



Marktest
ANGOLA

Cartão Multicaixa

relatório final



29 Dezembro 2010

34.10 AG – Cartão Multicaixa

1. Objectivos e metodologia
2. Sumário executivo
3. Caracterização
4. Cartão Multicaixa

1. Objectivos e metodologia



A EMIS – Empresa Interbancária de Serviços, com o intuito de obter um conhecimento mais profundo sobre a utilização do cartão Multicaixa, bem como sobre o nível de satisfação com a utilização deste tipo de cartões, solicitou à Marktest Angola um estudo de mercado que responda às seguintes questões fundamentais:

- **Qual o impacto da utilização do cartão Multicaixa?**
- **Quais as operações mais utilizadas pelos utentes?**
- **Qual o nível de satisfação dos utentes Multicaixa?**

Neste contexto, a Marktest Angola conduziu um estudo Ad´Hoc segundo uma metodologia quantitativa, junto dos possuidores de cartão Multicaixa residentes na província de Luanda, o qual permitirá obter informação fidedigna que proporcione à EMIS uma compreensão mais profunda da utilização do cartão Multicaixa.

1. Objectivos e metodologia



Tipo de estudo	Abordagem quantitativa.
Tipo de entrevistas	Entrevista pessoal/ telefónica, suportada por questionário estruturado com perguntas fechadas e abertas, com duração aproximada de 10 minutos.
Universo	Possuidores de cartão Multicaixa, com 18 ou mais anos, residentes na província de Luanda.
Amostra	Realizaram-se 858 entrevistas. O plano amostral foi definido com base nos resultados obtidos no estudo AAMPS Luanda 2010 – Posse de cartão Multicaixa. Para um nível de confiança a 95%, a margem de erro máxima esperada para o total é de 3,3 p.p.
Período de recolha	A recolha foi efectuada diariamente entre os dias 29-11-2010 e 17-12-2010.
Controlo de qualidade	O controlo de qualidade da informação recolhida efectuou-se em 3 fases distintas: <ul style="list-style-type: none">✓ <i>Acompanhamento</i>✓ <i>Validação de consistência de respostas</i>✓ <i>Supervisão</i>

34.10 AG – Cartão Multicaixa

1. Objectivos e metodologia
2. Sumário executivo
3. Caracterização
4. Cartão Multicaixa

2. Sumário executivo



- ✓ Todos os entrevistados possuem cartão Multicaixa;
- ✓ Cerca de 50% dos entrevistados possui cartão Multicaixa do BFA, 31% possui cartão Multicaixa do BIC e 26% possui cartão do BPC;
- ✓ 86% dos entrevistados costuma utilizar o cartão Multicaixa. Os motivos mais indicados para justificar este comportamento são: “para evitar filas nos bancos” e “para fazer levantamentos”, com 48% e 40%, respectivamente;
- ✓ 14% dos entrevistados não costuma utilizar o cartão Multicaixa, apesar de possuí-lo. Os motivos mais referidos para justificar esta escolha são: “o cartão está caducado” e “falta de dinheiro”, com 27% e 21%, respectivamente;
 - ✓ Os segmentos que apresentam maior propensão para não utilizar o cartão Multicaixa são os estratos económicos com menor poder de compra (D e E) e o grupo das mulheres, com percentagens entre 18% e 20%;
- ✓ Apenas 4% dos entrevistados costuma utilizar o serviço de Internet Banking;

2. Sumário executivo

Os resultados seguintes dizem respeito aos entrevistados que possuem cartão Multicaixa e que costumam utilizá-lo. Para facilitar a distinção (entrevistados vs. entrevistados que costumam utilizar o cartão Multicaixa) passaremos a chamar aos entrevistados que costumam utilizar o cartão Multicaixa de utilizadores.

- ✓ Cerca de 50% dos utilizadores costuma utilizar sempre ou quase sempre as caixas Multicaixa (ATM), enquanto que 36% costuma utilizar às vezes e 16% utiliza raramente;
- ✓ Mais de 50% dos utilizadores utiliza nas caixas ATM os serviços de Levantamentos (99,7%), Consulta de saldo (81%) e Aquisição de recargas telefónicas (53%). A operação de transferência é o serviço menos utilizado nas caixas ATM (6%), sendo de destacar o facto de alguns dos utilizadores nem sequer terem conhecimento da oferta deste serviço nas caixas ATM;
- ✓ O nível de satisfação com cada um dos serviços utilizados nas caixas ATM é positivo, cerca de 3 pontos numa escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 4 (Muito Satisfeito);
 - ✓ 89% dos utilizadores da operação de Levantamentos nas caixas ATM está muito satisfeito ou satisfeito com este serviço, enquanto que 11% está insatisfeito ou muito insatisfeito;
 - ✓ 94% dos utilizadores da operação de Consulta de Saldo nas caixas ATM está muito satisfeito ou satisfeito com este serviço, enquanto que 6% está insatisfeito ou muito insatisfeito;

2. Sumário executivo



- ✓ 91% dos utilizadores da operação de Consulta de Movimentos nas caixas ATM está muito satisfeito ou satisfeito com este serviço, enquanto que 9% está insatisfeito;
- ✓ 97% dos utilizadores da operação de Compra de Recargas Telefónicas nas caixas ATM está muito satisfeito ou satisfeito com este serviço, enquanto que 3% está insatisfeito ou muito insatisfeito;
- ✓ 92% dos utilizadores da operação de Pagamento de Serviços nas caixas ATM está muito satisfeito ou satisfeito com este serviço, enquanto que 7% está insatisfeito;
- ✓ 91% dos utilizadores da operação de Transferências nas caixas ATM está muito satisfeito ou satisfeito com este serviço, enquanto que 9% está insatisfeito ou muito insatisfeito;
- ✓ O nível de satisfação global com as caixas ATM é de 2,9 pontos numa escala de 1 a 4;
 - ✓ 80% dos utilizadores está globalmente muito satisfeito ou satisfeito com as caixas Multicaixa, enquanto que 20% está insatisfeito ou muito insatisfeito;
 - ✓ A falta de dinheiro e de sistema são os 2 principais motivos que justificam a insatisfação global com as caixas ATM;
- ✓ A principal vantagem das caixas ATM percebida pelos utilizadores tem a ver com a facilidade, disponibilidade e rapidez com que se pode aceder aos seus serviços (indicada por 92% dos utilizadores);

2. Sumário executivo



- ✓ 27% dos utilizadores não vê qualquer desvantagem nas caixas ATM. 23% dos utilizadores referiu a falta de sistema como uma desvantagem, a mesma percentagem que referiu a falta de dinheiro;
- ✓ Em termos de sugestão de novos serviços, mais de 40% indicou que a actual oferta de serviços das caixas ATM satisfaz as suas necessidades, enquanto que 36% sugeriu a disponibilização de pagamento de outros serviços, designadamente propinas das faculdades/colégios e serviços da EDEL e da EPAL;
- ✓ Apenas 16% dos utilizadores costuma utilizar sempre ou quase sempre o cartão Multicaixa para fazer pagamentos em lojas/ estabelecimentos comerciais, enquanto que 23% costuma utilizar às vezes e 15% utiliza raramente. De referir que 45% dos utilizadores de cartão Multicaixa nunca efectuou pagamentos com cartão em lojas/ estabelecimentos comerciais;
 - ✓ São os estratos económicos mais baixos (D e E) aqueles que apresentam maior propensão para não utilizar o cartão Multicaixa em pagamentos em lojas/ estabelecimentos comerciais;
- ✓ O nível de satisfação global com os serviços de pagamento com cartão em lojas/ estabelecimentos comerciais é de 3,0 pontos numa escala de 1 a 4;
 - ✓ 89% destes utilizadores está globalmente muito satisfeito ou satisfeito com este serviço, enquanto que 11% está insatisfeito ou muito insatisfeito;

34.10 AG – Cartão Multicaixa

1. Objectivos e metodologia
2. Sumário executivo
3. Caracterização
4. Cartão Multicaixa

3. Caracterização *variáveis sócio-demográficas*

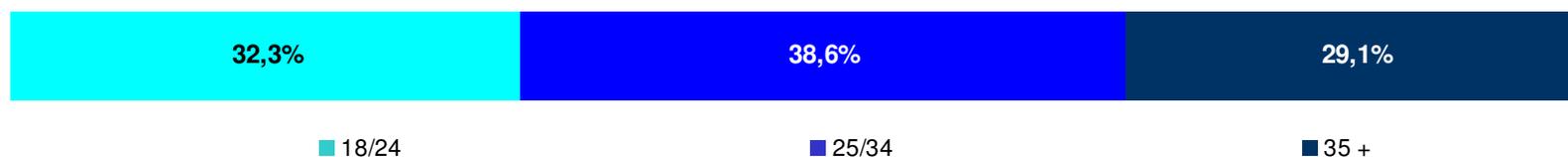


amostra – dimensão n=858

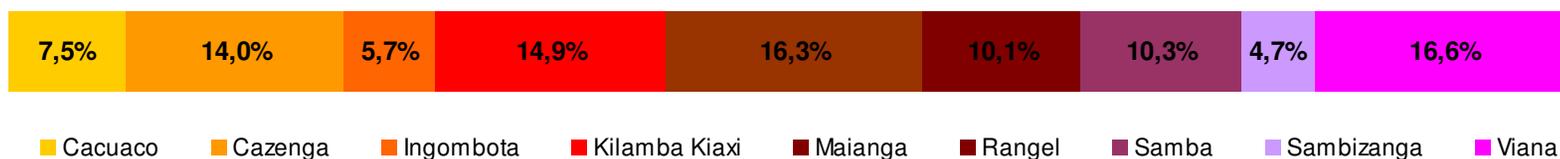
sexo



idade



município de residência



estrato Marktest



estrato Marktest



Posse de bens e serviços – agregado familiar:

- 89% tem electricidade da rede
- 86% tem arca congeladora
- 83% tem leitor de DVD
- 74% tem canais de televisão pagos
- 74% tem frigorífico
- 72% tem máquina de lavar a roupa manual
- 57% tem computador/ portátil
- 42% tem gerador pequeno (5 KVA ou menos)
- 40% tem água canalizada dentro de casa

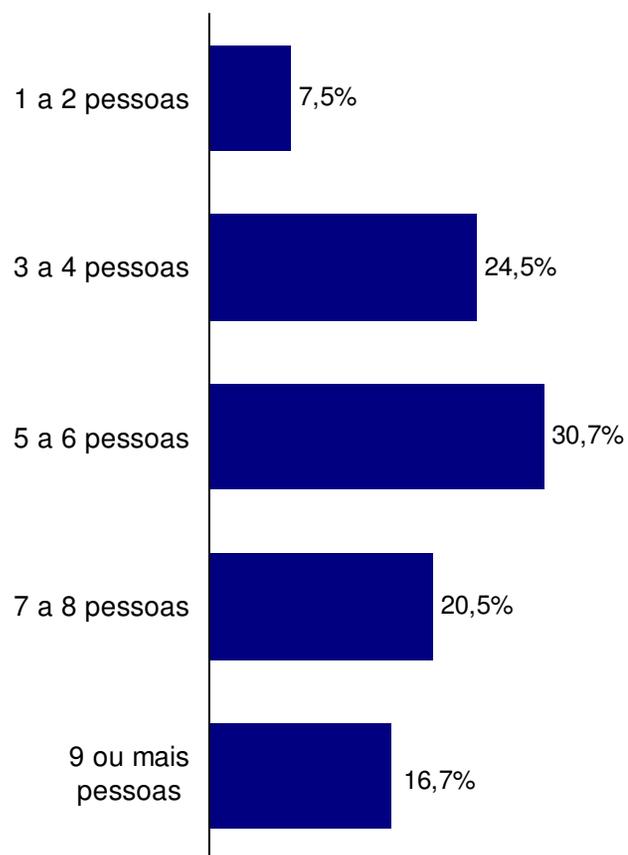
- 28% tem micro-ondas
- 27% tem Internet
- 26% tem 2 ou mais aparelhos de ar condicionado
- 18% tem electrobomba
- 15% tem 1 aparelho de ar condicionado
- 14% tem gerador grande (mais de 5 KVA)
- 12% tem máquina de lavar a roupa automática

3. Caracterização

Variáveis sócio-demográficas

Base: n=858, numérica

Número total de pessoas no agregado familiar



O agregado familiar dos entrevistados é composto, em média, por 6 pessoas.

3. Caracterização

Variáveis sócio-demográficas

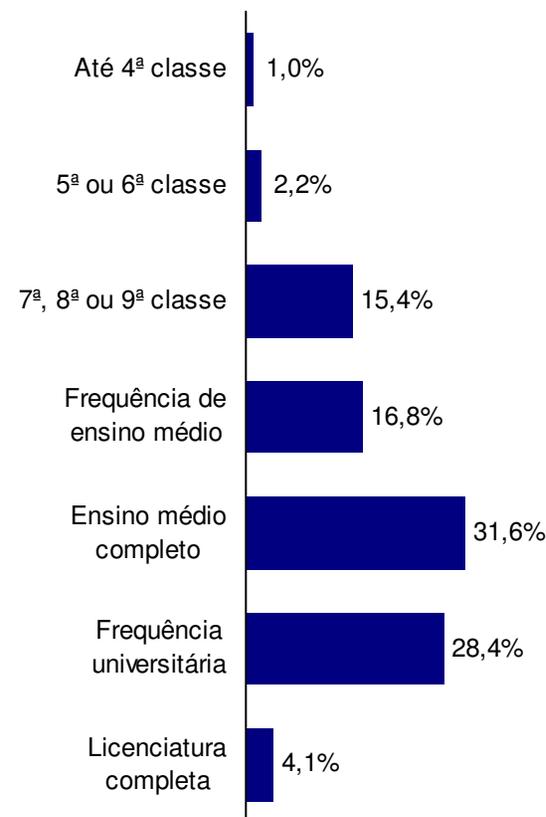
Base: n=858, sugerida, simples

Actividade Profissional:



49% dos entrevistados é trabalhador, enquanto que 27% é trabalhador-estudante, ou seja, 76% dos entrevistados trabalha.

Nível de instrução escolar:



60% dos entrevistados tem o ensino médio completo ou frequência universitária.

34.10 AG – Cartão Multicaixa

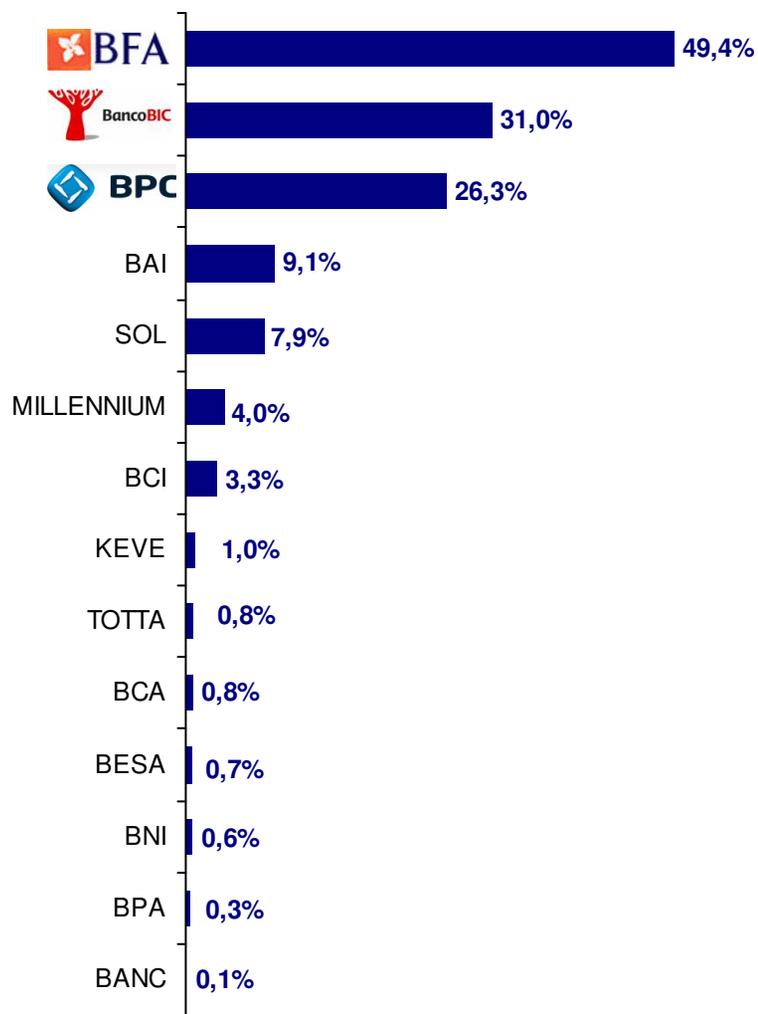
1. Objectivos e metodologia
2. Sumário executivo
3. Caracterização
4. Cartão Multicaixa

4. Cartão Multicaixa

Bancos

Base: n=858, espontânea, múltipla

De que bancos tem cartão Multicaixa?



Cerca de 50% dos entrevistados tem cartão Multicaixa do BFA.

4. Cartão Multicaixa

Hábito de utilização

Base: n=858

Costuma utilizar o cartão Multicaixa?



86% dos entrevistados costuma utilizar o cartão Multicaixa. Os motivos mais indicados para justificar este hábito foram: “para evitar filas no banco” e “para fazer levantamentos”.

14% dos entrevistados não costuma utilizar o cartão Multicaixa. Os motivos mais indicados foram: “o cartão está caducado” e “falta de dinheiro”.

Porquê?

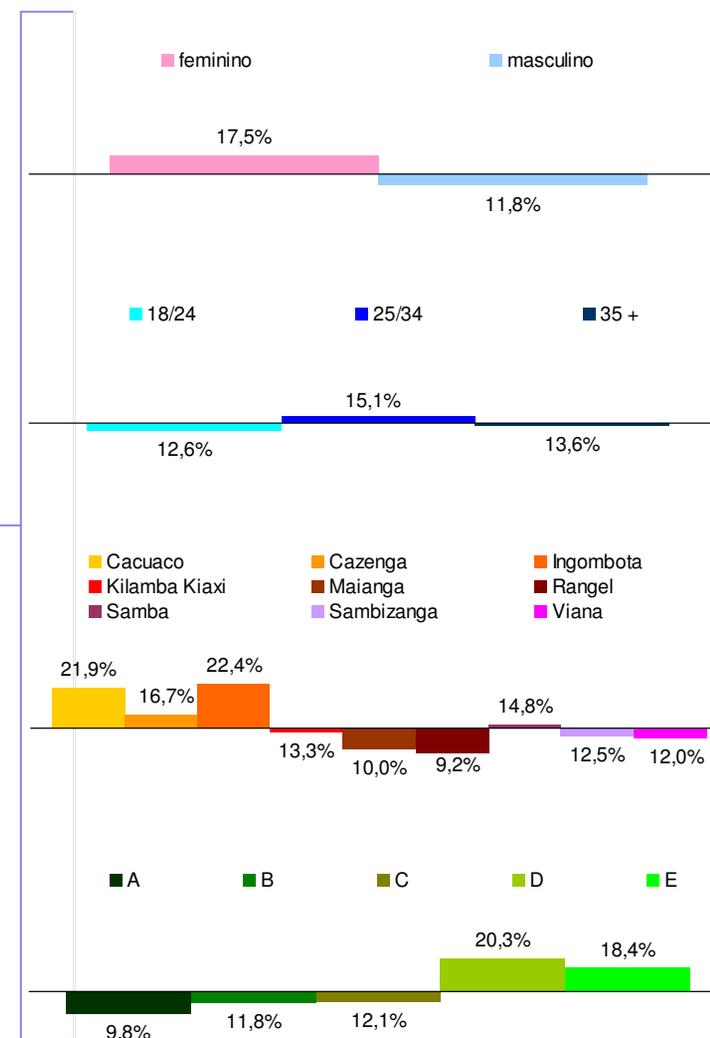
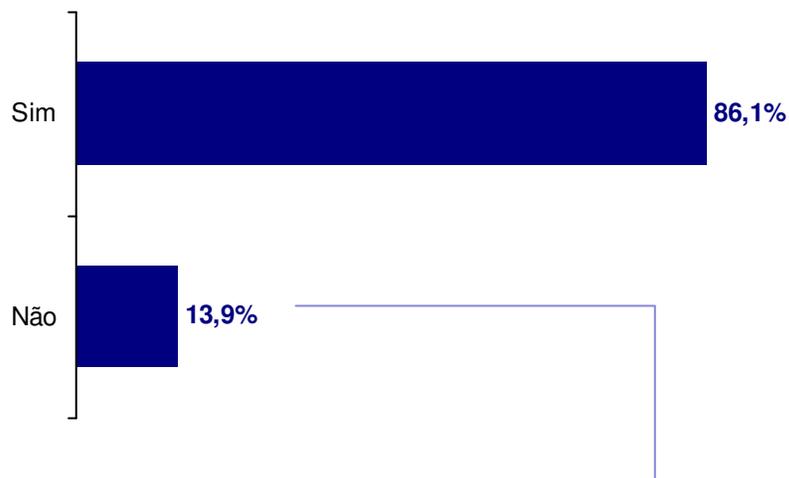


4. Cartão Multicaixa

Quem não utiliza cartão Multicaixa

Base: n=858

Costuma utilizar o cartão Multicaixa?



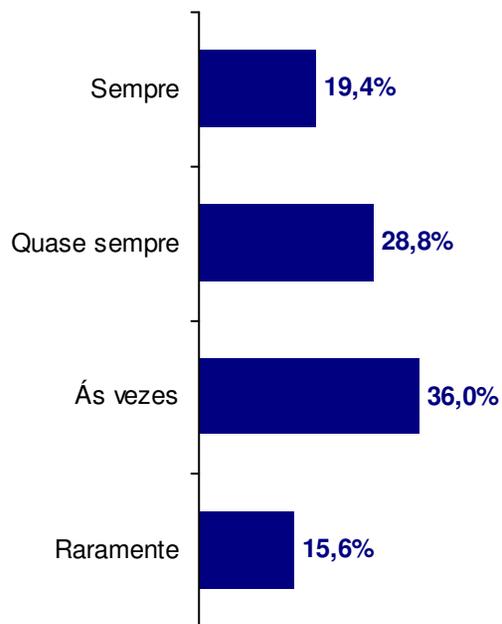
Os segmentos que apresentam maior propensão para não utilizar o cartão Multicaixa são o grupo das mulheres e os estratos económicos mais baixos (D e E).

4. Cartão Multicaixa

Frequência com que costuma utilizar as caixas ATM

Base: n=739

Com que frequência costuma utilizar as caixas ATM?



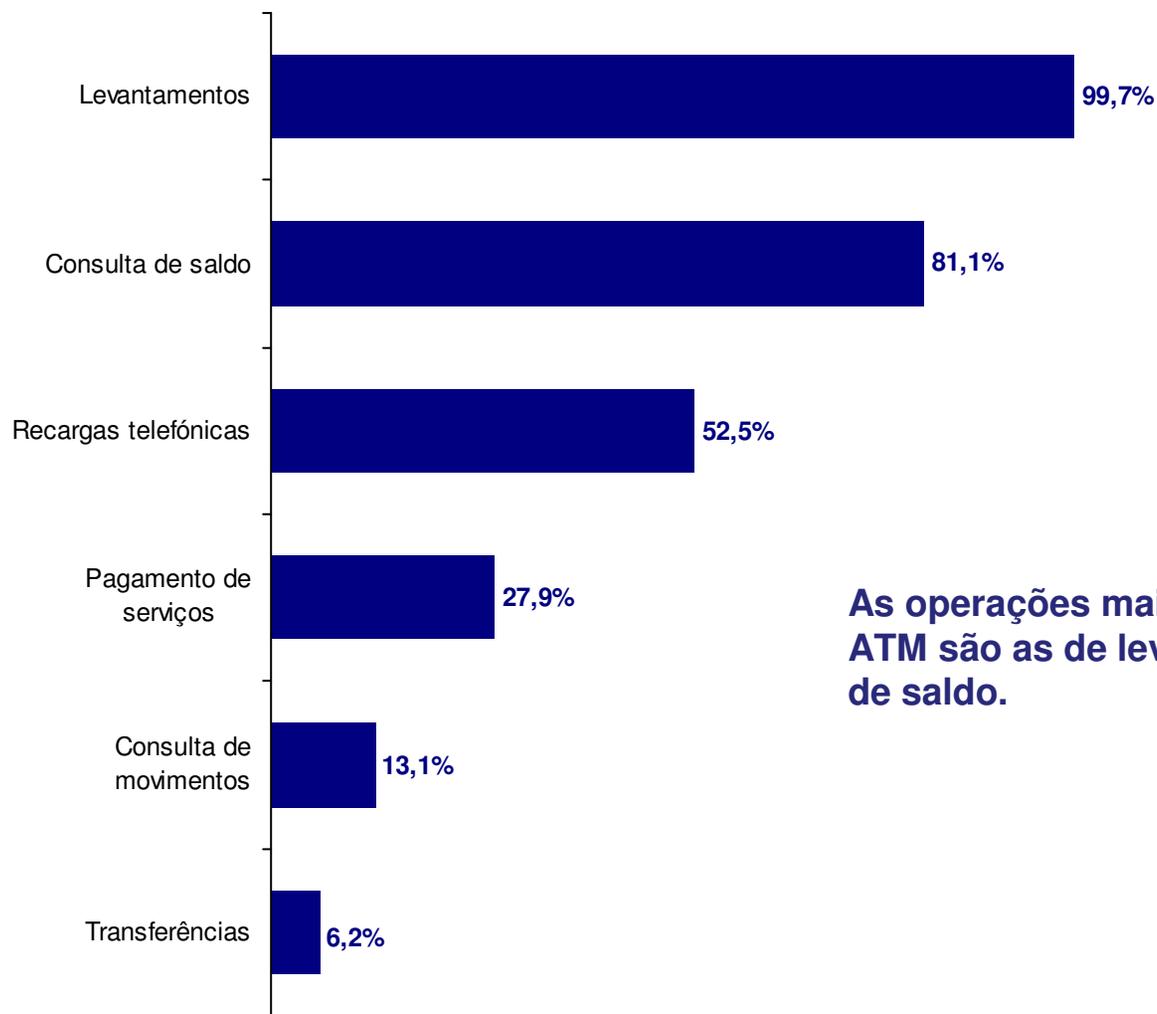
Cerca de 50% dos entrevistados que utilizam o cartão Multicaixa, costuma utilizá-lo sempre ou quase sempre.

4. Cartão Multicaixa

Operações utilizadas nas caixas ATM

Base: n=739

Quais as operações que costuma realizar com o seu cartão Multicaixa nas caixas ATM?



As operações mais utilizadas nas caixas ATM são as de levantamentos e de consulta de saldo.

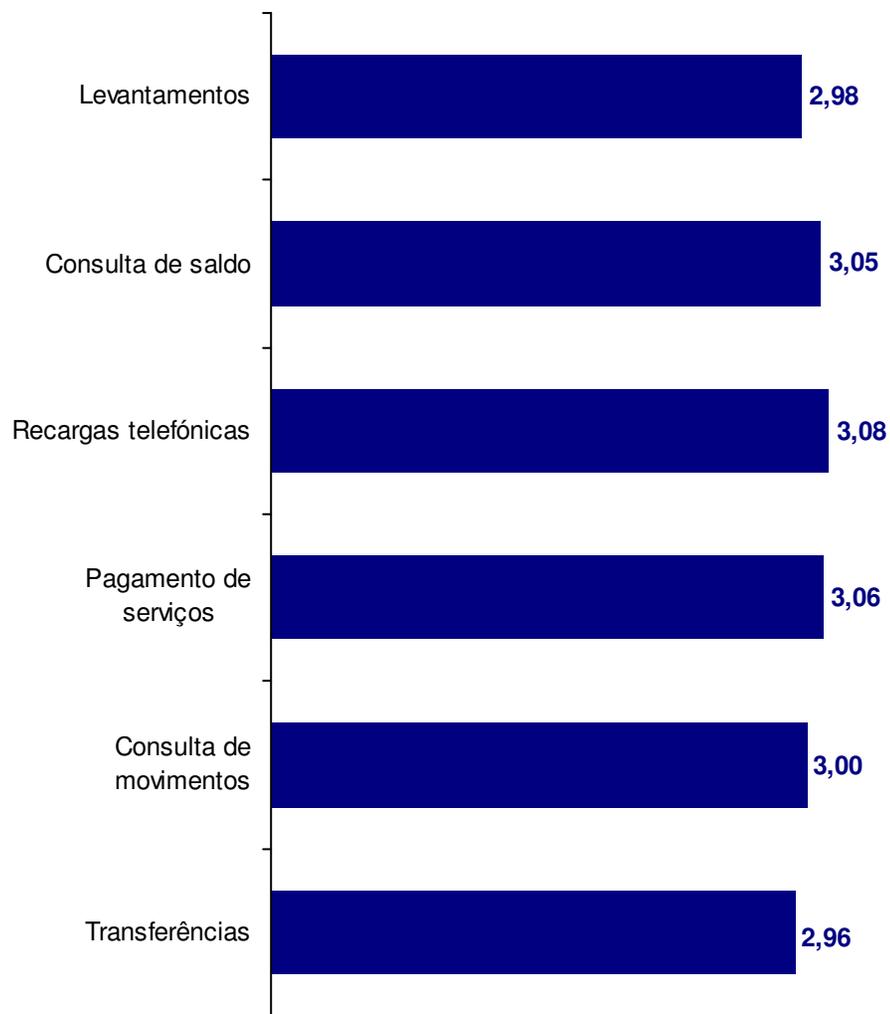
4. Cartão Multicaixa

Satisfação com os serviços utilizados

Base: n=739

valores médios, escala de 4 valores

Qual é o seu grau de satisfação com os serviços que utiliza?

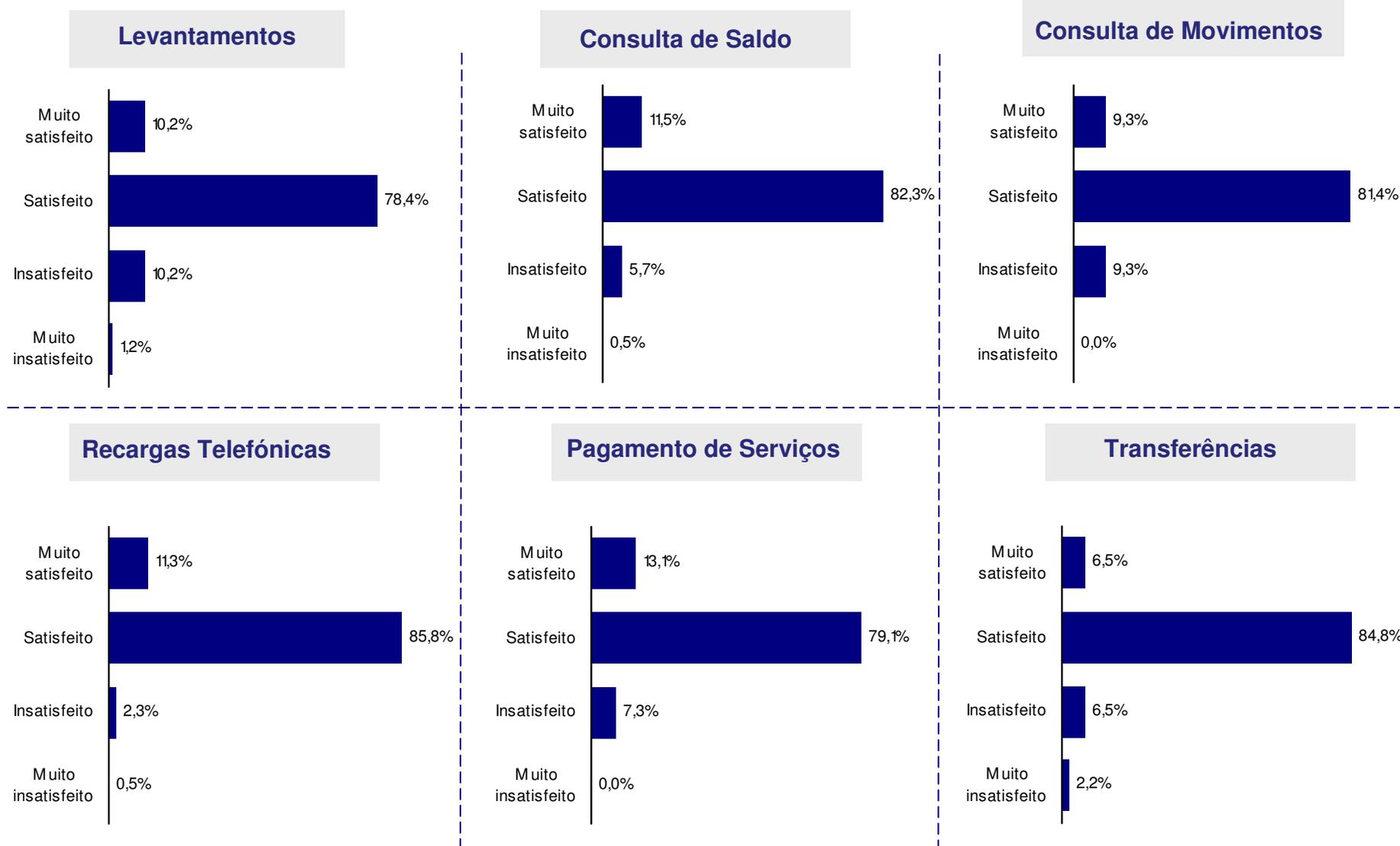


O nível de satisfação com as diversas operações utilizadas é positivo (3 numa escala de 4 valores).

4. Cartão Multicaixa

Satisfação com os serviços utilizados

Base: n=739

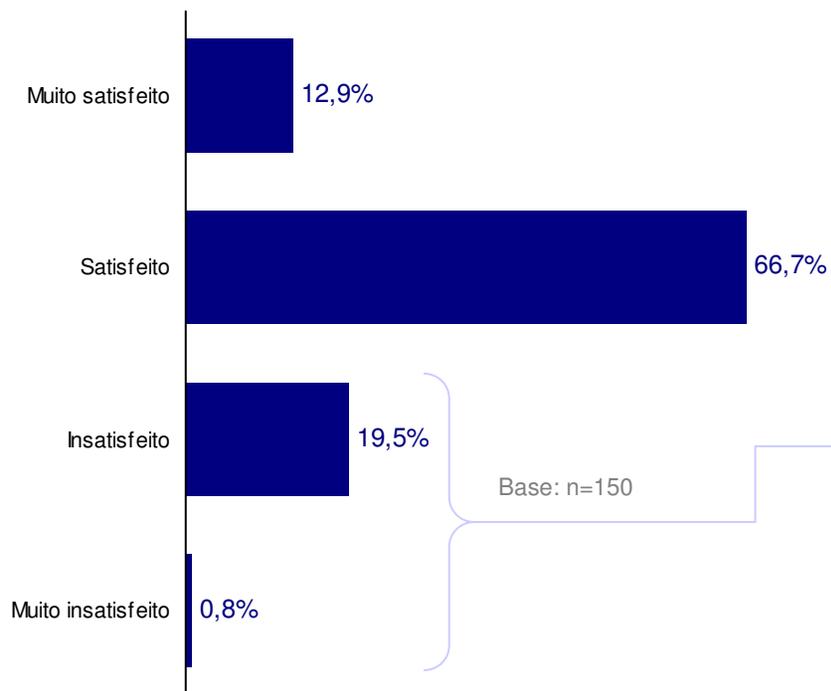
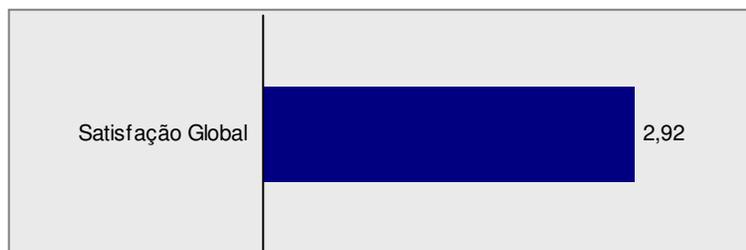


4. Cartão Multicaixa

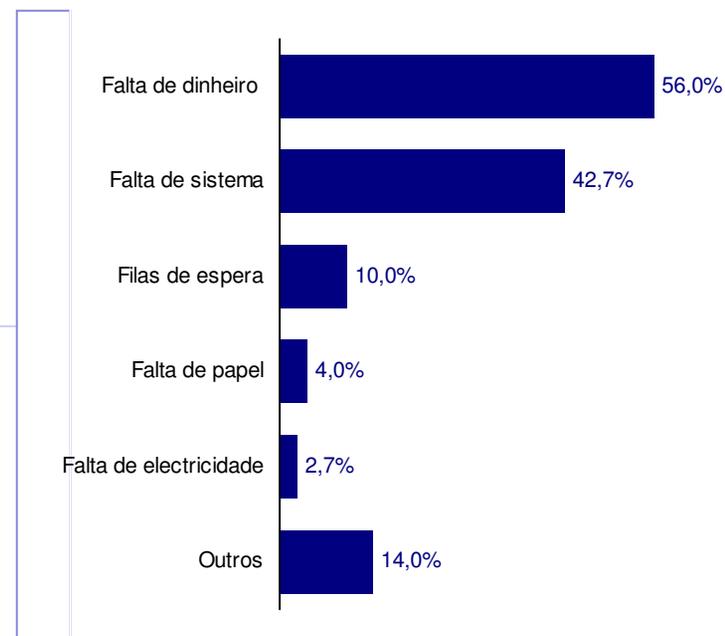
Satisfação Global com as caixas ATM

Base: n=739

Qual é o seu grau de satisfação global com as caixas ATM?



Motivos de insatisfação

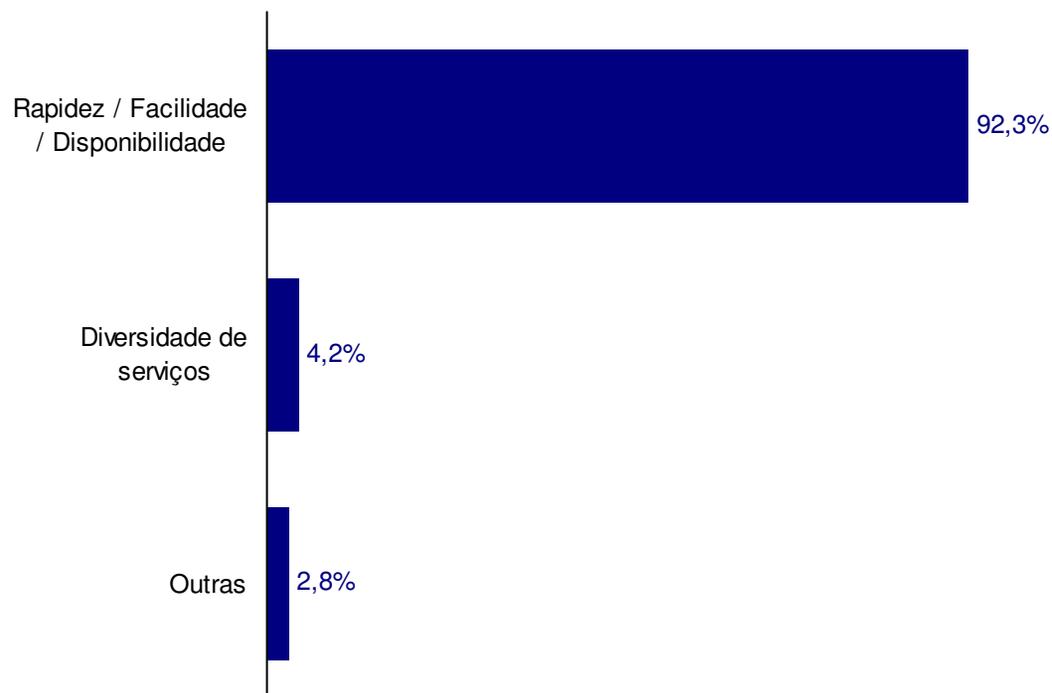


4. Cartão Multicaixa

Principal vantagem das caixas ATM

Base: n=739

Qual é a principal vantagem das caixas ATM?



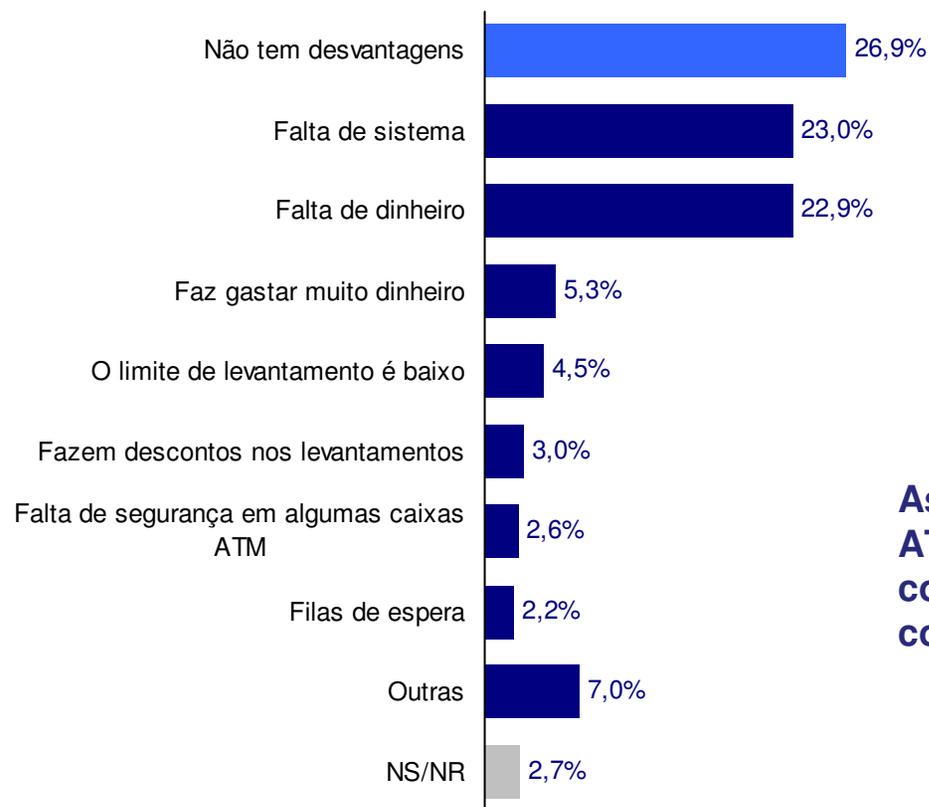
A principal vantagem das caixas ATM percebida pelos entrevistados que costumam utilizar o cartão Multicaixa tem a ver com a facilidade, disponibilidade e rapidez com que se pode aceder aos serviços das caixas ATM.

4. Cartão Multicaixa

Principal desvantagem das caixas ATM

Base: n=739

Qual é a principal desvantagem das caixas ATM?



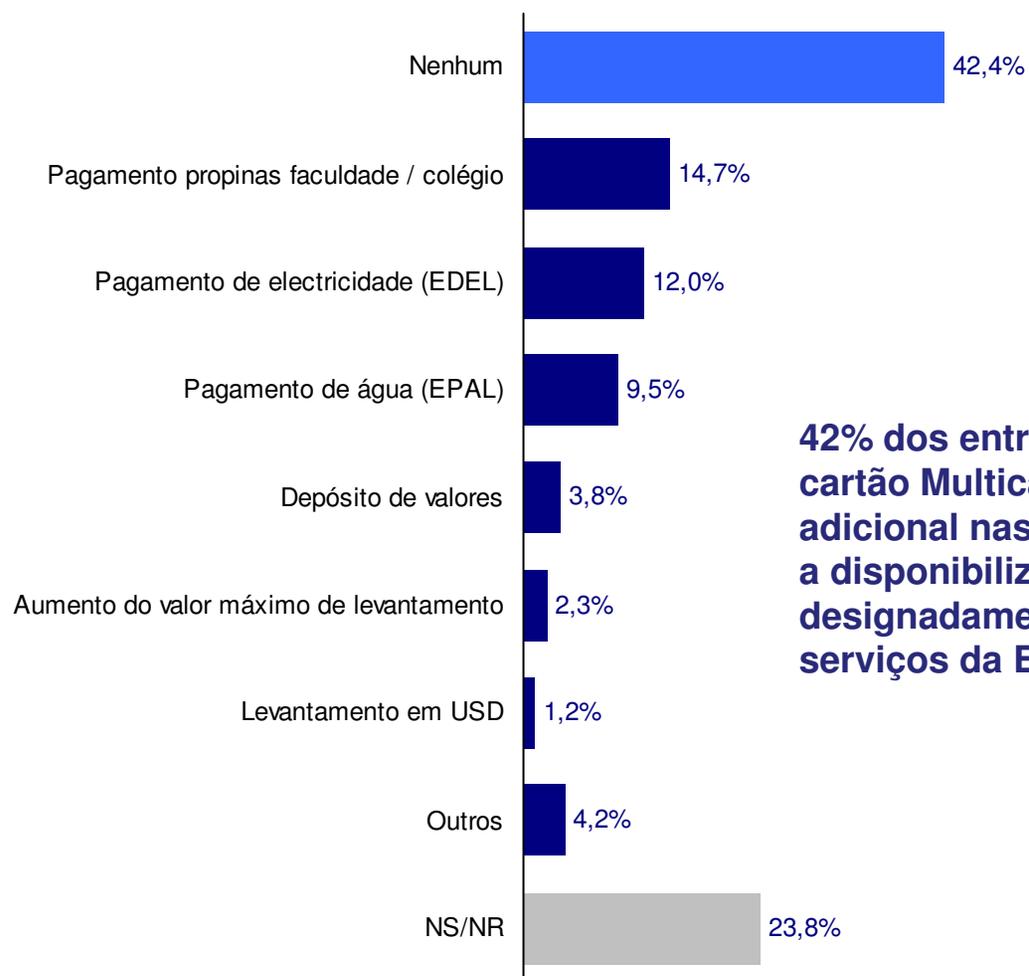
As duas principais desvantagens das caixas ATM percebidas pelos entrevistados que costumam utilizar o cartão Multicaixa têm a ver com a falta de sistema e de dinheiro.

4. Cartão Multicaixa

Sugestão de novos serviços nas caixas ATM

Base: n=739

Que outros serviços gostaria que estivessem disponíveis nas caixas ATM?



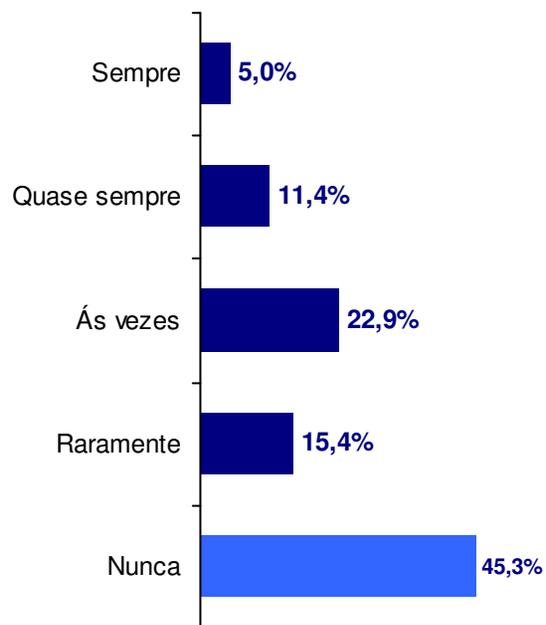
42% dos entrevistados que costumam utilizar o cartão Multicaixa não sugeriu qualquer serviço adicional nas caixas ATM, enquanto que 36% sugeriu a disponibilização do pagamento de outros serviços, designadamente propinas das faculdades/ colégios, serviços da EDEL e EPAL.

4. Cartão Multicaixa

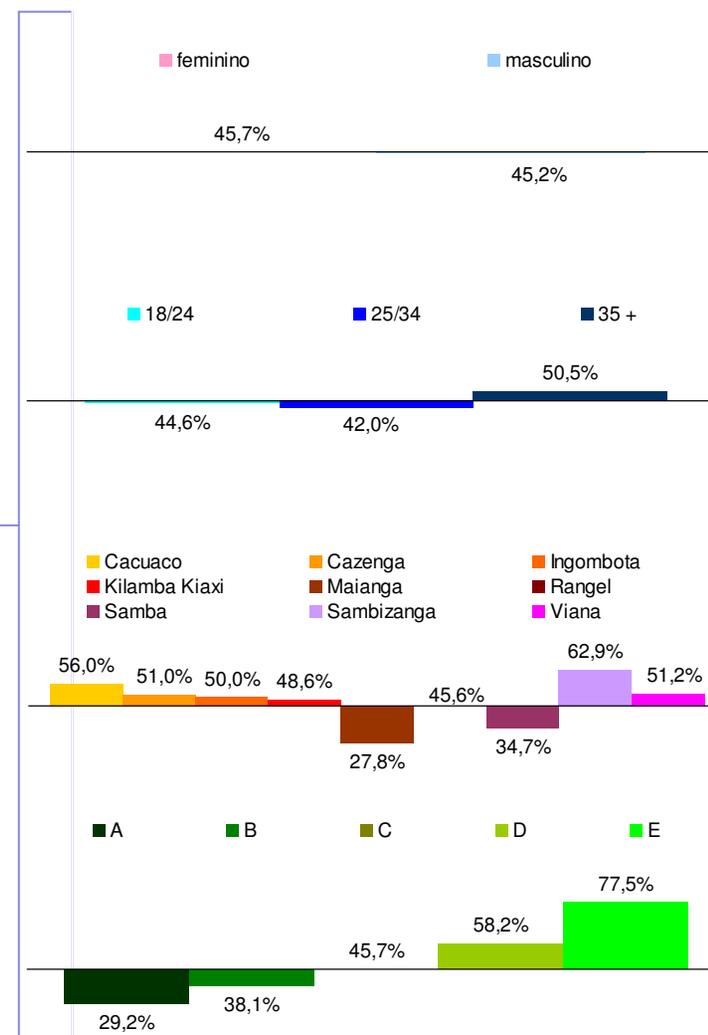
Frequência com que costuma fazer pagamentos com cartão

Base: n=739

Com que frequência costuma pagar as suas compras com cartão Multicaixa?



Os segmentos que apresentam maior propensão para não utilizar o cartão Multicaixa para fazer pagamentos nas lojas/ estabelecimentos são os estratos D e E.

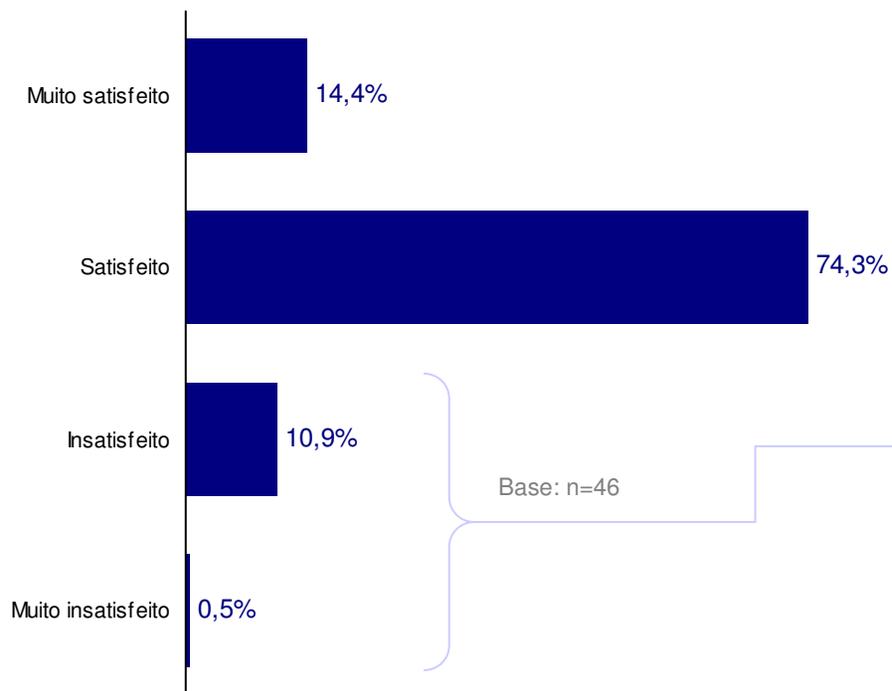
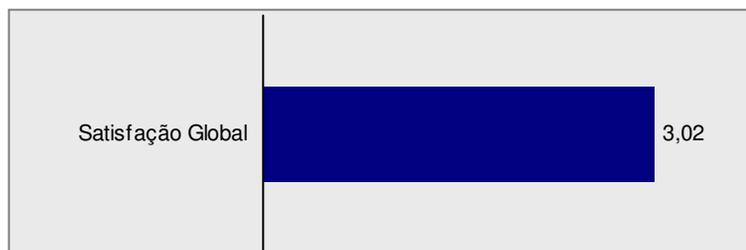


4. Cartão Multicaixa

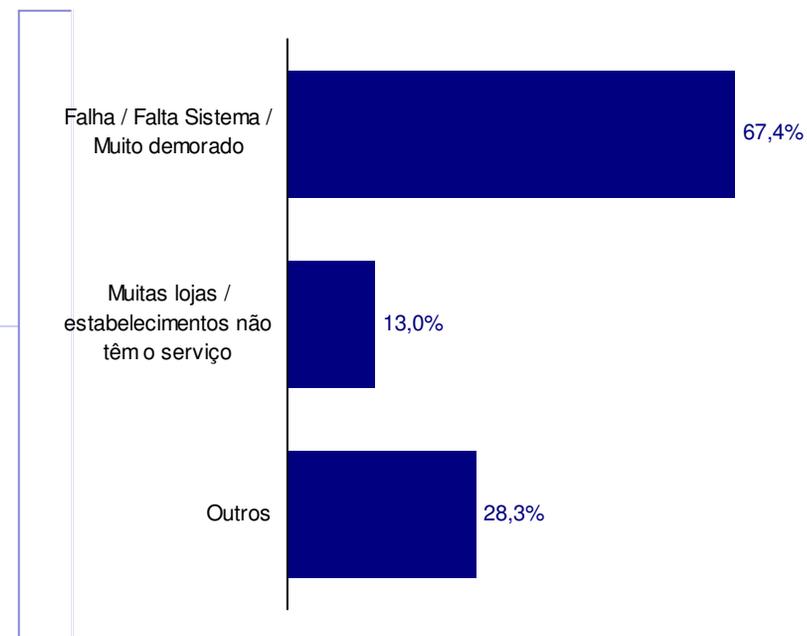
Satisfação Global com o pagamento com cartão Multicaixa

Base: n=404

Qual é o seu grau de satisfação global com o Multicaixa nos estabelecimentos e nas lojas?



Motivos de insatisfação



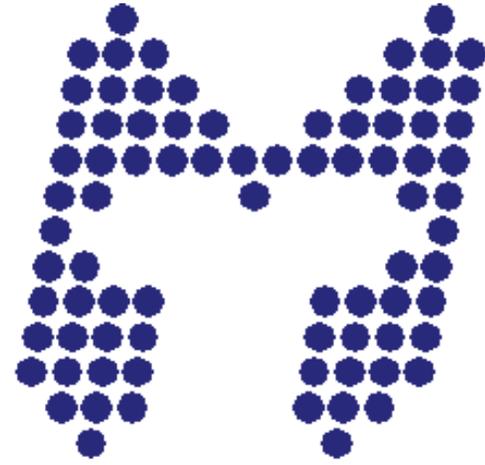
4. Cartão Multicaixa *Internet Banking*

Base: n=858

Costuma utilizar o serviço de Internet Banking?



Apenas 4% dos entrevistados costuma utilizar o serviço de *Internet Banking*.



Markttest
ANGOLA