



TRILHO VOUCHER

Guia de comunicação para emissores

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 os **emissores** de cartão na comunicação com seus portadores e os respectivos departamentos de Recursos Humanos sobre a função “voucher”.

O objetivo é garantir clareza e consistência com uma comunicação padronizada para clientes 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 emissor.



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.



O que muda para colaboradores e empresas

Para o colaborador: na hora de pagar, basta selecionar a função “voucher” na maquininha do estabelecimento de alimentação ou cultura.

Essa escolha garante:

- Pagamentos padronizados em todo o Brasil.
- Redução de dúvidas operacionais.
- Uma experiência mais fluida e consistente.

Para as empresas: nada muda no processo de concessão dos benefícios – o novo trilha apenas simplifica a jornada de uso para o colaborador.





Aceitação e uso

O cartão voucher de arranjo aberto é aceito em qualquer estabelecimento habilitado a aceitar cartões da bandeira correspondente, desde que cadastrado na categoria correta do benefício.

Pontos importantes para reforçar ao portador:

- Se a compra for em um estabelecimento de alimentação/refeição, a opção principal deve ser “voucher”.
- Para estabelecimentos como farmácias ou postos de combustível, o pagamento segue normalmente na função “crédito”.

Cada categoria de benefício possui regras específicas de aceitação definidas pela legislação do PAT e deve ser respeitada.

Voucher ou Crédito: qual forma de pagamento escolher?

Quando escolher “voucher”

Para compras de alimentação, refeição ou cultura, exemplo:

- Restaurantes
- Supermercados
- Cinemas

SALDO

O valor é descontado do saldo da categoria correspondente. Ex.: compra em restaurante, o desconto é no saldo de “Refeição”.

Quando escolher “crédito”

Para pagamentos em demais tipos de estabelecimentos, exemplo:

- Farmácias
- Mobilidade
- Home office
- Postos
- Outros benefícios não previstos no PAT

SALDO

O valor é descontado do saldo desses benefícios.

Voucher ou Crédito: qual forma de pagamento escolher?



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, oriente o portador a refazer a transação utilizando a função “voucher” do terminal.

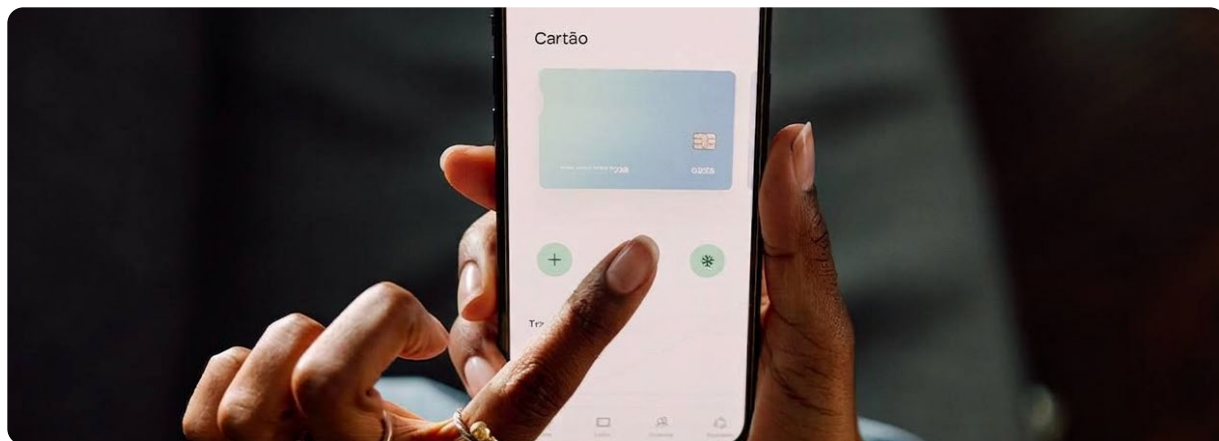
Cartões virtuais e wallets

Diferentemente do cartão físico, que pode realizar pagamentos nas funções “crédito” e “voucher”, nos canais digitais o portador deve ter dois cartões virtuais diferentes na sua carteira digital (wallet):

**Cartão virtual
“crédito”**

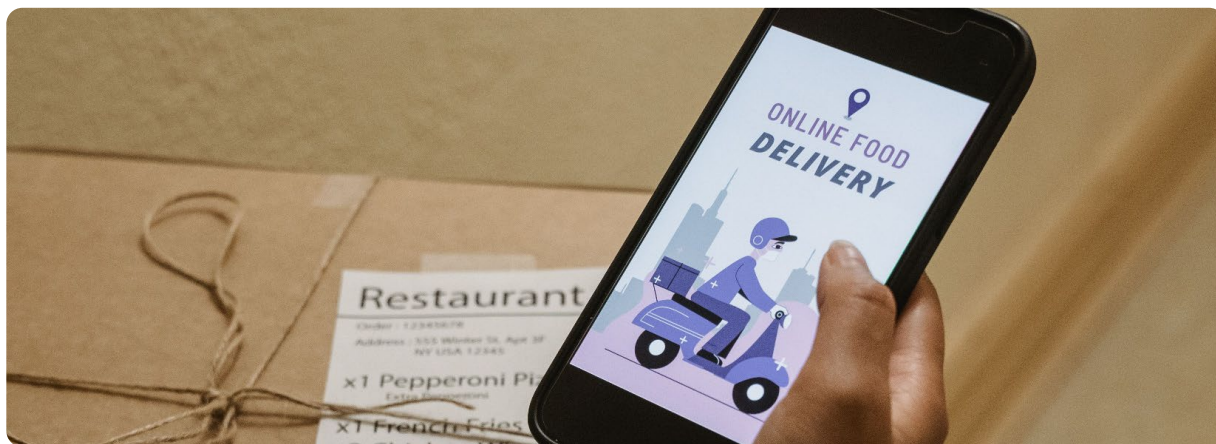
**Cartão virtual
“voucher”**

Cada um deve ser escolhido de acordo com o tipo de uso.



E-commerce e aplicativos de delivery

Para compras online, é necessário cadastrar o cartão virtual “voucher” disponível no aplicativo do emissor.

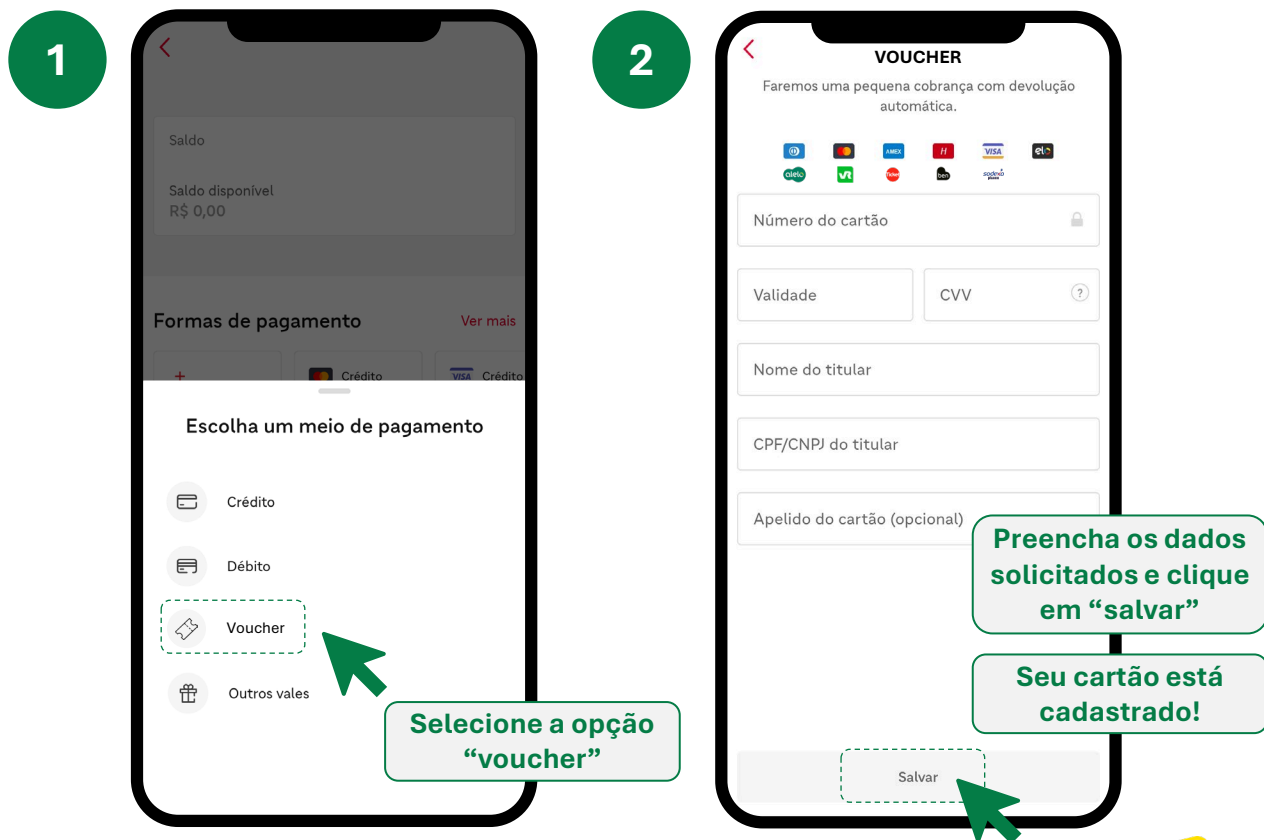


Orientações essenciais para comunicar ao portador:

- No checkout, selecionar a opção “voucher” ao adicionar o cartão.
- Evitar cadastrar o cartão de crédito na opção “voucher” (erro comum em apps de delivery).
- **Nota para o emissor:** recomenda-se incluir o passo a passo de como o portador acessará o número do cartão virtual (PAN).

E-commerce e aplicativos de delivery

Passo a passo para cadastrar cartão de benefício (“voucher”) nas plataformas online:





TRILHO VOUCHER • Guia de comunicação para emissores