

# Social Protection & Public Finance Management



Social Protection  
& Public Finance Management



Organização  
Internacional  
do Trabalho



Financiado pela  
União Europeia

# Plano de Apresentação do estudo “Mecanismos alternativos de pagamentos das prestações sociais”

- Objetivo do estudo e a sua relevância;
- Metodologia adotada;
- Resultados alcançados;
- Os desafios e as Recomendações.

# Objetivo do estudo e a sua relevância

- O objetivo pretendido com a atividade é de efetuar uma análise detalhada dos meios de pagamento utilizados atualmente para o pagamento de prestações sociais no país e uma análise comparada das soluções alternativas disponíveis para o pagamento de prestações sociais, bem como a recomendação quanto às soluções mais adequadas.
- Adotar soluções de pagamento de prestações sociais que sejam rápidas, cómodas e seguras para os beneficiários.

# Metodologia adotada

O estudo do Centro para a Investigação Científica Social da Universidade de Cape Town “Sistemas de pagamento de transferência de dinheiro na África Subsaariana”, os programas de proteção social sob a forma de pagamento das prestações sociais (PPS) tornaram-se num instrumento fundamental nos esforços globais e locais para combater a pobreza e a desigualdade nos países subdesenvolvidos.

A ferramenta de avaliação da iniciativa ISPA (*Inter-Agency Social Protection Assessment*) oferece um quadro útil para a análise dos mecanismos de pagamento existentes e o desenvolvimento de novos sistemas de pagamento. Propõe três critérios fundamentais que devem orientar a conceção e implementação de sistema de pagamento das prestações sociais, a saber, robustez, acessibilidade e integração.

## Instrumentos de pagamento das prestações sociais

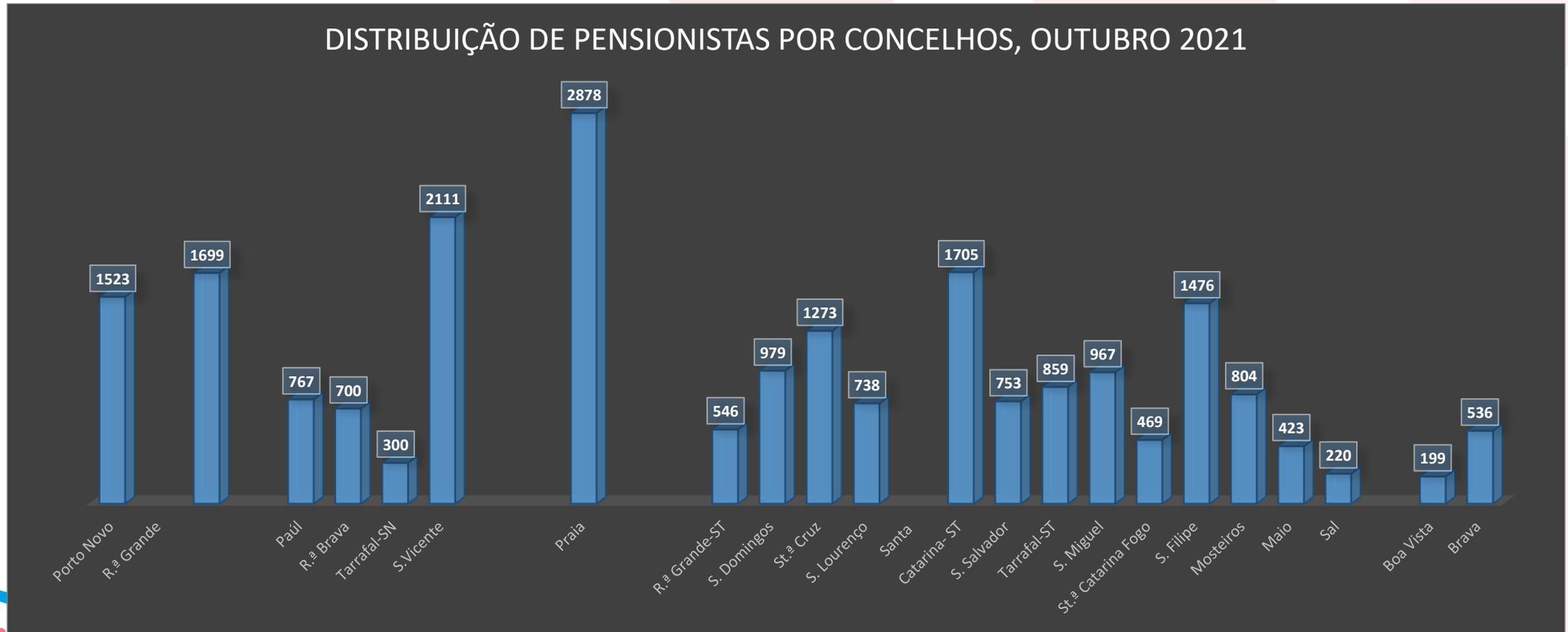
- Identificam-se as seguintes categorias de instrumentos de pagamento:
- Pagamentos em numerário ;
- Cartões pré-pagos;
- Cartões de débito ou cartões inteligentes totalmente funcionais;
- Pagamentos com base em telemóveis (Dinheiro móvel);
- Contas de depósito de valor.

# Resultados alcançados

1. Contexto de Avaliação;
2. A avaliação dos atuais meios de pagamento de prestações sociais e identificação e de mecanismos alternativos disponíveis no país;
3. O quadro institucional dos atuais mecanismos de pagamento das prestações sociais;
4. Inquérito aos beneficiários de prestações sociais e preferência quanto ao meio mais adequado para o recebimento de prestações sociais;
5. Análise dos mecanismos alternativos disponíveis no país para o pagamento de prestações sociais;
6. Apresentação das vantagens e desvantagens das atuais formas de pagamento de prestações sociais e das soluções alternativas;
7. Considerações e recomendações sobre a(s) solução(ções) alternativa(s) para pagamento de prestações sociais que deve(m) ser adotada(s) pela entidade gestora.

# Pagamento dos Beneficiários da Pensão Social - mês de Outubro-2021 registou um total de 21.925 beneficiários distribuídos por concelhos

## DISTRIBUIÇÃO DE PENSIONISTAS POR CONCELHOS, OUTUBRO 2021



# Bancos presentes no mercado

## Bancos

No mercado operam 7 bancos comerciais, como seguem:

- BANCO BAI CABO VERDE, S.A. - (ANTERIORMENTE DENOMINADO BANCO ANGOLANO DE INVESTIMENTOS CABO VERDE, S.A.);
- BANCO CABOVERDIANO DE NEGÓCIOS, S.A.;
- BANCO COMERCIAL DO ATLÂNTICO, S.A.;
- CAIXA ECONÓMICA DE CABO VERDE, S.A.;
- ECOBANK CABO VERDE, S.A.;
- BANCO INTERATLÂNTICO, S.A.;
- BANCO INTERNACIONAL DE CABO VERDE.

# *Camaras Municipais e outros parceiros*

As câmaras municipais funcionam como os primeiros pontos focais para resolver reivindicações dos beneficiários. Elas participam na gestão do Cadastro Social Único e colaboram com o Governo central para implementação de políticas.

# Inquérito aos beneficiários de prestações sociais e preferência quanto ao meio mais adequado para o recebimento de prestações sociais

Atualmente os pagamentos das prestações sociais são efetuados através dos CCV no essencial e através dos seus postos nos concelhos e nos postos de pagamentos nas localidades distantes dos centros urbanos, como indica a tabela 1 de pagamento das pensões sociais do mês de outubro último em anexo. A mesma tabela acusa um total de 21.925 beneficiários dessas pensões, distribuídos por concelhos conforme quadro abaixo.

# Sistema de Pagamentos Cabo-Verdiano

O Sistema de Pagamentos Cabo-Verdiano (SPC) é composto pelo (i) Sistema de Gestão de Depósitos e Liquidação (SGDL), gerido e operado pelo Banco de Cabo Verde (BCV), (ii) três sistemas de compensação, correspondentes aos diferentes instrumentos de pagamento (cheques, transferências a crédito e cartões de pagamentos), que constituem o Sistema Integrado de Compensação Interbancária e Liquidação (SICIL), gerido pelo BCV e operado pela Sociedade Interbancária e Sistemas de Pagamento (SISP), (iii) Sistema de Gestão de Mercados e Ativos (SIGMA), gerido e operado pelo BCV e (iv) Sistema Centralizado de Liquidação e Custódia de Valores Mobiliários, gerido e operado pela Bolsa de Valores de Cabo Verde.

# Os mecanismos alternativos para o pagamento de prestações sociais disponíveis no mercado

Os mecanismos alternativos para o pagamento de prestações sociais que podem ser disponibilizados são os já referidos no enquadramento concetual e que passamos a desenvolver :

- Pagamentos em numerário
- Cartões pré-pagos
- Cartões de débito e cartões inteligentes
- Dinheiro móvel
- Contas de depósito de valor

## Propostas e protocolo de mecanismos alternativos de pagamento de prestações sociais apresentados

- Desenvolvimento cartão vinti4 pré-pago CNPS com a CECV;
- ECOBANK- proposta de serviços bancários Centro Nacional de Pensões Sociais - CNPS Praia - Santiago Cabo Verde Setembro, 2020;
- Proposta de serviços de pagamento de pensões na rede Wari; A Wari é uma plataforma digital de serviços financeiros e não financeiros dirigidos ao grande público;
- MAKEBA Serviço de Pagamento.

# *Síntese das condições contratuais e propostas*

- A avaliação dos atuais meios de pagamento de prestações sociais e identificação e dos mecanismos alternativos de pagamento disponíveis no país.
- Tabela 5: avaliação dos atuais meios de pagamento de prestações sociais

## Avaliação de mecanismos de pagamentos na perspectiva dos beneficiários

Critério	Sub-critério	Descrição das considerações	RSI	Proteção social
<b>1. Acessibilidade</b>	Custo	<p>Os pontos de acesso ao pagamento estão próximos de suas casas e podem facilmente aceder o pagamento?</p> <p>Os beneficiários têm que incorrer em alto custo pessoal para aceder pontos de pagamento?</p>	<p>Os pontos de pagamento foram determinados por bancos e incluíam agências e caixas eletrônicos. Não há informações sobre o tempo de deslocação dos beneficiários aos pontos de pagamento, portanto não há elementos que confirmem o processamento neste particular.</p> <p>Será benéfico cruzar a localização dos beneficiários em relação aos pontos de pagamento.</p>	<p>Os Correios de CV conta com 37 lojas e escritórios para relizar os pagamentos.</p> <p>Algumas vezes , também podem pagar nas camaras municipais para reduzir o tempo de viagem dos beneficiários. Além disso, o Correios possuem uma unidade móvel que desloca a diferentes municípios.</p>
	Adequação	<p>Os pontos de pagamento são adequados em relação às necessidades dos grupos-alvo, incluindo os pobres, idosos, analfabetos, mulheres e deficientes?</p> <p>Os beneficiários são treinados no uso do mecanismo de pagamento e é claramente comunicado a eles quando e como recolher os pagamentos?</p>	<p>Não havia pontos de pagamento destinados aos os beneficiários do programa. Os bancos ofereceram as suas infraestruturas existentes. Não há informações sobre como os bancos acomodam o serviço a grupos vulneráveis.</p> <p>Os beneficiários receberam informações gerais pelas câmaras sobre o programa (que eram responsáveis pelo direcionamento, elegibilidade e coleta de informações sobre contas bancárias). Não havia um módulo de comunicação específico sobre pagamentos.</p>	<p>De acordo com as informações recolhidas, os Correios tendem a ficar lotados em dias de pagamentos que geram muito tempo para os aposentados. Os beneficiários não têm necessariamente lugares adequados para sentar ou esperar pelo pagamento. Por se tratar de uma transferência regular, a maioria dos beneficiários tem informações sobre dias, locais e valor a ser recolhido. Não parece haver um módulo de comunicação para este programa.</p>
	Direitos e dignidade	<p>Os beneficiários têm liberdade de escolha , são capazes de selecionar mecanismo de pagamento preferido?</p> <p>Existem queixas e mecanismo de reparação para questões de pagamento?</p> <p>Há beneficiários usando infraestrutura de pagamento? Estão a ter privacidade nas suas transações?</p>	<p>Os beneficiários não tiveram escolha. Eles foram pagos através de suas contas bancária existente.</p> <p>Se não têm contas bancárias, tinham que abrir uma conta na Caixa Econômica para aceder o benefício.</p> <p>O programa não tinha um mecanismo de gestão de risco.</p> <p>Não há informações sobre como o pagamento foi tratado pelo Banco</p>	<p>Não há escolha para os beneficiários. O mecanismo foi decidido pelas autoridades governamentais.</p> <p>O programa não tem um mecanismo de Gestão de Riscos , mas um ponto focal dos Correios é responsável por canalizar reclamações para as partes relevantes.</p> <p>Os pensionistas têm acesso à infraestrutura dos correios e têm privacidade limitada ao coletar seus pagamentos.</p>

<p>Adequação</p>	<p>Os pontos de pagamento são adequados em relação às necessidades dos grupos-alvo, incluindo os pobres, idosos, analfabetos, mulheres e deficientes?</p> <p>Os beneficiários são treinados no uso do mecanismo de pagamento e é claramente comunicado a eles quando e como recolher os pagamentos?</p>	<p>Não havia pontos de pagamento destinados aos os beneficiários do programa. Os bancos ofereceram as suas infraestruturas existentes. Não há informações sobre como os bancos acomodam o serviço a grupos vulneráveis.</p> <p>Os beneficiários receberam informações gerais pelas câmaras sobre o programa (que eram responsáveis pelo direcionamento, elegibilidade e coleta de informações sobre contas bancárias). Não havia um módulo de comunicação específico sobre pagamentos.</p>	<p>De acordo com as informações recolhidas, os Correios tendem a ficar lotados em dias de pagamentos que geram muito tempo para os aposentados. Os beneficiários não têm necessariamente lugares adequados para sentar ou esperar pelo pagamento. Por se tratar de uma transferência regular, a maioria dos beneficiários tem informações sobre dias, locais e valor a ser recolhido. Não parece haver um módulo de comunicação para este programa.</p>
<p>Direitos e dignidade</p>	<p>Os beneficiários têm liberdade de escolha , são capazes de selecionar mecanismo de pagamento preferido?</p> <p>Existem queixas e mecanismo de reparação para questões de pagamento?</p> <p>Há beneficiários usando infraestrutura de pagamento? Estão a ter privacidade nas suas transações?</p>	<p>Os beneficiários não tiveram escolha. Eles foram pagos através de suas contas bancária existente.</p> <p>Se não têm contas bancarias, tinham que abrir uma conta na Caixa Econômica para acessar o benefício.</p> <p>O programa não tinha um mecanismo de gestão de risco.</p> <p>Não há informações sobre como o pagamento foi tratado pelo Banco</p>	<p>Não há escolha para os beneficiários. O mecanismo foi decidido pelas autoridades governamentais.</p> <p>O programa não tem um mecanismo de Gestão de Riscos , mas um ponto focal dos Correios é responsável por canalizar reclamações para as partes relevantes.</p> <p>Os pensionistas têm acesso à infraestrutura dos correios e têm privacidade limitada ao coletar seus pagamentos.</p>

# Avaliação de mecanismos de pagamentos na perspectiva dos beneficiários

Em termos globais, partindo da média das pontuações por critério os mecanismo melhores posicionados seriam por ordem de classificações:

- Contas de depósito de valor;
- Dinheiro móvel/Solução SIS;
- Cartões de débito e cartões inteligentes;
- Dinheiro móvel Solução BAI MAKEBA .

# Avaliação de mecanismos de de pagamentos na prespetiva dos beneficiários

Formas de pagamento de prestações sociais e das soluções alternativas	Critérios de avaliação												Avaliação
	segurança		Todos os custos associados		possibilidade de fraude,		necessidade de equipamentos pessoais como uma determinada gama de telemóvel,		Necessidade de deslocação das pessoas e seu custo respetivo		Meios de pagamento já praticados por outras instituições públicas		
	Na otica do Benef	Na otica da Ent. Gestora	Na otica do Benef	Na otica da Ent. Gestora	Na otica do Benef	Na otica da Ent. Gestora	Na otica do Benef	Na otica da Ent. Gestora	Na otica do Benef	Na otica da Ent. Gestora	Na otica do Benef	Na otica da Ent. Gestora	
Pagamentos em numerário, CCV	4	4	4	4	4	4			4	5	4	4	4.1
Pagamentos em numerário, Bancos	5	5	4	4	5	5			3	4	4	4	3.6
Cartões pré-pagos.	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4.4
Cartões de débito e cartões inteligentes	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4.6
Dinheiro móvel Slução BAI MAKEBA	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4.5
Dinheiro móvel/Solução o SISP	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4.7
Contas de depósito de valor	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4.7
	4.6	4.7	4.1	4.4	4.4	4.7	3.1	3.6	4.6	4.9	4.0	4.0	

# Os desafios e as Recomendações

- A pandemia de COVID-19 empurra os operadores a correrem em massa para o *online* e os consumidores a apostarem fortemente nas compras à distância,
- De acordo, com o *Global Findex database* o futuro será pautado pela continuidade das tendências que emergiram no ano passado, mas, tendo em conta a incerteza trazida pela pandemia, é expectável que estas evoluam no sentido da inovação e da digitalização no domínio dos pagamentos.
- O caminho a seguir e todas as tendências apontam pela bancarização e inclusão financeira, digitalização e prevenção de fraudes, com destaque para:
  - **Adoção de pagamentos online;**
  - **Prevenção de fraudes e a experiência do cliente;**
  - **Superaplicações e QR (resposta rápida) continuam em crescimento;**
  - **Autenticação forte entra em ação.**
- Nessa perspetiva e considerando a especialidade de Cabo Verde e dos seus beneficiários das prestações sociais, são recomendáveis medidas que promovam a bancarização e inclusão financeira, digitalização e prevenção de fraudes.
- A atual situação no país aconselha também um trabalho no sentido da introdução de sistemas de pagamento digital inovadores (ou seja, pagamentos móveis). A CVTelecom, a Unitel T+ e o SISP estão a trabalhar na conceção desses mecanismos de pagamento e o Banco Central vem desenvolvendo o quadro regulatória para sistemas eletrónicos de pagamento. Também a Unitel T+, bancos como BCN, BAI e Ecobank e os CECV estão a trabalhar na conceção de mecanismos de pagamento inovadores para clientes de baixa renda, como se pode verificar nas propostas e o protocolo assinado com CNPS.

# Os desafios e as Recomendações

- A análise dos mecanismos alternativos e outros para o pagamento de prestações sociais que podem ser disponibilizados permitiu identificar as principais modalidades possíveis de implementação no mercado:
  - **Pagamentos em numerário;**
  - **Cartões pré-pagos;**
  - **Cartões de débito ou cartões inteligentes totalmente funcionais;**
  - **Pagamentos com base em telemóveis (Dinheiro móvel);**
  - **Contas de depósito de valor.**
- Uma avaliação das vantagens e desvantagens das atuais formas de pagamento de prestações sociais e das soluções alternativas, na ótica dos beneficiários e na ótica da entidade gestora, pelos critérios de segurança, custos associados, possibilidade de fraude, necessidade de equipamentos pessoais, necessidade de deslocação das pessoas e seu custo respetivo, recomendam prioridades às modalidades seguintes:
  - a. Contas de depósito de valor;
  - b. Dinheiro móvel/Solução SISP;
  - c. Cartões de débito e cartões inteligentes;
  - d. Dinheiro móvel - Solução BAI MAKEBA.
- As Contas de depósito de valor, apesar de se posicionar na primeira linha e os bancos estarem em condições de a oferecer, não tem histórico no país e nem houve uma proposta no sentido.
- Pelo exposto o país deve alinhar-se no sentido do desenvolvimento de um mecanismo de pagamento que permita a escolha do beneficiários em que a opção de pagamento escolhida deve:
  - garantir acessibilidade para o agregado familiar (pontos de pagamento próximos e amigáveis às famílias, receber um tratamento decente,
  - ser robusto, ou seja, oferecer condições claras de pagamento (calendários e manuais de pagamento, sistemas de autenticação beneficiários, conciliação de pagamentos, monitoramento, mecanismos de comunicação e reclamações e reclamações, entre outros) e
  - facilitar a inclusão financeira dos beneficiários e contribuir para a harmonização dos sistemas de pagamento de proteção social de cobertura nacional.

**OBRIGADO!**