



Dynamic Currency Conversion (DCC)

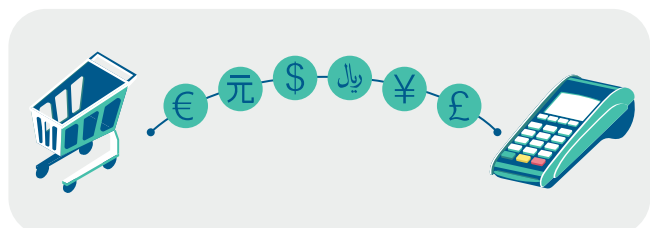
Qu'est-ce que le DCC et quels en sont les bénéfices pour les commerçants et les consommateurs ?

La question est souvent posée de savoir si le DCC (Dynamic Currency Conversion : conversion dynamique des devises) est mis en place dans l'intérêt des clients ou s'il s'agit simplement d'un moyen pour les commerçants de prélever des coûts supplémentaires à un voyageur non averti, par le biais de frais peu transparents, d'une mauvaise conversion des taux de change, etc.

Qu'est-ce que le DCC et comment ça fonctionne ?

Le DCC permet aux clients de payer leurs achats à l'étranger dans leur devise d'origine. Ce service permet aux commerçants d'offrir une plus-value à leurs clients internationaux grâce à un service attractif et transparent pour l'acheteur, tout en complétant simultanément leur propre marge par des revenus supplémentaires à chaque transaction sans frais additionnels.

Le terminal POS du commerçant ou sa plateforme eCommerce reconnaît automatiquement les cartes étrangères et offre immédiatement au porteur de la carte la possibilité de payer dans sa devise nationale. Le taux de change et le montant convertis sont toujours affichés et les meilleurs taux sont garantis. La possibilité de voir le montant qu'il va payer lors de son achat dans sa propre devise est à la fois pratique et rassurant pour le client.



Quels sont les principaux avantages du DCC pour les commerçants ?



L'avantage principal du DCC pour les commerçants est d'optimiser la satisfaction des clients, qui sont rassurés car ils savent immédiatement combien ils vont devoir payer dans leur propre devise au moment de l'achat. Cela permet de diminuer invariablement des litiges. De même, en cas de réclamations, l'acquéreur se charge de la communication entre les parties concernées pour parvenir à une solution satisfaisante.



Les clients peuvent prendre une décision en toute conscience lorsqu'ils choisissent de payer dans leur devise d'origine. Le terminal actualise automatiquement et quotidiennement les taux de conversion des devises, permettant aux commerçants de proposer le taux de change le plus juste et intéressant pour les clients.



C'est le terminal, et non la banque, qui effectue la conversion des devises, ce qui permet aux commerçants de bénéficier de frais de transaction moins élevés.

Quels sont les principaux avantages pour les consommateurs ?



Une transaction avec des frais à moindre coût est, en général, la priorité pour les consommateurs. Grâce à la Best Rate Guarantee de Worldline, ils peuvent être assurés de bénéficier du meilleur taux disponible le jour de leur achat.



Les voyageurs bénéficient également de la disponibilité immédiate des informations relatives au coût/dépense, puisque le montant sur le terminal est affiché dans la devise locale de la carte dès le début de la transaction.



Enfin, aucun coût supplémentaire n'est imposé au client. Le coût total et le taux de change en vigueur sont tous deux clairement indiqués pour le client sur le terminal.



Plus précisément, comment le DCC peut-il contribuer à améliorer le service client, les revenus et la transparence des prix pour les commerçants ?

Le DCC permet aux commerçants de fournir un service optimisé à leurs clients étrangers en leur offrant un choix et une transparence totale. Le client sait exactement quel montant il doit payer au moment de l'achat et il n'y a pas de frais cachés. Le DCC offre également un flux de revenus supplémentaires pour le commerçant, car chaque transaction équivaut effectivement à un remboursement au bénéfice du commerçant. Il s'agit en fin de compte d'un pourcentage qui, au fil du temps, augmentera invariablement et finira par représenter un montant significatif de revenus supplémentaires, tout en offrant une expérience client améliorée.

Quel rôle joue le DCC pour aider les commerçants à réduire les réclamations et les litiges ?

Le DCC génère moins de litiges et de réclamations car il n'y a pas de frais cachés, ce qui entraîne une plus grande satisfaction client ! En effet, le commerçant informe le client du montant qu'il devra payer au moment de l'achat et le client décide en toute connaissance de cause d'accepter ou de refuser le DCC sur le terminal.

Quand les commerçants doivent-ils envisager de proposer le DCC à leurs clients ?

Ont-ils besoin de savoir à l'avance d'où vient un client ? Y a-t-il un seuil de revenus de clients étrangers qui doit être atteint avant de proposer le DCC ?

Les terminaux de paiement équipés du DCC reconnaissent automatiquement tout client payant avec une carte enregistrée à l'étranger et et lui proposent une option de paiement en DCC, de sorte qu'aucune connaissance préalable de l'origine d'un client (ou de sa carte) n'est nécessaire. Cependant, il a été clairement établi que le taux d'adoption du service DCC augmente de manière significative lorsque l'acquéreur fournit une formation adéquate aux commerçants et au personnel en contact avec la clientèle.

En d'autres termes, un représentant commercial qui sait qu'il faut proposer le DCC et qui peut expliquer clairement les avantages aux clients a beaucoup plus de chances de les persuader

de profiter de ce service. A chaque transaction, le commerçant bénéficie d'un revenu supplémentaire avec un minimum d'efforts, tout en améliorant l'expérience en magasin et la satisfaction des clients.





On a reproché au DCC d'offrir des taux de change peu compétitifs et d'être uniquement au bénéfice des commerçants - pourquoi les consommateurs devraient-ils envisager le DCC s'il leur coûte invariablement plus cher ?

Si le DCC n'est pas nécessairement l'option la moins chère pour les clients, il n'est pas nécessairement le plus coûteux, en fonction des fluctuations des taux de change. Comme mentionné ci-dessus, le DCC offre de nombreux avantages aux clients : une transparence totale lors de l'achat,

l'absence de frais cachés, des frais de transaction réduits, des taux de conversion régulièrement mis à jour et la garantie du meilleur taux Worldline.

Les clients ont la possibilité de payer dans leur devise locale et de voir les taux de change évoluer, tout en

connaissant exactement le coût de chaque achat en temps réel.

La satisfaction client est une priorité pour les commerçants et la solution de paiement de Worldline offre aux clients la possibilité de choisir.

Que pouvons-nous offrir aux commerçants travaillant déjà avec Worldline ?

Pour les commerçants déjà équipés de solutions Worldline, nous sommes en mesure d'effectuer une analyse sur mesure pour identifier le nombre précis de leurs clients qui seraient éligibles au DCC et la valeur moyenne de la transaction. Nous pouvons ensuite appliquer un taux de conversion pour déterminer le nombre de clients qui accepteraient l'offre DCC sur la base des données dont nous disposons déjà. Enfin, nous pouvons prédire avec précision les revenus associés et les économies qui résulteraient directement de l'utilisation du DCC, et ainsi montrer aux commerçants les avantages de s'équiper de cette solution en plus des services déjà proposés par Worldline.



À propos de Worldline

Worldline [Euronext : WLN] est un leader mondial des paiements et le partenaire technologique de choix des commerçants, des banques et des acquéreurs. Avec 20 000 collaborateurs dans plus de 50 pays, Worldline fournit à ses clients des solutions durables, fiables et innovantes qui contribuent à leur croissance. Worldline propose des solutions d'acquisition commerçant en magasin et en ligne, le traitement hautement sécurisé des transactions de paiement ainsi que de nombreux services numériques. Le chiffre d'affaires proforma 2021 de Worldline s'est élevé à près de 4 milliards d'euros. worldline.com

worldline.com



Prenez contact
avec nos experts

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

