

# GUIDE DE CONFORMITÉ POUR LE SERVICE DYNAMIC CURRENCY CONVERSION

FAIRE DE NOTRE MIEUX POUR NOS CLIENTS



Résolus à garantir des paiements sécurisés, simples et intelligents.

# TOUR D'HORIZON

## Travaillons ensemble pour :

- ✓ Soutenir la valeur des marques de Mastercard choisies comme moyen de paiement par des consommateurs, entreprises et commerçants.
- ✓ Agir avec le souci d'intégrité financière et dans le respect des normes et de la loi.
- ✓ Prendre part à des pratiques de gestion rigoureuse des activités de fraude : il est capital de veiller à ce que les transactions soient réalisées en toute sécurité.
- ✓ Faire en sorte que Mastercard et ses clients profitent des meilleures pratiques commerciales et technologies afin de sécuriser les transactions.
- ✓ Gérer des systèmes et programmes visant à faciliter l'interopérabilité : la capacité à traiter les transactions au niveau mondial et à l'échelle locale étant un élément clé du réseau Mastercard.

Les informations figurant au présent document sont communiquées par souci de commodité pour les clients et potentiels clients de Mastercard. Le présent document ne comporte pas de Normes, au sens défini dans les règles Mastercard, et ne modifie en aucune façon l'une quelconque de ces Normes. En cas de divergence entre les informations figurant au présent document et les Normes, ces dernières prévaudront. Les informations figurant au présent document ne doivent pas être invoquées à toutes fins juridiques, qu'elles soient législatives, réglementaires, contractuelles ou autres. Mastercard rejette toute garantie de toute sorte et décline toute responsabilité de quelque nature que ce soit concernant ou découlant de l'exploitation de toutes informations énoncées aux présentes, voire de la confiance y accordée. Toute personne exploitant ou s'appuyant sur toutes informations figurant au présent document le fait à ses risques et périls.



# SOMMAIRE

## 1

À PROPOS DE CE GUIDE P4

## 2

SERVICE DYNAMIC CURRENCY CONVERSION P6

DESCRIPTION ET PRINCIPES

EXIGENCES DE BASE SELON LES RÈGLES MASTERCARD

ENVIRONNEMENT « PRENANT EN CHARGE LES CARTES » : GAB ET TPE

ENVIRONNEMENT « NE PRENANT PAS EN CHARGE LES CARTES » :

TRANSACTIONS DE COMMERCE ÉLECTRONIQUE ET SUR MOBILES

## 3

CONFORMITÉ P14

PROGRAMME EUROPÉEN DE CONFORMITÉ DCC AMÉLIORÉ

PROGRAMME DE RÉCOMPENSES DES PERFORMANCES

1 Inscription

2 Capabilité du système - identification de transaction DCC

3 Audit et surveillance du marché

4 Mise en œuvre efficace de plans d'action correctifs

PLAINTES DE PROTEURS DE CARTE

DROIT DE CONTESTATION DES PROTEURS DE CARTE1

## 4

BONNES PRATIQUES P19

INFORMATIONS OBLIGATOIRES

COMMERÇANTS (TPE)

TERMINAUX TPE SANS ASSISTANCE ET GAB

HÔTELS

LOCATION DE VÉHICULES

FORMATION POUR COMMERÇANTS

## 5

ÉTUDES DE CAS P24

## 6

COMMENT S'INSCRIRE P27

## 7

RÉFÉRENCES P29

RÈGLES MASTERCARD ET RÈGLES

DE TRAITEMENT DES TRANSACTIONS

## 8

FAQ P30

POUR LES ACQUÉREURS

POUR LES COMMERÇANTS

POUR LES ÉMETTEURS

## 9

GLOSSAIRE P38



# 1

## À PROPOS DE CE GUIDE

*TOUTES LES RUBRIQUES DU GUIDE  
PEUVENT, AU BESOIN, ÊTRE IMPRIMÉES,  
COPIÉES ET COLLÉES.*



# 1 À PROPOS DE CE GUIDE

Bienvenue dans votre guide interactif sur le service Dynamic Currency Conversion, ou comment bien travailler et se conformer aux règles Mastercard.

Le service Dynamic Currency Conversion (DCC) est fourni par les acquéreurs et leurs commerçants qui proposent aux titulaires (de carte) la possibilité de payer dans leur devise de facturation lors de toute transaction à l'étranger. Ce service implique de la transparence : veiller à ce que toutes les informations pertinentes soient disponibles pour les titulaires afin de leur permettre de prendre une décision éclairée sur l'opportunité d'accepter ou de refuser la proposition du service DCC.

Mastercard a mis sur pied ce guide, d'une part pour aider particulièrement les fournisseurs, acquéreurs et commerçants à appréhender les règles, règlements et normes de ce service, et d'autre part, pour préciser les mesures à prendre afin de respecter la législation européenne, les lois nationales ainsi que les Règles Mastercard.

C'est votre guide. Servez-vous en ou utilisez-le à titre de manuel pour la formation de collaborateurs afin de garantir votre respect des réglementations applicables ainsi que des règles Mastercard lorsque vous proposez le service Dynamic Currency Conversion en option, et de fournir le meilleur service possible au titulaire, notre client.

*Pour naviguer, il vous suffit de cliquer sur l'un des onglets ci-dessous*





# 2

## SERVICE DYNAMIC CURRENCY CONVERSION

*DESCRIPTION ET PRINCIPES*

*EXIGENCES DE BASE SELON LES  
RÈGLES MASTERCARD*

*ENVIRONNEMENT  
« PRENANT EN CHARGE LES CARTES »*

*ENVIRONNEMENT  
« NE PRENANT PAS EN CHARGE LES CARTES »*



## 2 SERVICE DYNAMIC CURRENCY CONVERSION

### Description et principes

#### Le service Dynamic Currency Conversion ; qu'est-ce que c'est concrètement ?

Le service Dynamic Currency Conversion (DCC) peut être proposé par un commerçant ou un acquéreur, et permet à tout titulaire (en déplacement à l'étranger ou effectuant une transaction dans une devise autre que sa devise de facturation) de choisir si sa transaction doit être finalisée dans la monnaie locale ou sa devise de facturation.

Si le titulaire décide de conclure la transaction dans sa devise de facturation, son compte sera débité en tenant compte du taux de change proposé par l'acquéreur du commerçant.

Le service Dynamic Currency Conversion est également évoqué sous l'expression Point-of-Interaction Currency Conversion (POI CC) dans le manuel des Règles Mastercard (le point d'interaction correspondant au lieu de la transaction, p. ex. GAB ; Internet ; TPE).

Si le service DCC ne relève pas de Mastercard, cette dernière a mis au point un ensemble de réglementations pour tout fournisseur, acquéreur ou commerçant proposant le service DCC, ainsi qu'un programme de conformité pour contrôler le respect de ces réglementations.

Les Règles Mastercard transposent généralement les obligations imposées aux établissements de paiement en vertu de la directive sur les services paiement (DSP) et de la directive révisée des services de paiement (PSD2) de l'UE. Le respect des règles Mastercard aidera également surtout les fournisseurs, acquéreurs et commerçants proposant le service DCC à se conformer à leurs obligations en vertu de la législation de l'UE.

Ces règles ont été mises en place pour veiller à la transparence du processus de conversion de devises et éviter tout malentendu ou mécontentement de titulaires de cartes au moment du paiement ou à la réception de leur relevé.

Le service DCC est autorisé dans tous les environnements qui prennent en charge les services Mastercard, donnant à tout client **la possibilité choisir de devise pour son paiement**, par exemple, terminal de paiement électronique (TPE), Internet et GAB.

Toutefois, **pour une transaction sans contact** selon le plafond des méthodes de vérification des titulaires (CVM), le service DCC ne pourra s'appliquer, puisqu'il n'est pas compatible avec l'appel sans contact comme un moyen de paiement rapide et facile. On remarquera toutefois une exception dans les pays où les achats sans contact supérieurs au plafond CVM sont autorisés, sous réserve qu'un code PIN soit saisi pour vérification. Dans ce cas d'une transaction à code PIN et « tactile » sans contact, le service DCC est autorisé et les mentions obligatoires doivent être communiquées au titulaire (à savoir, monnaie locale, devise DCC, taux de change).

(Cf. manuel sur les Règles de traitement des transactions, chapitre 4 et annexe C du Guide sur les Chargebacks).

## 2 SERVICE DYNAMIC CURRENCY CONVERSION

### *Exigences de base selon les règles Mastercard*

Un acquéreur ou un commerçant peut proposer le service DCC au point d'interaction, sous réserve que la proposition soit conforme à toutes les exigences suivantes :

Avant que le titulaire ne décide de la devise à utiliser pour la transaction, et préalablement à l'envoi de toute demande d'autorisation ou de préautorisation de transaction, il est crucial que :

- a. Le titulaire soit tout d'abord informé à l'oral ou via un terminal de son droit de choisir la devise de la transaction à effectuer.
- b. Chacun des éléments suivants doit être clairement communiqué au titulaire :
  - montant de la transaction en monnaie locale
  - montant dans la devise de facturation
  - taux de conversion de devises à appliquer si la transaction devait être effectuée dans la devise de facturation du titulaire.

Dès lors que le titulaire a décidé de la devise à utiliser pour effectuer la transaction, le commerçant doit respecter ce choix.

Dans le cas de remboursements, il conviendra également d'utiliser la même méthode de conversion de devises et le même taux de conversion de devises que pour la transaction d'origine pour le remboursement dès lors que les technologies du commerçant permettront de mémoriser des taux.

L'article 49 de la DSP impose un certain nombre d'obligations aux fournisseurs DCC. Ces obligations sont également transposées dans la PSD2 (article 59).

\* Veuillez consulter la rubrique « Préautorisations » au chapitre Exigences d'autorisation et de compensation des Règles de traitement des transactions.

Télécharger la dernière version des [Règles de traitement des transactions](#)





## 2 SERVICE DYNAMIC CURRENCY CONVERSION

### *Environnement « prenant en charge les cartes » – GAB et TPE*

Les terminaux GAB et TPE proposant le service DCC doivent permettre à tout titulaire de faire un choix parmi un ensemble de devises disponibles. Ils doivent également divulguer des informations spécifiques au sujet de la transaction tant sur le terminal que sur les tickets.

Dès lors que le titulaire s'est clairement vu proposer d'effectuer sa transaction dans sa devise de facturation ou la monnaie locale, le terminal doit alors l'inviter à choisir l'une des deux options de devise indiquées.

À noter : On ne peut se contenter de demander au titulaire de faire un simple choix entre OUI et NON. Le fait de ne proposer que les réponses OUI ou NON permet d'influencer indirectement le choix du titulaire, ce qui est interdit.

Il existe d'autres moyens pour influencer indirectement le choix du titulaire (comme l'utilisation des couleurs rouge et verte), qui sont également interdits.

En outre, il est vivement recommandé de divulguer sans équivoque tous les frais inclus dans la transaction (commission, TVA, etc.)



## 2 SERVICE DYNAMIC CURRENCY CONVERSION

### Terminaux GAB

Chaque fois que le service DCC est proposé dans un GAB, le terminal doit donner un choix clair au titulaire en ce qui concerne les devises disponibles, et les renseignements suivants doivent être affichés sans ambiguïté à l'écran :

**Notification indiquant que le titulaire dispose d'un choix de devise pour la conversion**

**Le montant de retrait d'espèces demandé, en monnaie locale et en devise de facturation du titulaire**

**le taux de conversion de devises qui sera appliqué si le titulaire choisit le service DCC**

Les terminaux GAB doivent également faire apparaître à l'écran une confirmation informant le titulaire qu'il a eu le choix de la conversion de devises et a décidé d'utiliser le service DCC plutôt que le service de conversion de devises proposé par la société émettrice. En outre, le libellé suivant devra être affiché **in extenso** :

*« Veuillez à bien prendre en considération les frais de conversion de devises, car ils peuvent différer selon que vous sélectionnez votre devise de facturation ou la devise de transaction. »*



## 2 SERVICE DYNAMIC CURRENCY CONVERSION

### Réceptions de transaction GAB

Dès lors que le service DCC est sélectionné, un ticket de transaction doit être fourni, celui-ci devant comporter les renseignements suivants :

- le montant total de la transaction en monnaie locale
- le montant total de la transaction en monnaie convertie comme convenu par le titulaire
- Le code ou symbole monétaire de chaque devise
- le taux de conversion monétaire utilisé

Un retrait d'espèces sans impression de ticket depuis un terminal GAB n'est possible que si l'appareil est à court de papier. Toutefois, avant la transaction, le titulaire devra être informé de l'impossibilité de lui fournir un ticket imprimé.





## 2 SERVICE DYNAMIC CURRENCY CONVERSION

### Terminaux TPE assistés

Avant que le titulaire ne décide de la devise à utiliser pour la transaction, et préalablement à l'envoi de toute demande d'autorisation ou de préautorisation de transaction, il est crucial qu'il soit clairement informé de ce qui suit :

- le titulaire a le droit de choisir la devise de la transaction à effectuer
- le montant de la transaction en monnaie locale
- le montant de la transaction dans la devise de facturation
- Le taux de conversion de devises qui s'appliquera si la transaction est effectuée dans la devise de facturation

Dès lors que le titulaire a fait son choix, le commerçant doit respecter sa décision.

### Terminaux TPE sans assistance

Sur un terminal TPE sans assistance, il conviendra de présenter au titulaire **toutes les informations ci-dessus nécessaires pour un terminal TPE assisté**, ainsi que des boutons identiques pour permettre au titulaire de choisir la devise de sa transaction.



À défaut pouvoir conformer un terminal TPE sans assistance aux exigences énoncées aux présentes, le commerçant devra trouver un autre moyen de s'assurer que le titulaire comprenne parfaitement le service DCC avant d'être invité à choisir la devise de la transaction à effectuer.



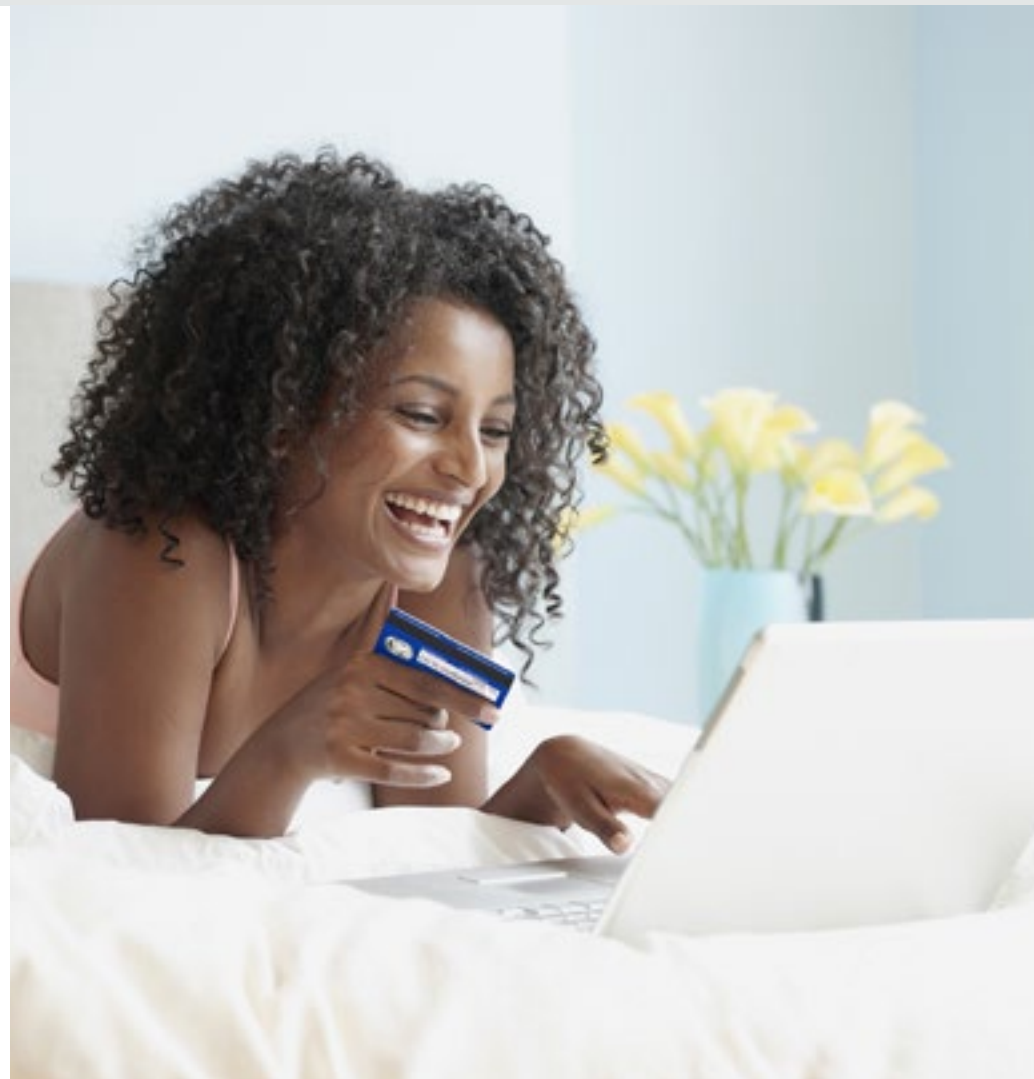
## 2 SERVICE DYNAMIC CURRENCY CONVERSION

### *Environnement « ne prenant pas en charge les cartes » : transactions de commerce électronique et sur mobiles*

Comme pour les transactions sur GAB et TPE, lorsque les cartes ne sont pas acceptées, le commerçant doit fournir les mêmes renseignements nécessaires pour un terminal TPE assisté et toujours donner au titulaire un choix clair sur les devises disponibles.

Lorsque le service DCC est proposé sur Internet, une option de conversion de devises peut être proposée au titulaire au moment de renseigner ses coordonnées de carte ou lors du paiement des articles du « panier ». Dans ce cas, le commerçant devra clairement indiquer au titulaire (sur la même page et non sur une page dissimulée) ce qui suit :

- l'option ayant été présélectionnée
- la possibilité de refuser la conversion de devises et de procéder à la vente dans la monnaie locale
- le montant de la transaction en monnaie locale
- le montant de la transaction convertie en devise de facturation du titulaire
- Le code ou symbole monétaire de chaque devise
- le taux de conversion monétaire
- En outre, il est vivement recommandé de divulguer sans équivoque tous les frais qui pourraient être inclus dans la transaction (commission, TVA, etc.).
- Le prix total, y compris les frais ci-dessus.



A blurred background image showing the lower halves of several people walking. They are carrying various shopping bags, including a prominent light blue one and a green one. The image has a motion blur effect, suggesting a busy environment like a shopping mall or a transit station.

# 3

## CONFORMITÉ

*PROGRAMME EUROPÉEN DE  
CONFORMITÉ DCC AMÉLIORÉ*

*PROGRAMME DE RÉCOMPENSES  
DES PERFORMANCES*

*PLAINTES DE TITULAIRES*

*DROIT DE CONTESTATION  
DES TITULAIRES*





# 3 CONFORMITÉ

Si le service DCC ne relève pas de Mastercard, il est crucial que les réglementations mises en évidence dans ce guide soient parfaitement respectées par tout fournisseur, acquéreur ou commerçant proposant le service DCC. Ce paramètre est capital, car ce n'est qu'en travaillant ensemble pour offrir de hautes normes que nous pourrions avoir la certitude que nos titulaires sont toujours convaincus de prendre une décision éclairée et sans ambiguïté relativement à l'utilisation éventuelle du service DCC.

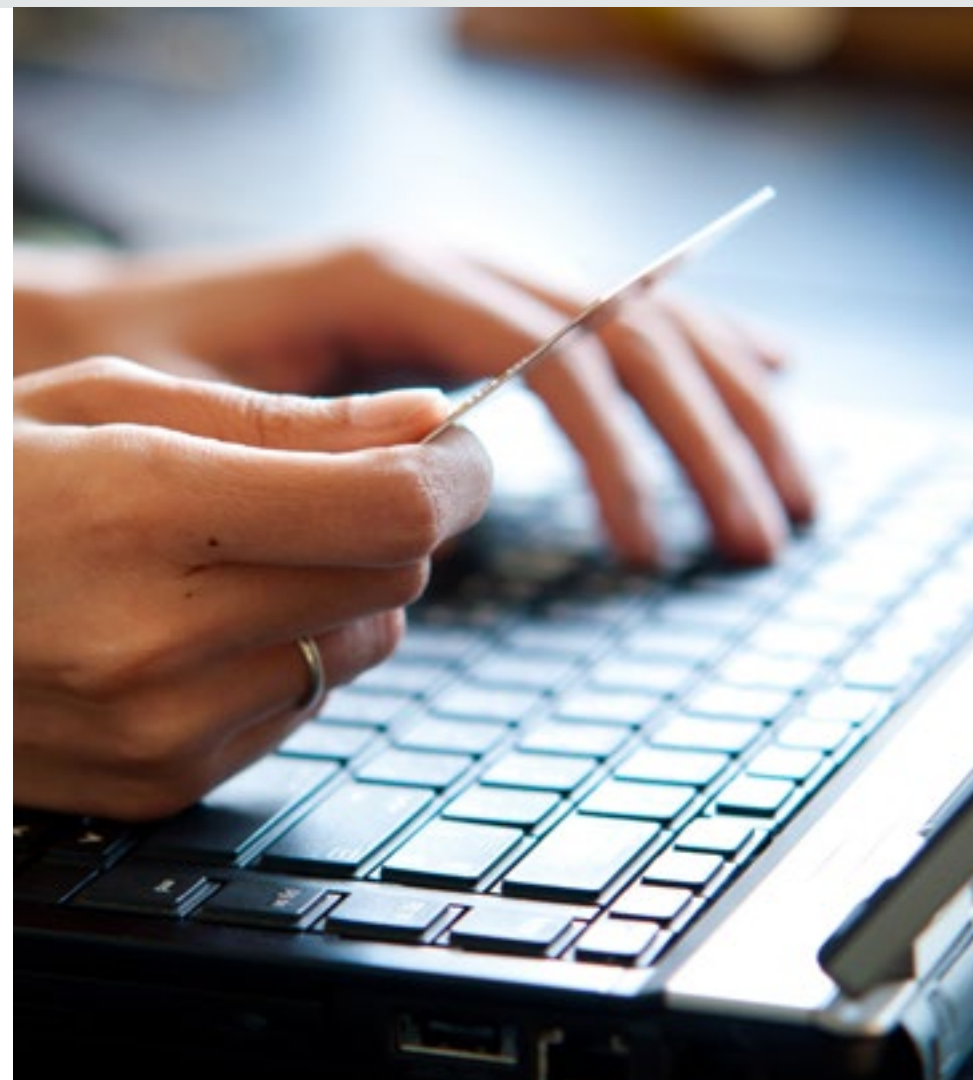
## *Programme européen de conformité DCC amélioré*

Mastercard a élaboré le programme européen de conformité DCC amélioré afin de proposer une approche de la conformité DCC plus cohérente et structurée, tout en soutenant toujours la capacité des acquéreurs, commerçants et des fournisseurs GAB à faire progresser leurs affaires.

Le programme vise à perfectionner la mise en œuvre du service DCC chez les acquéreurs, en veillant à ce que les Règles Mastercard et la législation applicables soient respectées à tout moment, et à améliorer l'expérience des titulaires en matière de transactions DCC. Ses activités principales consistent à :

- Appliquer le mandat d'inscription DCC
- Contribuer à garantir le bon renseignement des transactions DCC dans le message de compensations (DE 54 – montants supplémentaires)
- Contribuer à garantir le bon déploiement des services DCC et leur conformité aux normes et règles Mastercard.

Le programme européen de conformité DCC amélioré est entré en vigueur le 1er octobre 2012.



# 3 CONFORMITÉ

## Programme de récompenses des performances

Pour compléter le programme européen de conformité DCC amélioré (et reconnaître les efforts déployés par ces acquéreurs visant systématiquement l'excellence opérationnelle pour offrir des services DCC), Mastercard a également élaboré un programme de récompenses des performances dans la région de l'espace unique de paiement en euros (SEPA). Ce programme a été conçu pour encourager et récompenser les acquéreurs respectant les normes DCC Mastercard.

Le cadre du programme repose sur quatre critères objectifs qui permettront à Mastercard d'évaluer chaque acquéreur individuellement en fin d'exercice du programme. Ces quatre critères sont les suivants :

### 1. Inscription

Si un acquéreur (ou l'un de leurs commerçants et/ou GAB) propose le service DCC aux titulaires, son code(s) ICA proposant le service doit être inscrit auprès de Mastercard. Le cas échéant, il conviendra également d'indiquer le nom et le pays de tout prestataire de service DCC qu'il utilise.

L'inscription est facile. Il vous suffit de vous connecter en ligne sur Mastercard Connect™ et de sélectionner « **Manage My Company** » (Gérer ma société), puis « **Register Point-of-Interaction (POI) Currency Conversion Services** ». (Inscrire point d'interaction (POI)), service de conversion de devises

Pour consulter toutes les instructions, veuillez visionner la [vidéo d'inscription au service DCC >](#)



L'inscription devra être renouvelée chaque année. Toutefois, les acquéreurs ne sont plus tenus d'indiquer à Mastercard la localisation des GAB et des commerçants.



# 3 CONFORMITÉ

## 2. Configuration requise : identification de transaction DCC

Les acquéreurs doivent convenablement identifier les transactions DCC dans les messages de compensation et renseigner les montants et la devise et de conversion préalable dans l'élément Données (DE) 54 (Montants supplémentaires). Au moins 98 % des messages de compensation liés à des transactions DCC réelles doivent être renseignés conformément à ces exigences.

## 3. Audit et surveillance du marché

Pour s'assurer que le service DCC soit toujours déployé dans le respect de la législation applicable et des règles Mastercard, un organisme externe indépendant a été désigné pour mener de vastes campagnes d'audit pour le compte de Mastercard. Les auditeurs sont chargés de la surveillance des performances des commerçants et/ou des GAB d'acquéreurs par le biais d'enquêtes menées par des « clients mystères ». Tout site pour lequel Mastercard a reçu une plainte de titulaire fait toujours l'objet d'investigations.

Le client mystère recherchera des transactions DCC réussies (autrement dit, celles compatibles avec les Règles Mastercard). L'audit portera essentiellement, sans s'y limiter, sur les éléments suivants : choix et transparence pour le titulaire ; absence de conversion par défaut ; clarté de l'écran selon les Règles Mastercard et exactitude dans les messages de compensation.

## 4. Mise en œuvre efficace des plans d'action corrective

Tout problème rencontré par l'auditeur sera communiqué à l'acquéreur, un plan d'action corrective devant alors être soumis à étude avec l'équipe conformité DCC Mastercard. Le critère sera uniquement considéré comme satisfait après mise en œuvre des mesures en question et à la suite d'un deuxième audit confirmant l'efficacité du plan.

Dans la région SEPA, Mastercard récompensera tout acquéreur réussissant leur admission sous forme d'incitation financière par rapport à leurs frais du Programme européen de conformité DCC amélioré





# 3 CONFORMITÉ

## Plaintes de titulaires

Il est impératif que le service Dynamic Currency Conversion soit un processus transparent, à savoir, un service qui veille à ce qu'à tout moment, les titulaires sachent parfaitement qu'ils ont le choix en termes de devises ; ce que représente le montant de la transaction dans deux devises ; et la valeur du taux de change. Ce n'est que de cette manière que nous pourrions éviter le genre de malentendus ou de désagréments qui conduisent à des plaintes de titulaires. Voici quelques exemples de nos plaintes les plus courantes :

## Service DCC automatique

**Location de véhicules** : une agence de location de véhicules a appliqué automatiquement le service DCC sans en informer le locataire. Les informations sur le service DCC n'étaient pas claires et ont été occultées dans la paperasse.

**Commerçant de détail** : le service DCC a été automatiquement appliqué à la transaction : soit après que le titulaire ait saisi son code PIN, soit parce que le commerçant a choisi le service DCC à la place du titulaire.

**Commerce électronique** : le service DCC a été appliqué à une transaction en ligne parce que l'option de refus n'était soit pas claire, soit inexistante.

## Validation administrative du service DCC

**Hôtel** : un hôtel a proposé à un client DCC d'utiliser un reçu donnant le choix de payer dans la monnaie locale ou dans la devise de facturation du titulaire. Toutefois, le titulaire devait préciser son choix à l'aide d'une « X » ou d'un « √ ». Le commerçant n'a finalement pas respecté le choix du client et a par la suite procédé à une « validation administrative du service DCC » (autrement dit, une souscription du service DCC décidée par la réception).

Mastercard prend ces plaintes très au sérieux. Dès lors qu'une plainte est déposée, l'équipe conformité DCC Mastercard mène l'enquête sur l'affaire, puis avertit l'acquéreur de ses constatations. Le cas échéant, il sera également demandé à l'acquéreur de prendre des mesures pour réparer le préjudice en cause dans toute plainte. La plupart du temps, le plan d'action corrective convenu est alors mis en œuvre avec efficacité et dans les meilleurs délais.

Après confirmation par l'acquéreur du traitement de la question par le commerçant et/ou l'opérateur du GAB visé par la plainte déposée, l'auditeur procède de nouveau à une inspection chez le commerçant et/ou du GAB pour s'assurer du redressement de la situation et de sa parfaite conformité aux Règles Mastercard pour le service DCC.

## Droit de contestation des titulaires

Dans l'éventualité où un titulaire soutiendrait ne pas avoir eu le choix relativement à une transaction DCC, l'émetteur pourra exercer un droit de rétrofacturation contre l'acquéreur. Pour de plus amples informations à ce sujet, veuillez-vous reporter à la rubrique Erreurs de la section Point of Interaction dans le chapitre concernant les rétrofacturations (the Dual Message System Chargebacks) du Chargeback Guide. Télécharger la dernière version du [Chargeback Guide](#).





# 4

## BONNES PRATIQUES

*INFORMATIONS OBLIGATOIRES*

*COMMERÇANTS (TPE)*

*TERMINAUX TPE SANS SURVEILLANCE  
ET GAB ET HOTELS*

*LOCATION DE VÉHICULES FORMATION  
DES COMMERÇANTS*





# 4 BONNES PRATIQUES

Voici une sélection d'exemples de bonnes pratiques contribuant à une bonne exploitation du service DCC sans accroc.

## *Informations obligatoires*

Le titulaire doit être clairement informé de son droit de choisir la devise de la transaction à effectuer.

Le titulaire doit également être scrupuleusement averti des informations suivantes :

- montant de la transaction en monnaie locale
- montant de la transaction dans la devise de facturation
- taux de conversion de devises à appliquer si la transaction est effectuée en devise de facturation.
- Le commerçant doit respecter le choix du titulaire.

## *Commerçant (TPE)*

### **Transactions « prenant en charge les cartes »**

Les commerçants fournissant le service DCC doivent donner aux titulaires le choix des devises et leur divulguer le montant de la transaction dans la monnaie locale et la devise de facturation, ainsi que le taux de change qui sera utilisé pour effectuer la conversion de devises. Ces informations doivent apparaître sur le terminal et sur le ticket.



### **Transactions « ne prenant pas en charge les cartes »**

Le commerçant doit également clairement indiquer :

- le montant de la transaction en monnaie locale
- le montant de la transaction convertie en devise de facturation du titulaire
- Le code ou symbole monétaire de chaque devise
- le taux de conversion
- En outre, il est vivement recommandé de divulguer sans équivoque tous les frais qui pourraient être inclus dans la transaction (commission, TVA, etc.).
- Le prix total, y compris les frais ci-dessus.



# 4 BONNES PRATIQUES

## GAB et TPE sans assistance

Les messages à l'écran des terminaux TPE sans assistance ou des GAB doivent inciter les titulaires à sélectionner l'une des deux options de devise expressément indiquées et pas uniquement à faire un choix entre OUI et NON.

Le fait de ne proposer que les réponses OUI ou NON est une manière indirecte d'influencer le choix, ce qui est proscrit. D'autres méthodes indirectes (comme l'utilisation des couleurs rouge et vert) ne doivent pas être utilisées pour influencer le choix des titulaires, car cela est également proscrit.



Chaque message à l'écran d'un GAB ou d'un TPE sans assistance proposant le service DCC doit inclure :

- un message clair informant le titulaire de l'option utilisée pour effectuer la transaction en monnaie locale ou dans la devise de facturation du titulaire
- le montant de tout retrait d'espèces demandé dans la monnaie locale et la devise de facturation du titulaire
- Le taux de conversion qui s'appliquera si la transaction est effectuée dans la devise de facturation du titulaire
- D'autres frais qui peuvent être imputés à la transaction et le motif d'application de ces frais.

**Avant** que le titulaire soit invité à choisir la devise de la transaction à effectuer, le terminal doit afficher clairement le libellé suivant in extenso :

*Veillez à bien prendre en considération les frais de conversion de devises, car ils peuvent différer selon que vous choisissiez votre devise de facturation ou la devise de transaction.*

# 4 BONNES PRATIQUES

## Bonnes pratiques pour transactions préautorisées

### Hôtels

Dans le cadre d'une transaction expresse de départ d'hôtel, il doit y avoir un accord documenté préalable attestant de l'acceptation par le titulaire de la proposition du service DCC.

L'accord doit comporter les informations suivantes :

- la devise de tarification du commerçant spécifique de la transaction à effectuer ;
- le total comprenant tous les frais (commission, TVA, etc.) appliqué à la transaction DCC ;
- une déclaration selon laquelle le titulaire comprend que le service DCC sera appliqué et que le taux de change sera déterminé à la date de traitement de la transaction (autorisation définitive) sans autre consultation, mais qu'il aura le droit de changer d'avis et de refuser le service DCC, auquel cas, il n'y aura pas de paiement de départ express ;
- un accusé de réception selon lequel le titulaire se serait vu proposer un choix de devises, y compris la monnaie locale du commerçant

Le montant total facturé ne pourra excéder le montant de la préautorisation.

### Location de véhicules

Tout client locataire d'un véhicule d'une agence de location proposant le service DCC doit pouvoir choisir la devise de facturation. Les agences de location de véhicules, comme tous les commerçants, ne doivent pas sélectionner automatiquement une méthode de conversion de devises par défaut. En revanche, l'employé de l'agence doit demander au locataire s'il souhaite être facturé dans la monnaie locale ou sa devise de facturation.

Le titulaire doit également être scrupuleusement averti des informations suivantes :

- montant de la transaction en monnaie locale
- montant de la transaction dans la devise de facturation
- taux de conversion de devises à appliquer si la transaction est effectuée en devise de facturation.

Si toutefois le locataire est membre d'un « Programme de clients privilégiés » (ou s'il n'a aucune interaction avec l'employé de l'agence au moment du retour de la voiture), un avis lui précisant quelle sera la devise de facturation, doit lui être remis. Cette monnaie et le taux de change doivent être ceux convenus au moment du retrait du véhicule.

En l'absence de réponse du titulaire quant au présent avis, l'agence de location devra utiliser la monnaie locale pour la transaction.

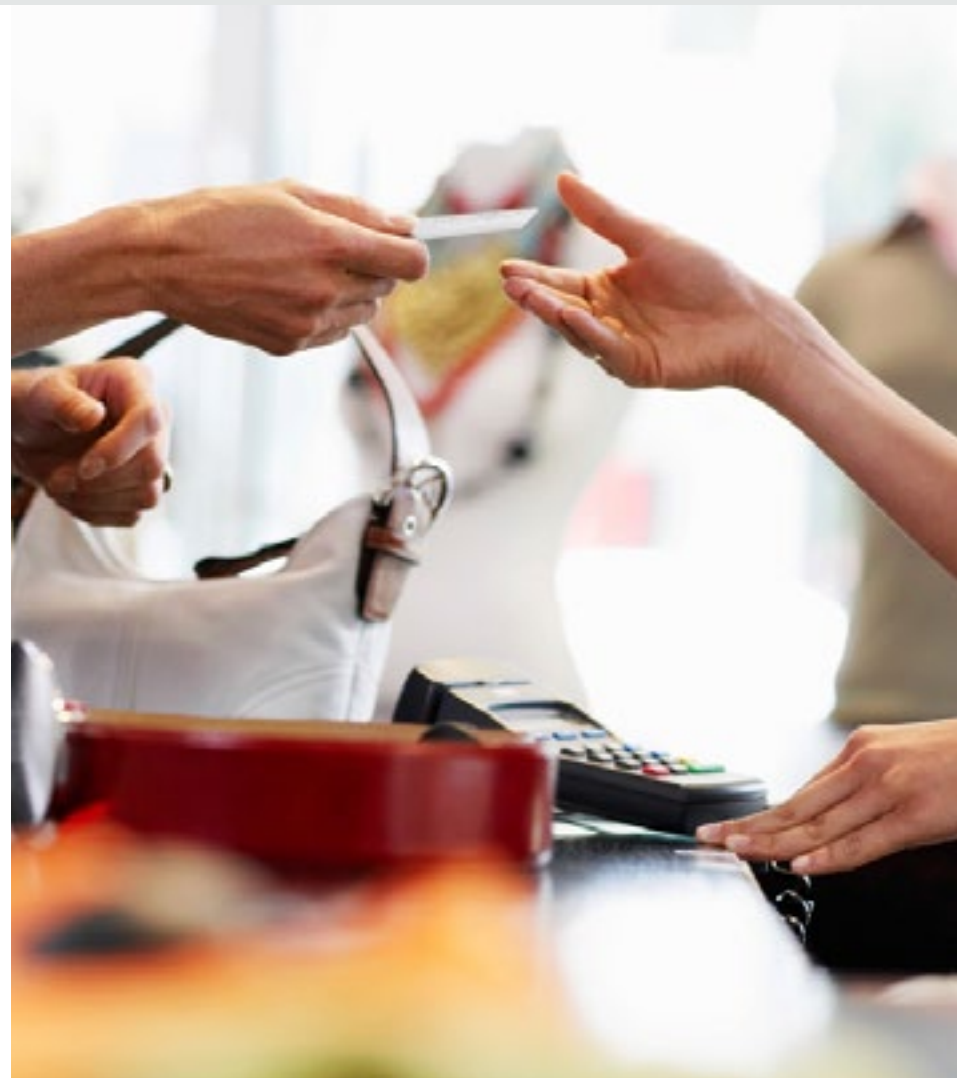
# 4 BONNES PRATIQUES

## *Formation des commerçants*

Il est crucial que les commerçants découvrant le service DCC appréhendent les grands principes de transparence et de choix sans équivoque, notamment le fait que le titulaire sache parfaitement qu'il peut choisir la devise et le taux de change à appliquer au montant de la transaction.

À cette fin, Mastercard attend des acquéreurs qu'ils :

- veillent à ce que les nouveaux commerçants commençant à proposer le service DCC aient bien conscience des exigences (et les appliquent systématiquement)
- s'assurent que le personnel des commerçants DCC existants soit tenu informé de l'évolution des exigences
- élaborent un programme de formation des formateurs pour les commerçants présentant une forte rotation du personnel (hôtels, restaurants, supermarchés, etc.) afin de garantir une certaine pérennité dans le partage des connaissances.







# 5

## ÉTUDES DE CAS

CAS 1 – BANQUE ABC

CAS 2 – PLAINTÉ DE TITULAIRE



# 5 ÉTUDES DE CAS

## Cas 1 – Banque ABC

*Il y a deux ans, lors d'un voyage, David a constaté qu'on lui a proposé le service DCC dans un certain nombre de pays qu'il a visités. Dans un pays en particulier, David a estimé que l'option DCC lui avait dans l'ensemble été présentée de façon très claire et en toute transparence. Il a imputé cette démarche aux commerçants auprès desquels il a réalisé des transactions, lesquels lui ont présenté des « reçus provisoires » ou des « devis » (autrement dit, des tickets produits par les terminaux de commerçants qui affichent la monnaie locale et celle de facturation ainsi que le taux de change). Cela lui a permis de prendre des décisions éclairées et sans incertitude.*

*David fut impressionné de découvrir une solution dépourvue de barrières linguistiques. Ceci étant, lorsqu'il est retourné dans ce même pays l'an dernier, il a été déçu de constater que certains commerçants ont « omis » de le laisser choisir le service DCC ou de lui présenter un reçu provisoire.*

Pour bien appliquer les bonnes pratiques, il convient de s'assurer que les commerçants n'imposent le service DCC pour toute transaction, alors qu'il doit s'agir d'une option. Les commerçants de la banque ABC ont obtenu d'excellents résultats dans le cadre de leur audit deux ans auparavant, essentiellement grâce aux commerçants qui proposaient systématiquement aux titulaires des reçus provisoires. Malheureusement, ils ont chuté au classement en obtenant une très mauvaise note l'année suivante, tout simplement parce que les commerçants ne respectaient plus les directives de leur banque.

En conséquence, l'équipe conformité DCC Mastercard est intervenue et, après un certain nombre de discussions auprès de la Banque ABC, elle a mis



en place un plan d'action axé sur la reconduite de la formation des commerçants de la banque. Par la suite, la banque ABC a été une nouvelle fois en mesure d'atteindre d'excellents résultats au cours de leur réévaluation.

Le fait de donner au titulaire un choix clair quant au service DCC, que ce soit via un reçu provisoire ou tout simplement en affichant toutes les **informations obligatoires** à l'écran, est une exigence fondamentale en vertu des Règles Mastercard et de la législation applicables. Bien entendu, cela nécessite l'installation du logiciel adéquat qui permettra au service DCC d'être proposé convenablement et la suppression de toute possibilité pour le commerçant d'imposer ledit service. Il est également capital d'éviter les barrières linguistiques en veillant à ce que tous les messages à l'écran soient clairs et concis, en évitant ainsi toute ambiguïté pour le titulaire quant aux caractéristiques de la proposition.

## 5 ÉTUDES DE CAS

### Cas 2 – Plainte de titulaire

*Alors que j'étais de passage à Barcelone en Espagne le mois dernier, j'ai dîné dans un restaurant près du port, avec vue sur la ville. À la fin du repas, j'ai demandé l'addition, tout en précisant au serveur que je paierai par carte. De retour avec son TPE portable, je lui ai tendu ma carte de paiement émise au Royaume-Uni (Livre sterling – GBP), qu'il a introduite dans le terminal.*

*Puis il m'a remis le terminal en me demandant de saisir mon code PIN. Après avoir répondu à sa demande, j'ai lui ai rendu le terminal, il a alors appuyé sur d'autres boutons avant de me présenter mon exemplaire du ticket.*

*À ma grande surprise, j'ai remarqué que la somme qui avait été débitée était libellée en livres sterling et non pas en euros. J'ai alors demandé au serveur des explications sur ce fait pour le moins curieux. Il semblait alors subitement ne plus comprendre un mot d'anglais ! Lorsque je lui ai demandé d'annuler la transaction, il m'a affirmé ne pas savoir comment le faire. J'étais furieux, car a) je n'avais pas eu le choix et b) le serveur n'était alors pas en mesure d'annuler la transaction.*

Cette plainte particulière nous a été signalée par le titulaire, mais elle illustre également l'un des problèmes typiques que nous rencontrons lors de nos audits de commerçants.

Dans ce cas, le choix de la conversion de devises a été proposé sur le terminal, mais a été effectué après la saisie du code PIN, l'option n'a donc pas été proposée au titulaire. De toute évidence, cette procédure n'est pas la bonne et n'est pas conforme aux Règles Mastercard et à la législation applicable.



Le choix de la conversion de devises doit toujours être proposé au titulaire avant que celui-ci ne saisisse son code PIN. Le code PIN du titulaire permettant la confirmation et l'approbation de toute transaction en cours, il doit donc toujours être saisi lors de la dernière étape de toute transaction.

Selon les bonnes pratiques, il convient d'utiliser un **écran de terminal TPE** indiquant clairement l'option DCC avant que le titulaire ne saisisse son code PIN, et invitant ensuite ce dernier à choisir la monnaie locale ou celle de facturation pour la transaction. Cela permet d'éviter tout malentendu ou désagrément de la part du titulaire.





## 6 COMMENT S'INSCRIRE

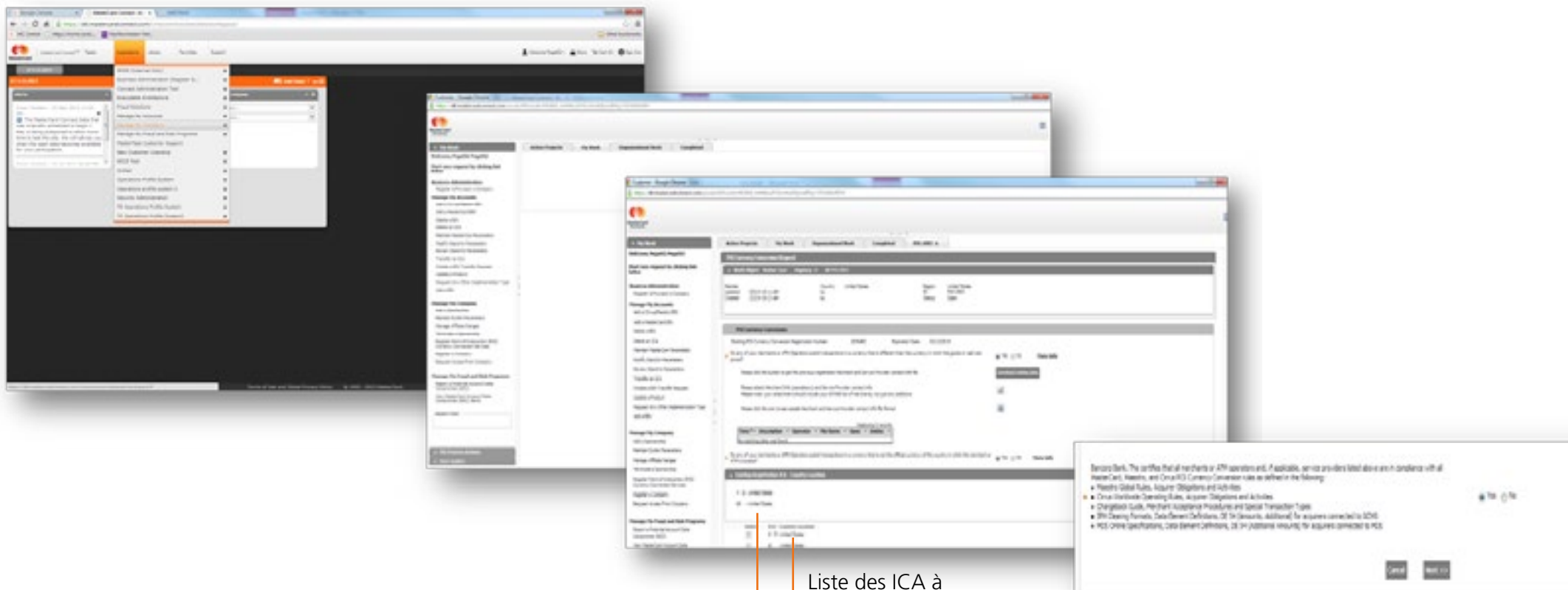
L'inscription se fait en ouvrant sa session sur Mastercard Connect™ grâce à l'application de « **Manage My Company** ».

Veuillez prendre quelques minutes pour visionner cette vidéo de démonstration étape par étape sur le fonctionnement de l'outil d'inscription en ligne.

[LIRE LA VIDÉO](#) 



# 6 COMMENT S'INSCRIRE



Liste des ICA inscrits

Liste des ICA à sélectionner s'ils proposent le service DCC





# 7

## RÉFÉRENCES

RETROUVEZ LES DERNIÈRES  
INFORMATIONS SUR LES RÈGLES  
MASTERCARD EN LIGNE ICI





# 8

## FAQS



POUR LES  
ACQUÉREURS



POUR LES  
COMMERÇANTS



POUR LES  
ÉMETTEURS



## 8 FAQS



Pour les acquéreurs

### Processus d'inscription

QUAND ET OÙ PUIS-JE M'INSCRIRE MON ICA (CODE INTERBANK CARD ASSOCIATION) ?

- ✓ Les acquéreurs doivent inscrire tous les ICA utilisés pour proposer le service DCC dans l'outil d'inscription (via Mastercard Connect™) et répondre précisément à toutes questions. Les inscriptions ont lieu tous les ans. En outre, tout nouvel ICA doit être inscrit dès lors qu'il commence à proposer le service DCC.

DOIS-JE FOURNIR UNE LISTE DES SITES DE MES COMMERÇANTS ET GAB ?

- ✓ Non. Il n'y a aucune obligation d'indiquer la localisation de vos commerçants/GAB. Toutefois, si vous faites appel à un prestataire de services DCC, il vous faudra alors soumettre ses coordonnées sur Mastercard Connect™.

J'AI SUIVI LES INSTRUCTIONS POUR INSCRIRE MON ICA, MAIS SOUS « MANAGE MY COMPANY », JE NE TROUVE PAS L'OPTION « REGISTER POINT OF INTERACTION (POI) ».

- ✓ Cette difficulté peut être due au fait que vous n'avez pas encore commandé le service auquel vous n'avez donc pas du tout accès. Pour y remédier, rendez-vous sur « Store » (magasin) dans Mastercard Connect™. Rechercher « Manage My Company » et ajouter « Register Point of Interaction (POI) Currency Conversion Services » à votre identifiant.

OÙ PUIS-JE TROUVER LE FICHIER POUR TRANSMETTRE LES INFORMATIONS À COMMUNIQUER SUR MES PRESTATAIRES DE SERVICES DCC ?

- ✓ Le fichier se trouve dans l'outil d'inscription POI. Répondez simplement par « Oui » à la question « Avez-vous un prestataire de services ? ».



## 8 FAQS



Pour les acquéreurs

### Messages de compensation

EN TANT QU'ACQUÉREUR, Y A-T-IL UN ÉLÉMENT DE DONNÉES OBLIGATOIRE À TRANSMETTRE À MASTERCARD POUR L'AUTORISATION ET LE MESSAGE DE COMPENSATION ?

- ✓ Dans le message de compensation, l'élément de données [DE] 54 doit être renseigné avec la devise et le montant initial, plus un indicateur pour savoir s'il s'agit d'une transaction DCC ou non (l'« indicateur DCC »). Dans l'environnement à message double, il n'y a pas d'indicateur dans le message d'autorisation.

### Écran de GAB

QUELLES SONT LES EXIGENCES POUR LES ÉCRANS DE GAB PROPOSANT LE SERVICE DCC ?

- ✓ Chaque message d'écran d'un terminal GAB proposant le service DCC doit inclure :
  - un message clair informant le titulaire de l'option utilisée pour effectuer la transaction en monnaie locale ou dans la devise de facturation du titulaire
  - le montant de tout retrait d'espèces demandé dans la monnaie locale et la devise de facturation du titulaire
  - le taux de conversion de devises à appliquer si la transaction devait être effectuée dans la devise de facturation du titulaire
  - D'autres frais qui peuvent être imputés à la transaction et le motif d'application de ces frais.

**Avant** que le titulaire soit invité à choisir la devise de la transaction à effectuer, le terminal doit afficher clairement le libellé suivant in extenso :

*Veillez à bien prendre en considération les frais de conversion de devises, car ils peuvent différer selon que vous choisissiez votre devise de facturation ou la devise de transaction.*

Veillez-vous reporter à la rubrique DCC de l'annexe F des Règles de traitement des transactions.

QUEL MANUEL ET QUELLE RUBRIQUE INDIQUENT QUE LE TEXTE DE LA DIVULGATION DOIT ÉGALEMENT FIGURER SUR LE TICKET DE TRANSACTION ET L'ÉCRAN DU GAB ?

- ✓ Veuillez consulter le paragraphe 3.4 de la rubrique Conversion de devise POI des Règles de traitement des transactions.

Télécharger la dernière version des [Règles de traitement des transactions](#)





# 8 FAQS



*Pour les acquéreurs*

## *Ticket de GAB*

EST-CE UNE EXIGENCE DE MASTERCARD QUE D'IMPRIMER UN TICKET POUR UNE TRANSACTION DCC SUR GAB ?

- ✓ OUI. Un retrait d'espèces sans impression de ticket depuis un terminal GAB n'est possible que si l'appareil est à court de papier. Toutefois, avant la transaction, le titulaire devra être informé de l'impossibilité de lui fournir un ticket imprimé.

## *Cadre du programme de récompenses des performances*

QUELS CRITÈRES DOIVENT ÊTRE SATISFAITS POUR BÉNÉFICIER DU PROGRAMME DE RÉCOMPENSES DES PERFORMANCES ?

- ✓ Les acquéreurs doivent inscrire tous les ICA utilisés pour proposer le service DCC dans l'outil d'inscription (via Mastercard Connect™) tous les ans et répondre avec précision aux questions posées.
- ✓ Les transactions DCC doivent être conformes aux règles Mastercard. Mastercard, via une société externe d'enquête employant un « client mystère », mène de vastes campagnes d'audit auprès des sites de commerçants et de GAB dans toute la région de l'Europe pour veiller à la conformité de toutes les transactions par rapport à leurs réglementations. Les sites pour lesquels Mastercard a reçu une plainte de titulaire font toujours l'objet d'investigations.

Pour réussir l'audit, les acquéreurs doivent essentiellement (sans s'y limiter) : faire preuve de transparence quant au choix de la devise disponible pour le titulaire ; s'assurer que l'option DCC ne soit pas la méthode de conversion par défaut ; proposer des informations claires et transparentes à l'écran conformément aux règles Mastercard ; avoir signalé des champs DE54 dans les transactions DCC.

Les acquéreurs sont tenus de proposer un plan d'action corrective pour les cas de défaut de conformité leur ayant été communiqués. Ce plan doit être approuvé par l'équipe conformité DCC Mastercard. Le critère sera uniquement considéré comme satisfait après mise en œuvre des mesures en question et à la suite d'un deuxième audit confirmant l'efficacité du plan.

LE PROGRAMME EUROPÉEN DE CONFORMITÉ DCC AMÉLIORÉ EST-IL RÉSERVÉ AUX TPE ?

- ✓ Non. Le programme européen de conformité DCC amélioré vise à améliorer le respect des acquéreurs des règles Mastercard lors de toute proposition de service DCC en tout point d'interaction (GAB, commerce électronique, etc.). La finalité consiste à améliorer l'expérience des titulaires en ce qui concerne le service DCC, raison pour laquelle le programme n'est pas uniquement axé sur les transactions TPE.



# 8 FAQS



*Pour les acquéreurs*

## Acceptation

JE SOUHAITE COMMENCER À PROPOSER LE SERVICE DCC,  
QUE DOIS-JE FAIRE ?

- ✓ Un acquéreur qui entend distribuer des transactions sur lesquelles le service Dynamic Currency Conversion sera utilisé doit d'abord inscrire ses ICA auprès de Mastercard.
- ✓ L'inscription est facile : il vous suffit de vous connecter sur Mastercard Connect™ et de sélectionner « Manage My Company », puis « Register Point-of-Interaction (POI) Currency Conversion Services ».
- ✓ Ils doivent également satisfaire à toutes les normes définies dans le Manuel sur le traitement des transactions, rubrique Conversion de devises POI, ainsi qu'aux exigences conformément au Cadre de récompenses des performances des activités de la région de l'Europe, bulletin n° 1 en date du 2 janvier 2013.

- ✓ Le service DCC n'étant pas un produit Mastercard, nous n'avons pas processus de certification à ce propos. Toutefois, au sein de Mastercard, nous avons élaboré deux piliers : les règles DCC ainsi qu'un programme européen de conformité DCC amélioré. Le deuxième pilier vise à s'assurer proactivement que le service DCC est proposé conformément aux Règles Mastercard et à la législation applicables, et, en fin de compte, à susciter un sentiment de confiance chez les titulaires vis-à-vis du service.
- ✓ Nous restons à la disposition de nos clients acquéreurs pour les aider à comprendre les règles et les accompagner sur toutes leurs questions ou incertitudes éventuelles.



## 8 FAQS



Pour les acquéreurs

### Audit du marché

SI UN ACQUÉREUR AYANT DES COMMERÇANTS DANS LA RÉGION SEPA A ÉCHOUÉ À UN AUDIT MENÉ DANS LE CADRE D'ACHATS D'UN CLIENT MYSTÈRE, SERA-T-IL AUTOMATIQUEMENT ÉCARTÉ DU PROGRAMME DE RÉCOMPENSES DES PERFORMANCES POUR L'EUROPE ?

- ✓ Non. L'objectif de l'enquête du client mystère consiste à mettre en évidence les domaines présentant des défauts de conformité afin de pouvoir les corriger. Le commerçant/GAB en question devra réussir à mettre en œuvre le plan d'action, dont aura convenu l'acquéreur auprès de l'équipe conformité DCC Mastercard dans le délai imparti. Dès lors que l'auditeur aura réévalué le commerçant/GAB, Mastercard décidera par la suite, selon les résultats de la réévaluation, si l'acquéreur a droit à une remise.

### Préautorisation

SI LE TITULAIRE CHOISIT LE SERVICE DCC AU MOMENT DE LA PRÉAUTORISATION (P. EX. LORS DE TOUTES VÉRIFICATIONS DANS UN HÔTEL) ET ACCEPTE LE SERVICE DCC PROPOSÉ, PUIS, AU MOMENT D'EXÉCUTER LA TRANSACTION (PAR EXEMPLE DÉPART DE L'HÔTEL) – OU DANS LE CAS DE TOUTE AUTRE PRÉAUTORISATION – DEVONS-NOUS LUI DONNER DE NOUVEAU LE CHOIX ENTRE LA MONNAIE LOCALE ET LA DEVISE DU SERVICE DCC OU EST-CE ACCEPTABLE D'UTILISER LA MONNAIE DU SERVICE DCC ?

- ✓ Il est inutile de proposer de nouveau un choix. Toutefois, vous devez communiquer au titulaire les informations suivantes :
  - le taux de conversion appliqué à la transaction
  - le montant de l'autorisation finale exprimé en monnaie locale et dans la devise de facturation du titulaire
  - l'option de refus du service DCC
- ✓ Si toutefois, l'une des conditions ci-dessus n'était pas respectée, le titulaire devra de nouveau faire un choix.





## 8 FAQS



### *Pour les commerçants*

QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE L'INTERACTION COMMERÇANTE ET LE CHOIX ?

- ✓ L'interaction commerçante implique que le commerçant (ou le terminal) informe le titulaire de manière claire et concise sur sa possibilité de choisir une devise. On parle de choix lorsque le commerçant obtient activement le choix effectué par le titulaire (et le respecte).

EN QUELLES CIRCONSTANCES UN COMMERÇANT DOIT-IL PROPOSER AU TITULAIRE LE CHOIX DE LA DEVISE ?

- ✓ **Avant de** soumettre l'autorisation ou la préautorisation pour la transaction.

QU'EST-CE QUE LE SERVICE DCC AUTOMATIQUE ?

- ✓ Le service DCC automatique s'entend de la situation où un commerçant invoque le service DCC et soumet l'autorisation ou la préautorisation sans en informer le titulaire ni solliciter son consentement. **Le service DCC automatique est strictement interdit en vertu des Règles Mastercard et de la législation applicable.** Un commerçant ou un terminal doit toujours proposer un choix au titulaire.



## 8 FAQS



### *Pour les émetteurs*

UN TITULAIRE NOUS A INFORMÉS QU'UNE TRANSACTION D'ACHAT A ÉTÉ CONVERTIE DYNAMIQUEMENT SANS SON CONSENTEMENT. QUE POUVONS-NOUS FAIRE ?

- ✓ Si le titulaire informe l'émetteur qu'une transaction a été convertie sans consentement, l'émetteur pourra procéder à une rétrofacturation à l'aide du code du motif pertinent. Veuillez-vous reporter à la rubrique Erreur de la section Point of Interaction dans le chapitre concernant les rétrofacturation (the Dual Message System Chargebacks) du Chargeback Guide.
- ✓ L'émetteur pourra également fournir à Mastercard, **via un canal de communication sécurisé** (pas par courriel), le numéro de carte à 16 chiffres, le nom et le site du commerçant ainsi qu'un exemplaire du ticket pour complément d'enquête auprès de l'acquéreur.

LE COMMERÇANT A CONVERTI UNE TRANSACTION DANS UNE DEVISE NE CORRESPONDANT PAS À LA DEVISE DE FACTURATION DU TITULAIRE. QUE POUVONS-NOUS FAIRE ?

- ✓ L'émetteur pourra procéder à une rétrofacturation à l'aide du code du motif pertinent (Veuillez-vous reporter à la rubrique Erreur de la section Point of Interaction dans le chapitre concernant les rétrofacturation (the Dual Message System Chargebacks) du Chargeback Guide).
- ✓ Encore une fois, en communiquant à Mastercard, via un canal de communication sécurisé (pas par courriel), le numéro de carte, le nom et le site du commerçant ainsi qu'un exemplaire du ticket, nous pourrions enquêter auprès de l'acquéreur.

Télécharger la dernière version du [Chargeback Guide](#).





# 9

## GLOSSAIRE





# 9 GLOSSAIRE

DCC	Dynamic Currency Conversion	Processus par lequel le commerçant convertit le montant de la transaction de devise du commerçant en devise du titulaire.
ICA	Interbank Card Association	Appellation établie par Mastercard. Un numéro ICA est attribué à chaque établissement client de Mastercard et fait office d'identificateur unique.
GAB	Automated Teller Machine (Guichet automatique bancaire)	Un appareil à carte appareil sans assistance assurant la distribution d'espèces.
TPE	Point of Sale (Terminal de paiement électronique)	Un terminal assisté ou sans assistance, voire chez un commerçant qui permet à un titulaire d'effectuer une transaction pour l'achat de produits ou de services à l'aide d'une carte ou d'un dispositif d'accès, conformément à la sécurité des TPE et d'autres normes applicables.
POI	Point of interaction (Point d'interaction)	Terme utilisé pour décrire le point où se rencontre la carte et le « terminal » (TPE, PC, etc.).
POI CC	Point of Interaction Currency Conversion (Conversion de devise de point d'interaction)	Expression estampillée Mastercard pour désigner le service DCC (voir ci-dessus), étant donné que ce service intervient sur divers points d'interaction.
CVM	Cardholder Verification Method (Méthode de vérification des titulaires)	Les moyens utilisés pour authentifier l'identité des titulaires, par exemple à l'aide d'un code PIN ou d'une signature. Un plafond CVM s'entend de la limite en dessous de laquelle la vérification du titulaire n'est pas nécessaire pour autoriser toute transaction, p. ex. paiement sans contact.
DSP	Payment Service Directive (Directive sur les services de paiement)	La base juridique de la création d'un marché unique des paiements à l'échelle de l'UE. La DSP vise à créer un ensemble moderne et complet de règles applicables à tous les services de paiement au sein de l'Union européenne.
SEPA	Single Euro Payment Area (Espace unique de paiement en euros)	L'initiative de l'UE visant à créer une zone dans laquelle tous les paiements en euros entre les pays de la zone euro sont considérés comme domestiques (et ne sont plus transfrontaliers).
TVA	Value Added Tax (Taxe sur la valeur ajoutée)	La TVA ou la taxe sur les biens et services (TBS) est un type de taxe à la consommation en vigueur en Europe, au Japon et dans bon nombre d'autres pays. Elle s'applique à un produit dès lors qu'une valeur y est ajoutée au stade de la production et de la vente finale.





Résolus à garantir des paiements sécurisés, simples et intelligents.