



Alles über DCC – Dynamic Currency Conversion

Das Handbuch zur automatischen Währungsumrechnung

DCC – die attraktive Zahlungslösung



Sie haben sich für DCC – die praktische automatische Währungsumrechnung für Ihre internationalen Kunden – entschieden.

DCC ist ein wertvoller zusätzlicher Service, der besonders in touristisch geprägten Regionen und in Gebieten mit einem hohen Anteil an Kunden aus dem Ausland interessant ist. Mit dem Angebot von DCC betonen Sie Ihre Dienstleistungskompetenz und bringen sich gegenüber Ihren Wettbewerbern in eine günstige Marktposition.

Mit DCC können Ihre internationalen Kunden wählen, ob sie den Rechnungsbetrag in der Landeswährung oder ihrer Heimatwährung begleichen möchten. Somit wissen Ihre Kunden bereits beim Bezahlen, wie hoch der Kaufbetrag in ihrer Heimatwährung ausfallen wird.

In diesem Handbuch erfahren Sie alles Wissenswerte über DCC. Sie werden sehen: Das Verfahren ist einfach, und Sie können nur davon profitieren.

Nutzen Sie DCC und bieten Sie diesen Komfort Ihren ausländischen Gästen an. Ihre Kunden werden sich über die Bezahlung in ihrer Heimatwährung freuen!

Hier erfahren Sie alles Wissenswerte über DCC!

1. Was ist DCC?

DCC – Dynamic Currency Conversion – bedeutet «dynamische Währungsumwandlung». Mit DCC können Sie Ihren Kunden aus dem Ausland die Bezahlung in ihrer Heimatwährung, zum Beispiel Euro oder US-Dollar, anbieten.

Der ganze Vorgang einer DCC-Transaktion läuft weitgehend automatisch ab:

Bei Durchführung der Zahlung erkennt das Terminal die DCC-Fähigkeit der Karte und rechnet den Rechnungsbetrag direkt in die Heimatwährung des Karteninhabers um. Dadurch erkennen Sie, dass eine Zahlung mit DCC möglich ist, und können Ihrem Kunden diese Wahlmöglichkeit anbieten. Ihr Kunde entscheidet, in welcher Währung er bezahlen möchte.

2. Ist DCC für alle Karten und Währungen verfügbar?

Die DCC-Funktionalität ist für MasterCard, Maestro und Visa verfügbar und ermöglicht die Bezahlung in bis zu 30 Währungen, zum Beispiel in den Währungen folgender Länder:



Einen vollständigen Überblick über alle verfügbaren Währungen finden Sie auf unserer Internetseite: www.concardis.ch

3. Welche Zahlungsarten sind mit DCC möglich und wie werden sie abgewickelt?

Die Transaktionsarten Zahlung, Reservierung, Trinkgeld und Storno bzw. Gutschrift können mit DCC abgewickelt werden. Im Folgenden erhalten Sie detaillierte Informationen zu jeder Zahlungsart.

3.1 Zahlung mit DCC

So führen Sie eine DCC-Zahlung durch:

- » Geben Sie den Zahlbetrag über die Tastatur ein und stecken Sie die Karte in das Terminal.
- » Das Terminal erkennt das Herkunftsland der Karte und zeigt auf dem Display, dass eine Zahlung mit DCC möglich ist.
- » Fragen Sie nun den Kunden, ob er in seiner Heimatwährung zahlen möchte. Ist er damit einverstanden, bestätigen Sie dies am Terminal. Je nachdem, welches Terminal Sie nutzen, kann der Kunde auch selbst die Währung auswählen und bestätigen.
- » Die Zahlung wird wie jede Kartenzahlung abgewickelt und der Zahlbeleg ausgedruckt.
- » Sofern keine PIN-Eingabe gemacht wurde, muss der Kunde den Beleg unterschreiben. Danach erhält er wie gewohnt seinen Kundenbeleg.

Übrigens: Findet innerhalb von 60 Sekunden keine Währungsauswahl statt, wird immer in Händlerwährung abgerechnet. Falls der Kunde innerhalb von 60 Sekunden keine Entscheidung über die Währungsauswahl gefällt hat, kann durch Drücken der Taste «Abbruch» ein Bezahlvorgang jederzeit neu gestartet werden. Damit stehen wieder die Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung.



Unser Tipp: Egal, ob Urlaub, Geschäftsreise oder Bildungstrip – wer fremde Länder besucht, hat die Kreditkarte meistens griffbereit. Nutzen Sie DCC und profitieren Sie von einem weiten Kundenkreis!

3.2 Reservierung mit DCC

Die Reservierung und die Reservierungserhöhung können in Schweizer Franken oder in der Heimatwährung des Kunden getätigt werden. Erst bei der Buchung muss sich der Karteninhaber entscheiden, in welcher Währung er bezahlen möchte. Auf dem Zahlbeleg kann der Kunde alle Informationen über die Zahlung nachvollziehen.

3.3 Trinkgeld

Das Trinkgeld kann der Karteninhaber entweder

- » direkt am Terminal vor Abwicklung der Zahlung eingeben oder
- » bei Unterzeichnung des Zahlbelegs auf dem Beleg eintragen.

Bei Eingabe des Trinkgelds direkt am Terminal wird die Währung für den Tip automatisch vorgegeben; nämlich immer entsprechend der Währung, in der die Zahlung vorgenommen wurde.

Wenn Ihr Kunde sich für eine DCC-Zahlung entschieden hat und sein Trinkgeld in seiner Heimatwährung (z. B. US-Dollar) auf dem Beleg einträgt, können Sie wie gewohnt die Nachbuchung des Trinkgelds am Terminal abwickeln.

3.4 Storno

Hat ein Kunde in seiner Heimatwährung bezahlt, dann bietet Ihnen das Terminal den Storno in der ursprünglichen Bezahlwährung an oder das Terminal storniert automatisch in der Händlerwährung.

Übrigens: Einen Storno können Sie bis zum nächsten Kassenschnitt vornehmen. Ist dieser bereits erfolgt, kann die ursprüngliche Zahlung nur noch in Form einer Gutschrift rückgängig gemacht werden.

3.5 Gutschrift

Gutschriften sollten Sie in der Währung der ursprünglichen Zahlung durchführen. Hat also ein Kunde in seiner Heimatwährung bezahlt, dann bietet Ihnen das Terminal die Gutschrift auch in dieser Währung an.

Ein beispielhafter DCC-Zahlbeleg

- Kartentyp (hier Visa) »**
- Händlerwährung »**
- Wechselkurs »**
- Währung des Karteninhabers »**

Einverständniserklärung des Kunden (Visa) »

Einverständniserklärung des Kunden (MasterCard) »

Bei einer DCC-Kartenzahlung wird der Zahlungsbetrag auf dem Zahlbeleg immer in Schweizer Franken und in der jeweiligen Landeswährung des Karteninhabers ausgewiesen.

Terminal-ID: 54000205
TA-Nr. 002991 BNr. 0069

Kartenzahlung
Visa

Merchant Sales Currency

CHF 200,00

Wechselkurs/Exch. Rate
0.8532

Transaction Currency

GBP 170,64

Karte 4232100300140008
Verfall-Datum 09/13
VU-Nr. 123456
Genehmigungs-Nr. 882991
Datum 20.01.2011 09:55 Uhr

*** Karte akzeptiert ***

=====

AS-Proc-Code = 00 053 00
Capt.-Ref. = 0000
Antwortcode = 00

=====

Cardholder has chosen to pay in GBP and this choice is final. Transactions can also be conducted in EUR. This service is provided by ConCardis and the transaction is based on Reuters wholesale exchange rate incl. 3.00% international conversion margin.

Bitte Beleg aufbewahren und die Kopie an den Kunden aushändigen.

Unterschrift:

I have chosen not to use the MasterCard currency conversion process and agree that I will have no recourse against MasterCard concerning the currency conversion. I understand that I will save the costs for the currency conversion levied by my card issuing bank.

Unterschrift



Unser Tipp: Probieren Sie DCC aus – schon bald wird es für Sie ganz selbstverständlich sein.

Die Vorteile von DCC



1. Die Vorteile für Sie

- » **Transparente Preise:** Mit DCC bieten Sie Ihren internationalen Kunden einen innovativen und wertvollen Service. Transparente Preise beweisen eine hohe Service- und Kundenorientierung. Das sorgt für Vertrauen.
- » **Finanzieller Vorteil:** Ein geringeres Disagio bei jeder DCC-Transaktion ergibt für Sie einen finanziellen Vorteil.
- » **Kein zusätzlicher Aufwand:** DCC verursacht Ihnen weder zusätzlichen Aufwand beim Bezahlvorgang noch Anpassungen in Ihrer Buchhaltung.
- » **Auszahlung in Händlerwährung:** Die Gutschrift des Zahlungsbetrages erfolgt für Sie wie gewohnt in Schweizer Franken.

2. Die Vorteile für Ihre Kunden

- » **Wahlmöglichkeit:** Ihre Kunden können selbst entscheiden, ob sie in Schweizer Franken oder in ihrer Heimatwährung bezahlen möchten.
- » **Best Rate Garantie:** DCC wird immer zum besten tagesaktuellen Kurs abgerechnet. Das garantieren wir Ihnen und Ihren Kunden. Sollte Ihr Kunde am gleichen Tag eine Transaktion mit der bei Ihnen eingesetzten Karte tätigen, die zu einem besseren Kurs als die DCC-Transaktion umgerechnet wird, erhält er die Differenz von unserer DCC-Partnerfirma FEXCO zurück. Dazu füllt Ihr Kunde einfach das Formular auf unserer Homepage aus, legt die Originalbelege bei und schickt diese an unsere Partnerfirma FEXCO.
- » **Transparenz:** Der Zahlbeleg schafft Klarheit. Ihr Kunde hat schwarz auf weiss den Wechselkurs und den gezahlten Betrag – in beiden Währungen. Das schützt vor «Wechselkursüberraschungen». Die Zahlung in der Heimatwährung schafft im Ausland Sicherheit und Vertrauen, da sich Ihr Kunde in «seiner» Währung auskennt.
- » **Tagesaktuelle Umrechnungskurse:** Der verbindliche Kurs für die Umrechnung wird mehrmals täglich aktualisiert. Entscheidet sich Ihr Kunde jedoch für die Zahlung in Schweizer Franken, kommt ein Kurs seiner kartenausgebenden Bank zum Tragen. Dieser ist am Tag der Zahlung noch nicht bekannt.
- » **Vereinfachte Spesenabrechnung:** Der Betrag auf dem Transaktionsbeleg ist 1:1 der Betrag, der später auf der Kartenabrechnung erscheint. Das ermöglicht Ihren Geschäftskunden eine einfache und zeitnahe Spesenabrechnung.

Wie Sie Ihren Kunden DCC richtig anbieten



1. Die richtige Fragetechnik

Überlassen Sie immer dem Kunden die Entscheidung, in welcher Währung er bezahlen möchte. Bieten Sie ihm die Möglichkeit der DCC-Zahlung an.

Aber: Richtig anbieten heisst richtig fragen.

Zeigt Ihr Terminal an, dass eine Zahlung mit DCC möglich ist, können Sie Ihren Kunden fragen, in welcher Währung er zahlen möchte. Wählen Sie eine Frageform, die den Vorgang nicht aufhält und keiner weiteren Erklärungen bedarf, z. B.:

- » » «Can I prepare your bill in dollars?»
- » » «Would you like to pay in dollars?»
- » » «That's 220 dollars, is that o. k.?»

Eine Entweder-oder-Frage wie «Would you like to pay in dollars or in swiss francs?» kann zu Rückfragen führen.

2. Wir unterstützen Sie

Machen Sie Ihre Kunden bereits in Ihren Geschäftsräumen auf den DCC-Service aufmerksam. ConCardis unterstützt Sie gern mit Werbematerialien in Form von Aufstellern, Aufklebern etc. Sprechen Sie einfach Ihren Kundenberater an oder fordern Sie Materialien bequem und unkompliziert auf unserer Internetseite www.concardis.ch an.



Unser Tipp: Am besten erwähnen Sie nur die Heimatwährung des Kunden in der Frage. Dann kann er einfach mit «Ja» antworten und muss nicht lange über das Für und Wider nachdenken.

Häufig gestellte Fragen

1. Wer bestimmt den Wechselkurs?

Der Umrechnung liegen Kurse zugrunde, die auf dem offiziellen Devisenhandel beruhen – die sogenannten «Interbank-Wechselkurse». Sie basieren auf den Daten des Finanzunternehmens Reuters.

2. Wie aktuell sind die Wechselkurse?

Die Wechselkurse werden an den Börsenhandelstagen mehrmals täglich aktualisiert. Der Freitagkurs ist über das Wochenende gültig, an Feiertagen gilt der Vortageskurs. Mit der Aktualisierung des Wechselkurses wird sichergestellt, dass der Karteninhaber bei einer DCC-Zahlung immer den aktuellsten Kurs erhält.

3. Wie hoch ist die Umrechnungsgebühr für Ihre Kunden?

Bei Zahlungen mit DCC wird eine feste Umrechnungsgebühr in Höhe von 3,00 % hinzugerechnet (International Conversion Margin). Mit einer ähnlichen Gebühr rechnen MasterCard und Visa ebenfalls Zahlungen in Fremdwährung um.

4. Ist es günstiger in Schweizer Franken oder in Fremdwährung abzurechnen?

Mit DCC wird zum tagesaktuellen Kurs abgerechnet. MasterCard und Visa wickeln die Zahlung dagegen erst einige Tage später zum dann gültigen Kurs ab. Diese beinhaltet ebenfalls Umrechnungsgebühren, die vergleichbar sind mit der International Conversion Margin. Wer also Sicherheit haben möchte, sollte auf jeden Fall den DCC-Tageskurs bevorzugen.

5. Wie erkennt das Terminal die DCC-Fähigkeit der Karte?

Das Terminal erkennt anhand der ersten sechs Ziffern der Kartennummer das Herkunftsland und die Rechnungswährung der Karte. Wenn eine DCC-Zahlung möglich ist, wird sofort die Auswahl auf dem Display angezeigt.

6. Wieso bietet das Terminal kein DCC an?

Wenn das Gerät kein DCC anbietet, kann das mehrere Gründe haben:

- » Es ist keine MasterCard, Maestro oder Visa Karte.
- » Das Herkunftsland der Karte entspricht nicht der Abrechnungswährung der Karte (z. B. Schweizer Karte, bei der ein Euro-Konto hinterlegt ist).
- » Die Heimatwährung des Karteninhabers ist keine von ConCardis angebotenen DCC-Währungen.

7. Was hat DCC mit der Auslandseinsatzgebühr zu tun?

Die Gebühr für die Währungsumrechnung hat mit der Auslandseinsatzgebühr nichts zu tun. Die Gebühr von 3,00 % (International Conversion Margin) bezieht sich nur auf die Währungsumrechnung. Dagegen wird die Auslandseinsatzgebühr von der kartenausgebenden Bank bestimmt. Auskünfte dazu kann nur die Heimatbank des Karteninhabers erteilen.

8. Wie erfolgt die Abrechnung bzw. der Kassenschnitt bei DCC-Transaktionen?

Kassensummen bzw. der Kassenschnitt bleiben in Schweizer Franken. Die Einzeltransaktionsliste führt die entsprechenden Transaktionen rein informativ auch in der Fremdwährung auf.

DCC ist ein wichtiger Service und besonders interessant für Hotellerie, Gastronomie und Einzelhandel. Entscheiden Sie sich jetzt für DCC!



your gate to success

ConCardis Schweiz AG | Leutschenbachstrasse 95 | 8050 Zürich | Schweiz

Telefon: +41 44 308-3622 | Fax: +41 44 308-3500

cc@concardis.ch | www.concardis.ch