

MANUAL MULTIDIVISA

Manual explicativo de operatoria

Información pública

MANUAL MULTIDIVISA

1.	Operatoria Multidivisa o DCC (Dynamic Currency Conversion)	3
2.	Ventajas para los clientes (compradores)	3
3.	Ventajas para los comercios	3
4.	Cómo funciona el servicio Multidivisa o DCC	4
5.	Flujo de la transacción Multidivisa o DCC	5
6.	Ofrecer correctamente el servicio Multidivisa o DCC a clientes	6
7.	Más información	7

1. Operatoria Multidivisa o DCC (Dynamic Currency Conversion)

- **¿De qué se trata?**

Es un servicio gratuito que permite a los clientes extranjeros elegir al momento de pagar sus compras, pagar entre su moneda local o en euros.

Eso significa que un cliente que está usando su tarjeta de crédito o débito fuera del país donde se emitió, tiene la oportunidad de pagar en su propia moneda (libra, dólar, yen, etc.) aceptando previamente el tipo de cambio.

- **¿Qué monedas hay disponibles?**

Libras (Reino Unido), francos suizos (Suiza), francos suizos (Liechtenstein) coronas suecas (Suecia), coronas danesas (Dinamarca), coronas noruegas (Noruega), coronas checas (República Checa) dólares (USA), dólares canadienses (Canadá), dólares australianos (Australia), yuan (China), yenes (Japón), peso (México), zloty (Polonia), leu (Rumanía) y rand (Sudáfrica).

- **¿Para qué tarjetas es válido?**

Para tarjetas Mastercard y Visa.

- **¿En qué tipo de comercios se utiliza este servicio?**

Comercios turísticos que tienen gran cantidad de clientes que no usan el euro como moneda: áreas comerciales de aeropuertos, estaciones de tren, vestíbulos de hoteles, centros comerciales y zonas turísticas.

2. Ventajas para los clientes (compradores)

- **Posibilidad de elegir moneda.**

A los clientes se les ofrece la información de la compra en la moneda local (euros) o en la moneda de su país, y pueden elegir completar la transacción en la moneda que prefieran.

Si el consumidor elige la moneda de su país, el servicio Multidivisa o DCC elimina las comisiones adicionales del emisor por el cambio de moneda extranjera, permitiendo al consumidor conocer los tipos de cambio exactos y el coste total y final en el mismo momento de la compra.

- **Transparencia.**

El cliente conoce el tipo de cambio exacto, así como el importe de la operación al mismo tiempo, sin tener que esperar a que su entidad le informe de la operación cerrada. El tipo de cambio viene informado en la boleta informativa que se le entrega al cliente.

- **Comodidad**

Para los clientes el realizar transacciones en el extranjero e intentar comparar los tipos de cambio puede ser desalentador y confuso. Con el servicio Multidivisa o DCC se ofrece a los consumidores comodidad al realizar una transacción simple y rápida en la moneda de su país.

- **Tranquilidad**

Conocer el importe en su moneda origen le brinda al consumidor la tranquilidad de saber exactamente el importe que se le cobrará a su cuenta por la compra. La misma cantidad aparecerá en los recibos del consumidor y en su extracto de tarjeta, lo que le permite planificar y controlar su saldo fácilmente.

3. Ventajas para los comercios

- **Sin coste adicional**

No ocasiona ningún coste adicional a su comercio. A efectos contables no hay cambios, ya que el comercio recibe el importe en euros, como cualquier venta.

- **Sin cambios de terminal**

No requiere instalar un nuevo terminal ni reemplazar el que tiene disponible actualmente.

- **Fácil y sencillo**

Este servicio detecta automáticamente la posibilidad de ofrecer la venta en la moneda origen del titular de la tarjeta. Desde el comercio sí debe seguir los pasos que se indican en la operativa para facilitar al cliente toda la información que necesite para tomar la decisión de elección de moneda.

- **Servicio adicional**

Su comercio podrá diferenciarse del resto y ofrecer a sus clientes un nuevo método de pago.

- **Transparencia**

Ofrece toda la información centralizada y aplica el tipo de cambio automáticamente, con total seguridad y transparencia.

4. Cómo funciona el servicio Multidivisa o DCC

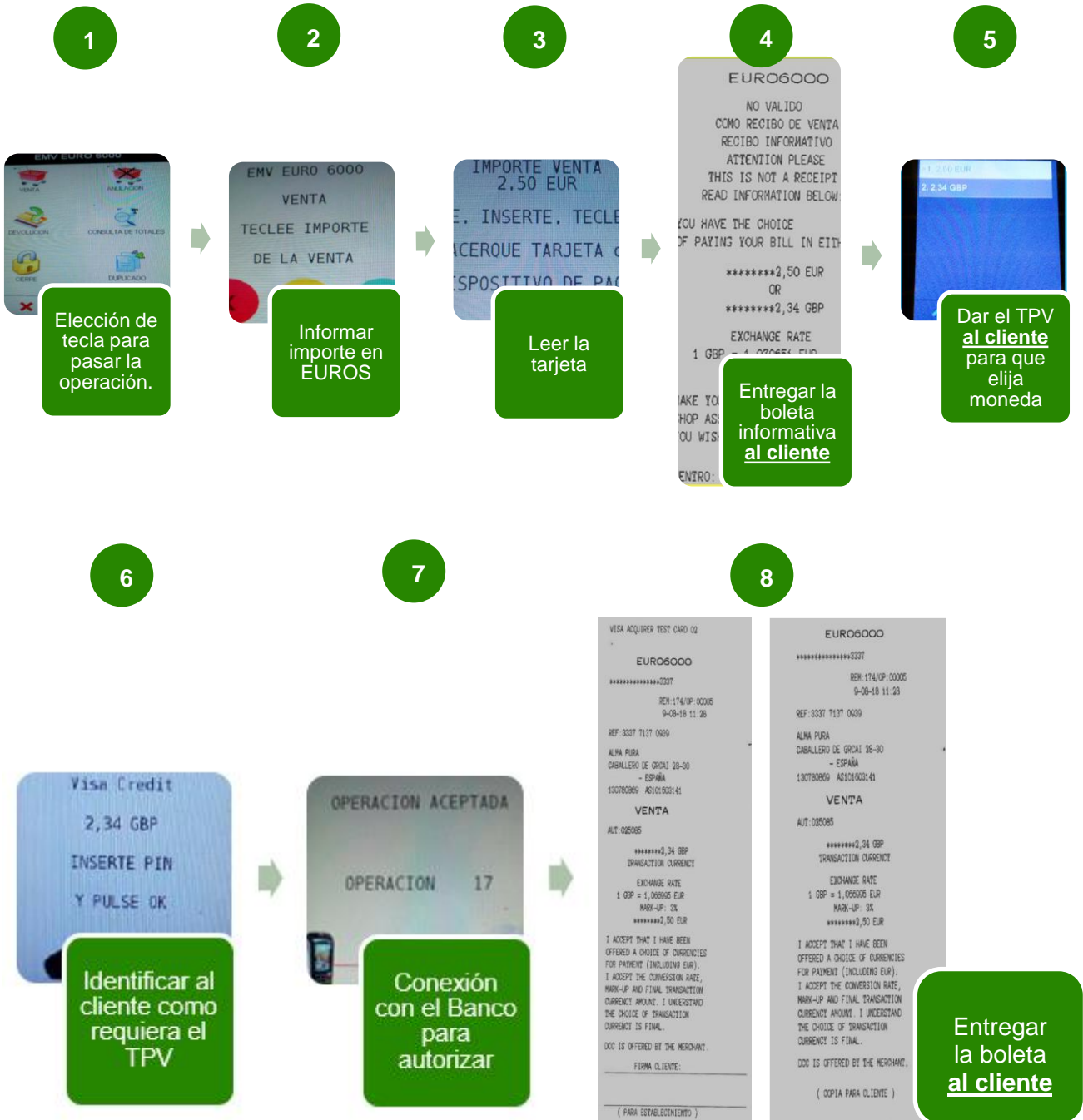
1. Un cliente extranjero presenta su tarjeta Visa o Mastercard para realizar una compra en su comercio donde está habilitado el servicio Multidivisa o DCC.
2. Al leer la tarjeta, el terminal reconoce que es adecuada para una transacción en moneda distinta al euro.
3. El importe de la transacción se proporciona al titular de la tarjeta imprimiendo un comprobante previo con fines informativos, o mostrando esta información en la pantalla del terminal (en el caso de los TPVs con pantalla táctil). Esta información se da tanto en la moneda local (euros) como en la moneda de la tarjeta del titular de esta.

Esta información debe proporcionarse o mostrarse al cliente, ya que refleja los importes en las dos monedas (en euros y en la divisa de la tarjeta), el tipo de cambio aplicado (cambio unitario entre ambas divisas incluyendo cualquier mark up (margen)) y el mark up (margen) porcentual aplicado en el tipo de cambio que se muestra respecto al tipo de cambio del Banco Central Europeo.

4. El cliente tiene la opción de completar la transacción en euros o en la divisa de su país (país del emisor de la tarjeta).
5. Si el titular de la tarjeta realiza la compra en la moneda de su país, la transacción se procesa en esta moneda (garantizando que se debitará al titular de la tarjeta por ese importe exacto) y el terminal emite un comprobante con el precio en euros, el tipo de cambio, la comisión aplicada, el importe resultante en la divisa seleccionada y la aceptación de estas condiciones, dando seguridad a priori de lo que se cargará exactamente en su cuenta.
6. Si la tarjeta no es adecuada para una transacción Multidivisa o DCC, o si el titular de la tarjeta no acepta la transacción en su propia moneda (transacción DCC), la transacción se procesa en la moneda local (euros) como de costumbre.
7. Las devoluciones y anulaciones de ventas DCC han de realizarse por la tecla CECABANK / EURO 6000 utilizando el número de referencia REF que aparece en el ticket de la venta DCC original. Si no se realiza así, la operación de devolución/anulación dará un error.

5. Flujo de la transacción Multidivisa o DCC

Estos serían los pasos que seguir para realizar una operación Multidivisa:



Los abonos y devoluciones se llevan a cabo en la misma moneda de la transacción original.

6. Ofrecer correctamente el servicio Multidivisa o DCC a clientes

Es importante que las personas que atienden el TPV y tienen que dar información a los clientes sobre esta operatoria, tengan muy presente estas pautas:

Se debe dar la boleta informativa o mostrar la pantalla del TPV al cliente

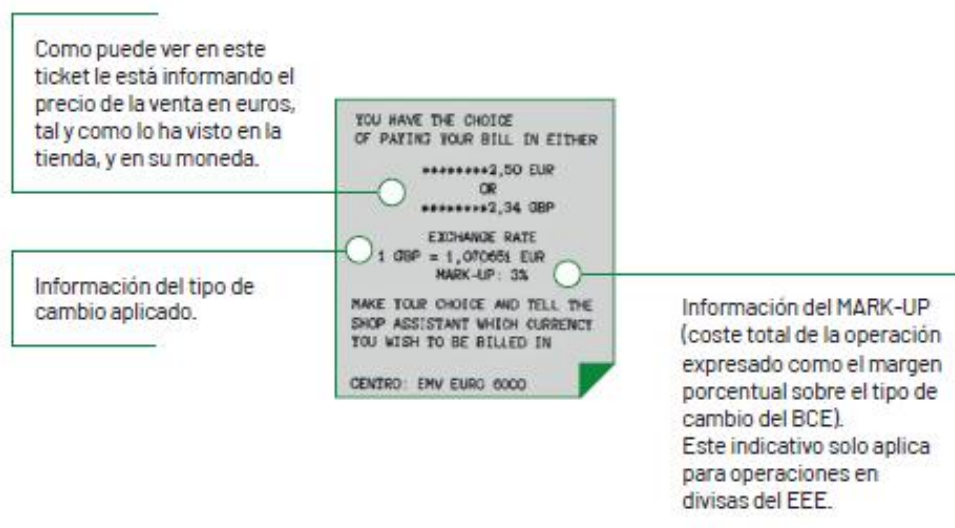
En esa boleta informativa o pantalla el cliente verá que puede pagar en su propia moneda o en euros. Esta opción le da la información para saber el importe final en su moneda al tipo de cambio actualizado que está en la boleta o pantalla. Es imprescindible entregar o mostrar esa información al cliente.

El cliente debe elegir la opción de divisa deseada, nunca el comercio en su nombre

Con dicha información debe ser el cliente el que decida si quiere pagar en euros o en su moneda. Esta decisión la tiene que tomar el cliente y él debe ser el que seleccione en las teclas o pantallas la decisión tomada, en ningún caso el comercio en su nombre.

La información y acciones de la persona que atiende el TPV en operación Multidivisa deben ser precisas y transparentes hacia el cliente.

7. Detalle explicativo de la boleta informativa a clientes.



Aquí se dan instrucciones en inglés que pueden ayudar a facilitar la explicación al cliente y se corresponden con las tres explicaciones que se ven en la imagen anterior:

- 1.- *As you can see on this ticket, you are being informed of the sale price in euros, just as you have seen it in the store, and in your currency.*
- 2.- *It also offers you information on the exchange rate applied and*
- 3.- *Esto solo hay que indicarlo en caso de operaciones en divisas del EEE ya que no aparecerá la información en el resto de casos: of the mark up (increase on the exchange rate of the European Central Bank) applied**

8. Más información

Ante cualquier **duda de operatoria o de instrucciones** para informar a los clientes sobre operatoria Multidivisa o DCC, ponemos a disposición del comerciante y/o sus empleados los siguientes medios:

1. **Página web de Unicaja Banco**, donde encontrará información relevante de este servicio en los apartados:
 - a. <https://www.unicajabanco.es/es/empresas-y-autonomos/tesoreria/tpv/operatoria-multidivisa>
 - b. <https://www.unicajabanco.es/es/herramientas/cambio-divisas-para-tarjetas-tpv-y-cajeros>
2. **Teléfono de atención de tarjetas y comercios: 952 07 62 60**. Disponible 24 horas al día los 365 días del año.
3. **Red de oficinas de Unicaja Banco**.