

Global Blue



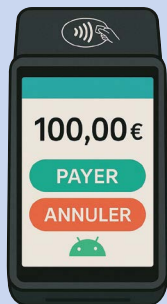
مركز النقديّات

I. INTRODUCTION AU DCC

Qu'est-ce que le DCC ?

DCC

Le DCC (Dynamic Currency Conversion) est un service de conversion dynamique de devises pour les transactions en face-à-face, développé en partenariat avec Global Blue. Il permet aux porteurs de cartes étrangères de choisir entre payer dans leur devise d'origine ou dans la devise locale du commerçant. Ce service renforce la transparence sur le taux de change appliqué et améliore l'expérience client lors des paiements internationaux.



RÈGLEMENTATION

RÈGLEMENTATION DES SYSTÈMES DE PAIEMENT INTERNATIONAUX

Le service DCC est strictement encadré par les règles des réseaux de paiement internationaux Visa et MasterCard. Le respect de ces règles est essentiel. En cas de non-conformité, votre acquéreur, Visa ou MasterCard peuvent retirer le service DCC. Il est donc crucial de suivre les bonnes pratiques d'affichage, de transparence tarifaire et de traitement des transactions DCC. Votre acquéreur vous accompagne pour garantir le respect de ces exigences.

AVANTAGES DU DCC.



Expérience utilisateur optimisée



Opportunité commerciale



Réduction de commission



Taux de change garanti

II. ÉTAPES D'UN PAIEMENT DCC

1

Sur le terminal de paiement, saisissez le montant de la transaction en dirhams marocains



2

Introduisez la carte de paiement du client dans le terminal

3

Si la carte est éligible au DCC, le terminal interrogera le partenaire DCC pour obtenir le taux de change, puis affichera deux options :

- Payer en dirham marocain
- Payer dans la devise d'origine du client (ex. : EUR)



4

Passez le terminal au client en lui demandant :

« Souhaitez-vous payer en dirham marocain ou dans votre devise d'origine ? »

IMPORTANT :

La sélection de la devise DOIT être effectuée par le CLIENT. Le fait de présenter le terminal de paiement avec une devise présélectionnée constitue une non-conformité et peut entraîner la suppression du service DCC par Visa, MasterCard ou votre acquéreur.

5

Après la sélection de la devise, le client saisit son code PIN

6

Si le paiement en devise d'origine du client est validé, le terminal édite un reçu comprenant :

- Montant de la transaction en devise d'origine
- Montant en dirham marocain
- Taux de change appliqué
- Marge appliquée
- Clause de consentement



7

Si le paiement en dirham marocain est validé, le reçu inclura les détails habituels (date, heure, nom du point de vente...)

8

En cas de rejet de la transaction, quel que soit le choix de la devise, le terminal affichera « Transaction refusée ».

III. ANNULATION D'UNE TRANSACTION DCC

1

Dans le menu du terminal, sélectionnez la fonction d'annulation



2

Passez votre badge Commerçant dans lecteur magnétique

3

Saisissez et confirmez le STAN (présent sur le ticket TPE)



4

Confirmez l'opération en cliquant sur l'icône verte

5

Insérez la carte du Client dans le terminal de paiement

6

Le terminal confirme l'opération et édite le reçu d'annulation



IV. REMBOURSEMENT D'UN PAIEMENT DCC

1

Dans le menu du terminal, sélectionnez la fonction de remboursement

2

Passez votre badge Commerçant dans lecteur magnétique

3

Saisissez et confirmez le montant que vous souhaitez rembourser

4

Insérez la carte du client dans le terminal

5

Le terminal confirme le remboursement et édite le ticket.

1. QUELLES SONT LES DEVISES ÉTRANGÈRES ACCEPTÉES EN DCC ?

Euro (EUR) / US Dollar (USD) / Livre Sterling (GBP) / Franc suisse (CHF) / Riyal saoudien (SAR) / Dirham émirati (AED) / Dollar canadien (CAD) / Couronne suédoise (SEK) / Dollar australien (AUD) / Dinar koweïtien (KWD) / Riyal qatari (QAR).

2. POURQUOI L'OPTION DE SÉLECTION DE LA DEVISE N'APPARAÎT-ELLE PAS ?

Assurez-vous que le service DCC est activé pour votre point de vente auprès de votre acquéreur. Vérifiez également que la carte du client est éligible et que sa devise est prise en charge.

3. COMMENT CONSULTER LES DÉTAILS DE CONVERSION APRÈS PAIEMENT ?

Avant la clôture journalière du terminal, éditez une copie du reçu :

- Appuyez sur Menu
- Sélectionnez "Duplicata"
- Entrez le STAN
- Le terminal imprime le reçu avec tous les détails

Vous pouvez également consulter l'historique via "Journal des Transactions".

4. LE CLIENT PEUT-IL CONTESTER UN PAIEMENT DCC ?

Oui, comme toute transaction. Cependant, puisque le choix de devise est explicite, les contestations sont rares.

5. QUELLE EST LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES LITIGES ?

Le commerçant doit fournir la preuve que le client a opté pour sa devise. Le reçu de transaction fait foi. Ensuite, la procédure suit le même processus que pour toute transaction étrangère.

6. QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE NON-RESPECT DES RÈGLES DCC ?

Visa, MasterCard ou votre acquéreur peuvent retirer au commerçant l'accès au service DCC.

7. COMMENT ACTIVER LE DCC SUR MON TERMINAL ?

Contactez votre chargé de compte pour activer le service DCC sur votre terminal.

8. LE TAUX DE CHANGE AFFICHÉ EST-IL GARANTI ?

Oui, le taux est fixé au moment de la transaction et ne varie pas ensuite.

9. QUE FAIRE SI LE CLIENT CHANGE D'AVIS APRÈS AVOIR CHOISI LA DEVISE ?

Il faut annuler la transaction et en démarrer une nouvelle.

Contactez nous :

Par téléphone au : 0802 00 50 50

Par e-mail : helpdesk.cmi.co.ma

Par WhatsApp au : 0637 49 46 46

Global Blue

