

## MULTICAIXA - uma ferramenta de formalização económica<sup>1</sup>



MULTICAIXA é o nome da rede angolana de pagamentos por cartão que tem por base o compartilhamento interbancário de *Caixas Automáticas* e de *Terminais de Pagamento Automático* em pontos de venda.

A rede MULTICAIXA posiciona-se como rede de aceitação multimarca, ou seja, que deverá aceitar as principais marcas de cartão de pagamento, desde logo a marca nacional que é o cartão de débito MULTICAIXA e as principais marcas internacionais (VISA e Mastercard) e também como rede universal, ou seja, cartões emitidos por qualquer dos bancos do sistema são aceites indistintamente em qualquer dos terminais de pagamento.

A rede é gerida pela EMIS – Empresa Interbancária de Serviços, S.A. com base no enquadramento legal e regulatório do Banco Nacional de Angola. A empresa tem como propósito assumido o de promover a massificação do pagamento electrónico em Angola, posicionando-se como operador tecnológico de referência de sistema de pagamentos, não apenas em Angola como em todo o continente africano.

A EMIS tem como accionista principal o Banco Nacional de Angola, com 45%, sendo também accionistas os 19 bancos aderentes (BFA, BPC, BIC, BAI, BSOL, BCI, BMA, BKEVE, BESA, BCA, BCGTA, BANC, BPA, Finibanco, BNI, BCH, SBAO, VTB África e BVB, com quotas que variam entre os 2 e os 6,5% do capital da sociedade (fig. 1).

Figura 1 – Bancos accionistas e aderentes ao cartão MULTICAIXA em 2014



### O cartão MULTICAIXA

O cartão MULTICAIXA entrou no mercado em 2002, quando foram instaladas, em Luanda, os primeiros caixas automáticos que ofereciam não apenas a possibilidade de realizar alteração do PIN, levantamentos, efectuar consulta de saldos e de movimentos de conta mas também requisitar livros de cheques.

<sup>1</sup> Caso elaborado por Carmo Leal, professora universitária

Com o decorrer dos anos, o leque de funcionalidades dos caixas automáticos aumentou consideravelmente, passando a ser possível efectuar pagamentos de serviços (por exemplo, a conta de telefone móvel e fixo), o pagamento de telemóveis pré-pagos ou o do seguro automóvel, mais recentemente.

Na Angola de 2002, a introdução de uma rede interbancária representou um verdadeiro sinal de melhoria no difícil panorama que o país atravessava; os caixas automáticos entraram no dia-a-dia dos angolanos, simplificando a sua vida e melhorando a qualidade de serviço e a imagem do sistema financeiro angolano, das empresas e do Estado, conduzindo a uma considerável desburocratização de serviços.

Factor de desenvolvimento económico e social, a rede MULTICAIXA desde logo evidenciou as suas vantagens:



- Conveniência Os clientes não têm necessidade de transportar dinheiro, em notas ou cheques, para fazerem pagamentos
- Comodidade Permite uma grande variedade de transacções sem que o cliente tenha que se deslocar fisicamente a um banco
- Universalidade Uma vez que a rede cobre toda a área do país, sendo o cartão MULTICAIXA aceite por todos os terminais, independentemente do banco emissor, qualquer pessoa pode, a qualquer momento, ter acesso ao seu dinheiro.
- Baixo custo Sem anuidade ou quaisquer outros encargos, o cartão MULTICAIXA não implica custos extra.
- Segurança Todas as transacções são validadas por um PIN, sendo a sua utilização exclusivamente electrónica
- Formalização da Economia Ao favorecer a transparência de procedimentos, a rede MULTICAIXA fortalece a formalização da economia angolana.

## Crescendo e fazendo crescer o desenvolvimento económico

Em coerência com a missão da EMIS, que prevê contribuir para a massificação do pagamento electrónico em Angola e para a eficiência do sistema de pagamentos angolano, desde 2002 que a empresa reflecte no mercado a sua preocupação constante em responder às necessidades especiais dos clientes, a EMIS tem vindo a aumentar consistentemente a cobertura geográfica da rede MULTICAIXA (com mais de 76% do território angolano coberto em 2014), como também a permitir que os TPA's (*Terminal de Pagamentos Automático*) dos comerciantes possam desempenhar funções importantes para a população como, por exemplo, o carregamento de serviços pré-pagos como as recargas dos telemóveis, televisão por cabo, água, energia e outros.

Este aproveitamento da capilaridade da rede de comerciantes MULTICAIXA, em particular em zonas onde não existem terminais de caixas automáticas, promove o desenvolvimento económico e social, potenciando o negócio dos retalhistas e satisfazendo os clientes.

## Indicadores de performance que não deixam dúvidas

A rede MULTICAIXA está já disponível em mais de 75% dos 160 municípios de Angola. Segundo os últimos dados disponíveis, 2013 terá registado, face ao ano anterior, um crescimento no movimento transaccional em ATM's de mais de 20,33%, período em que o pagamento de serviços registou um incremento de 39,15% e as transferências um acréscimo de 149,36%.

Durante este ano, o montante levantado nos caixas automáticos atingiu a cifra de 747 mil Milhões de Kwanzas (equivalente a aproximadamente 15 mil milhões de USD).

O parque de cartões MULTICAIXA atingia, no final de 2013, um volume de 3.377.798 cartões válidos enquanto o parque de terminais de pagamento matriculados era de 2.334 CA's e 31.716 TPA's.

Desde a sua criação, a dinâmica da rede de terminais MULTICAIXA tem registado uma clara evolução, notória no desempenho de vários indicadores (figuras 2 a 6):

Figura 2 - Evolução do nº de cartões activos

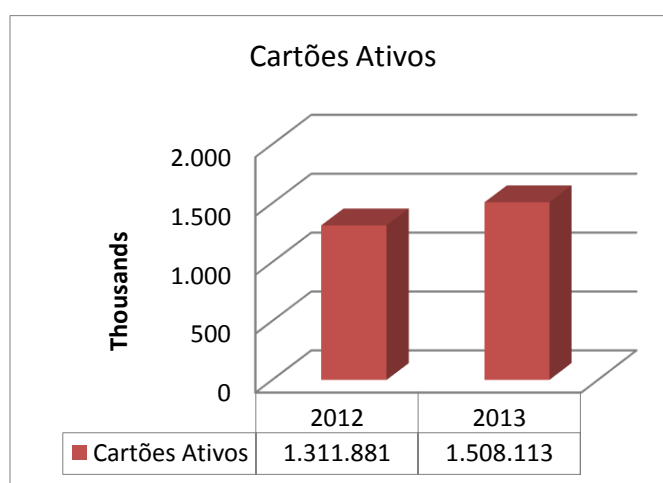


Figura 3 - Evolução do número de ATM's

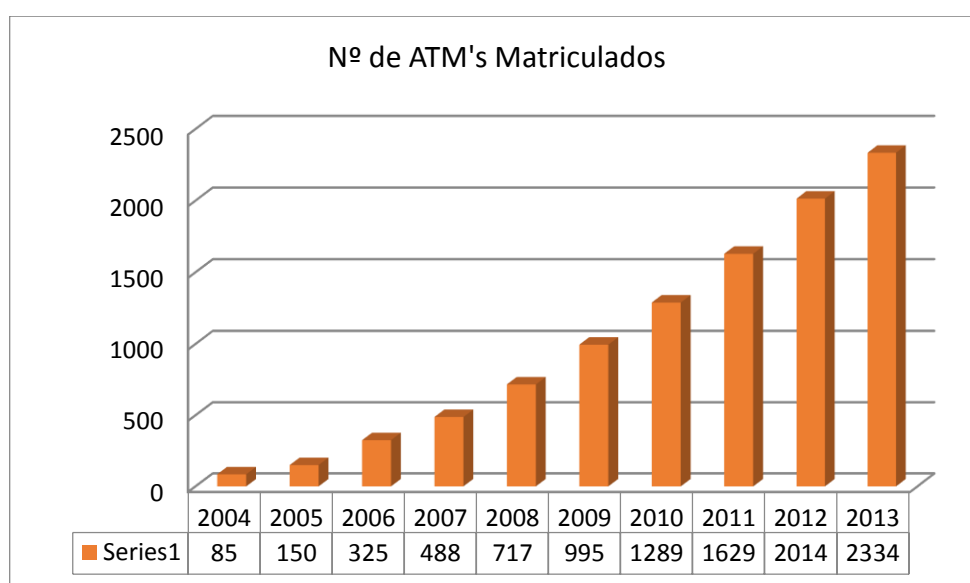


Figura 4 - Evolução do número de TPA's (Terminais de pagamento automático)

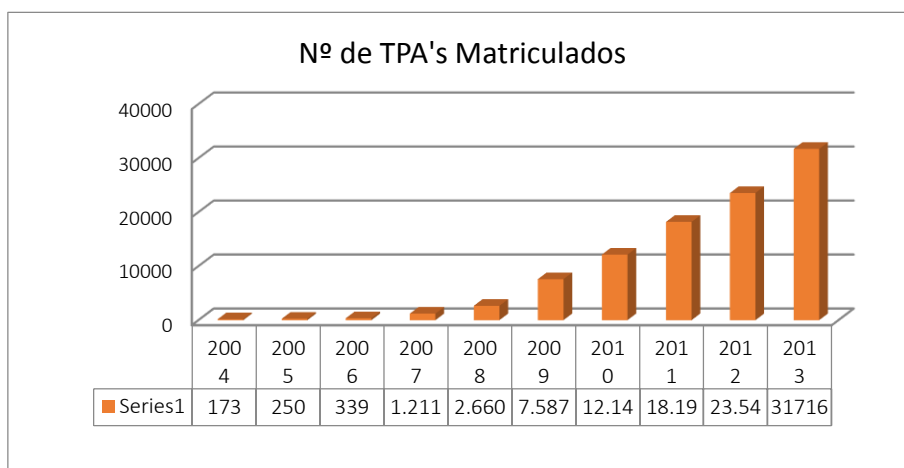


Figura 5 - Evolução das transacções realizadas em ATM da rede MULTICAIXA

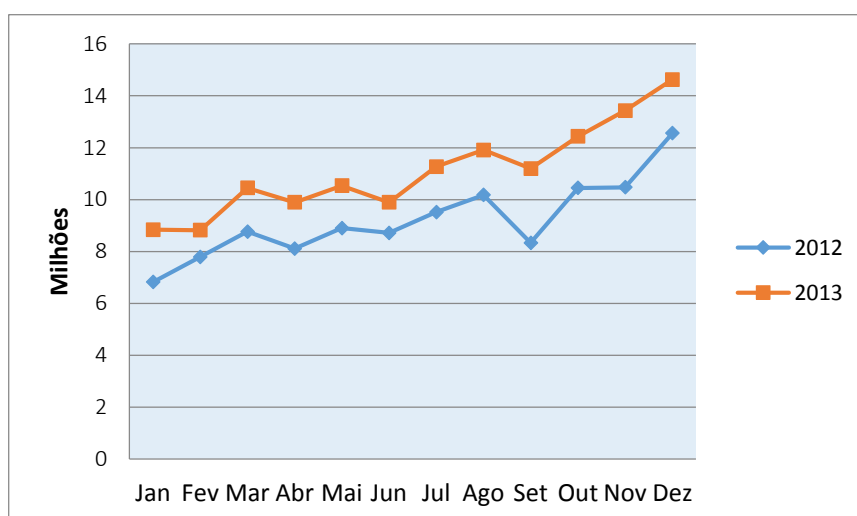
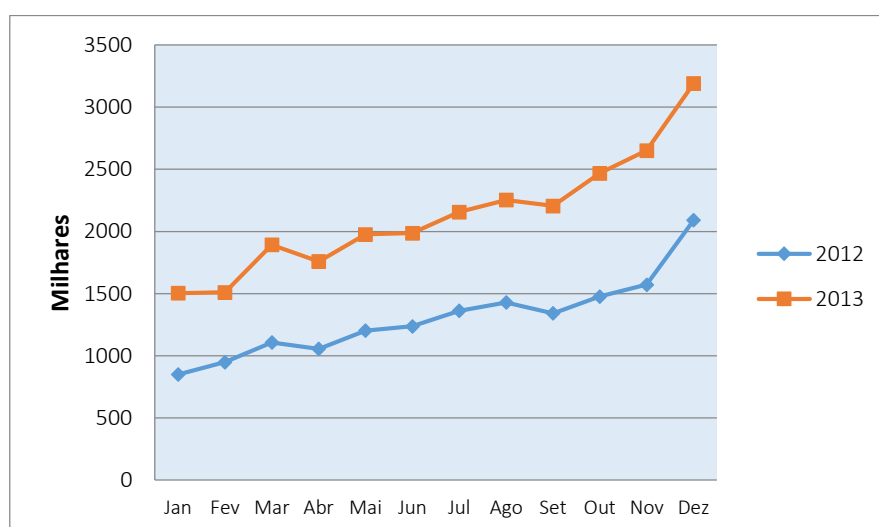


Figura 6 - Evolução das transacções realizadas em TPA's da rede MULTICAIXA



## Campanhas de divulgação

Em Novembro de 2013, as funcionalidades e serviços disponibilizados em terminais de pagamento automático foram aumentadas; passou a ser possível, entre outras operações, realizar pagamentos de serviços, carregamento de telefones e recargas. Consequentemente, o número de transacções cresceu também, fruto da capilaridade da rede de comerciantes MULTICAIXA, em particular em zonas onde não existiam terminais de caixas automáticas.

Diversos materiais integraram a campanha publicitária alusiva a este lançamento, de onde se destacam o *spot* para televisão, os *outdoors* e um *workshop* realizado com comerciantes.



Quando se fala de pagamentos, a confiança assume-se como um factor crítico para o sucesso de qualquer iniciativa. A EMIS tem, ao longo do tempo, conquistado um capital de confiança que se reflecte na evolução de todos os indicadores de negócio e, mais do que isso, na adesão e satisfação de clientes.