



# **Dynamic Currency Conversion - DCC**

## **Εγχειρίδιο Χρήσης για την Υπηρεσία Άμεσης Μετατροπής Νομίσματος**



## Περιεχόμενα

	Σελ.
Τι είναι η υπηρεσία DCC;	3
Ποια νομίσματα είναι αποδεκτά;	4
Πώς λειτουργεί;	5
Ποια είναι η δική σας εμπειρία και ποια του πελάτη σας;	6
Υπόδειγμα Αντιγράφου POS πελάτη	6
Ποια τα οφέλη για εσάς;	7
Ποια τα οφέλη για τους πελάτες σας;	8
Συχνές ερωτήσεις και απαντήσεις	9
Προτάσεις επικοινωνίας με τους πελάτες σας	10
Κανονισμοί – Επιβολή προστίμων	11
Εξυπηρέτηση πελατών	11



## Τι είναι η υπηρεσία DCC;

Η υπηρεσία **Dynamic Currency Conversion/ Άμεσης Μετατροπής Νομίσματος** είναι μια ιδιαίτερα εξυπηρετική λειτουργικότητα των τερματικών POS που **δίνει την επιλογή** στους κατόχους **πιστωτικών & χρεωστικών καρτών** που έχουν εκδοθεί **εκτός ευρωζώνης** να πληρώσουν στο νόμισμα της κάρτας τους.

Υποστηρίζεται από όλους τους τύπους τερματικών για Visa, Mastercard & Maestro chip & pin, chip & signature και magnetic & signature. Επιπλέον, τα Android τερματικά υποστηρίζουν contactless DCC συναλλαγές. Εξαίρεση: Η υπηρεσία DCC δεν είναι διαθέσιμη για contactless συναλλαγές με κάρτες Mastercard κάτω των 50€.(βλ. συχνές ερωτήσεις και απαντήσεις)

Η **υπηρεσία DCC** προσφέρει ευελιξία και σιγουριά στον κάτοχο της κάρτας. Μέσω του POS του **δίνει τη δυνατότητα να επιλέξει** αν θα πληρώσει το τελικό ποσό στο νόμισμα της χώρας του ή σε ευρώ. Παράλληλα, τον ενημερώνει για τη συναλλαγματική ισοτιμία και το κόστος επιλογής της υπηρεσίας DCC.

Εάν ο καρτούχος επιλέξει την υπηρεσία DCC, θα δει στο statement της κάρτας του το τελικό ποσό της συναλλαγής όπως εμφανίστηκε στο POS και στην απόδειξη.

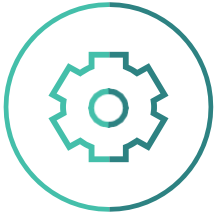
Εάν ο καρτούχος επιλέξει να χρεωθεί σε ευρώ δεν θα γνωρίζει ποιο θα είναι το τελικό πόσο που θα χρεωθεί στο νόμισμα της κάρτας του τη στιγμή της συναλλαγής, το οποίο θα διαπιστώσει μόλις δει τις κινήσεις της κάρτας του.





## Ποια νομίσματα είναι αποδεκτά;

DCC Νομίσματα			Κωδικός
1	US Dollar		USD
2	Pound Sterling		GBP
3	Australian Dollar		AUD
4	Swiss Franc		CHF
5	Canadian Dollar		CAD
6	Norwegian Krone		NOK
7	Swedish Krona		SEK
8	Danish Krone		DKK
9	New Romanian Leu		RON
10	Polish Zloty		PLN
11	Japanese Yen		JPY
12	Hong Kong Dollar		HKD
13	Bulgarian Lev		BGN
14	Hungarian Forint		HUF
15	Serbian Dinar		RSD
16	Turkish Lira		TRY
17	Ukrainian Hryvnia		UAH
18	Yuan Renminbi		CNY
19	New Israeli Sheqel		ILS
20	Icelandic Krona		ISK
21	New Zealand Dollar		NZD
22	Saudi Riyal		SAR
23	South African Rand		ZAR
24	United Arab Emirates Dirham		AED



## Πώς λειτουργεί;

### Με αυτοματοποιημένο τρόπο

Η λειτουργικότητα **DCC ενεργοποιείται αυτόματα από το τερματικό POS στις αποδεκτές κάρτες**. Το μόνο που χρειάζεται να κάνετε, είναι να ρωτήσετε τον κάτοχο της κάρτας εάν επιθυμεί να πληρώσει στο νόμισμα της χώρας του ή σε ευρώ, γυρίζοντας προς το μέρος του την οθόνη του POS.

### Με διαφάνεια

Στην οθόνη του POS εμφανίζεται το τελικό ποσό αγοράς στο νόμισμα της κάρτας & σε ευρώ, η συναλλαγματική ισοτιμία καθώς και το ποσό αλλά και το ποσοστό της επιβάρυνσης DCC (κόστος επιλογής της υπηρεσίας DCC για τον πελάτη σας).

**Αρκεί να γυρίσετε το POS προς τον πελάτη σας!**

<b>Select Currency</b> 1 EUR = 0.7372 GBP	>	<b>Συναλλαγματική Ισοτιμία</b>
ECB Markup x.xx	>	<b>% Επιβάρυνσης καρτούχου στις DCC συναλλαγές</b>
1. GBP xxx	>	<b>Τελικό ποσό στο νόμισμα κάρτας</b>
2. EUR xxx	>	<b>Τελικό ποσό σε ευρώ</b>

Ενδέχεται να υπάρχει μικρή απόκλιση στο rate ECB Markup λόγω στρογγυλοποίησης στο ξένο νόμισμα.

### Με αξιοπιστία


Με την ολοκλήρωση της συναλλαγής στο αντίγραφο POS του πελάτη εμφανίζεται το τελικό ποσό αγοράς σε ευρώ & στο νόμισμα της κάρτας, η συναλλαγματική ισοτιμία καθώς και το ποσοστό επιβάρυνσης DCC.

### Με δυνατότητα επιστροφής χρημάτων σε ευρώ

Η υπηρεσία DCC δεν υποστηρίζει την επιστροφή χρημάτων (Refund) στο νόμισμα της κάρτας. Σε αυτήν την περίπτωση πληκτρολογείτε στο POS το ποσό σε ευρώ. Ο πελάτης θα δει την επιστροφή χρημάτων στο λογαριασμό του στο νόμισμα της χώρας του, με βάση την ισχύουσα ισοτιμία κατά τη στιγμή της εκκαθάρισης της συναλλαγής από την εκδότη τράπεζα.

## Ποια είναι η δική σας εμπειρία & ποια του πελάτη σας;

### A. Αγορά με DCC:

Εισάγετε **ποσό** > Πιέστε  > Εισάγετε/πλησιάζετε την **κάρτα** > το POS αναγνωρίζει αυτομάτως την αποδεκτή κάρτα και στην οθόνη του εμφανίζεται η παρακάτω εικόνα:


**Select Currency**  
 1 EUR = 0.7372 GBP  
 ECB Markup = x.xx  
  
 1. GBP **τελικό ποσό**  
 2. EUR **τελικό ποσό**

Ρωτήστε τον πελάτη σας εάν επιθυμεί να πληρώσει **στο νόμισμα της χώρας του ή σε ευρώ** και προτείνετε να επιλέξει τον αριθμό **1 ή 2** αντίστοιχα



Εκτύπωση απόδειξης

### B. Ολοκλήρωση προέγκρισης DCC με παρουσία πελάτη:

Επιλέξτε **MENU** > επιλέξτε **ΠΡΟΕΓΚΡΙΣΗ** > επιλέξτε **ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ** > Εισάγετε **A/A Έγκρισης**  
 Εισάγετε **ποσό** > Πιέστε  > Εισάγετε/πλησιάζετε την **κάρτα** > το POS αναγνωρίζει αυτομάτως την αποδεκτή κάρτα και στη οθόνη του εμφανίζεται η παρακάτω εικόνα:

**Select Currency**  
 1 EUR = 0.7372 GBP  
 ECB Markup= x.xx  
  
 1. GBP **τελικό ποσό**  
 2. EUR **τελικό ποσό**

Ρωτήστε τον πελάτη σας εάν επιθυμεί να πληρώσει **στο νόμισμα της χώρας του ή σε ευρώ** και προτείνετε να επιλέξει τον αριθμό **1 ή 2** αντίστοιχα



Εκτύπωση απόδειξης

Υπόδειγμα  
 Αντιγράφου POS  
 πελάτη

```

**** * 0002

ΑΓΟΡΑ-SALE
Ex. RATE: 1EUR=GBP          0.7372

CURRENCY CONVERSION FEE    x.xx

ΠΟΣΟ/ AMOUNT EUR xxx
ΠΟΣΟ/TRANSACTION
AMOUNT GBP xxx

NO REFUND/CANCELATION

I HAVE BEEN OFFERED A CHOICE OF
CURRENCIES AND HAVE CHOSEN
TO PAY IN GBP.

THE EXCHANGE RATE IS BASED ON LATEST
ECB RATE AS OF DD/MM PLUS
THE CURRENCY CONVERSION FEE.

THIS SERVICE IS PROVIDED BY WORLDLINE

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ - THANK YOU
ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ ΠΕΛΑΤΗ
    
```

## Ποια τα οφέλη για εσάς και τους πελάτες σας;

Με τη χρήση της υπηρεσίας DCC, μπορείτε να προσφέρετε στους πελάτες σας τη δυνατότητα να πληρώσουν στο νόμισμα της χώρας τους, απαλλάσσοντάς τους από τη σύγχυση που συχνά προκαλούν οι διεθνείς συναλλαγές. Με την υπηρεσία DCC μπορείτε να παρέχετε στους πελάτες σας όλη την πληροφορία που χρειάζονται για να επιλέξουν με ασφάλεια και σιγουριά το νόμισμα που θα χρεωθούν για την αγορά τους.

### Τα οφέλη για εσάς

- **Extra έσοδα** για εσάς **σε κάθε DCC συναλλαγή**

Με κάθε DCC συναλλαγή που εξασφαλίζετε με την έγκριση του πελάτη σας, κερδίζετε την προμήθεια DCC που σας αποδίδει η Worldline. Η προμήθεια DCC συμψηφίζεται με την προμήθεια Visa/Mastercard χωρίς βέβαια να την υπερβαίνει. Έτσι, αυξάνετε τα έσοδά σας καθώς για κάθε συναλλαγή DCC σας παρακρατείται χαμηλότερη προμήθεια.

- **Απλή & εύκολη λειτουργικότητα** στο POS για το προσωπικό σας

- **Αναβαθμισμένη εξυπηρέτηση** προς τους πελάτες σας

Προσφέρετε στους πελάτες σας τη δύναμη της επιλογής, ενημερώνοντάς τους για όλα όσα πρέπει να ξέρουν, προκειμένου να αποφασίσουν με σιγουριά & ασφάλεια.

## Ποια τα οφέλη για εσάς και τους πελάτες σας;

### Τα οφέλη για τους πελάτες σας

- **Ασφάλεια & σιγουριά** για τα ποσά χρέωσης κατά τη στιγμή της αγοράς  
Ο πελάτης σας βλέπει στην οθόνη του POS:
  - το τελικό ποσό της συναλλαγής στο νόμισμά του
  - την ισοτιμία
  - την επιβάρυνση DCC
  - το ποσό συναλλαγής σε ευρώ
- **Ανταγωνιστική ισοτιμία**  
Η μετατροπή του ποσού αγοράς από ευρώ στο νόμισμα της κάρτας του πελάτη σας γίνεται με την ανταγωνιστική ισοτιμία της Eurobank που κλειδώνει την ημερομηνία της αγοράς και βασίζεται στον πίνακα αναφοράς συναλλάγματος της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ECB).
- **Δύναμη της επιλογής**  
Ο πελάτης σας μπορεί να επιλέξει ή όχι, τη χρέωση στο νόμισμα της χώρας του, γνωρίζοντας όλα όσα χρειάζεται για να αποφασίσει με σιγουριά & ασφάλεια.
- **Διαφάνεια στις συναλλαγές**  
Με την ολοκλήρωση της συναλλαγής, η απόδειξη που εκδίδεται για τον πελάτη σας περιλαμβάνει αναλυτική περιγραφή της χρέωσης: Την τελική αξία της συναλλαγής σε ευρώ & στο νόμισμα της κάρτας, τη συναλλαγματική ισοτιμία καθώς και το ποσοστό της επιβάρυνσης DCC.





## Συχνές ερωτήσεις και απαντήσεις

### 1. Τι αξία έχει για την επιχείρησή μου η χρήση της υπηρεσίας DCC;

Όλες οι επιχειρήσεις κερδίζουν με τη χρήση της υπηρεσίας DCC! Όσες περισσότερες οι συναλλαγές DCC που εξασφαλίζετε με την έγκριση των πελατών σας για κάρτες εκτός Ευρωζώνης, τόσο μεγαλύτερο το κέρδος σας!

### 2. Πως γίνεται ο υπολογισμός της μετατροπής του νομίσματος;

Αυτόματα από το POS, βάσει του πίνακα αναφοράς συναλλάγματος της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ECB).

### 3. Τι ταμειακή απόδειξη θα εκδοθεί για τον πελάτη;

Η ταμειακή απόδειξη θα εκδοθεί στο ποσό της αγοράς σε ευρώ - χωρίς την επιβάρυνση DCC (κόστος επιλογής της υπηρεσίας DCC).

### 4. Υπάρχει δυνατότητα επιστροφής του ποσού;

Η **επιστροφή** (refund) του ποσού πραγματοποιείται όταν έχετε ήδη κλείσει πακέτο ή όταν θέλετε να κάνετε μερική επιστροφή ποσού και μπορεί να γίνει μέσω του POS **μόνο σε ευρώ**. Σε αυτήν την περίπτωση ακολουθείτε τη συνήθη διαδικασία επιστροφής ποσού βάσει των οδηγιών του POS σας. Ο πελάτης θα δει την επιστροφή ποσού στο λογαριασμό του, στο νόμισμα της χώρας του, με βάση την ισχύουσα ισοτιμία κατά τη στιγμή της πίστωσης.

### 5. Υποστηρίζονται όλα τα είδη καρτών;

Η υπηρεσία DCC υποστηρίζεται από όλες τις πιστωτικές & χρεωστικές κάρτες Visa, Mastercard & Maestro. Ειδικότερα, για αγορές με κάρτες Mastercard <= 50€, προκειμένου να ενεργοποιείται η δυνατότητα επιλογής της υπηρεσίας DCC θα πρέπει η συναλλαγή να πραγματοποιείται chip & pin, chip & signature και magnetic & signature και όχι ανέπαφα.

### 6. Σε ποιο νόμισμα θα εκκαθαρίζει η Worldline τις συναλλαγές DCC;

Δεν επηρεάζεται το νόμισμα εκκαθάρισης των συναλλαγών σας. Η πίστωση των χρημάτων σας γίνεται σε ευρώ.



## Προτάσεις επικοινωνίας με τους πελάτες σας

- You have the ability to pay in your own currency.
- Today's exchange rate, is GBP, USD, ....
- We use an exchange rate based on ECB's foreign exchange reference rates.
- The amount displayed on the POS screen is final. It includes both the exchange rate commission and the DCC fee x.xx%, which applies as a percentage on the transaction amount.
- This transaction's exchange rate will be locked. So, you will have no surprises regarding the exchange rate and the final amount you will have to pay in GBP.
- Your payment slip will be printed in GBP... which equals to EURO .... Nevertheless, you will be able to see the amount in both currencies -€ and GBP- in your receipt.
- Let me know if you need additional information.
- The final choice is yours.
- Please confirm your selection on the screen.



## Κανονισμοί - Επιβολή προστίμων

Σύμφωνα με τους κανονισμούς των Οργανισμών Visa και Mastercard είναι απαραίτητο να δίνετε στους πελάτες σας την επιλογή να ολοκληρώσουν τη συναλλαγή στο δικό τους νόμισμα ή σε ευρώ, στρέφοντας προς το μέρος τους το POS & ενημερώνοντάς τους για τα εμφανιζόμενα ποσά στην οθόνη.



### Προσοχή:

- Οι πελάτες σας έχουν τη δυνατότητα να αρνηθούν την πληρωμή, εάν αντιληφθούν ότι δεν τους προσφέρατε τη δυνατότητα επιλογής, αλλά ολοκληρώσατε αυτόματα τη χρέωση στο νόμισμα της χώρας τους χωρίς να ερωτηθούν
- Οι οργανισμοί Visa και Mastercard που υποστηρίζουν τις DCC συναλλαγές διεξάγουν δειγματοληπτικούς ελέγχους προκειμένου να επιβεβαιώσουν τη συμμόρφωση των επιχειρήσεων με τους σχετικούς κανονισμούς

**Μη συμμόρφωση με τις παραπάνω οδηγίες, μπορεί να καταλήξει σε παράπονα πελατών και αμφισβητήσεις.**

## Εξυπηρέτηση πελατών



Για θέματα **συναλλαγών DCC μέσω POS** μπορείτε να επικοινωνείτε με το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης επιχειρήσεων: **2106303050**



### Ημέρες /ώρες επικοινωνίας:

- Δευτέρα έως Παρασκευή 07:00-00:00
- Σάββατο 08:00-22:00
- Κυριακή 11:00-20:00