



Conversión Dinámica de Divisas (DCC)

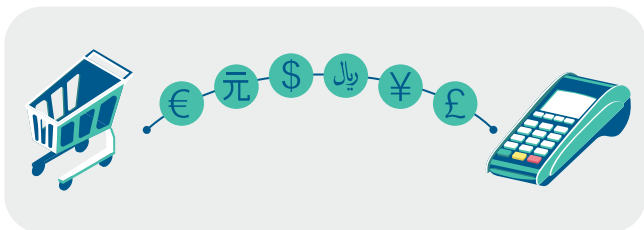
¿Qué es DCC y qué trae para los
comercios y consumidores?

Se ha hablado mucho de si la conversión dinámica de divisas (DCC) se implementa en beneficio de los clientes o si es simplemente una forma para que los comercios exijan cargos e ingresos adicionales de un consumidor desprevenido, a través de tarifas nada transparentes, como una tasa de cambio deficiente.

¿Qué es exactamente DCC y cómo funciona?

En pocas palabras, DCC permite a los clientes pagar sus compras realizadas en el extranjero en su propia moneda. Esta facilidad habilita a los comercios, la posibilidad de ofrecer a sus clientes internacionales un servicio atractivo y transparente, de una manera que se adapte al comprador, al tiempo que complementa su propio margen a través de comisiones adicionales sin costes añadidos.

El terminal de pago del comercio (ya sea POS o eCom) reconoce automáticamente las tarjetas foráneas e inmediatamente les da a los titulares la opción de pagar en su propia moneda. El tipo de cambio y la cantidad convertida siempre se mostrarán en la pantalla, y las mejores tasas están garantizadas. Para el cliente, poder ver el precio que está pagando por su compra en su propia moneda, en la que está acostumbrado, hace que el proceso sea más conveniente y provee comodidad y tranquilidad.



¿Cuáles son los beneficios clave para los comercios?



El primer beneficio es una mayor satisfacción del cliente. Como los clientes saben inmediatamente cuánto están pagando en su propia moneda, tienen total tranquilidad con su experiencia de compra. Por defecto, esto frecuentemente conduce a menos quejas. Asimismo, en el caso de reclamaciones, el adquirente se hace cargo de la comunicación entre las partes implicadas para llegar a una solución satisfactoria.



Los clientes pueden tomar una decisión al seleccionar su moneda de pago preferida. A medida que el terminal actualiza automáticamente las tasas de conversión de moneda diariamente, los comercios y clientes, ofrecen y reciben, el tipo de cambio más justo y atractivo.



Como el terminal, en lugar del banco, realiza la conversión de divisas, los comercios se benefician de tarifas transaccionales más bajas.

¿Cuáles son los beneficios clave para los clientes?



En general, la prioridad principal, para los clientes, es el coste final de la compra. Sin embargo, con la «garantía de la mejor tarifa» de Worldline, pueden estar seguros de que están obteniendo la tarifa óptima disponible el día de su compra.



Los viajeros de negocios también se beneficiarán de ver la información detallada relacionada con el coste / gasto disponible, de forma inmediata y en su propia moneda, ya que el monto total, se ve en el terminal desde el principio.



Por último, pero no menos importante, no se imponen costes adicionales al cliente. El coste total y el tipo de cambio vigente están incluidos en el terminal para que el cliente los vea.



Más específicamente, ¿cómo puede DCC ayudar a los comercios a mejorar su atención al cliente, aumentar sus ingresos y la transparencia de sus precios?

DCC permite a los comercios proporcionar a sus clientes en el extranjero con un gran servicio, al ofrecer diferentes opciones y total transparencia. El cliente sabe exactamente cuál es el precio en el punto de compra y no hay cargos ocultos. DCC también ofrece un valioso flujo de ingresos adicionales para el comercio, ya que cada transacción equivale efectivamente a la recuperación del comercio. En última instancia, esto se representa como una cifra porcentual que, en el transcurso de cualquier período de tiempo, invariablemente se acumulará y eventualmente representará una cantidad significativa de ingresos adicionales, al tiempo que ofrece una mejor experiencia del cliente.

¿Qué papel desempeña DCC para ayudar a los comercios a reducir las devoluciones de cargo y las disputas?

¡DCC genera menos devoluciones o «chargeback» ya que no hay cargos ocultos, lo que lleva a una mayor satisfacción del cliente! El comercio sabe exactamente cuánto pagará en el punto de compra y el cliente toma la decisión consciente de si aceptar DCC en el dispositivo de entrada de PIN (PED), o no.

¿Cuándo deberían los comercios considerar ofrecer DCC a los clientes?

Por ejemplo, ¿necesitan saber de dónde viene un cliente de antemano, o hay un umbral de ingresos de clientes en el extranjero que debe alcanzarse antes de justificar la inversión en DCC?

Los PED habilitados para DCC reconocerán automáticamente a cualquier cliente que pague con una tarjeta internacional y ofrecerán al usuario una opción de pago DCC, por lo que no es necesario conocer previamente el punto de origen de un cliente (o su tarjeta). Sin embargo, se ha establecido claramente que, la tasa de aceptación de la opción de servicio DCC, aumenta significativamente cuando el adquirente proporciona la capacitación adecuada al personal de atención al cliente de los comercios.

En otras palabras, un representante de ventas que sabe ofrecer DCC y puede explicar claramente sus ventajas a los clientes, es mucho más probable que los persuada para que aprovechen

el servicio, generando así valiosos ingresos adicionales para el comercio, con un mínimo esfuerzo, al tiempo que mejora la experiencia de ventas y la satisfacción de los clientes.





Ha habido algunas críticas a DCC por ofrecer tipos de cambio no competitivos y estar puramente para el beneficio de los comercios: ¿por qué los consumidores deberían considerar DCC si invariablemente les cuesta más?

Si bien DCC no siempre es necesariamente la opción más barata para los clientes, a la inversa, no siempre les cuesta más, dependiendo de las fluctuaciones del tipo de cambio. Como se mencionó anteriormente, DCC ofrece a los clientes lo que cada vez más demandan de la experiencia de compra. Esto incluye completa

transparencia, sin cargos ocultos, tarifas de transacción reducidas, tasas de conversión actualizadas regularmente y la «garantía de la mejor tarifa» de Worldline.

Los clientes conservan la opción de pagar en la moneda local y potencialmente ver que los tipos de

cambio se mueven en su contra, sin la comodidad de saber exactamente lo que cada compra les está costando en ese preciso momento.

Los clientes son lo primero y la solución de pago Worldline finalmente proporciona lo que el cliente prefiera.

¿Qué podemos ofrecer a los clientes existentes de Worldline?

Para los comercios existentes de Worldline, podemos realizar un análisis a medida que nos permiten identificar el número exacto de sus clientes que serían elegibles para DCC y el valor promedio de la transacción. Luego podemos aplicar una tasa de conversión para determinar cuántos clientes normalmente aceptarían la oferta de DCC en función de los datos que ya tenemos. Finalmente, podemos predecir con precisión los ingresos asociados y los ahorros de clientes que esto produciría como resultado directo del uso de DCC.



Sobre a Worldline

Worldline [Euronext: WLN] es uno de los líderes mundiales en medios de pago y el socio tecnológico elegido por comercios, bancos y adquirentes. Impulsada por 18.000 empleados en más de 40 países, Worldline brinda a sus clientes soluciones sostenibles, confiables e innovadoras que fomentan su crecimiento. Los servicios ofrecidos por Worldline incluyen adquirencia comercial tanto online como en tienda física, procesamiento de transacciones de pago de alta seguridad y numerosos servicios digitales. En 2021, Worldline generó unos ingresos proforma de casi 4.000 millones de euros. worldline.com

El propósito de Worldline («razón de ser») es diseñar y operar liderando soluciones de pago digitales y transaccionales que permitan un crecimiento económico sostenible y refuercen la confianza y la seguridad en nuestra sociedad. Worldline crea dichas soluciones respetando el medio ambiente, siendo ampliamente accesibles, y apoyando la transformación social.

worldline.com



Póngase en contacto con nuestros expertos

Worldline is a registered trademark of Worldline SA. February 2023 © 2023 Worldline.

