



TRILHO VOUCHER

Guia de comunicação para credenciadoras

SETEMBRO/2026

Como orientar seus clientes sobre o novo trilho “voucher”

Este material foi elaborado pela **Abecs**, associação do setor de meios eletrônicos de pagamento, com a colaboração dos instituidores de arranjo aberto, para contribuir com as **credenciadoras** na comunicação com seus clientes (estabelecimentos comerciais) sobre a função “voucher”.

O objetivo é garantir clareza e consistência com uma comunicação padronizada para estabelecimentos comerciais em todo o Brasil. O conteúdo pode ser replicado em e-mails, push notifications, FAQs, atendimento, mídias sociais e materiais informativos, adaptado à identidade de cada adquirente.



A mudança para o trilho “voucher”

O pagamento na função “voucher” chegou para simplificar o uso dos cartões de benefícios em todo o País. Além das funções tradicionais de “crédito” e “débito”, os terminais de pagamento agora contam com a opção “voucher”, criada exclusivamente para compras com:



VALE-ALIMENTAÇÃO



VALE-REFEIÇÃO



VALE-CULTURA

Essa nova funcionalidade já está disponível em todos os cartões de benefícios com bandeiras de arranjo aberto (**Elo, Mastercard e Visa**) e pode ser usada em mercados, restaurantes e também estabelecimentos culturais credenciados.



Como começar a aceitar

O comércio pode aceitar o cartão voucher de arranjo aberto sempre que:

1. **Aceitar cartões** da bandeira/instituidor de arranjo aberto correspondente.
2. **Estar cadastrado** na categoria correta / MCC (alimentação, refeição ou cultura).
3. **Estar aderente** às regras do PAT para aceitação das transações de alimentação e refeição.
4. **A maquininha (POS) estar habilitada** para transacionar na função “voucher” ou, no, caso de grandes redes, o sistema TEF estar configurado para aceitar o produto.

Oriente o estabelecimento a:

- **Procurar** o consultor de vendas da credenciadora ou canal de atendimento.
- **Confirmar** se a maquininha está habilitada para a função “voucher”.
- **Verificar** se o cadastro está atualizado na categoria correspondente (MCC) às modalidades de benefícios voucher.



Como aparece na maquininha



POS (maquininha)

O terminal exibirá as opções “voucher”, “crédito” e “débito”. A opção “voucher” deve ser selecionada para transações de alimentação, refeição e cultura.

TEF (frente de caixa)

O sistema pode não apresentar a opção “voucher” explicitamente em todos os casos. Recomenda-se orientar o comércio a validar a configuração do sistema e treinar atendentes, caixas e demais colaboradores.

Como aparece na maquininha



Mensagem de transação NEGADA / RETENTATIVA

Caso a transação de alimentação, refeição ou cultura seja feita nas opções “débito” ou “crédito”, a mesma **poderá ser negada** e aparecerá a mensagem padrão:



“Utilize a função Voucher” ou **“Utilize a função Voucher / Débito”**

→ Nessa situação, refaça a transação utilizando a função “voucher” do terminal.

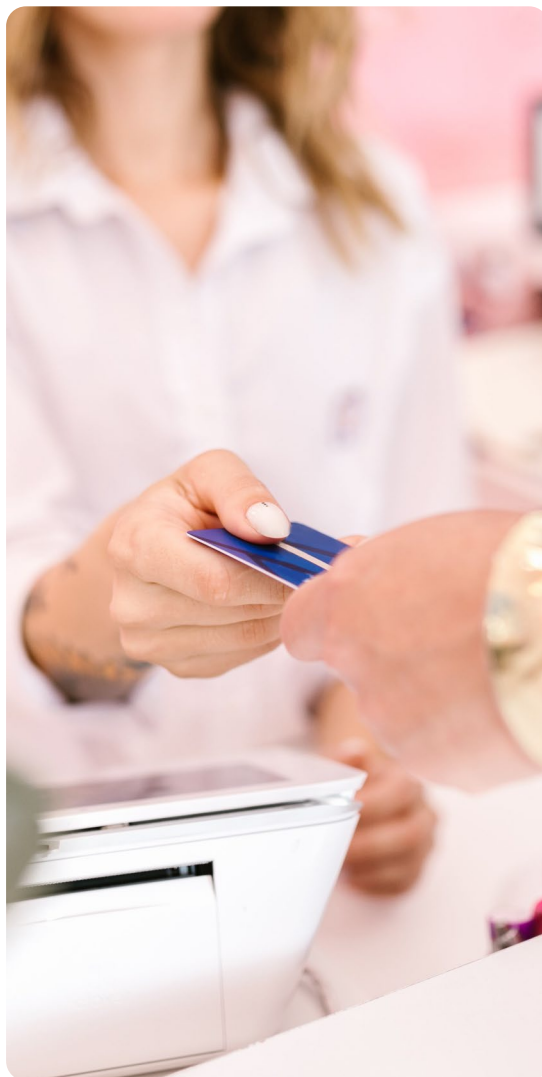
Taxas e prazo de recebimento

Taxas e prazo de recebimento das vendas com cartão voucher de arranjo aberto são negociados diretamente entre o **comércio** e a **credenciadora**.

Conforme as regras vigentes do PAT, o comércio recebe o valor das vendas em até 15 dias após a transação.

Transparência: essas informações devem ser claras e acessíveis. Oriente o comércio a consultar seus canais de comunicação:

- Portal (área logada)
- Aplicativo
- Atendimento telefônico/chat
- Materiais impressos



Principais benefícios para o comércio



1. Gestão dos recebíveis em um único lugar.
2. Conformidade com a legislação.
3. Mais segurança e agilidade.
4. Redução do risco de perda de vendas.
5. Melhora da experiência do cliente final.

Canais de comunicação e suporte

Disponibilize seus canais de comunicação para orientar os clientes.

Portal e App

Informações claras, tutoriais, perguntas frequentes e chat para dúvidas.

Adesivos e folders

Materiais para vitrines e folders explicativos para clientes.

Material digital

Banners, vídeos curtos e posts para redes sociais dos estabelecimentos.

Sugestão de mensagem para divulgação ao comércio:

"Agora, aceitamos o cartão voucher da bandeira [inserir o nome da bandeira de arranjo aberto]! Oriente o portador a pagar sua compra de alimentação, refeição ou cultura pela opção "voucher" de forma rápida e segura. Consulte nosso canal de comunicação [inserir o canal] ou fale com a equipe para saber mais."

SUPOORTE: Em caso de dúvidas, o estabelecimento deve consultar os canais oficiais da credenciadora: portal, aplicativo, atendimento telefônico ou chat.



TRILHO VOUCHER • Guia de comunicação para credenciadoras