titulaire de la carte, si nécessaire.



### 3.5 PLAINTES DES TITULAIRES DE CARTE

Un titulaire de la carte peut déposer une plainte (directement à Mastercard ou à sa banque émettrice) concernant le processus DCC lorsque la DCC est effectuée sans le consentement du titulaire de la carte ou s'il n'a pas été pleinement informé de l'un des éléments suivants :

- Choix de la devise;
- Montant de la transaction dans les deux devises; ou
- Taux de change.

Lorsqu'une plainte est reçue, Mastercard enquête sur la plainte, puis informe l'acquéreur des conclusions initiales. L'acquéreur doit répondre dans le délai fixé et fournir toutes les informations demandées par Mastercard. Le cas échéant, il sera demandé à l'acquéreur de prendre des mesures pour remédier à la plainte.

Une fois que l'acquéreur aura confirmé que la plainte a été traitée au niveau du commerçant et/ou du propriétaire du GAB, l'équipe de vérification de Mastercard testera les mesures correctives de l'acquéreur pour s'assurer que la performance du commerçant et/ou du propriétaire du GAB est conforme aux normes de Mastercard.

### 3.6 DROITS DE RÉTROFACTURATION DU TITULAIRE DE LA CARTE

Si un titulaire de la carte se plaint de ne pas avoir eu le choix d'une devise pour une transaction DCC, ou si la DCC a été effectuée de manière incorrecte, l'émetteur dispose d'un droit de rétrofacturation à l'encontre de l'acquéreur.

Pour en savoir plus sur ce droit, reportez-vous à la section **Erreur au point d'interaction** des chapitres sur les rétrofacturations du système à double message du *Guide de rétrofacturation*.

### ÉTUDE DE CAS

## Comprendre les droits de rétrofacturation des titulaires de carte

**Scénario :** *J'ai réservé un hôtel en ligne il y a deux mois. À mon arrivée, j'ai reçu un reçu montrant que l'hôtel avait utilisé la DCC et choisi GBP au lieu de la devise locale sans mon consentement. Ce n'était pas la première fois que cela se produisait; divers détaillants avaient fait de même pendant mes voyages. Les reçus indiquaient toujours : « Je comprends qu'on m'a proposé un choix de devises et que ce choix est définitif », ce qui m'a découragé de contester les frais.*

**Problèmes :** *DCC automatique; manque de connaissance du titulaire de la carte du processus de réclamation et de ses droits en matière de rétrofacturation; informations de non-responsabilité sur le reçu incorrectes ou trompeuses.*

La DCC automatique n'est pas autorisée par les normes de Mastercard, et les titulaires de carte ont des **droits de rétrofacturation** lorsque la DCC est appliquée sans leur consentement ou effectuée de manière incorrecte. Des déclarations trompeuses comme « le choix est définitif » peuvent intimider les titulaires de carte en leur faisant croire qu'ils ne peuvent pas contester les frais.

**Résolution :** Les acquéreurs, les commerçants et les propriétaires de GAB doivent offrir le choix au titulaire de la carte de la devise à utiliser. Ils ne doivent pas ajouter de clause de non-responsabilité sur les reçus qui décourageraient les titulaires de carte d'exercer leur droit de contester les frais DCC incorrectement appliqués.



## 4. GUIDE SUR L'ÉCRAN ET LES REÇUS

Cette section contient des directives sur les exigences relatives à la mise en œuvre des écrans et des reçus DCC conformément aux normes de Mastercard.

Les exemples des sous-sections 4.1.1, « Exigences » et 4.1.2, « Éléments d'écran inacceptables », couvrent à la fois les environnements d'acceptation des points de vente et des guichets automatiques. Les exigences s'appliquent également à **tous les environnements d'acceptation**, à l'exception de la clause de non-responsabilité standard du titulaire de la carte qui n'est pas requise pour les terminaux de point de vente surveillés.

### EXEMPLES D'ÉLÉMENTS D'ÉCRAN ET DE REÇU

Cliquez sur les liens ci-dessous pour des exemples :

1. **Écrans de GAB** qui **répondent** aux normes Mastercard;
2. **Écrans de PDV** qui **répondent** aux normes Mastercard;
3. **Écran de commerce électronique** qui **répond aux** normes Mastercard;
4. **Écrans de GAB** qui **ne répondent pas** aux normes Mastercard;
5. **Terminaux de PDV** qui **ne répondent pas** aux normes Mastercard;
6. **Écran de commerce électronique** qui **ne répond pas aux** normes Mastercard;
7. **Bordereau de paiement** qui **répond** aux normes Mastercard;
8. **Reçu de transaction de GAB** qui **répond** aux normes Mastercard;
9. **Reçu de transaction au PDV** qui **répond** aux normes Mastercard;
10. **Reçu de transaction** qui **ne répond pas** aux normes Mastercard.



## 4.1 ÉCRANS DE TERMINAUX

Lorsque la DCC est proposée par l'intermédiaire d'une interface d'écran de terminal dans tout environnement d'acceptation, l'écran doit présenter tous les renseignements requis sur la divulgation au titulaire de la carte d'une manière claire et neutre.

### 4.1.1 ÉLÉMENTS D'ÉCRAN ACCEPTABLES

Vous trouverez ci-dessous des exemples d'éléments d'écran qui répondent aux normes de Mastercard. Ces exemples sont fournis à titre **d'illustration uniquement**.

Dans le cas d'une offre DCC à un terminal de PDV surveillé, le commerçant doit proposer de manière proactive l'écran DCC au titulaire de la carte.

Figure 1A : Exemples d'écrans de GAB qui **RÉPONDENT** aux normes Mastercard

**Toute l'information est présentée en anglais ou dans la langue maternelle du titulaire de la carte.**

**Les montants en devises locales et de facturation sont affichés, ainsi que le taux de change utilisé.**

**La clause de non-responsabilité standard du titulaire de la carte pour les terminaux sans surveillance est exactement mot pour mot, telle qu'elle est écrite dans le manuel des Règles relatives au traitement des transactions.**

**Majoration du taux de change divulguée à titre de comparaison par rapport au taux de la Banque centrale européenne (BCE), le cas échéant.**

**La formulation de l'offre informe clairement le titulaire de la carte d'un choix entre deux options sans parti pris envers l'une ou l'autre.**

**Tous les frais et majorations applicables sont clairement divulgués.**

**REMARQUE : Une majoration est un accord commercial entre un acquéreur et un commerçant/propriétaire de GAB, et elle ne reflète pas nécessairement une comparaison avec les taux de change du marché. Toutefois, les réglementations locales dans certaines régions peuvent nécessiter une comparaison avec les taux de change de la banque centrale.**

**Le titulaire de la carte se voit offrir deux options positives en utilisant des boutons distincts et équivalents qui sont clairs et cohérents avec le reste de l'écran.**

Vous pouvez choisir d'être facturé pour ce retrait en devise locale ou directement dans votre devise nationale.	
Montant du retrait	EUR 20,00
Frais d'accès au guichet automatique	EUR 3,95
Taux de change*	1,00 EUR = GBP 0,93
Montant de la transaction	GBP 22,30
Assurez-vous de bien comprendre les coûts de conversion des devises, car ils peuvent être différents selon que vous choisissez votre devise nationale ou la devise de la transaction.	
* Le taux de change est calculé à partir du taux de change de la BCE majoré de 8,00 %.	
FRAIS DE 23,95 EUR	FRAIS DE 22,30 GBP

Figure 1B : Exemples d'écrans de GAB qui **RÉPONDENT** aux normes Mastercard

**Toute l'information est présentée en anglais ou dans la langue maternelle du titulaire de la carte.**

**La clause de non-responsabilité standard du titulaire de la carte pour les terminaux sans surveillance est exactement mot pour mot, telle qu'elle est écrite dans le manuel des Règles relatives au traitement des transactions.**

**Des informations supplémentaires apportent plus de clarté aux titulaires de carte.**

**Les montants en devises locales et de facturation sont affichés, ainsi que le taux de change utilisé.**

**La formulation de l'offre informe clairement le titulaire de la carte d'un choix entre deux options sans parti pris envers l'une ou l'autre.**

**Tous les frais et majorations applicables sont clairement divulgués.**

**REMARQUE : Une majoration est un accord commercial entre un acquéreur et un commerçant/propriétaire de GAB, et elle ne reflète pas nécessairement une comparaison avec les taux de change du marché. Toutefois, les réglementations locales dans certaines régions peuvent nécessiter une comparaison avec les taux de change de la banque centrale.**

**Le titulaire de la carte se voit offrir deux options positives en utilisant des boutons distincts et équivalents qui sont clairs et cohérents avec le reste de l'écran.**



Figure 2 : Exemples d'écrans de terminal de PDV qui **RÉPONDENT** aux normes Mastercard

**Il est clairement demandé au titulaire de la carte de choisir une devise.**

**Les options sont représentées par des touches neutres sur le terminal.**

**Les montants en devises locales et de facturation sont affichés, ainsi que le taux de change utilisé.**

**Le titulaire de la carte se voit offrir deux options positives en utilisant des choix distincts et équivalents qui sont clairs et cohérents avec le reste de l'écran.**

**Il est clairement demandé au titulaire de la carte de choisir une devise.**

**Le titulaire de la carte se voit offrir deux options positives en utilisant des choix distincts et équivalents qui sont clairs et cohérents avec le reste de l'écran.**

**Les options sont représentées par des touches neutres sur le terminal.**

**Les montants en devises locales et de facturation sont affichés, ainsi que le taux de change utilisé.**

**Tous les frais et majorations applicables sont clairement divulgués.**

**REMARQUE : Une majoration est un accord commercial entre un acquéreur et un commerçant/propriétaire de GAB, et elle ne reflète pas nécessairement une comparaison avec les taux de change du marché. Toutefois, les réglementations locales dans certaines régions peuvent nécessiter une comparaison avec les taux de change de la banque centrale.**



Figure 3 : Exemple d'écran de commerce électronique qui **RÉPOND** aux normes Mastercard

The screenshot shows a payment interface with the following elements:

- Total:** 20,00 EUR
- Instruction:** "Comme dernière étape, choisissez votre devise de paiement préférée :
- Options:** Two buttons for currency selection: "20,00 EUR" (with the European Union flag) and "21,24 USD" (with the United States flag).
- Exchange Rate:** "Taux de change : 1 EUR = 1,06 USD"
- Margin:** "Marge : 4,75 % inclus"
- Disclaimer:** "Assurez-vous de bien comprendre les coûts de conversion des devises, car ils peuvent être différents selon que vous choisissez votre devise nationale ou la devise de la transaction."
- Action Button:** "Envoyer le paiement"

Callouts on the left side of the screen:

- "Le titulaire de la carte se voit offrir deux options positives en utilisant des boutons distincts et équivalents qui sont clairs et cohérents avec le reste de l'écran."
- "Tous les frais et majorations applicables sont clairement divulgués."

Callouts on the right side of the screen:

- "Il est clairement demandé au titulaire de la carte de choisir une devise."
- "Le taux de change utilisé est affiché."
- "Les montants en devises locales et de facturation sont affichés."
- "La clause de non-responsabilité standard du titulaire de la carte pour les terminaux sans surveillance est exactement mot pour mot, telle qu'elle est écrite dans le manuel des Règles relatives au traitement des transactions."

A green checkmark icon is located in the top right corner of the screenshot area.

#### 4.1.2 ÉLÉMENTS D'ÉCRAN INACCEPTABLES

Vous trouverez ci-dessous des exemples d'éléments d'écran qui ne répondent pas aux normes Mastercard et qui seraient identifiés comme des échecs de vérification.

Ces exemples s'appliquent également à **tous les environnements d'acceptation** et ne couvrent pas tous les types de problèmes de performances ou de violations des normes Mastercard.

Figure 4A : Exemples d'écrans de guichets automatiques qui **NE RÉPONDENT PAS** aux normes Mastercard

Présente la décision sous forme de choix positifs/négatifs, tels que « oui/non », « accepter/refuser », « continuer/annuler » ou des paires d'options similaires.

Ce guichet automatique propose une conversion dans votre devise nationale.

Retrait d'argent	20,00 EUR
Frais de guichet automatique	3,95 EUR
Montant de la transaction sans conversion	23,95 EUR
Sur la base du taux de conversion de [XXX] de	1 EUR = 0,93 GBP
Montant total avec conversion	22,30 GBP

Assurez-vous de bien comprendre les coûts de conversion des devises, car ils peuvent être différents selon que vous choisissez votre devise nationale ou la devise de la transaction.

REFUSER ET PAYER EN EUR      ACCEPTER ET PAYER EN GBP

Le libellé de l'offre désigne la DCC comme seule option, au lieu de donner au titulaire de la carte la possibilité de payer soit dans la devise locale, soit dans la devise de facturation du titulaire de la carte.

**REMARQUE :** Cette pratique est considérée comme une orientation et le titulaire de la carte n'est pas suffisamment informé par la seule présence des boutons d'option.



Figure 4B : Exemples d'écrans de guichets automatiques qui **NE RÉPONDENT PAS** aux normes Mastercard

L'offre encourage la DCC et n'est pas présentée de manière neutre.

Présomption du processus de conversion de l'émetteur et le représente négativement.



La divulgation est masquée sur un autre écran.

Disposition trompeuse – les options ne sont pas placées de manière également visible.



Figure 5A : Exemples de terminaux de point de vente qui **NE RÉPONDENT PAS** aux normes Mastercard



Figure 5B : Exemples de terminaux de point de vente qui **NE RÉPONDENT PAS** aux normes Mastercard

**Présente l'offre sous forme de question « oui » ou « non ».**

*REMARQUE : Cette pratique n'est pas acceptable, même si les options elles-mêmes ne sont pas libellées comme « oui » ou « non ».*

**Le taux de change est manquant.**

**Utilise des boutons de couleur « feux de circulation » rouges et verts.**

*REMARQUE : Les choix ne peuvent pas non plus être représentés sur les boutons physiques rouge et vert ou annuler/continuer du terminal.*

**Les options ne sont pas présentées avec la même importance.**

**L'offre encourage la DCC et n'est pas présentée de manière neutre.**


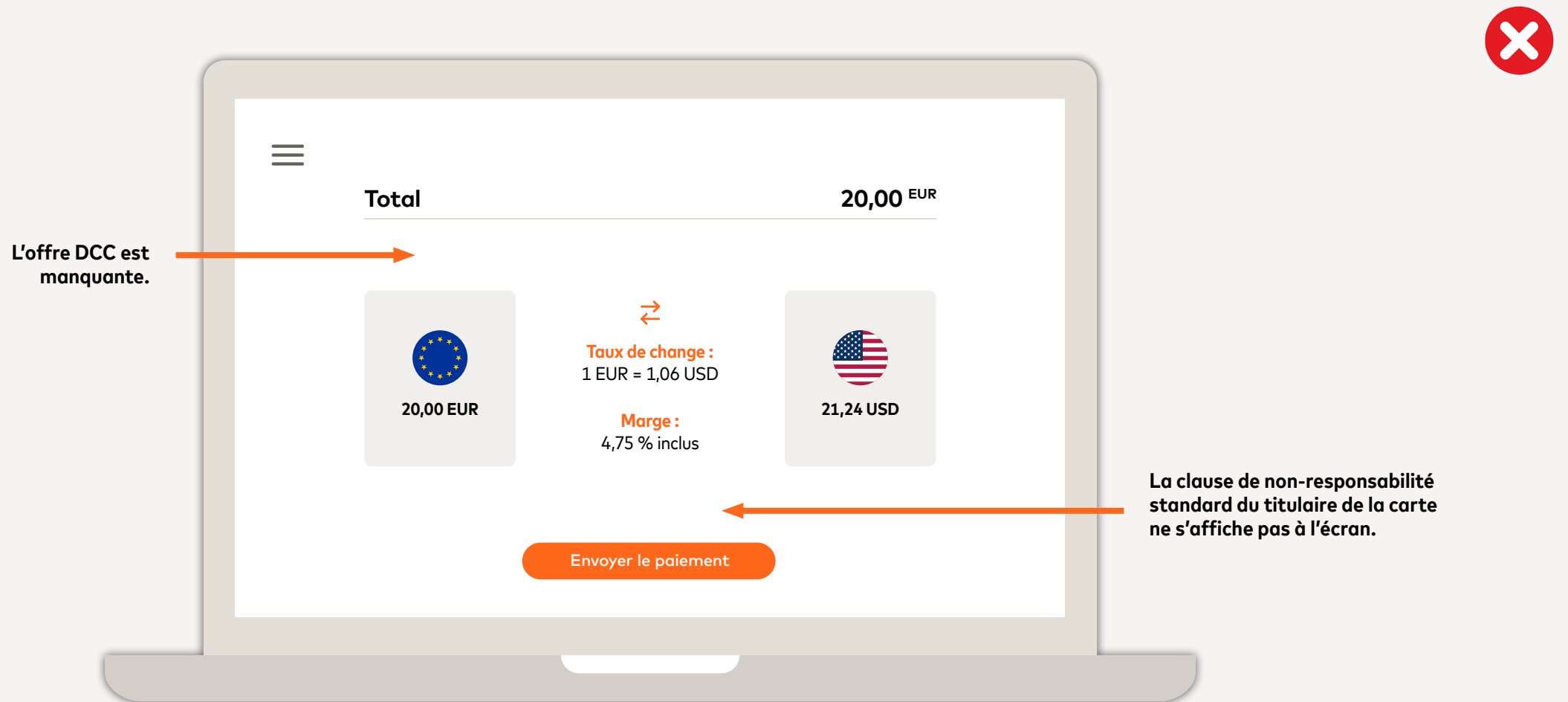


Figure 6 : Exemple d'un écran de commerce électronique qui **NE RÉPOND PAS** aux normes Mastercard



## 4.2 BORDEREAUX DE PAIEMENT

Si des bordereaux de paiement sur papier sont utilisés, ils doivent contenir les mêmes détails qu'une offre sur écran de terminal, tels que les éléments illustrés ci-dessous. Pour en savoir plus, reportez-vous à la sous-section 5.2.3, « Bordereaux de paiement », de ce Guide.

Figure 7 : Exemple d'un bordereau de paiement qui **RÉPOND** aux normes Mastercard

**Toute l'information est présentée en anglais ou dans la langue maternelle du titulaire de la carte.**

**Les montants en devises locales et de facturation sont affichés.**

**Le taux de change est affiché.**

**Le titulaire de la carte se voit offrir deux options positives en utilisant des choix distincts et équivalents qui sont clairs et cohérents avec le reste du bordereau.**

**REMARQUES : Tous les frais ou majorations supplémentaires doivent être divulgués, le cas échéant. Une majoration est un accord commercial entre un acquéreur et un commerçant/propriétaire de GAB, et elle ne reflète pas nécessairement une comparaison avec les taux de change du marché. Toutefois, les réglementations locales dans certaines régions peuvent nécessiter une comparaison avec les taux de change de la banque centrale.**

Vous avez le choix de payer votre facture soit :

20,00 EUR  
Ou  
18,54 GBP

-----  
1 EUR = 0,93 GBP  
-----

Ce taux de change présente un écart de 3,47 x par rapport à celui publié par la BCE.

-----  
Veuillez indiquer votre choix en sélectionnant la devise dans laquelle vous souhaitez payer :

[ ] EUR  
[ ] GBP

Cette conversion de devise est assurée par le commerçant.



### 4.3 REÇUS DE TRANSACTION

Le titulaire de la carte doit recevoir un reçu confirmant les détails de la transaction, qu'il sélectionne ou non la DCC. Si la DCC a été appliquée, le reçu doit inclure le montant total de la transaction dans chaque devise, les codes ou symboles de devise et le taux de change.

Mastercard ne dispose pas d'un avis de non-responsabilité standard pour les reçus de transaction. L'acquéreur peut ajouter ses propres avis de non-responsabilité à sa discrétion. Lorsqu'il est ajouté, un avis de non-responsabilité doit :

- Ne pas faire référence à Mastercard;
- Ne pas dissuader un titulaire de la carte d'exercer ses droits de rétrofacturation.

Figure 8 : Exemple de reçu de transaction de GAB qui **RÉPOND** aux normes Mastercard



Le montant initial de la transaction dans la devise locale et le montant final facturé dans la devise de facturation sont enregistrés.

Le taux de change appliqué à la transaction est affiché.

L'avertissement ne fait pas référence à Mastercard.

Tous les frais et majorations applicables sont clairement divulgués.

**REMARQUE :** Une majoration est un accord commercial entre un acquéreur et un commerçant/propriétaire de GAB, et elle ne reflète pas nécessairement une comparaison avec les taux de change du marché. Toutefois, les réglementations locales dans certaines régions peuvent nécessiter une comparaison avec les taux de change de la banque centrale.



Figure 9 : Exemple de reçu de transaction au PDV qui répond aux normes Mastercard

**POS ABC MAGASIN**

REÇU DU TITULAIRE DE LA CARTE

Date	HEURE	Terminal
11/11/2024	12:30	123456

-----

MONTANT TOTAL: 20,00 EUR

-----

TAUX DE CHANGE: 1 EUR = 0,93 GBP  
MAJORATION SUR LE TAUX DE CHANGE: 8,0%

-----

TRANSACTION DEVISE: GBP  
Transaction MONTANT: 18,54 GBP

-----

ON M'A PROPOSÉ UN CHOIX DE DEVISES ET  
J'AI ACCEPTÉ [GBP].

-----

DCC EST OFFERT PAR ABC BANK.

-----

VÉRIFICATION DU NIP

-----

**Annotations:**

- Le montant initial de la transaction dans la devise locale et le montant final facturé dans la devise de facturation sont enregistrés.
- Le taux de change appliqué à la transaction est affiché.
- L'avertissement ne fait pas référence à Mastercard.
- Tous les frais et majorations applicables sont clairement divulgués.

**REMARQUE :** Une majoration est un accord commercial entre un acquéreur et un commerçant/propriétaire de GAB, et elle ne reflète pas nécessairement une comparaison avec les taux de change du marché. Toutefois, les réglementations locales dans certaines régions peuvent nécessiter une comparaison avec les taux de change de la banque centrale.



Figure 10 : Exemple de reçu de transaction qui **NE RÉPOND PAS** aux normes Mastercard



L'avertissement mentionne Mastercard.

**REMARQUE :** Mastercard n'effectue pas de conversion de devise; cette affirmation est incorrecte. Mastercard ne doit pas être mentionnée en référence à la DCC.

Le titulaire de la carte est dissuadé d'exercer ses droits de rétrofacturation.

## 5. GUIDE DE L'EXPÉRIENCE DU TITULAIRE DE LA CARTE

L'aspect le plus important de la DCC est le choix du titulaire de la carte : celui-ci doit se voir proposer des options appropriées et ne pas être obligé d'accepter la DCC par défaut.

Les commerçants proposant la DCC doivent respecter les principes fondamentaux de choix clair et de transparence, y compris toutes les exigences de divulgation au titulaire de la carte décrites à la sous-section 2.5.3, « Divulgation au titulaire de la carte » de ce Guide.

### 5.1 FORMATION DES COMMERÇANTS

Les **acquéreurs** doivent s'assurer que :

- Les nouveaux commerçants qui commencent à proposer la DCC comprennent les exigences d'offre de ce service et les appliquent systématiquement; et
- Le personnel des commerçants qui proposent déjà la DCC est régulièrement formé pour se tenir au courant de ces exigences.

De plus, les commerçants peuvent être formés pour proposer de manière proactive la DCC, de manière neutre et transparente.

**Les commerçants doivent intégrer la formation** sur la DCC dans leurs processus d'orientation du personnel et veiller à ce qu'un programme de formation des formateurs soit établi pour les commerçants dont le roulement de personnel est élevé (p. ex. la vente au détail) afin d'assurer la continuité opérationnelle.

Mastercard encourage les acquéreurs à effectuer leurs propres tests d'achats mystères de leurs commerçants.



Tableau 6 : Sujets de formation recommandés pour la DCC

Sujet	Description
Introduction	Fournir un aperçu de l'offre de services DCC
Choix du titulaire de la carte	Renforcer le fait que les titulaires de carte doivent avoir le choix de la devise dans laquelle effectuer la transaction
Visibilité du terminal	Fournir des conseils sur la manière de s'assurer que la visibilité du terminal pour le titulaire de la carte fait partie de la clarté du service DCC
Sélection de la langue sur le terminal	S'assurer que le libellé de l'offre peut être présenté dans une langue que le titulaire de la carte comprend
Limites de la MVTC sans contact	En expliquant la limite de la méthode de vérification du titulaire de la carte (MVTC) et son importance, la DCC ne doit pas être offerte en vertu de la limite de la MVTC pour les paiements sans contact
NIP	S'assurer que l'offre de service DCC est faite au titulaire de la carte <b>avant</b> qu'il lui soit demandé d'entrer son NIP, si un NIP est requis pour la transaction
Reçus	Renforcer le fait que l'offre d'un reçu imprimé ou numérique au titulaire de la carte est obligatoire, si le client le demande
Préautorisation	Définir le terme et quand cette option peut être utilisée pour les transactions DCC
Ajustements des pourboires	Expliquer comment traiter une transaction pour laquelle le titulaire de la carte a sélectionné la DCC et ajouté un pourboire (pourboire)
Annuler la vente	Expliquer comment annuler correctement une transaction lorsque la DCC a été sélectionnée ou appliquée de manière incorrecte ou accidentellement
Remboursements	Indiquer comment effectuer des remboursements sur les transactions où la DCC a été sélectionnée ou appliquée

## 5.2 MÉTHODES DE COMMUNICATION AVEC LES COMMERÇANTS POUR OFFRIR LA DCC DANS LES ENVIRONNEMENTS DE POINT DE VENTE AVEC SURVEILLANCE

Dans un environnement de PDV surveillé, l'offre DCC et les renseignements requis sur la divulgation au titulaire de la carte peuvent être présentés par trois méthodes différentes :

- Verbalement par le personnel du commerçant;
- Visuellement à partir de l'écran du terminal de point de vente;
- En main en fournissant un bordereau de paiement imprimé.

Cette sous-section contient les meilleures pratiques pour chaque type de méthode de communication.

### 5.2.1 ASSISTANCE VERBALE

Pour qu'un titulaire de la carte ait une expérience positive en utilisant la DCC, le membre du personnel du commerçant doit faire preuve de transparence au cours du processus et être en mesure de répondre aux questions de base sur la DCC et la transaction.

### 5.2.2 ÉCRANS DE TERMINAL

Une solution pilotée par terminal permet de garantir que les exigences de divulgation au titulaire de la carte sont systématiquement respectées en fournissant tous les renseignements nécessaires à l'écran. Par conséquent, il est préférable que le terminal soit placé **face au titulaire de la carte** plutôt que derrière le comptoir, là où le titulaire de la carte ne peut pas le voir.

Si le commerçant doit remettre le terminal au titulaire de la carte pour offrir la DCC, une invite doit être ajoutée à l'écran pour rappeler au membre du personnel du commerçant de le faire.

L'accès du titulaire de la carte aux écrans des terminaux peut aider à surmonter les barrières linguistiques et à réduire le potentiel d'erreur humaine.

### 5.2.3 BORDEREAUX DE PAIEMENT

Lorsque le logiciel de l'écran du terminal ou des contraintes d'espace empêchent l'affichage de toutes les informations DCC requises, un bordereau de paiement peut être imprimé comme autre moyen de fournir les informations sur la DCC au titulaire de la carte.

Les commerçants doivent fournir le bordereau de paiement au titulaire de la carte et respecter la sélection indiquée par ce dernier. Si le titulaire de la carte ne fait pas de sélection, la transaction doit alors être traitée dans la devise locale du commerçant.

« Il est recommandé que le terminal soit placé en face du titulaire de la carte ».



### ÉTUDE DE CAS

## Assurer la transparence des commerçants dans les transactions DCC

**Scénario :** *Lors de mon dernier voyage international, on m'a proposé la DCC avec toutes les informations de conversion de devises présentées sur des bordereaux de paiement. Cette solution m'a aidé à surmonter la barrière de la langue et j'ai pu prendre des décisions éclairées en toute confiance. Toutefois, j'ai été déçu lorsque certains commerçants ont négligé de fournir le bordereau de paiement ou de me donner le choix. De plus, mon reçu ne reflétait parfois pas les détails de la conversion.*

**Problèmes :** *Oubli ou erreur du commerçant; formation insuffisante du personnel du commerçant sur la DCC.*

Au cours de nos vérifications, nous rencontrons fréquemment le problème des reçus incomplets qui ne contiennent pas les détails essentiels de la transaction DCC, tels que les montants et les taux de change, et de tous les frais de majoration appliqués à la conversion.

**Résolution :** Mastercard exige que les commerçants fournissent des options DCC claires en utilisant des bordereaux de paiement ou en affichant tous les renseignements requis sur l'écran du terminal ou du site Web. Il est essentiel d'utiliser des contrôles logiciels appropriés pour garantir une divulgation correcte de la DCC et d'afficher des messages complets à l'écran en anglais ou dans la langue maternelle du titulaire de la carte. À la fin de la transaction, le reçu doit également contenir les détails de la conversion.

Une formation adéquate du personnel des commerçants est essentielle au maintien des meilleures pratiques en matière de transactions DCC. Mastercard recommande aux acquéreurs d'effectuer un rafraîchissement périodique de la formation des commerçants pour s'assurer de l'adhésion au bon processus.



### 5.3 TRANSACTIONS PRÉAUTORISÉES

Si la DCC est effectuée sur une transaction préautorisée, le montant total facturé par le commerçant ne peut pas dépasser le montant de la préautorisation.

Si le montant total dépasse le montant retenu, une demande d'autorisation supplémentaire doit être soumise pour le montant supplémentaire en utilisant l'identifiant de suivi de la préautorisation initiale.

#### 5.3.1 HÔTELS

Avant de soumettre une demande de préautorisation dans le cadre du processus d'enregistrement de l'hôtel, le titulaire de la carte doit être clairement informé qu'il a le droit de choisir la devise dans laquelle la transaction sera effectuée.

En outre, le titulaire de la carte doit être clairement informé des éléments suivants :

- Le montant de la transaction dans la devise locale;
- Le montant de la transaction dans la devise de facturation du titulaire de la carte;
- Le taux de change appliqué à la transaction;
  - \* *Ce taux de change est une approximation, car le taux de change final sera déterminé à la date à laquelle la transaction est traitée (autorisation finale);*
- Tous les autres frais (majoration) qui peuvent être facturés si le titulaire de la carte choisit la DCC.

Si le titulaire de la carte interagit avec le personnel du commerçant lors du paiement, il doit être informé de son droit d'annuler la DCC s'il change d'avis. Par conséquent, le montant final, le taux de change et le choix de la devise peuvent être confirmés auprès du personnel du commerçant au moment du paiement.



Si le titulaire de la carte opte pour une transaction de paiement express, il doit y avoir un accord préalable et documenté du titulaire de la carte indiquant qu'il a accepté l'offre DCC.

L'accord doit contenir les informations suivantes :

- La devise de tarification du commerçant dans laquelle la transaction aura lieu;
- Le montant total, y compris tous les frais (p. ex. commission, TVA, etc.) appliqués à la transaction DCC (majoration);
- Une reconnaissance indiquant que le titulaire de la carte s'est vu proposer un choix de devises, y compris la devise locale du commerçant.

- Une déclaration indiquant que :
  - Le titulaire de la carte comprend que la DCC aura lieu sans autre consultation;
  - Le taux de change sera déterminé à la date de traitement de la transaction (autorisation finale);
  - Le titulaire de la carte a le droit de changer d'avis et de se refuser la DCC. Dans ce cas, il n'y aura pas de paiement express.

Figure 11 : Exemple des éléments d'un accord écrit

—HOTEL—  
**ABC**

Numéro de réservation : 123456      Numéro de chambre : 123  
 Nom d'invité : John Doe      Type de chambre : Suite  
 Numéro de passeport : A123B45      Enregistrement : 11/11/2024  
    Départ : 12/11/2024

Description	Nuits	Taux	Montant
Suite	1	320	320
		Sous-total	320
		TVA	0
		<b>Total</b>	<b>320 EUR</b>

Mode de paiement : Mastercard  
 Carte : \*\*\*\* \* 1234  
 Authorization Manual : 320 EUR  
 Taux de change : 1 EUR = 0,93 GBP  
 Majoration : 3 %  
 Devise de la transaction : GBP  
 Montant de la transaction : 297,6 GBP

---

Ceci n'est pas une facture.

Le titulaire de la carte s'est vu proposer un choix de devises et a accepté de payer en GBP.

La conversion de devise aura lieu à la date d'émission de la facture. Le taux de change utilisé sera le taux de change en vigueur à cette date.

La devise de tarification spécifique du commerçant dans laquelle la transaction aura lieu, y compris tous les frais appliqués à la transaction DCC (majoration).

Une déclaration indiquant que :

- Le titulaire de la carte comprend que la DCC aura lieu sans autre consultation.
- Le taux de change sera déterminé à la date de traitement de la transaction (autorisation finale).
- Le titulaire de la carte a le droit de changer d'avis et de se refuser la DCC. Dans ce cas, il n'y aura pas de paiement express.

### 5.3.2 AGENCES DE LOCATION DE VOITURES

Mastercard s'attend à ce que les commerçants de location de voitures proposant la DCC respectent les mêmes exigences en matière DCC que les autres commerçants offrant ce service.

#### 5.3.2.1 PROGRAMMES DE CLIENTS PRIVILÉGIÉS DE LOCATION DE VOITURES

Si le titulaire de la carte n'a aucune interaction avec un agent de vente de location au moment de retourner la voiture, un avis doit être fourni au titulaire de la carte expliquant la devise dans laquelle il sera facturé ainsi que toute commission de conversion de devise, frais ou majoration sur le taux de change. La transaction doit utiliser le taux de change du jour où la voiture est retournée, et le titulaire de la carte doit être informé, lors de sa sélection de la devise, que le taux de change peut être sujet à changement.

Dans le cadre de la réponse du titulaire de la carte à l'avis, le commerçant doit obtenir l'accord écrit exprès du titulaire de la carte pour appliquer la DCC à la transaction de location de voiture avant le retour de la voiture et reconnaître qu'un choix de devises lui a été proposé pour le paiement. Si le titulaire de la carte ne répond pas à cet avis du commerçant de voitures de location, le commerçant ne doit pas appliquer automatiquement la DCC et **doit** utiliser la **devise locale** pour la transaction.

### 5.3.3 DISTRIBUTEUR AUTOMATISÉ DE CARBURANT

Les transactions de distributeur automatisé de carburant (AFD) avec DCC doivent respecter les principes plus généraux DCC mentionnés à la section 2.5 de ce Guide :

1. Les terminaux non surveillés doivent divulguer le message standard d'avertissement du titulaire de la carte (verbatim) suivant avant d'inviter le titulaire de la carte à sélectionner une devise : « Assurez-vous de bien comprendre les coûts de conversion des devises, car ils peuvent être différents selon que vous choisissiez votre devise de facturation ou la devise de transaction. »
2. Le titulaire de la carte doit être clairement informé de tous les éléments suivants :
  - Leur droit de choisir la devise dans laquelle la transaction sera effectuée;
  - Le montant de la transaction dans la devise locale;
  - Le montant de la transaction dans la devise de facturation;
  - Le taux de conversion de devise à appliquer si la transaction est effectuée dans la devise de facturation;
  - Tous les autres frais pouvant être facturés si le titulaire de la carte sélectionne la DCC (p. ex. majoration, etc.).



### 5.3.3.1 DISTRIBUTEUR AUTOMATISÉ DE CARBURANT ET PRÉAUTORISATIONS DE DCC

L'acquéreur enverra un message d'autorisation initial à l'émetteur sous la forme d'une préautorisation reflétant l'une des options suivantes :

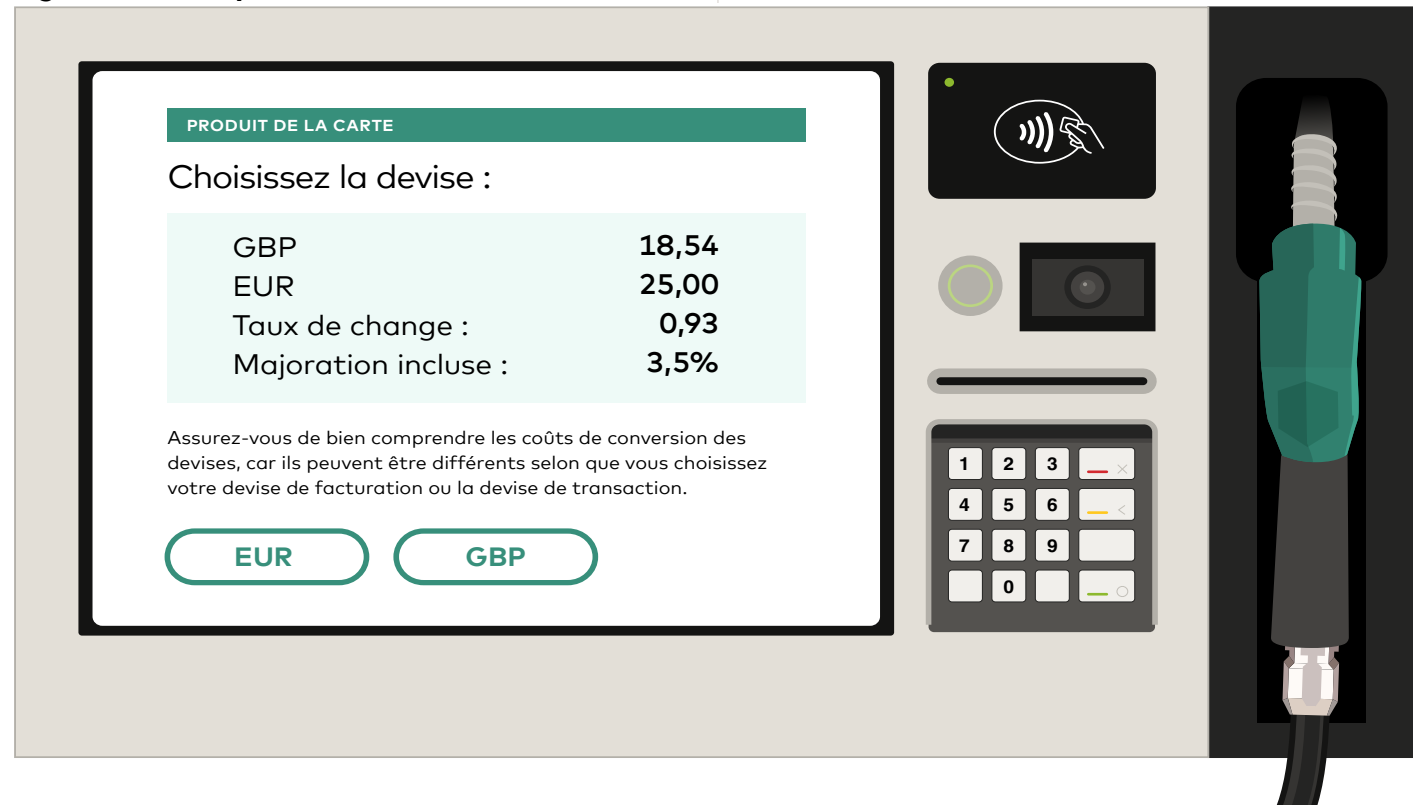
1. Un montant maximal de carburant distribué fixé par le commerçant ou l'acquéreur;
2. Un montant spécifique choisi par le titulaire de la carte;
3. Le montant de 1 USD, dans la région des États-Unis.

Si la préautorisation est soumise pour le **montant maximal de distribution de carburant (prédéterminé par le commerçant)** et qu'il n'est pas possible de divulguer à l'avance le montant exact de la transaction, le titulaire de la carte doit se voir présenter les éléments suivants :

1. Le message standard de clause de non-responsabilité du titulaire de la carte;
2. Une notification indiquant que le montant final de la transaction sera affiché une fois le processus de ravitaillement terminé. Si le titulaire de la carte choisit la DCC, le montant de la transaction sera converti selon le taux de change divulgué et tous les frais/majorations sans consultation supplémentaire;
3. Le montant maximal préautorisé en devise locale et en devise de facturation, le taux de change et tous les frais/majorations, ainsi que le libellé de l'offre et les options de bouton neutres et équivalentes.

Une fois que le titulaire de la carte a terminé le ravitaillement en carburant et que la transaction est conclue, le terminal doit offrir un reçu contenant des informations sur la DCC, qui aviseront le montant de la transaction après conversion dans la devise sélectionnée et le montant de la transaction avant conversion.

Figure 12 : Exemple d'offre DCC sur un distributeur automatisé de carburant



Si la préautorisation est soumise pour un **montant spécifique sélectionné par le titulaire de la carte**, celui-ci se verra présenter une offre normale DCC. Les éléments à l'écran seront similaires à une offre de PDV sans surveillance ou à un retrait de GAB :

1. Le message standard de clause de non-responsabilité du titulaire de la carte;
2. Le montant préautorisé en devise locale et en devise de facturation, le taux de change et tous les frais/

majorations. De plus, le libellé de l'offre et les options de bouton neutres et équivalentes;

3. Une fois que le titulaire de la carte a terminé le ravitaillement en carburant et que la transaction est conclue, le terminal doit offrir un reçu contenant des informations standard sur la DCC.

## 6. FOIRE AUX QUESTIONS

Cette section contient les réponses aux questions fréquemment posées par les acquéreurs et les émetteurs.

### 6.1 POUR LES ACQUÉREURS

Les réponses de cette section ont pour but de fournir des directives de mise en œuvre de la DCC aux acquéreurs.

#### Je souhaite commencer à proposer la DCC, que dois-je faire?

Si vous prévoyez proposer la DCC, vous devez remplir les conditions suivantes :

- Inscription du fournisseur de services DCC dans MC Connect. L'acquéreur devra inscrire le fournisseur de services offrant les services DCC en son nom. Si l'acquéreur ne travaille pas avec un fournisseur de services pour offrir des services DCC (DCC interne), il doit s'inscrire lui-même en tant que son propre fournisseur de services DCC;
- Les échantillons d'écran et de reçus doivent être validés par Mastercard, conformément aux normes Mastercard actuelles;
- Les données de transaction contenues dans les messages d'autorisation et de compensation doivent être correctement identifiées et remplies.

Pour en savoir plus, reportez-vous à la sous-section 2.3, « Inscription », de ce Guide.

De plus, vous ou votre fournisseur de services DCC, selon le cas, pourriez travailler avec l'équipe du service de mise en œuvre des clients (SMOC) de Mastercard pour compléter un projet de programme d'entreprise d'extension qui couvrira tous les points mentionnés ci-dessus.

#### Je veux cesser d'offrir la DCC et je suis actuellement dans la région Europe. Comment puis-je désactiver cette offre pour éviter les frais annuels?

Il n'existe pas de processus formel de désactivation. Si un acquéreur cesse de traiter les transactions DCC, il n'apparaîtra plus sur la liste pour la facturation. Cet arrêt peut être effectué à tout moment de l'année et les frais seront calculés au **prorata**.

#### Existe-t-il des restrictions quant aux devises ou aux pays dans lesquels la DCC peut être proposée? La DCC peut-elle être offerte en plusieurs devises?

Le programme DCC n'impose aucune restriction sur les devises ou les pays. Plusieurs devises sont autorisées dans le cadre de la DCC, et la sélection des devises proposées par un acquéreur est basée sur sa décision commerciale.

#### Quand la DCC est-elle autorisée sur les transactions sans contact?

La DCC n'est autorisée que sur les transactions sans contact supérieures à la limite de la MVTC. Les limites de MVTC par pays sont détaillées dans les *Règles relatives au traitement des transactions* de Mastercard (annexe E).

Le processus commence lorsque le titulaire de la carte s'approche du terminal de paiement avec une carte sans contact. Le titulaire de la carte amorce la transaction en tapant la carte, ce qui signale le lancement de la transaction



et invite le terminal à présenter une offre DCC si la transaction est supérieure à la limite de MVTC.

À ce stade, le titulaire de la carte décide de procéder à l'offre DCC ou d'opter pour le paiement dans la devise locale. Si la DCC est choisie, le terminal demandera un NIP pour l'authentification. Suite à cette décision, le terminal finalise la transaction, confirmant le succès avec un message.

### Qu'est-ce que la tarification multidevises (MCP) et comment diffère-t-elle de la DCC?

La tarification multidevises est parfois offerte par les commerçants en ligne. Cela implique d'évaluer l'emplacement du client et d'afficher les prix des biens ou des services dans la devise nationale du titulaire de la carte ou dans plusieurs devises parmi lesquelles le titulaire de la carte peut choisir tout au long de l'expérience d'achat.

Prenons l'exemple de Sarah, une averse cyberacheteuse qui réside à Londres. Dès qu'elle se connecte à un site Web qui utilise la tarification multidevises, le site Web détecte son emplacement par l'intermédiaire de son adresse IP, se rend compte qu'elle est au Royaume-Uni et lui fournit les prix en livres sterling (la devise nationale de Sarah). Même si les prix sont affichés en livres sterling alors qu'elle parcourt les produits, Sarah a la possibilité de choisir de payer en livres sterling ou dans d'autres devises proposées par le commerçant.

En revanche, la DCC fait spécifiquement référence à l'option de convertir le montant de la transaction dans la devise de facturation du titulaire de la carte lors de l'exécution de la transaction au moment du paiement.

### Je souhaite proposer la DCC sur les transactions récurrentes, que dois-je afficher au titulaire de la carte?

Pour offrir la DCC sur les paiements récurrents, vous devez fournir tous les renseignements suivants sur la transaction initiale initiée par le titulaire de la carte (CIT) :

- Le montant de la transaction dans la devise locale;
- Le montant de la transaction dans la devise de facturation du titulaire de la carte;
- Le taux de change appliqué à la transaction et tous frais supplémentaires appliqués, p. ex. la majoration.

*REMARQUE* : Ce taux de change peut différer de ceux appliqués dans les transactions ultérieures, et sera à chaque fois déterminé à la date de traitement de la transaction (autorisation finale).

- Capacité de fournir une option de retrait à tout moment;
- Une confirmation que si la DCC est choisie, ce choix sera utilisé pour les transactions ultérieures initiées par le commerçant (MIT).

N'oubliez pas que l'écran du terminal doit afficher les éléments mentionnés à la section 4.1 de ce Guide et que le reçu devra suivre les directives fournies à la section 4.3.

Si le titulaire de la carte accepte la DCC, le commerçant est autorisé à traiter les transactions MIT ultérieures en utilisant la DCC s'il offre les renseignements suivants au titulaire de la carte :

- Le taux de conversion appliqué à la transaction;
- Le montant final exprimé dans la devise locale et dans la devise de facturation du titulaire de la carte.



### Lequel des multiples champs « devise de facturation du titulaire de la carte » du tableau de plages de comptes de l'émetteur ip0040t1 du fichier mpe dois-je utiliser pour déterminer la devise de facturation du titulaire de la carte dans le but d'offrir la DCC?

La devise de facturation du titulaire de la carte « par défaut » indique la devise dans laquelle la carte a été émise et doit donc guider l'offre DCC.

Si l'une des devises « principales » énumérées correspond à la devise locale, la transaction peut être traitée dans cette devise sans qu'il soit nécessaire de recourir à la DCC. Ces devises principales indiquent des devises de transaction supplémentaires en plus de la devise par défaut dans laquelle l'émetteur est prêt à utiliser.

## 6.2 POUR LES ÉMETTEURS

Les réponses de cette section ont pour but d'aider les émetteurs à répondre aux questions courantes des titulaires de carte concernant la DCC et de fournir des conseils sur la meilleure façon dont les émetteurs peuvent soutenir leurs titulaires de carte lorsque des plaintes relatives à la DCC sont reçues.

### Que faire si je reçois une plainte de mon titulaire de la carte concernant une DCC qui a été effectuée de manière incorrecte?

Si votre titulaire de la carte vous informe que la conversion de devises a été effectuée de manière incorrecte ou sans son consentement, vous avez la possibilité de soumettre une rétrofacturation pour obtenir une réparation financière. Veuillez aider votre titulaire de la carte en amorçant le processus de litige.

Le titulaire de la carte peut également signaler ces incidents à l'équipe de conversion de devises au point d'interaction (POI) de Mastercard par courriel à l'adresse [poi\\_currency\\_conversion@mastercard.com](mailto:poi_currency_conversion@mastercard.com).

Mastercard prend ces rapports très au sérieux et mène des enquêtes sur les performances en réponse à ces rapports. Aidez le titulaire de la carte de fournir une copie de son reçu de transaction et assurez-vous que les informations suivantes sont clairement lisibles :

- Nom du commerçant;

- Date de la transaction;
- Montant de la transaction;
- Les quatre derniers chiffres du numéro de carte Mastercard du titulaire de la carte.

Si le titulaire de la carte ne dispose plus de copie du reçu, il peut rechercher ces renseignements sur son relevé de compte.

### La majoration du taux de change divulguée à mon titulaire de la carte ne semble pas constituer une comparaison précise avec les taux de change du marché. Comment la majoration est-elle définie?

Une majoration est des **frais autonomes** ajoutés au taux de change sur la base d'un accord commercial entre le commerçant ou le propriétaire de GAB et son acquéreur. Comme il s'agit de frais, ils doivent être considérés comme tels et non comme une comparaison des taux de change.

Les taux de change et les majorations ne sont pas réglementés par Mastercard, car la DCC est un service offert par l'acquéreur, c'est donc sa décision commerciale. Toutefois, lorsqu'un titulaire de la carte se voit proposer la DCC, le commerçant ou l'acquéreur est tenu de divulguer le taux de change à appliquer, ainsi que tous frais ou majorations supplémentaires, dans le cas où le titulaire de la carte sélectionne la DCC.

Dans une transaction DCC, le commerçant de l'acquéreur fixe le taux de change, ce qui est souvent facilité par son fournisseur de services DCC. Mastercard n'est pas impliquée dans ce processus lorsque la DCC est offerte.



Dans une transaction sans DCC (conversion de l'émetteur), l'émetteur peut ou non utiliser le taux de change de Mastercard pour facturer et peut imposer des frais supplémentaires en lien avec les transactions en devises étrangères.

Mastercard utilise plusieurs sources de marché, telles que Bloomberg, Reuter, les banques centrales et autres, pour établir les taux de change. Ces taux reflètent généralement soit les taux du marché de gros, soit les taux imposés par le gouvernement qui sont perçus pendant le processus quotidien de fixation des taux.

Les titulaires de carte ayant des questions sur le taux de change peuvent consulter leur émetteur, car le taux de change utilisé/transmis par leur émetteur est régi par le contrat de leur carte.

### Mastercard ajoute-t-elle des frais aux transactions étrangères?

Mastercard ne facture aucun frais aux titulaires de carte. Si un titulaire de la carte décide de payer dans la devise de facturation de sa carte, le commerçant ou le propriétaire du GAB et son acquéreur peuvent alors ajouter des frais pour fournir le service DCC, qui doivent être clairement divulgués dans l'offre DCC et sur le reçu du titulaire de la carte. Si le titulaire de la carte décide de payer dans la devise locale du commerçant (aucune DCC), sa banque émettrice fixera le taux de change et les frais de majoration utilisés dans la transaction.

### Comment un titulaire de la carte peut-il refuser la DCC ou puis-je offrir à un titulaire de la carte la possibilité de se désinscrire automatiquement ou définitivement de la DCC?

Le titulaire de la carte doit toujours avoir le choix de la devise dans laquelle payer une transaction afin qu'il puisse choisir de payer dans la devise locale au lieu d'utiliser la DCC pour payer dans sa devise de facturation.

Cependant, il n'est pas possible de se désinscrire automatiquement ou définitivement, car la DCC est proposée et exécutée par les commerçants/propriétaires de guichets automatiques et leurs acquéreurs au sein de leur infrastructure d'acceptation. Par conséquent, les émetteurs ne peuvent pas contrôler si la DCC est effectuée sur une transaction. De plus, le blocage de toutes les transactions DCC sur une carte empêcherait l'acceptation de la carte et violerait les normes de Mastercard.

Bien que le refus d'une transaction en fonction des restrictions **désignées par le titulaire de la carte** soit acceptable, le refus d'une transaction DCC n'entraîne pas le traitement de la transaction dans la devise locale. Au lieu de cela, le refus entraîne des frictions supplémentaires pour le titulaire de la carte.

La seule exception s'applique aux titulaires de carte utilisant des cartes de voyage prépayées ou des cartes de débit multidevises. Il est interdit aux acquéreurs de leur offrir la DCC.



## Avertissement légal

© 2025 Mastercard. Les renseignements contenus dans ce document sont la propriété confidentielle de Mastercard International Incorporated, d'une ou de plusieurs de ses filiales (collectivement « Mastercard ») ou des deux. Ce document, soumis à l'article 3.12 des Règles de Mastercard, est destiné à être utilisé à l'interne au sein de votre organisation et ne peut être reproduit, publié ou divulgué en tout ou en partie sans la permission écrite préalable de Mastercard.

Les renseignements contenus dans cette présentation ou dans tout rapport ou document livrable fourni par Mastercard en lien avec celle-ci concernant les répercussions prévues sur votre rendement financier, ainsi que les résultats auxquels vous pouvez vous attendre ne sont généralement que des estimations. Aucune assurance n'est donnée que ces projections, estimations ou attentes seront atteintes ou que l'analyse fournie est exempte d'erreurs. Vous reconnaissez et acceptez que des inexactitudes et des incohérences peuvent être inhérentes aux données et aux systèmes de Mastercard et à vos systèmes, et que, par conséquent, l'analyse peut elle-même être quelque peu inexacte ou incohérente.

Les informations, y compris toutes les prévisions, projections ou indications d'opportunités financières, vous sont fournies « TELLES QUELLES » pour être utilisées à vos propres risques. Mastercard ne sera pas responsable de toute mesure que vous prendrez à la suite de cette présentation, ou de toute inexactitude, incohérence, erreur de formatage ou omission dans cette présentation. Mastercard décline toute déclaration et toute garantie, qu'elle soit implicite ou explicite, concernant le contenu de ce document. Mastercard décline particulièrement, sans toutefois s'y limiter, toute déclaration et toute garantie concernant ce document ainsi que tout droit de propriété intellectuelle s'y rattachant en tout ou en partie, y compris, mais sans s'y limiter, toutes garanties implicites de titre, de non-transgression, d'adaptation à un usage particulier (que Mastercard ait été avisée, ait des raisons d'être au fait ou soit autrement au fait de certains renseignements ou non) et d'atteinte d'un résultat en particulier. Mastercard décline spécifiquement, sans toutefois s'y limiter, toute déclaration et toute garantie que la mise en œuvre ou en pratique du contenu du présent document n'enfreindra pas les brevets, droits d'auteur, secrets commerciaux et autres droits de tiers.

