

FEVEREIRO

Newsletter

INCLUSÃO FINANCEIRA

PRINCIPAIS MEDIDAS
DE MITIGAÇÃO ADOPTADAS
AO NÍVEL DAS INSTITUIÇÕES
FINANCEIRAS EM RESPOSTA
À PANDEMIA DA COVID-19

ASSOCIAÇÃO
MOÇAMBICANA DE
BANCOS (AMB)

12

ADMINISTRADORA
DO PELOURO
DE OEP (BM)

19

12%

SUMÁRIO

SUMMARY

- 6** ESTRATÉGIA NACIONAL DE INCLUSÃO FINANCEIRA
- 15** ASSOCIAÇÃO MOÇAMBICANA DE BANCOS (AMB)
- 19** ADMINISTRADORA DO PELOURO DE OEP (BM)
- 27** AUTORIDADE REGULADORA DAS COMUNICAÇÕES (ARECOM)

FICHA TÉCNICA

CREDITS

Propriedade / Editing:

Gabinete de Inclusão Financeira
Financial Inclusion Office

Coordenação Editorial / Editorial Coordination

Gabinete de Comunicação e Imagem
Communication Office

Bento Baloi e Bordina Muala

Redação, colaboração / Writing, Collaboration:

*ISSM, MTC, BVM, BMM, MINEDHINDE
ARECOM, GIF e GCI*

Paginação e Design / Layout and Design:

Judas Lô

Fotografia / Photography:

Hugo Barrama

Revisão / Review:

Adelia Faife

Tradução / Translation:

Pedro Mondlane Junior

Endereço / Address:

Banco de Moçambique
Tel. (+258) 21 354600
www.bancomoc.mz

Tiragem / Circulation: 100 exemplares - copies



E DITORIAL

A Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF) 2016-2022 estabelece o quadro legal e conceptual, o plano de acção, a estrutura de coordenação e o mecanismo de monitoria e avaliação para a sua implementação. O seu grau de implementação é apresentado pelos membros dos Grupos de Trabalho do Comité Nacional de Inclusão Financeira (CNIF), designadamente: 1. Acesso e uso de serviços financeiros; 2. Fortalecimento de infra-estrutura financeira; e 3. Protecção do consumidor e educação financeira.

No âmbito da implementação da ENIF, foi aprovada a publicação da Newsletter de Inclusão Financeira pelos membros dos Grupos de Trabalho do CNIF, que irá ilustrar importantes eventos envolvendo o Banco de Moçambique (BM) e outras entidades que

The National Financial Inclusion Strategy (NFIS) 2016-2022 sets out the legal and conceptual framework, the action plan, the coordination structure and the monitoring and evaluation mechanism for its implementation. Its degree of implementation is presented by the members of the Working Groups of the National Committee for Financial Inclusion (CNIF) as follows: 1. Access and use of financial services; 2. Financial infrastructure strengthening; and 3. Consumer protection and financial education.

As part of the NFIS implementation, the members of the CNIF Working Groups approved the publication of the Financial Inclusion Newsletter, which will present important events involving the Banco de Moçambique (Bank of Mozambique, BM) and other

têm vindo a trabalhar na operacionalização da Estratégia supracitada.

É neste contexto que o BM, através do Gabinete de Inclusão Financeira, coordenou com os diferentes intervenientes a produção e publicação, em Junho de 2020, da primeira edição dessa Newsletter, em que foram divulgadas acções sobre inclusão financeira realizadas durante o ano 2019, a nível das instituições que de forma activa trabalharam para alavancar os níveis de inclusão financeira no país.

A segunda edição da Newsletter apresenta entrevistas e os principais acontecimentos conducentes à inclusão financeira realizados no contexto da pandemia da COVID-19 ao longo do primeiro semestre do ano 2020, visando a mitigação dos seus efeitos na inclusão financeira.

A informação para a presente edição foi recolhida junto das instituições envolvidas, nomeadamente o BM, a Associação Moçambicana de Bancos, a Autoridade Reguladora das Comunicações de Moçambique, a Vodafone-Mpesa, o Millennium BIM e a Associação Moçambicana das Seguradoras.

entities that have been working on implementing the aforementioned strategy.

It is in this context that, in June 2020, through the Financial Inclusion Office, the BM coordinated with the different stakeholders on the production and publication of the first edition of this Newsletter, which disclosed actions on financial inclusion carried out during the year 2019, at the level of institutions that actively worked to leverage the levels of financial inclusion in the country.

The second edition of the Newsletter features interviews and the main events leading to financial inclusion carried out in the context of the COVID-19 pandemic during the first half of this year, aimed at mitigating its effects on financial inclusion.

The information for this edition was collected from the institutions involved, namely the BM, the Associação Moçambicana de Bancos (Mozambican Association of Banks), the Mozambique Communications Regulatory Authority, Vodafone M-Pesa, Millennium BIM and the Associação Moçambicana das Seguradoras (Mozambican Association Of Insurers).

ESTRATÉGIA NACIONAL DE INCLUSÃO FINANCEIRA

National Financial Inclusion Strategy

A ENIF 2016-2020 foi aprovada pelo Governo de Moçambique no dia 28 de Março e lançada ao público no dia 6 de Julho de 2016.

The NFIS 2016 - 2022 was approved by the Mozambican Government on March 28 and released to the public on July 6, 2016.

Inclusão financeira

De acordo com a ENIF, a inclusão financeira (IF) refere-se ao processo de conhecimento, acesso e uso efectivo de produtos e serviços financeiros disponibilizados por instituições financeiras reguladas, para toda a população moçambicana, contribuindo para o aumento da sua qualidade de vida e bem-estar social.

Financial Inclusion

According to the NFIS, Financial Inclusion (FI) refers to the process of knowledge, access and effective use of financial products and services provided by regulated financial institutions, for the entire Mozambican population, contributing to the improvement of their quality of life and social well-being.

Condições necessárias para a inclusão financeira no país

A ENIF assume a existência, ao longo do horizonte temporal da sua implementação, das seguintes condições necessárias e básicas:

Necessary conditions for financial inclusion in the country

NFIS assumes the existence, over its time of implementation, of the following necessary and basic conditions:



Coordenação Institucional

Deve-se aprimorar a coordenação entre os diversos sectores de actividade económica e instituições do Governo.

Ambiente Jurídico-legal Adequado

É necessário manter a contínua adequação do ambiente regulatório para que este esteja em harmonia com o crescente desenvolvimento que se regista no sector financeiro nacional, com destaque para as inovações no sistema de pagamentos, devendo-se incluir, entre outras matérias, necessidade de regulamentar a interoperabilidade entre as diferentes plataformas de instituições financeiras e meios de pagamentos, bem assim a protecção do consumidor financeiro dos produtos e serviços inovadores.

Infra-estrutura Básica

Esta condição preconiza a necessidade de haver um acompanhamento no desenvolvimento de infra-estruturas básicas, como rede de estradas, telecomunicações e electrificação de qualidade, que são necessárias para o estabelecimento e funcionamento de representações de instituições financeiras em determinadas unidades administrativas.

Ambiente Macroeconómico Favorável

A melhoria dos níveis de inclusão financeira está dependente igualmente das condições macroeconómicas prevalentes no país.

Compromisso do Sector Financeiro

O sucesso da implementação da ENIF e a consequente melhoria dos níveis de inclusão financeira no país dependem fortemente do compromisso firme dos actores do sector financeiro com os objectivos e acções nela apresentados, bem como com os objectivos mais gerais, como sejam os das políticas monetária e fiscal definidos pelo Governo.

Institutional Coordination

Coordination between the various sectors of economic activity and government institutions should be improved.

Adequate legal environment

It is necessary to maintain the on-going suitability of the regulatory environment, so it can be aligned with the steady growth of the national financial sector, especially regarding innovations in the payment system, which shall include, among other things, the need to regulate the interoperability among different platforms of financial institutions and payment methods, as well as consumer protection for cutting-edge financial products and services.

Basic infrastructure

This condition calls for the need to monitor the development of basic infrastructure, such as road network, telecommunications and quality electrification, which are necessary for the establishment and operation of representations of financial institutions in certain administrative units.

Favorable Macroeconomic Environment

The improvement of financial inclusion levels is also dependent on the prevailing macroeconomic conditions in the country.

Financial Sector Commitment

The success of the NFIS implementation and the consequent improvement of the financial inclusion levels in the country strongly depends on the firm commitment of the financial sector players to its objectives and actions, as well as to the more general objectives, such as those of the monetary and fiscal policies defined by the Government.

Monitoring and evaluation of the National Financial Inclusion Strategy (NFIS)

Monitoria e avaliação da ENIF

A monitoria e avaliação da ENIF visam possibilitar o acompanhamento do progresso da implementação do plano de acções e medir o impacto directo ou indirecto das respectivas acções, por meio de indicadores de inclusão financeira.

The NFIS monitoring and evaluation aims to enable following the implementation progress of the action plan and measuring the direct or indirect impact of the respective actions, through financial inclusion indicators.

METAS GLOBAIS DA ESTRATÉGIA NACIONAL DE INCLUSÃO FINANCEIRA

Global Goals of the National Financial Inclusion Strategy

Até 2018
Until 2018

- 40% da população adulta com acesso físico ou electrónico a serviços financeiros prestados por uma instituição financeira formal;
- 75% dos distritos com pelo menos um ponto de acesso aos serviços financeiros formais;
- 55% da população com um ponto de acesso aos serviços financeiros a menos de 5 km do local de residência ou trabalho a ser medido com recurso à plataforma SIG (Sistema de Informação Geográfica).

- 40% of the adult population have physical or electronic access to financial services provided by a formal financial institution;
- 75% of districts have at least one access point to formal financial services;
- 55% of the population have an access point to financial services less than 5 km from their place of residence or work, to be measured using the GIS platform (Geographic Information System).

Até 2022
Until 2022

- 60% da população adulta com acesso físico ou electrónico a serviços financeiros prestados por uma instituição financeira formal;
- 100% dos distritos com pelo menos um ponto de acesso aos serviços financeiros formais;
- 75% da população com um ponto de acesso aos serviços financeiros a menos de 5 km do local de residência ou trabalho (GIS).

- 60% of the adult population have physical or electronic access to financial services provided by a financial institution;
- 100% of the districts have at least one access point to formal financial services;
- 75% of the population have an access point to financial services less than 5km from their residence or workplace (GIS).

ACÇÕES DO M-PESA

Actions of M-Pesa

Com a eclosão do novo coronavírus e em cumprimento das medidas de prevenção e mitigação da pandemia, o M-Pesa tornou-se mais preponderante e uma alternativa segura para milhões de moçambicanos continuarem a realizar operações financeiras respeitando as medidas de distanciamento social.

Neste contexto e para garantir a segurança dos seus mais de 30 mil agentes (base do negócio), bem como dos seus clientes e da população em geral, o M-Pesa distribuiu cerca de 30 mil estações de lavagem de mãos, num investimento de cerca de 17 milhões de meticaís.

With the new coronavirus outbreak and in compliance with the measures to prevent and mitigate the pandemic, M-Pesa has become more prevalent and a safe alternative for millions of Mozambicans to continue carrying out financial operations, while observing social distancing measures.

In this context, to ensure the safety of its more than 30 thousand agents (cornerstone of the business), as well as its customers and the general population, M-Pesa distributed about 30 thousand hand washing stations, an investment of about 17 million meticaís.

Sr. Gulamo Nabi, Director-Geral da Vodafone M-Pesa, na distribuição de estações de lavagem de mãos.

Managing Director of Vodafone M-Pesa, at the distribution of hand washing stations.



Segundo o Director-Geral da Vodafone M-Pesa, SA, a medida surge da preocupação com a saúde dos agentes, clientes, assim como de todos os utentes dos mercados em que o agente M-Pesa opera. O dirigente da instituição referiu que, para a instituição, “disponibilizar 30 mil estações de lavagem de mãos à escala nacional é um contributo muito grande para a implementação da directiva de higiene das mãos, que ajuda na prevenção da propagação da COVID-19.



O M-Pesa, presente em Moçambique desde 2013, é o maior serviço financeiro móvel em Moçambique, com cerca de 4,6 milhões de clientes activos, que permite realizar operações de transferência, levantamento de dinheiro e pagamento de serviços através de um celular.

Mais do que disponibilizar serviços financeiros, o M-Pesa, em parceria com a Corporação Financeira Internacional, realizou acções de responsabilidade social, contribuindo para a melhoria da vida dos moçambicanos. Com esta parceria foram capacitados mais de 300 líderes de opinião, os quais, junto das comunidades, realizaram mais de 100 fóruns-mulher focados na inclusão financeira do género.

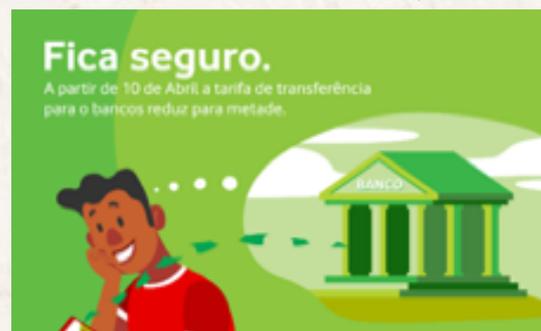
According to the Managing Director of Vodafone M-Pesa, SA, the measure arises from the concern for the health of agents, customers, as well as all users of the markets in which the M-Pesa agent operates. The head of the institution said that, for the institution, “making 30 thousand hand washing stations available nationwide” is a very big contribution to the implementation of the hand hygiene directive, which helps in preventing COVID-19 spread.

M-Pesa, present in Mozambique since 2013, is the largest mobile financial service in Mozambique, with about 4.6 million active customers, which allows carrying out transfer operations, money withdrawal and paying for services through a mobile phone.

More than providing financial services, M-Pesa, in partnership with the International Financial Corporation, has carried out social responsibility actions, contributing to the improvement of the lives of Mozambicans. With this partnership, more than 300 opinion leaders were trained, who, with the communities, held more than 100 women’s forums focused on gender financial inclusion.

Vodafone M-Pesa, in compliance with the mitigation measures for the financial system in the country, issued by the central bank, took the following recommended measures:

- Fee-free transfers up to 1000 MT per day within the network; and
- Transfers to banks at half the price.





A Vodafone M-Pesa, em cumprimento das medidas de mitigação para o sistema financeiro no país, emanadas pelo banco central, tomou as seguintes medidas recomendadas:

- Transferências sem taxas até 1000 MT por dia dentro da rede; e
- Transferências para bancos à metade do preço.



Adicionalmente, foram levadas a cabo acções de capacitação sobre temas ligados à educação e gestão financeiras, habilidade e investimento no negócio, gestão de stock, agenciamento financeiro e habilidades de vida, como sensibilização de género, comunicação, negociação, autoconhecimento, entre outras.

Furthermore, training actions were carried out on topics related to financial education and management, business skills and investing, stock management, financial agency and life skills, such as gender awareness, communication, negotiation, self-knowledge, among others.



Teotónio Comiche Presidente da AMB/Chairman of AMB

Teotónio Comiche

FALA DOS DESAFIOS DA BANCA FACE A COVID-19

*Speaks on Banking
challenges*

in light of COVID-19

- a. Senhor Presidente, Dr. Teotónio Comiche, poderia em poucas palavras elucidar-nos sobre o papel da Associação Moçambicana de Bancos no sistema financeiro moçambicano?

R: O papel da Associação Moçambicana de Bancos (AMB) assenta no seu objectivo geral, é uma entidade sem fins lucrativos, que representa interesses dos bancos associados, sendo a filiação voluntária. Tem como objectivo promover todos os actos que possam contribuir para o progresso técnico, económico e social da actividade própria dos associados, bem como para a defesa dos interesses destes perante quaisquer entidades públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras. Os principais temas da AMB são legislação e formação bancária.

- a. Mr. Chairman, Teotónio Comiche, could you briefly enlighten us on the role of the Mozambican Association of Banks in the Mozambican financial system?

A: The role of the Mozambican Association of Banks (AMB) is based on its general objective; it is a non-profit entity, representing the interests of the associated banks, with membership being voluntary. It aims to promote all acts that may contribute to the technical, economic and social progress of the members' own activities, as well as to the defense of their interests before any public or private, national or foreign entities. The main themes of the AMB are legislation and banking training.

b. A economia moçambicana e a mundial está a ser afectada pela COVID-19 neste momento. Que medidas de mitigação foram ou estão sendo tomadas a nível da AMB e dos seus membros?

R: A AMB, através dos seus membros, tem vindo a contribuir para o alívio dos impactos da pandemia quer para as grandes, quer para médias e pequenas empresas e para as famílias. Implementou várias soluções ajustadas a cada segmento e cliente específico, como sejam a concessão de moratórias e reestruturação de empréstimos. Estas permitiram aliviar a tesouraria das empresas, o que possibilitou que as mesmas continuassem a operar e a pagar as despesas correntes, tais como salários, reduzindo o impacto económico e social da pandemia.

c. O Governo tomou medidas, através do Decreto n.º 11/2020, de 30 de Março, com vista a mitigar os efeitos da COVID-19. Qual é o seu sentimento sobre os membros da AMB no que tange ao cumprimento das medidas constantes deste Decreto?

R: O Decreto influenciou uma nova filosofia de organização e de trabalho, ao levar os bancos a adoptar, de imediato, diversas medidas específicas a nível de gestão de recursos humanos, criando condições para o trabalho a partir de locais alternativos com recurso às tecnologias de informação, para as funções cuja natureza o permitisse, reduzindo assim a presença física nos locais de trabalho através da divisão e rotação de equipas, assegurando dessa forma o distanciamento social estabelecido pelas autoridades de saúde.

d. O Banco de Moçambique, na qualidade de regulador do sistema financeiro nacional, tomou medidas de mitigação a serem adoptadas por todas as instituições financeiras no país. Qual é a avaliação que faz deste processo?

R: As medidas tomadas pelo Banco de Moçambique forneceram mais detalhes e permitiram um adequado alinhamento das acções em todo o sistema bancário, para o benefício tanto do próprio sistema como dos seus utentes e do público em

b. The Mozambican and world economies are currently being affected by COVID-19. What mitigation measures have been or are being taken at the level of the AMB and its members?

A: The AMB, through its members, has been contributing to the relief of the pandemic impacts both for large, medium and small businesses and for families. Implemented several solutions tailored to each segment and specific client, such as the granting of moratoria and loan restructuring. These have made it possible to reduce the treasury of companies, which has enabled them to continue to operate and to pay current expenses, such as wages, reducing the economic and social impact of the pandemic.

c. The Government took measures, through Decree No. 11/2020 of March 30, in order to mitigate the effects of COVID-19. How do you feel about the AMB's members compliance with the measures contained in this Decree?

A: The Decree influenced a new philosophy of organization and work, by leading banks to immediately adopt several specific measures at the level of human resources management, creating conditions for work from alternative places using information technologies, for the functions whose nature allowed it, thus reducing the physical presence in the workplace through the division and rotation of teams, thus ensuring the social distancing established by the health authorities.

d. The Banco de Moçambique, as the regulator of the national financial system, has taken mitigation measures to be adopted by all financial institutions in the country. What is your assessment of this process?

A: The measures taken by the Banco de Moçambique provided more details and allowed for an appropriate alignment of actions throughout the banking system, for the benefit of both the system itself and its users, as well as the general public, ensuring a balance between the continuity of service provision and the necessary safety and health preservation of all parties involved.

geral, assegurando um equilíbrio entre a continuidade da oferta de serviços e a necessária segurança e preservação da saúde de todas as partes envolvidas.

e. Quais os mecanismos que estão a ser usados pela instituição que dirige para acautelar o cumprimento das medidas tomadas por todos os membros?

R: Os serviços financeiros foram classificados como essenciais para o funcionamento da economia. É do interesse da AMB e de todos os seus associados assegurar a continuidade dos serviços, o que passa pela implementação rigorosa das medidas de mitigação impostas pelo Governo e pelo Banco de Moçambique. A AMB joga um papel fundamental na coordenação das várias iniciativas, na avaliação dos impactos das diferentes medidas, proporcionando aos seus membros uma plataforma de partilha de ideias e experiências, e servindo como canal para o diálogo e colaboração com várias outras entidades públicas e privadas sobre matérias relevantes acerca da COVID-19.

f. Qual é a sua opinião sobre as medidas tomadas pelo Banco de Moçambique com vista a mitigar os efeitos da pandemia e evitar a exclusão financeira no país?

R: O Banco de Moçambique tomou desde o início medidas de política e outras que permitiram reduzir os custos para os bancos, tais como a redução do coeficiente de reservas obrigatórias e o levantamento da obrigatoriedade de constituição de provisões. Estas medidas permitiram que os bancos dispusessem de melhores níveis de liquidez e pudessem tomar iniciativas para aliviar a pressão sobre a tesouraria e condição financeira dos seus clientes, em geral. A redução dos custos nas operações bancárias realizadas através dos canais digitais, nas operações entre os bancos e as carteiras móveis, nas operações dentro das próprias carteiras móveis, o aumento de limites das transacções e saldos nas carteiras móveis permitiram reduzir o uso de notas e moedas na realização de transacções, proporcionando maior segurança do que o uso do numerário. Permitiram, igualmente, a conti-

e. What mechanisms is your institution using to ensure that all members comply with the measures taken?

A: Financial services have been classified as essential to the functioning of the economy. It is in the interest of the AMB and all its members to ensure the continuity of services, which involves the rigorous implementation of the mitigation measures imposed by the Government and the Banco de Moçambique. The AMB plays a key role in coordinating the various initiatives, assessing the impacts of the different measures, providing its members with a platform for sharing ideas and experiences, and serving as a channel for dialogues and collaboration with various other public and private entities on relevant issues about COVID-19.

f. What is your opinion on the measures taken by the Banco de Moçambique to mitigate the effects of the pandemic and prevent financial exclusion in the country?

A: From the outset, the Banco de Moçambique has taken policy and other measures that allowed for reducing costs for banks, such as reducing the reserve requirements ratio and lifting the provision constitution obligation. These measures allowed banks to have better liquidity levels and take initiatives to relieve pressure on the Treasury and financial condition of their clients in general. The reduction of costs in banking operations through digital channels, in transactions between banks and mobile wallets, in transactions within mobile wallets themselves, the increase in transaction limits and balances in mobile wallets have made it possible to reduce the use of banknotes and coins in carrying out transactions, providing greater security than that of using cash. They also allowed for the continuity and more widespread uptake of the use of electronic channels at all levels. Despite the fact that the increasing trend in the use of these means is due to a pandemic situation, we have to recognize that the gains already made in terms of financial inclusion and simplification of processes will prevail even in the post-COVID-19 environment.

g. Can you suggest other measures that could allow for greater financial inclusion at this time, in which the world is plagued by COVID-19?

nuidade e a assimilação mais generalizada do uso de canais electrónicos a todos os níveis. Não obstante o facto de a tendência crescente do uso destes meios ser decorrente de uma situação de pandemia, temos que reconhecer que os ganhos já conquistados do ponto de vista de inclusão financeira e da simplificação dos processos prevalecerão mesmo no ambiente pós-COVID-19.

g. *Pode fazer referência a outras medidas que poderiam permitir maior inclusão financeira neste momento em que o mundo é assolado pela COVID-19?*

R: Os requisitos de identificação de clientes têm sido vistos como constrangimento. É necessário repensar em requisitos simplificados com utilização de documentos que contenham identificação mínima, que ajuda na melhor identificação dos indivíduos.

No meu ponto de vista, aproveitando este momento de estagnação da economia, poderiam ser revisitadas as repartições públicas que emitem documentos de identificação e recomendar-se o uso duma única matriz de recolha de dados. Enquanto isso, aos bancos poderia ser permitido parametrizar um produto com identificação simplificada e com regras de materialidade, acima da qual o cliente deverá apresentar identificação padronizada.

h. *Quais os desafios que a instituição que dirige encontra para a implementação de acções que possam permitir maior inclusão financeira neste momento da pandemia?*

R: A nossa maior referência da inclusão financeira é para zonas rurais, com baixo aglomerados humanos. Está em curso a revisão do Regulamento de Agentes Bancários, acreditamos que vai dar uma grande contribuição para a expansão dos serviços bancários, pois os requisitos de instalação de um banco nem sempre se acham conformes, refiro-me aos benefícios de economia de escala relacionados com infra-estruturas públicas e de recolha de valores.

Os agentes bancários devem promover o uso dos meios electrónicos na realização de transacções.

A: Customer identification requirements have been identified as a constraint. It is necessary to rethink simplified requirements with the use of documents containing minimal identification, which helps to identify individuals better.

In my view, taking advantage of this moment of stagnation in the economy, the public departments that issue identification documents could be revisited and the use of a single data collection matrix recommended. Meanwhile, banks could be allowed to parameterize a product with simplified identification and materiality rules, for which the customer must present standardized identification.

h. *What are the challenges that the institution you lead faces in implementing actions that could allow greater financial inclusion at this time of the pandemic?*

A: Our biggest reference of financial inclusion is for rural areas, with low human agglomerations. The revision of the Regulation of Banking Agents is underway; we believe that it will make a great contribution to the expansion of banking services, because the requirements of setting up a bank are not always suitable. I refer to the benefits of economy of scale related to public infrastructure and collection of values.

Banking agents shall promote the use of electronic means in the conduct of transactions. The authority of the state must be felt in areas of commercial influence to protect and / or deter ill-intentioned people who may disturb their activity.

i. *What have been the frequent complaints (challenges) of the members of your institution in this time of COVID-19 for the implementation of actions that can ensure greater financial inclusion at country level?*

A: from the AMB's point of view, we would not call them complaints, but rather suggestions that our members have shared, aiming to contribute to greater financial inclusion, such as:

- (i) Simplified identification for low-income customers, by fixing materiality.*
- (ii) Creation of financing lines with state-subsidized rates that make bank financing*

A autoridade do Estado deve ser sentida em zonas de influência comercial para proteger e/ou dissuadir os mal-intencionados que possam perturbar a actividade daqueles.

i. Quais têm sido as frequentes reclamações (desafios) dos membros da instituição que dirige neste tempo de COVID-19 para a implementação de acções que possam assegurar maior inclusão financeira a nível do país?

R: Do ponto de vista da AMB, não chamaríamos de reclamações, mas sim sugestões que os nossos associados têm partilhado, tendo como objectivo contribuir para uma maior inclusão financeira, tais como:

- (i) Identificação simplificada para clientes de baixo rendimento, por fixação de materialidade.
- (ii) Criação de linhas de financiamento com taxas bonificadas pelo Estado que tornem o financiamento bancário mais acessível aos cidadãos de baixa renda; por exemplo, isenção de algumas obrigações fiscais.
- (iii) Isenção de impostos sobre rendimentos de capital para clientes de baixa renda.
- (iv) Maior adesão ao uso de meios de pagamento digitais nas instituições públicas.

j. Por fim, como avalia o acesso e uso dos produtos e serviços financeiros pela população neste período de COVID-19?

R: Regista-se um aumento quantitativo de procura de produtos, mas sem aumento de volume. Assinala-se um aumento de utilização de meios de pagamentos electrónicos induzido pela palavra de ordem de “ficar em casa”, o que é positivo, pois aos poucos vai-se perdendo a tradição de ir ao banco e tratar assuntos presencialmente.

A regulamentação da “Lei das Transacções Electrónicas” (em processo de elaboração) e a literacia financeira sobre os meios de pagamento poderão favorecer uma maior adesão aos produtos e serviços, pois haverá uma indicação clara para imputação de responsabilidade na utilização indevida/dolosa dos meios de pagamento e o esclarecimento de débitos indevidos, que desestimulam a utilização dos canais remotos.

more accessible to low-income citizens; for example, exemption from some tax obligations.

- (iii) Exemption from capital income taxes for low-income customers.
- (iv) Greater adherence to the use of digital means of payment in public institutions.

j. Finally, how do you evaluate the access and use of financial products and services by the population in this COVID-19 period?

A: There is a quantitative increase in demand for products, but no increase in volume. There is an increase in the use of electronic means of payment induced by the “stay at home” watchword, which is positive, since the tradition of going to the bank and dealing with matters in person is being gradually lost.

The regulation of the “Electronic Transactions Law” (currently being drawn up) and financial literacy on means of payment may favor greater adherence to products and services, as there will be a clear indication for attribution of responsibility for the misuse/willful use of means of payment and the clarification of undue debts, which discourage the use of remote channels.



SÉTIMO ENCONTRO DOS GRUPOS DE TRABALHO DO COMITÉ NACIONAL DE INCLUSÃO FINANCEIRA (CNIF)

Seventh Meeting of the Working Groups of the National Committee for Financial Inclusion (CNIF)

O Banco de Moçambique realizou, em condições adversas impostas pela eclosão da Pandemia da COVID-19, entre os dias 10 e 11 de Junho de 2020, o Sétimo Encontro dos Grupos de Trabalho do Comité Nacional de Inclusão Financeira, através da plataforma “Virtual Teams”.

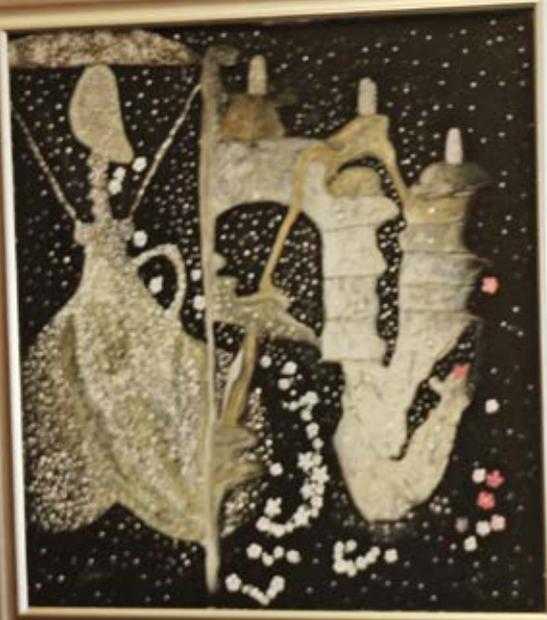
O Sétimo Encontro dos Grupos de Trabalho do Comité Nacional de Inclusão Financeira teve como temas de debate os seguintes:

The Banco de Moçambique held, under the adverse conditions imposed by the COVID-19 pandemic outbreak, between 10 and 11 June 2020, the Seventh Meeting of the Working Groups of the National Committee for Financial Inclusion, through the “Virtual Teams” platform.

The Seventh Meeting of the Working Groups of the National Committee for Financial Inclusion had the following topics for discussion:

Sétimo Encontro dos Grupos de Trabalho do CNIF
Seventh Meeting of the CNIF Working Groups

Encontro Meeting	Tema Theme	Conclusão/Deliberação Conclusion/Decision
	<ul style="list-style-type: none"> Plano de Trabalho dos Subgrupos criados nos termos das recomendações do Relatório de Avaliação de Médio Prazo da ENIF 	<ul style="list-style-type: none"> Aprovado o plano de trabalho dos subgrupos
	<ul style="list-style-type: none"> Work Plan of the Subgroups set up in accordance with the recommendations of the NFIS Medium-Term Assessment Report. 	<ul style="list-style-type: none"> Work plan of the subgroups approved.
	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma electrónica para disponibilização de informações sobre leilões, preços e quantidades de produtos existentes no mercado nacional 	<ul style="list-style-type: none"> A Bolsa de Mercadorias de Moçambique informou sobre os trabalhos em curso com vista ao lançamento da plataforma electrónica, que só poderá ter lugar em 2021, no início da campanha agrícola.
	<ul style="list-style-type: none"> Electronic platform for the provision of information on auctions, prices and quantities of products on the national market 	<ul style="list-style-type: none"> The Mozambique Commodity Exchange reported on the ongoing work with a view to the launch of the electronic platform, which can only take place in 2021, at the beginning of the agricultural campaign.
	<ul style="list-style-type: none"> Ponto de situação da implementação das acções da ENIF (2016-2022). 	<ul style="list-style-type: none"> O INDE informou sobre o lançamento dos livros do aluno e do professor da 4.ª classe no ano lectivo 2020, que incluem uma abordagem explícita de conteúdos de educação financeira.
	<ul style="list-style-type: none"> Implementation status of NFIS actions (2016-2022). 	<ul style="list-style-type: none"> INDE reported on the release of 4th grade student and teacher books in the academic year 2020, which include an explicit approach to financial education content.
	<ul style="list-style-type: none"> Apresentação da primeira edição da Newsletter de Inclusão Financeira 	<ul style="list-style-type: none"> Aprovada a primeira edição da Newsletter de Inclusão financeira pelos membros dos grupos de trabalho do CNIF
	<ul style="list-style-type: none"> Presentation of the first edition of the Financial Inclusion Newsletter 	<ul style="list-style-type: none"> The first edition of the Financial Inclusion Newsletter approved by members of the CNIF Working Groups.



Silvina de Abreu

diz que o BM continua atento à evolução da economia face a COVID-19

says BM is following economic developments closely in the time of COVID-19

1. Senhora Administradora, pode, em poucas palavras, falar sobre o papel e missão do Banco de Moçambique (BM) para a economia nacional?

R: A missão do BM é essencialmente preservar o valor da moeda nacional e promover um sector financeiro nacional sólido e inclusivo. Para o efeito, o BM faz a gestão da política monetária, usando os instrumentos ao seu dispor, entre os quais a taxa de juro, que exerce um impacto sobre a liquidez na economia, de forma a manter a inflação em níveis baixos e estáveis, assegurando, deste modo, o poder de compra dos agentes económicos.

O BM exerce ainda a função de supervisor das instituições financeiras, competindo-lhe emitir directrizes com vista a manter a solidez e estabilidade dessas instituições, de modo a permitir que a sociedade possa continuar a beneficiar, com confiança, dos serviços disponibilizados.

2. Actualmente, a economia mundial, no geral, e a moçambicana, em particular, estão a ser

1. Ms. General Manager, can you, in a few words, talk about the role and mission of the Banco de Moçambique (BM) for the national economy?

A: The BM's mission is essentially to preserve the value of the national currency and promote a strong and inclusive national financial sector. To this end, the BM manages monetary policy using the instruments at its disposal, including the interest rate, which has an impact on liquidity in the economy, in order to keep inflation at low and stable levels, thereby ensuring the purchasing power of economic operators.

The BM also acts as a supervisor of financial institutions and is responsible for issuing guidelines to maintain the soundness and stability of these institutions, so that the company can continue to benefit with confidence from the services provided.

2. Currently, the world economy in general and the Mozambican economy in particular are being affected by COVID-19. As a central bank, what measures have been taken to miti-

afectadas pela COVID-19. Na qualidade de banco central, quais foram as medidas tomadas para atenuar os impactos económicos adversos desta pandemia sobre a economia moçambicana?

R: Ciente de que a crise sanitária agravaria os efeitos negativos de diversos choques exógenos que a economia moçambicana vem sofrendo nos últimos anos, o BM introduziu medidas que visavam, por um lado, aliviar o impacto financeiro resultante das restrições na actividade económica associadas à pandemia da COVID-19, e, por outro, promover a utilização de meios de pagamento digitais pelo consumidor financeiro, reduzindo, o máximo possível, o contacto entre as pessoas.

Para o efeito, o BM decidiu tomar medidas em quatro vertentes, nomeadamente:

a) âmbito monetário

- reduzir o coeficiente de reservas obrigatórias em moeda nacional e moeda estrangeira; e
- reduzir a taxa de juro de referência de política monetária (MIMO).

b) âmbito prudencial

- relaxar os requisitos prudenciais impostos na reestruturação de créditos dos clientes dos bancos.

c) âmbito cambial

- introduzir uma linha de crédito em moeda estrangeira para os bancos, no montante de USD 500 milhões, por um período de 9 meses.

d) âmbito do sistema de pagamentos

- suspender o pagamento de comissões nas transacções usando meios digitais disponibilizados pelos bancos, até 5 mil meticais/dia, e pelas instituições de moeda electrónica (IME) até mil meticais/dia;
- reduzir, para metade, as comissões e encargos aplicados nas transferências de contas bancárias para contas nas IME; e

gate the adverse economic impacts of this pandemic on the Mozambican economy?

A: In light of the BM's knowledge that this health crisis would aggravate the negative effects of the various exogenous shocks that the Mozambican economy has been suffering in recent years, it introduced measures aimed at, on one hand, alleviating the financial impact resulting from the restrictions on the economic activity linked to the COVID-19 pandemic and, on the other hand, promoting the use of digital payment means by the financial consumer, thus reducing the contact between persons as much as possible.

To this end, the BM decided to take measures in four areas, namely:

a) monetary scope

- *reducing the ratio of reserve requirements in national and foreign currency; and*
- *reducing the monetary policy reference interest rate (MIMO).*

b) prudential scope

- *relaxing the prudential requirements imposed on credit restructuring of bank customers.*

c) foreign exchange scope

- *introducing a line of credit in foreign currency to banks in the amount of USD 500 million for a period of 9 months.*

d) Payment system scope

- *suspending the payment of commissions on transactions using digital means made available by banks, up to 5 thousand meticais/day, and by electronic money institutions (EMI) up to one thousand meticais/day;*
- *reducing the fees and charges applied on transfers from bank accounts to accounts at EMI by half; and*

- aumentar, para o dobro do limite, os valores estabelecidos para fazer transacções nas plataformas das IME.
3. Quais foram os mecanismos adoptados pelo BM para assegurar o cumprimento dessas medidas pelas instituições financeiras?
- R: O BM instruiu todas as instituições financeiras sob sua supervisão para enviarem o detalhe do impacto das medidas tomadas no âmbito da pandemia, juntamente com os reportes prudenciais regulares. Adicionalmente, o BM tem solicitado, de modo ad hoc, informações que julga relevantes para o acompanhamento do impacto da pandemia no balanço das instituições que supervisiona.
4. Volvidos 4 meses, como avalia o nível de cumprimento das medidas tomadas pelo BM por parte das instituições financeiras?
- R: Apesar de ser prematuro fazer uma avaliação global e profunda, podemos considerar que o nível é satisfatório, tendo em conta que os resultados esperados do ponto de vista de condução da política monetária e de incentivo ao uso dos meios digitais para transacções financeiras foram alcançados.

De forma ilustrativa, pode-se referir que a redução do coeficiente de reservas obrigatórias causou a libertação de cerca de 6 mil milhões de meticais e que a queda da taxa de juro de referência do BM em 250 ponto base (pb) levou à redução da prime rate em 210 pb até Junho de 2020. Ademais, as estatísticas mostram que houve uma maior preferência pelo uso dos meios digitais, contribuindo para a redução das operações junto dos balcões dos bancos.

5. Tendo em conta que a actual situação imposta pela COVID-19 ainda está longe de ser ultrapassada, estará o BM a planear medidas adicionais para mitigar os efeitos da pandemia?
- R: Certamente que o BM continuará atento à evolução da economia, face ao estágio evolutivo da pandemia, e em cada momento irá avaliar as medidas mais adequadas a adoptar, de for-

- increasing the values set for making transactions on EMI platforms to double the limit.

3. *What mechanisms have been adopted by the BM to ensure compliance with these measures by financial institutions?*

A: The BM instructed all financial institutions under its oversight to submit the details of the impact of the measures taken in light of the pandemic, along with the regular prudential reports. Moreover, the BM has requested, in an ad hoc manner, information that it considers relevant for monitoring the impact of the pandemic on the balance sheet of the institutions it oversees.

4. *After 4 months, how do you assess the level of compliance with the measures taken by the BM by the financial institutions?*

A: Although it is premature to make a comprehensive and in-depth assessment, we can consider that the level is satisfactory, given that the expected results from the point of view of conducting monetary policy and encouraging the use of digital means for financial transactions have been achieved.

Illustratively, it can be said that the reduction in the reserve requirement ratio caused the release of around 6 billion meticais and that the fall in the reference interest rate of the BM by 250 basis points (bp) led to the reduction of the prime rate by 210 bp by June 2020. Furthermore, statistics show that there was a greater preference for the use of digital means, contributing to the reduction of operations at bank counters.

5. *Given that the current situation imposed by COVID-19 is still far from being overcome, is the BM planning additional measures to mitigate the effects of the pandemic?*

A: The BM will certainly continue to be attentive to the evolution of the economy, given the evolutionary stage of the pandemic, and at every moment will evaluate the most appropriate measures to be adopted, in order to ensure the fulfillment of its mission.

ma a garantir o cumprimento da sua missão.

6. Na qualidade de regulador, qual é a opinião do BM em relação às oportunidades e desafios que a pandemia apresenta para os serviços financeiros digitais? Poderá a actual situação contribuir para alavancar os níveis de inclusão financeira?

6. *As a regulator, what is the BM's view on the opportunities and challenges that the pandemic presents for digital financial services? Can the current situation contribute to leveraging levels of financial inclusion?*

A: After 3 months of implementation of the measures in light of COVID-19, the BM made a



R: Após 3 meses de implementação das medidas aplicadas no âmbito da COVID-19, o BM fez uma avaliação preliminar sobre o seu impacto e concluiu que:

- Para as IME: houve redução de depósitos e levantamentos; aumento das transferências P2P e de compra de produtos e serviços através de moeda electrónica.
- Para os bancos: ocorreu um abrandamento das transacções nos diferentes canais,

preliminary assessment of their impact and concluded that:

- For the EMI: There was a reduction in deposits and withdrawals; an increase in P2P transfers and the purchase of products and services through electronic money.
- For banks: there was a slowdown in transactions on the different channels, namely POS, counter and ATM (except deposits) and there was an increase in transactions

nomeadamente POS, balcão e ATM (excepto depósitos) e houve um aumento de transacções via internet banking e mobile banking para o pagamento de serviços.

Podemos, por isso, afirmar que os resultados foram positivos e encorajadores porque propiciaram um maior uso dos meios electrónicos de pagamento, o que constituía o objectivo principal das medidas, face ao agravamento da pandemia e a necessidade de contribuir para o distanciamento social. É nossa convicção que a promoção do uso de canais digitais e da tecnologia móvel constitui um meio que se mostra preponderante para aumentar a inclusão financeira, em particular para a população sem acesso aos serviços bancários. No mercado moçambicano tem ocorrido, em geral, uma grande adesão do público às transacções através de carteiras móveis, com maior impacto para as transferências P2P.

7. Quais os desafios que o BM encontra na implementação de acções que possam permitir maior inclusão financeira neste momento da pandemia?

R: No contexto da promoção da utilização de canais digitais, a tecnologia móvel é um canal que se mostra viável para aumentar a inclusão financeira, em particular para a população sem acesso aos serviços bancários. Nesse âmbito, constituem desafios da instituição:

- Alargar a cobertura das redes de telefonia móvel nos distritos e localidades, com vista a incrementar a implementação de serviços de banca móvel no país;
- Aumentar os pontos de acesso aos serviços financeiros nas províncias, com maior destaque para as zonas Centro e Norte do país, uma vez que há uma maior concentração de serviços financeiros móveis na zona Sul, com 56,4% do total de agentes existentes no país, seguida da zona Centro, com 26,5%, e por fim a zona Norte, com 17,2 %;
- Promover a introdução de novos instru-

via internet banking and mobile banking for payment of services.

We can therefore say that the results were positive and encouraging because they led to greater use of electronic means of payment, which was the main objective of the measures, given the worsening of the pandemic and the need to contribute to social distancing. It is our conviction that the promotion of the use of digital channels and mobile technology is a key means of increasing financial inclusion, particularly for the population without access to banking services. In the Mozambican market there has been, in general, a large public adherence to transactions through mobile wallets, with greater impact on P2P transfers.

7. What are the challenges the BM faces in implementing actions that could allow greater financial inclusion at this time of the pandemic?

A: In the context of promoting the use of digital channels, mobile technology is a viable channel to increase financial inclusion, in particular for the population without access to banking services. In this context, the challenges of the institution are as follows:

- *Expanding the coverage of mobile phone networks in districts and localities, with a view to increasing the implementation of mobile banking services in the country;*
- *Increasing the access points to financial services in the provinces, with greater emphasis on the Center and North of the country, since there is a greater concentration of mobile financial services in the South, with 56.4% of the total existing agents in the country, followed by the Center with 26.5%, and finally the North, with 17.2 %;*
- *Promoting the introduction of new digital payment instruments and channels for both existing market operators and future operators;*
- *Expanding financial education programs to promote the use of digital financial services; and*
- *Continuing actions aimed at establishing universal interoperability of digital financial servi-*

mentos e canais de pagamento digitais quer para os operadores existentes no mercado, quer para os futuros operadores;

- Expandir os programas de educação financeira para promover o uso de serviços financeiros digitais; e
 - Dar continuidade às acções visando estabelecer a interoperabilidade universal dos serviços financeiros digitais em Moçambique.
8. Considera que o Sistema Nacional de Pagamentos está preparado para dar resposta aos desafios trazidos pela pandemia da COVID-19?
- R: Sim. A evolução dos sistemas de pagamento, a nível mundial e nacional, já necessitava de desenvolvimento de sistemas modernos que privilegiassem a automatização e digitalização das transacções financeiras envolvendo o Governo, a banca e os consumidores. Assim sendo, podemos afirmar que estas questões já estavam a ser consideradas nos projectos visando a modernização do Sistema Nacional de Pagamentos.
9. Para finalizar, como avalia o acesso e uso dos produtos e serviços financeiros pela população neste período da COVID-19?
- R: De forma geral, considero positivos. Em termos de acesso, as condições do mercado já revelavam a tendência para uma maior expansão de serviços financeiros móveis, destacando-se a expansão de agentes de moeda electrónica. As medidas implementadas pelo BM tiveram impacto nas transacções financeiras, no sentido de incentivar o uso de moeda electrónica no contexto das restrições de mobilidade, garantir meios de pagamento seguros e eficientes para pagamentos de bens e serviços essenciais (água, luz, bens alimentícios etc.), bem assim reduzir o contágio decorrente da movimentação da população.

ces in Mozambique.

8. *Do you think the National Payment System is ready to respond to the challenges posed by the COVID-19 pandemic?*

A: Yes. The evolution of payment systems at global and national level already required the development of modern systems that would give priority to the automation and digitalization of financial transactions involving Government, banking and consumers. Therefore, we can say that these issues were already being considered in the projects aimed at modernizing the National Payment System.

9. *Finally, how do you evaluate the access and use of financial products and services by the population in this COVID-19 period?*

A: Generally speaking, I consider it positive. In terms of access, market conditions already showed the trend towards further expansion of mobile financial services, notably the expansion of e-money agents. The measures implemented by the BM have had an impact on financial transactions, towards encouraging the use of electronic money in the context of mobility restrictions, to ensure safe and efficient means of payment for payments of essential goods and services (water, electricity, food, etc.), and reduce the contagion resulting from population circulation.

MEDIDAS EXTRAORDINÁRIAS ADOPTADAS PELO BANCO DE MOÇAMBIQUE EM RESPOSTA À PANDEMIA DA COVID-19

MEDIDA TOMADA	IMPACTO ESPERADO
1. Medidas Monetárias	
Redução da taxa de reserva obrigatória de 13,0% para 11,5%, para os depósitos em moeda nacional, e de 36% para 34,5%, para os depósitos em moeda estrangeira.	<ul style="list-style-type: none"> • Redução dos custos dos bancos; e • Libertação de liquidez (cerca de 6 mil milhões) para ser repassada aos clientes dos bancos.
Redução da Taxa de referência da política monetária (MIMO), em 250pb, de 12,75% para 10,25%, sendo em Abril (-150pb) e Junho (-100pb).	<ul style="list-style-type: none"> • Empréstimos mais baratos; e • Redução das prestações dos clientes bancários (empresas e indivíduos).
2. Medidas Prudenciais	
Permissão aos bancos comerciais para realizarem renegociações dos termos de empréstimos dos clientes afectados pela pandemia da COVID-19, sem custos.	<ul style="list-style-type: none"> • Redução do valor das prestações a pagar pelas empresas e famílias, libertando recursos para outras finalidades urgentes.
Isenção da obrigatoriedade de os bancos constituírem provisões específicas em caso de concessão de empréstimos em moeda estrangeira a entidades não geradoras de divisas.	<ul style="list-style-type: none"> • Redução dos custos dos bancos; • Contenção da pressão para o aumento das taxas de juro dos empréstimos, aliviando o custo do financiamento das empresas e das famílias; e • Os importadores tornam-se elegíveis à linha de financiamento de 500 milhões de dólares.
3. Medidas Cambiais	
Introdução de uma linha de crédito em moeda estrangeira para os bancos, no montante de 500 milhões de dólares norte-americanos, por um período de nove meses.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização de liquidez em moeda estrangeira para apoiar a importação; • Preencher necessidades temporárias de liquidez em moeda estrangeira dos bancos; e • As empresas e famílias podem aceder a esta linha através dos seus bancos.
Introdução temporária da obrigatoriedade de conversão, para moeda nacional e à taxa de câmbio à vista, de 30% do valor recebido no repatriamento das receitas de exportação.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização de liquidez em moeda estrangeira para sistema bancário; e • Redução da volatilidade da taxa de câmbio.
Dispensa da apresentação do comprovativo nas transferências correntes ao exterior, relacionadas com despesas com saúde, educação, despesas familiares e de viagem e turismo, entre outros.	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilização na realização de algumas operações cambiais para aliviar a pressão social imposta num contexto de emergência.
4. Medidas para o Sistema de Pagamentos	
Suspensão do pagamento de comissões nas transacções usando meios digitais: <ul style="list-style-type: none"> • Nas instituições de moeda electrónica (para valores até 1.000,00 MT por dia); • Nos bancos (para valores até 5.000,00MT por dia). 	<ul style="list-style-type: none"> • Reduz os custos das transacções das camadas mais vulneráveis; • Estimula o uso de meios electrónicos de pagamento, evitando o contacto social; e • Reduz o uso de notas e moedas nos pagamentos das despesas.
Redução em 50% as comissões e encargos nas transferências entre os bancos e instituições de moeda electrónica, para clientes singulares.	
Ajustamento para o dobro dos limites, por operação e por dia, nas transacções nas plataformas das instituições de moeda electrónica: <ul style="list-style-type: none"> • O limite por transacção na carteira móvel é ajustado de 25.000,00 MT para 50.000,00 MT; • O limite diário para transacções na carteira móvel é ajustado de 125.000,00 MT para 250.000,00 MT; • O limite anual de transacções para os clientes de Nível I (Tier I) na carteira móvel é ajustado para 400.000,00 MT; • As comissões e os encargos a serem cobrados para os novos limites não devem ser superiores ao máximo do valor da tabela de preço em vigor. • Autorização para os bancos e as instituições de moeda electrónica poderem adoptar outras medidas adequadas visando o reforço do uso de meios de pagamentos digitais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reduz os custos das transacções das camadas mais vulneráveis; • Estimula o uso de meios electrónicos de pagamento, evitando o contacto social; e • Reduz o uso de notas e moedas nos pagamentos das despesas.
5. Medidas prorrogadas no âmbito dos sistemas de pagamento	
<ul style="list-style-type: none"> • As instituições de moeda electrónica (e-Mola, Vodafone M-Pesa e Carteira Móvel/mKesh) passam a não cobrar encargos e comissões nas transferências de cliente para cliente até ao limite máximo diário de 1.000,00 MT. • O limite por transacção na carteira móvel é ajustado de 25.000,00 MT para 50.000,00 MT. • O limite diário para transacções na carteira móvel é ajustado de 125.000,00 MT para 250.000,00 MT. • O limite anual de transacções para os clientes de Nível I (Tier I) na carteira móvel é ajustado para 400.000,00 MT. • As comissões e os encargos a serem cobrados para os novos limites não devem ser superiores ao máximo do valor da tabela de preço em vigor. • Os bancos passam a não cobrar encargos e comissões para as transacções efectuadas através de canais digitais até ao limite máximo diário de 5.000,00 MT, para clientes singulares, excepto para o levantamento em ATM. • Redução em 50% as comissões e encargos nas transferências entre os bancos e instituições de moeda electrónica, para clientes singulares. • Autorização para os bancos e as instituições de moeda electrónica poderem adoptar outras medidas adequadas visando o reforço do uso de meios de pagamentos digitais. 	

EXTRAORDINARY MEASURES ADOPTED BY THE BANCO DE MOÇAMBIQUE IN RESPONSE TO THE COVID-19 PANDEMIC

MEASURE TAKEN	EXPECTED IMPACT
1. Monetary Measures	
Reducing the reserve requirement rate from 13.0% to 11.5% for deposits in national currency and from 36% to 34.5% for deposits in foreign currency.	<ul style="list-style-type: none"> • Reduction of banks' costs; and • Release of liquidity (about 6 billion) to be passed on to bank customers.
Reducing the monetary policy reference rate (MIMO) by 250bp from 12.75% to 10.25%, in April (-150bp) and June (-100bp).	<ul style="list-style-type: none"> • Cheaper loans; and • Reduction of benefits for bank customers (companies and individuals).
2. Prudential Measures	
Allowing commercial banks to renegotiate loan terms of customers affected by the COVID-19 pandemic at no cost.	<ul style="list-style-type: none"> • Reduction in the amount of benefits payable by businesses and households, freeing up resources for other urgent purposes.
Exempting banks from the requirement of constituting specific provisions for granting foreign currency loans to non-currency-generating entities.	<ul style="list-style-type: none"> • Reduction of banks' costs; • Containment of the pressure of raising interest rates on loans by easing the cost of financing businesses and households; and • Importers become eligible for the USD 500 million financing line.
3. Exchange Rate Measures	
Introducing a foreign currency credit line for banks in the amount of USD 500 million for a period of nine months.	<ul style="list-style-type: none"> • Provision of foreign currency liquidity to support imports; • Meeting banks' temporary foreign currency liquidity needs; and • Businesses and households can access this line through their banks.
Temporary introduction of the obligation to convert, into national currency and at the spot exchange rate, 30% of the amount received on repatriation of export earnings.	<ul style="list-style-type: none"> • Providing foreign currency liquidity to the banking system; and • Reducing exchange rate volatility.
Exemption from the presentation of proof in current transfers abroad, related to health, education, family and travel expenses and tourism, among others.	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibility in carrying out some foreign exchange operations to relieve the social pressure imposed in an emergency context.
4. Measures for the payment system	
Suspending payment of commissions on transactions using digital means: <ul style="list-style-type: none"> • In electronic money institutions (for amounts up to 1,000.00 MT per day); • In banks (for amounts up to 5,000.00 MT per day). 	<ul style="list-style-type: none"> • Reduction in transaction costs for the most vulnerable groups; • Encouraging the use of electronic means of payment, avoiding social contact; and • Reduction in the use of banknotes and coins in payments of expenses.
<ul style="list-style-type: none"> • 50% reduction in commissions and charges on transfers between banks and electronic money institutions, for single customers. 	
Adjustment to double the limits, per operation and per day, for transactions on the platforms of electronic money institutions: <ul style="list-style-type: none"> • The limit per transaction in the mobile wallet is adjusted from 25,000.00 MT to 50,000.00 MT; • The daily limit for transactions in the mobile wallet is adjusted from 125,000.00 MT to 250,000.00 MT; • The annual transaction limit for Tier 1 customers in the mobile wallet is adjusted to 400,000.00 MT; • The commissions and charges for the new limits shall not exceed the maximum of the amount of the current price table. • Authorizing banks and e-money institutions to take other appropriate measures to strengthen the use of digital means of payment. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reduction in transaction costs for the most vulnerable groups; • Encouraging the use of electronic means of payment, avoiding contact; and • Reduction in the use of banknotes and coins in payments of expenses.
5. Measures extended for payment systems	
<ul style="list-style-type: none"> • Electronic money institutions (e-Mola, Vodafone M-Pesa and Mobile Wallet/mKesh) do not charge fees and commissions on transfers from customer to customer up to the daily limit of 1,000.00 MT. • The limit per transaction in the mobile wallet is adjusted from 25,000.00 MT to 50,000.00 MT; • The daily limit for transactions in the mobile wallet is adjusted from 125,000.00 MT to 250,000.00 MT; • The annual transaction limit for Tier 1 customers in the mobile wallet is adjusted to 400,000.00 MT. • The commissions and charges for the new limits shall not exceed the maximum of the amount of the current price table. • Banks shall not charge fees and commissions for transactions made through digital channels up to the daily limit of 5,000.00 MT for single customers, except for ATM withdrawal. • 50% reduction in commissions and charges on transfers between banks and electronic money institutions, for single customers. • Authorizing banks and e-money institutions to take other appropriate measures to strengthen the use of digital means of payment. 	



AUTORIDADE REGULADORA DAS COMUNICAÇÕES (ARECOM)

Interview with the Communications Regulatory Authority (ARECOM)

1. Senhor Presidente, Eng.º Américo Muchanga, poderia em poucas palavras elucidar-nos sobre o papel da ARECOM no sistema de comunicações moçambicano?

R: ARECOM é a Autoridade Reguladora das Comunicações de Moçambique. Nesses termos, regula o sector postal e de telecomunicações. Duma maneira resumida, a ARECOM formula a regulamentação do sector das comunicações, licencia os operadores de telecomunicações, radiocomunicações e postal, gere e monitora o espectro radioeléctrico, homologa e sela os equipamentos de comunicações e finalmente fiscaliza o cumprimento da regulamentação do sector e dos termos e condições das licenças. O objectivo desta regulação é assegurar que o mercado das comunicações é competitivo e fornece serviços de qualidade a preços acessíveis para todo o cidadão no território nacional.

1. Mr. President, Américo Muchanga, could you briefly clarify the role of ARECOM in the Mozambican communications system?

A: ARECOM is Mozambique's Communications Regulatory Authority. It therefore regulates the postal and telecommunications sector. In summary, ARECOM formulates the regulation of the communications sector, licenses telecommunications, Radio-communications and postal operators, manages and monitors the radio spectrum, endorses and seals the communications equipment and finally monitors compliance with the regulations of the sector and the terms and conditions of the licenses. The aim of this regulation is to ensure that the communications market is competitive and provides quality services at affordable prices for all citizens in the national territory.

2. The Mozambican economy, as well as the world economy, is currently being affected by the effects of the COVID-19 outbreak. What mitigation measures have been taken at ARECOM level?

A: At ARECOM level, well before the head of state decreed a state of emergency, we had already prepared and adapted for telework. For this

2. A economia moçambicana, bem como a mundial está a ser afectada pelos efeitos da eclosão da COVID-19 neste momento. Quais são as medidas de mitigação que foram tomadas a nível da ARECOM?

R: A nível da ARECOM, bem antes de o chefe do Estado decretar o estado de emergência, já nos tínhamos preparado e adaptado para o teletrabalho. Temos por isso uma plataforma que designamos de “balcão virtual”, que permite à ARECOM tramitar todo o seu expediente de forma virtual. E por essa via qualquer cidadão que precise dos serviços da ARECOM pode, através do portal externo do balcão virtual efectuar a solicitação de qualquer serviço. Desta forma nós podemos atender todo o cidadão sem precisarmos de estar no serviço.

Para além destas medidas internas também tomámos medidas para todos os operadores que fornecem serviços de telecomunicações para estes assegurarem que o cidadão pode continuar a ser servido com qualidade e que a disponibilidade dos serviços não possa ser afectada pelo facto de haver constrangimentos de deslocação, conforme recomendado nas medidas de mitigação de propagação do novo coronavírus.

Tomámos também medidas que flexibilizam o processo de licenciamento nesta fase, por exemplo os operadores podem solicitar licenças de espectro sem terem que pagar neste momento os custos associados. Findo o período de emergência e se eles desejarem continuar a usar o espectro, terão que pagar o custo devido nos termos da legislação aplicável.

3. Qual é a sua opinião sobre as medidas tomadas pelo Banco de Moçambique com vista a mitigar os efeitos da pandemia e evitar a exclusão financeira no país?

R: O Banco de Moçambique tem sido bastante assertivo no que diz respeito à tomada de medidas que reduzam a exclusão financeira. Precisamos de continuar a colaboração que já existe com a ARECOM para assegurar que o sector financeiro tire ainda maior proveito das infra-estruturas e serviços de telecomunicações.

reason, we have a platform that we call “virtual counter”, which allows ARECOM to process all its work virtually. So, any citizen who needs the services of ARECOM can, through the external portal of the virtual counter make the request for any service. In this way, we can serve every citizen without having to be at the office.

In addition to these internal measures, we have also taken measures for all operators providing telecommunications services to ensure that the citizen can continue to be served with quality and that the availability of services cannot be affected by travel constraints, as recommended in the measures to mitigate the spread of the new coronavirus.

We have also taken measures that make the licensing process more flexible at this stage, for example, operators can apply for spectrum licenses without having to pay the associated costs at this time. At the end of the Emergency period and if they wish to continue using the spectrum, they will have to pay the cost due under the applicable legislation.

3. What is your opinion on the measures taken by the Banco de Moçambique to mitigate the effects of the pandemic and prevent financial exclusion in the country?

A: The Banco de Moçambique has been very assertive about taking measures that reduce financial exclusion. We need to continue the collaboration that already exists with ARECOM to ensure that the financial sector takes even greater advantage of telecommunications infrastructures and services.

4. What other measures, as a regulator, do you think could be added to those already taken by the Banco de Moçambique to allow for greater financial inclusion at a time when the world is plagued by COVID-19?

A: The combination of banking and telecommunications can bring financial services to the population that cannot be served by traditional banking. There is already some progress, but we will have to move forward with introducing

4. *Que outras medidas, como regulador, acha que poderiam ser acrescentadas às já tomadas pelo Banco de Moçambique no sentido de permitir maior inclusão financeira neste momento em que o mundo é assolado pela COVID-19?*

R: A combinação da banca e telecomunicações pode levar serviços financeiros para a população que não pode ser servida usando a banca tradicional. Há já vários progressos, mas teremos que avançar com a introdução do uso do QR Code nos sistemas de pagamento, para permitir que o sector informal do nosso comércio possa efectivamente ser parte do sistema financeiro. Precisamos, contudo, de fazer uma regulação económica dos serviços de telecomunicações que suportam os serviços financeiros para assegurar que os seus custos não sejam onerosos para o utilizador. Temos informação de que precisamos estudar o tarifário de USSD e dos serviços de moeda electrónica para assegurar que eles estão orientados para o custo.

5. *Que desafios a instituição que dirige encontra para a implementação de acções que possam permitir maior inclusão financeira neste momento da pandemia, principalmente para garantir que não haja retrocesso no que diz respeito aos avanços que já haviam sido alcançados a nível desta instituição no âmbito da inclusão financeira?*

R: Para fornecer serviços a um cidadão através de telecomunicações colocam-se desafios relacionados com a identificação das pessoas e a sua localização. Resolvidos estes, precisamos de colocar à disposição serviços de telecomunicações de banda larga em todos os locais onde a população reside, tornar disponível os terminais a preços competitivos e resolver as questões de literacia digital, e bem como combater o cada vez mais crescente crime cibernético. Precisamos, por isso, de implementar o know your customer (KYC) recorrendo a todas as ferramentas à nossa disposição, incluindo registos biométricos, implementar o plano nacional de endereçamento, alargar os serviços de telecomunicações através dos operadores

the use of QR Code in payment systems, to allow the informal sector of our trade to actually be part of the financial system. However, we need to make an economic regulation for telecommunications services that support financial services to ensure that their costs are not burdensome for the user. We have information that we need to study the USSD tariff and e-money services to ensure that they are cost-oriented.

5. *What challenges does your institution face in implementing actions that could allow greater financial inclusion at this time of the pandemic, especially to ensure that there is no setback in terms of progress that has already been achieved at the institution's level regarding financial inclusion?*

A: *To provide services to a citizen through telecommunications, there are challenges related to identifying people and their location. Once these are dealt with, we need to make broadband telecommunications services available in all the places where the population resides, make terminals available at competitive prices and solve digital literacy issues, and as well as fight the ever-increasing cyber-crime. We therefore need to implement Know Your Customer (KYC) using all the tools at our disposal, including biometric registers, implement the National addressing plan, expand telecommunications services through operators and the Universal Access Service Fund, adopt tax and investment policies that place more accessible terminals in the country, put products in national languages and strengthen our institutions to deal with fraud and cyber-attacks. This is necessary to increase the confidence of the citizen in the use of digital financial services.*

6. *What have been the frequent complaints of institutions regulated by your institution, in the implementation of actions that can ensure greater financial inclusion at country level, at this time of COVID-19?*

A: *In fact, COVID-19 brings forth an opportunity for the communications sector, since the citizen is obliged to stay at home. The need to be at home and to be together with people who are*

e do fundo do serviço de acesso universal, adoptar políticas fiscais e de investimento que coloquem no país terminais mais acessíveis, colocar produtos em línguas nacionais e fortalecer as nossas instituições para lidarem com fraudes e ataques cibernéticos. Isso é necessário para aumentar a confiança do cidadão na utilização dos serviços financeiros digitais.

6. Quais tem sido as frequentes reclamações das instituições reguladas pela instituição que dirige, na implementação de acções que possam assegurar maior inclusão financeira a nível do país, neste tempo de COVID-19?

R: A COVID-19, na verdade, é uma oportunidade para o sector das comunicações, uma vez que o cidadão está obrigado a ficar em casa. A necessidade de estarmos em casa e estarmos juntos com as pessoas que estão fora de casa faz com que recorramos às telecomunicações para nos comunicarmos, o que aumenta o volume do tráfego de dados e voz. A reclamação que recebemos prende-se com o facto de termos tomado decisões que podem contribuir para a redução dos rendimentos dos operadores. Mas este é um esforço necessário para todos, porque as empresas não são alheias à pressão que toda a sociedade sofre. Entendemos que as nossas medidas são oportunas e justificáveis para este período. Quando for levantado o estado de emergência iremos adoptar outras medidas que contribuam para fortalecer o funcionamento do mercado e aumentar a robustez financeira dos operadores.

7. Senhor Presidente, Eng.º Muchanga, considera que o sistema de comunicações existente no país favorece um maior uso dos serviços financeiros digitais neste tempo da COVID-19?

R: Favorece. Porque os tipos de aplicações financeiras usadas são baseados em USSD, que é menos exigente em termos de banda larga. Se tivéssemos aplicações que exigissem maior largura de banda teríamos problemas sobretudo nas zonas rurais. Precisamos, contudo, de resolver as questões a que me referi nas per-

away from home makes us turn to telecommunications to communicate, which increases the volume of data and voice traffic. The complaint we have received relates to the fact that we have taken decisions that can contribute to reducing the income of operators. However, this is a necessary effort for everyone, because companies are not oblivious to the pressure that the whole society suffers. We believe that our measures are timely and justifiable for this period. When the state of emergency is lifted, we will take other measures to help to strengthen the functioning of the market and increase the financial robustness of operators.

7. Mr. President Muchanga, do you think that the existing communications system in the country favors a greater use of digital financial services at this time of COVID-19?

A: It does, because the types of financial applications used are based on USSD, which is less demanding in terms of broadband. If we had applications that required more bandwidth, we would have problems especially in rural areas. However, we need to resolve the issues I mentioned in the previous questions in order to further boost the use of telecommunications-supported financial services.

8. In your opinion, what more should be done to allow greater use of digital services by the population at all levels?

A: This question has already been answered, but just to point out some aspects I would say: facilitate KYC; facilitate access to terminals; educate the citizen; reduce the cost of services; invest in innovation; implement flexible forms of payments such as the use of QR Code; businesses, Commerce and service providers allowing for electronic payments. We cannot continue to pay only telephone credit, electricity, water and television in digital form. We need to be able to pay for any service digitally. Stores have to sell in the physical store and on the internet. The post office not only has to carry mail, but also postal packages, and in this way, we will have the development of digital economy in Mozambique.

guntas anteriores para impulsionarmos ainda mais o uso dos serviços financeiros suportados pelas telecomunicações.

8. Na sua opinião que mais deveria ser feito para permitir maior uso dos serviços digitais pela população a todos os níveis?

R: Esta pergunta já foi respondida anteriormente, mas só para pontuar alguns aspectos diria: facilitar o KYC; facilitar o acesso a terminais; educar o cidadão; reduzir o custo dos serviços; investir na inovação; implementar formas de pagamentos flexíveis como o uso do QR Code; as empresas, o comércio e os fornecedores de serviços permitirem pagamentos electrónicos. Não podemos continuar a pagar apenas crédito telefónico, luz, água e televisão na forma digital. Precisamos de ser capazes de pagar qualquer serviço de forma digital. As lojas têm que vender na loja física e vender também na internet. Os correios não têm que só transportar correio, mas também encomendas postais, e desta maneira teremos o desenvolvimento de economia digital em Moçambique.

9. Por fim, como avalia o acesso e uso dos produtos e serviços financeiros pela população neste período da COVID-19?

R: Embora não tenha dados, não creio que haja algo extraordinário que tenha sido impulsionado pela COVID-19. Notei com algum agrado que a maior parte das instituições financeiras criaram mecanismos que permitem às pessoas usarem serviços de forma remota, em vez de se dirigirem aos balcões dos bancos ou a ATM. Isto é positivo, mas precisamos de activar mais serviços que são pagos online. Precisaremos de continuar a desafiar os jovens e investir na inovação, para que cada vez mais produtos sejam introduzidos no mercado.

Prof. Dr. Eng.º Américo Muchanga

9. Finally, how do you evaluate the access and use of financial products and services by the population in this COVID-19 period?

A: Although I have no data, I do not think there is anything extraordinary that was driven by COVID-19. I noticed with some satisfaction that most financial institutions have created mechanisms that allow people to use services remotely, rather than going to bank counters or ATM. This is positive, but we need to activate more services that are paid for online. We will need to continue challenging young people and investing in innovation, so that more and more products are introduced to the market.



ACÇÕES DO MILLENNIUM BIM



Actions of Millennium BIM

Numa acção coordenada entre o Millennium Bim (MBIM) e o Grupo João Ferreira dos Santos foi desenvolvida uma acção de voluntariado, que consistiu na produção de 3.800 viseiras, das quais 2.000 foram oferecidas ao Ministério da Saúde. Esta acção contou com a participação de 30 colaboradores.

Ainda no âmbito da prevenção da COVID-19, a instituição tem vindo a desenvolver acções que consistem na oferta de kits de protecção individual às comunidades que se encontram em situações de risco e vulnerabilidade social, em todo o país.

E ainda durante o mês de Junho, todas as quartas-feiras, o MBIM partilhou vídeos nas nossas redes sociais, com várias dicas sobre finanças!

O MBIM lançou uma nova versão do Smart IZI com um novo visual, cores e layout, acompanhado de novas funcionalidades:

- Transferências E-Mola: com o objectivo de aumentar a inclusão financeira;
- Pagamento INSS: evitando a ida aos balcões e maior comodidade aos clientes;

In a coordinated action between the Millennium BIM (MBIM) and the João Ferreira dos Santos Group, a voluntary action was developed, which consisted in the production of 3,800 visors, of which 2,000 were offered to the Ministry of Health. 30 employees took part in this action.

Also in the context of COVID-19 prevention, the institution has been developing actions that consist in the provision of personal protection kits to communities in risk and social vulnerability conditions, throughout the country.

Moreover, even during the month of June, every Wednesday, MBIM shared videos on our social networks, with various tips on Finance!

- **Actualização de documentos:** permitindo aos clientes enviar os seus documentos para a actualização dos seus dados onde quer que estejam.

O MBIM lançou igualmente a campanha de sensibilização “Aqui Consigo Ser Responsável”, através das redes sociais, suas ATM e balcões.

No 1.º Semestre de 2020, o MBIM investiu na colocação de mais máquinas de depósito e máquinas de emissão de cartões, permitindo aos clientes um rápido acesso ao banco sem ter de se deslocar ou entrar num balcão. Adicionalmente, no contexto da COVID-19, constitui uma forma eficaz de evitar aglomerações de pessoas nos balcões.

MBIM has released a new version of Smart IZI with a new look, colors and layout, accompanied by new features:

- *E-Mola transfers: aiming to increase financial inclusion;*
- *National Institute of Social Security (INSS) payments: avoiding the use of counters and providing greater convenience to customers;*
- *Updating documents: allowing customers to send their documents for updating their data wherever they are.*

MBIM also launched the “Aqui Consigo Ser Responsável (Here I Can Be Responsible)” awareness campaign, through social networks, their ATMs and counters.

In the 1st Semester of 2020, MBIM invested in the placement of more deposit machines and card issuing machines, allowing customers quick access to the bank without having to move or enter a branch. Moreover, in the COVID-19 context, it is an effective way to avoid crowded branches.



ACÇÕES DA ASSOCIAÇÃO MOÇAMBICANA DAS SEGURADORAS

Actions of the Mozambican Insurance Association

Iniciativas de Inclusão Financeira do Sector de Seguros no contexto da Pandemia de Covid-19

A Associação Moçambicana das Seguradoras (AMS) registou, a nível dos seus associados, a implementação das seguintes iniciativas para a mitigação dos efeitos da COVID-19:

Insurance Sector Financial Inclusion Initiatives in light of the COVID-19 Pandemic

The Mozambican Association of insurers (AMS) recorded, at the level of its members, the implementation of the following initiatives to mitigate the COVID-19 effects:

Nº	ÁREA DE INTERVENÇÃO	INICIATIVA LANÇADA
1.	Prémio	<ul style="list-style-type: none"> Suspensão de pagamento de prémio para o seguro de particulares do canal de Bancassurance que são demitidos dos seus serviços por causa do impacto da COVID-19.
2.	Novos Produtos	<ul style="list-style-type: none"> Seguro de viagem, que cobre o risco imposto pela COVID-19.
3.	Inscrição Digital	<ul style="list-style-type: none"> Desenho de um novo sistema de registo de novos segurados com uso de telefonia móvel, que contribuiu em relação à medida de distanciamento na luta contra a COVID-19.
4.	Georreferência	<ul style="list-style-type: none"> Lançamento de um novo serviço de registo de coordenadas que pode ser activado numa forma remota via telemóveis andróides. Essa tecnologia ajudou a manter o distanciamento e evitar viagens – https://www.riskafrica.com/agritask-expand-its-digital-ag-cultural-insurance-platform-in-southern-africa-by-partnering-with-hollard-mozambique/
5.	Sensoriamento remoto	<ul style="list-style-type: none"> Aplicação da tecnologia de satélite para o monitoramento remoto do impacto dos riscos climáticos na produção agrícola. Essa iniciativa permitia oferecer seguros em localidades sem ter que se deslocar de um lado para o outro, que foi crucial para a meta de manter distanciamento na luta contra a COVID-19. https://ncbaclusa.coop/blog/new-seed-project-in-mozambique-will-bolster-smallholder-farmers-resiliency-to-extreme-climate-events/ Comunicação em jornal e nas redes sociais sobre as medidas preventivas para salvaguardar os clientes que se dirigem aos balcões. Comunicações em jornal e nas redes sociais com o objectivo de prestar esclarecimentos relativamente às coberturas das apólices no âmbito da COVID-19. Publicação de comunicados nas redes sociais sobre os cuidados a ter para prevenir e reduzir o contágio. Partilha dos contactos de mail e de telefone de todas as áreas das seguradoras nas redes sociais, de forma a privilegiar os contactos não presenciais e reduzir a presença nos balcões. Sensibilização aos clientes de forma a actualizar os contactos junto à seguradora através dos canais mencionados no ponto acima. Aceleração dos projectos em curso de venda através de canais remotos. Início de um projecto de expansão dos meios de pagamento dos seguros via canais remotos. No âmbito da responsabilidade social: <ul style="list-style-type: none"> Produção de viseiras; Entregas de viseiras e máscaras à PRM; Entrega de máscaras aos profissionais de saúde; Entrega de bens de primeira necessidade em parceria com a Associação de Salesianos Dom Bosco Moçambique.

No	AREA OF INTERVENTION	INITIATIVE LAUNCHED
1.	Premium	<ul style="list-style-type: none"> • Suspension of premium payment for insurance of the bancassurance channel individuals who are dismissed from their posts due to the COVID-19 impact.
2.	New Products	<ul style="list-style-type: none"> • Travel insurance, which covers the risk imposed by COVID-19.
3.	Digital Registration	<ul style="list-style-type: none"> • Design of a new registration system of new policyholders through mobile phones, which assisted the measure of distancing in the fight against COVID-19.
4.	Georeference	<ul style="list-style-type: none"> • Launch of a new coordinate logging service that can be activated remotely via Android mobile phones. This technology helped to keep the distance and avoid travel - https://www.riskafrika.com/agritask-expands-its-digital-agricultural-insurance-platform-in-southern-africa-by-partnering-with-hollard-mozambique/
5.	Remote sensing	<ul style="list-style-type: none"> • Application of satellite technology for remote monitoring of the impact of climate risks on agricultural production. This initiative allowed offering insurance in localities without having to move anywhere, which was crucial to the goal of maintaining distance in the fight against COVID-19. https://ncbaclusa.coop/blog/new-seeds-project-in-mozambique-will-bolster-smallholder-farmers-resiliency-to-extreme-climate-events/ • Communications in newspapers and on social networks about preventive measures to safeguard customers who go to the counters. • Communications in newspapers and on social networks with the aim of providing clarification on policy coverage under COVID-19. • Publication of social media communiqués on care to prevent and reduce contagion. • Sharing mail and phone contacts from all areas of insurers on social networks, in order to privilege communication at a distance and reduce presence at branches. • Customer awareness in order to update contacts with the insurer through the aforementioned channels. • Acceleration of projects being sold through remote channels. • Start of a project to expand the means of payment of insurance via remote channels. • In the field of social responsibility: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Production of visors; ◦ Delivery of visors and masks to PRM; ◦ Delivery of masks to health professionals; ◦ Delivery of goods of first necessity in partnership with the Mozambican Salesians of Don Bosco Association.

Indicadores de Inclusão Financeira (FINSCOPE 2019)

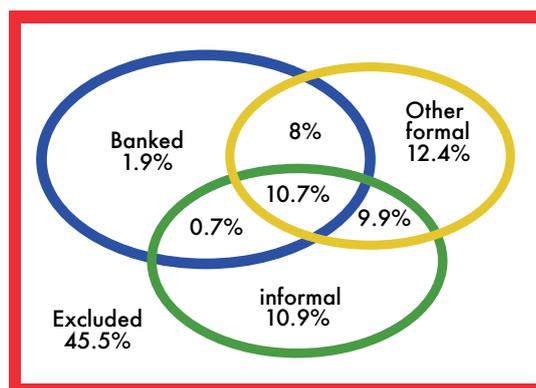
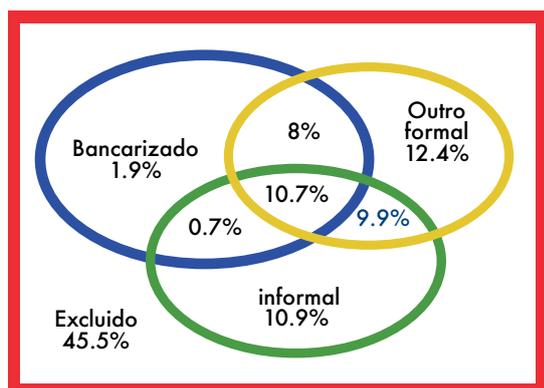
Financial Inclusion indicators (FINSCOPE 2019)

Níveis de Acesso e Uso dos Produtos e Serviços financeiros

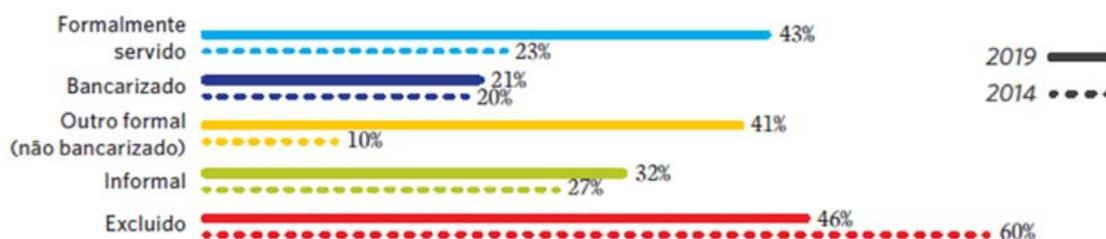
- 2% dos adultos dependem exclusivamente de serviços bancários;
- 12% dependem exclusivamente de outros serviços formais;
- 21% usam uma combinação de mecanismos formais e informais; e
- 11% da população adulta apenas depende de mecanismos informais, como os grupos de poupança (Xitique ou ASCAs).

Levels of access and use of financial products and services

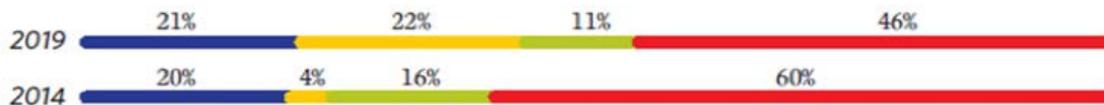
- 2% of adults rely exclusively on banking services;
- 12% depend exclusively on other formal services;
- 21% use a combination of formal and informal mechanisms; and
- 11% of the adult population depends only on informal mechanisms, such as savings groups (Xitique or ASCAs).



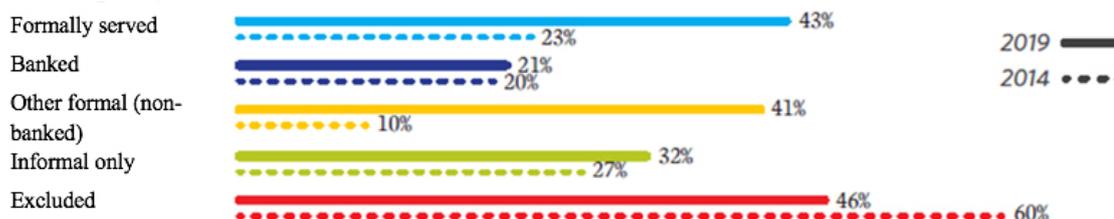
Visão geral (%)



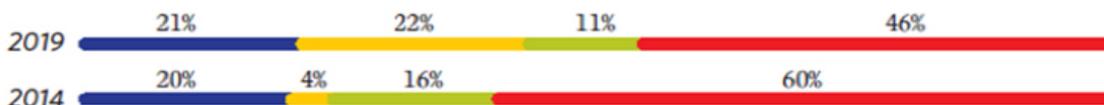
Vector de acesso financeiro geral



Overview (%)

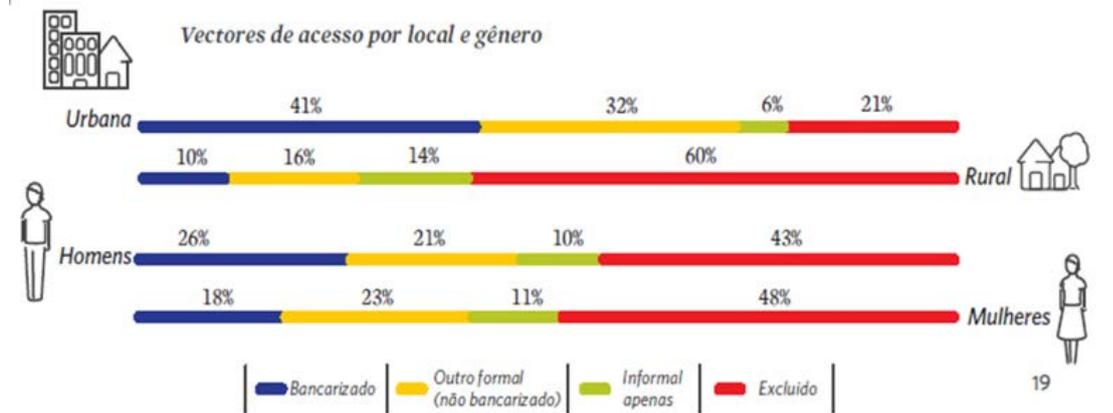


General financial access vectors

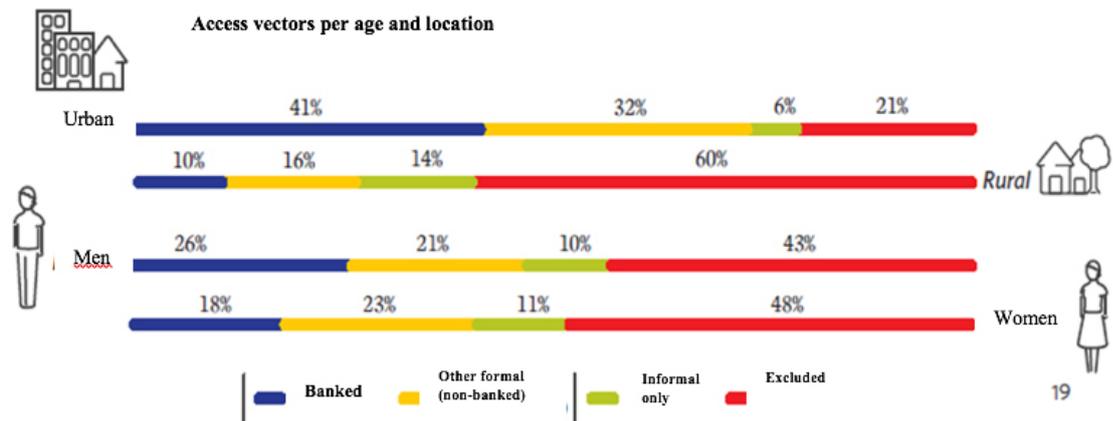
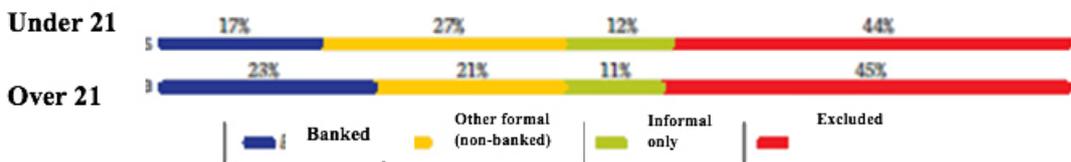


- Declínio na percentagem de adultos que foram financeiramente excluídos de 60% em 2014 para 46% em 2019;
 - Não usam produtos/serviços financeiros – nem formais, nem informais (29%).
 - Há uma ligeira descida na percentagem de adultos que dependem somente de mecanismos informais e que não têm/ usam produtos ou serviços financeiros formais para gerir a sua vida financeira (de 16% em 2014 para 11% em 2019);
 - Cerca de 22% de adultos têm/ usam outros produtos ou serviços financeiros formais, mas não são bancarizados (tendo registado uma subida em 2019, em relação aos 4% em 2014); e
 - Somente 21% da população adulta moçambicana está bancarizada, mas pode também usar outros produtos ou serviços financeiros formais ou informais (número subiu de 20% em 2014).
- Decline in the percentage of adults who were financially excluded from 60% in 2014 to 46% in 2019;
 - They do not use financial products – services – neither formal nor informal (29%).
 - There is a slight drop in the percentage of adults who rely solely on informal mechanisms and who do not have/ use formal financial products or services to manage their financial life (from 16% in 2014 to 11% in 2019);
 - About 22% of adults have/ use other formal financial products or services but are not bank-backed (up in 2019 from 4% in 2014); and
 - Only 21% of the adult population in Mozambique are bank costumers, but may also use other formal or informal financial products or services (the number has risen from 20% in 2014).

Os adultos de 16 a 20 anos e o acesso financeiro



Adults aged 16-20 and financial access



Fonte/ Source: FINSCOPE 2019

Acções do Banco de Moçambique

ACTIONS OF THE BANCO DE MOÇAMBIQUE

11.1 CAMPANHA SOBRE OS MEIOS DE PAGAMENTO DIGITAIS

Na sequência das medidas de mitigação da pandemia COVID-19 aprovadas pelo Governo, e da consequente proposta de adopção de posturas extraordinárias, o BM levou a cabo acções de comunicação, através da televisão, rádio, internet (página e redes sociais do BM, entre outras), com vista à sensibilização dos cidadãos para o uso de meios de pagamento digitais, de Abril a Junho de 2020.

A campanha teve como objectivo principal consciencializar o cidadão para o uso de meios de pagamento digitais, de modo a reduzir o contacto e a circulação de notas e moedas, dentre outras situações que se mostrassem de risco, como aglomerados nas ATM, caixas do banco e outros locais de pagamento, mostrando as vantagens do uso deste meio e respectivos cuidados a serem observados.

A campanha foi dirigida para o público em geral, mas tendo como alvos prioritários os usuários dos serviços de banca móvel e electrónica.

CAMPAIGN ON DIGITAL MEANS OF PAYMENT

Following the government-approved measures to mitigate the COVID-19 pandemic, and the consequent proposal to adopt extraordinary positions, the BM carried out communication actions, through television, radio, internet (BM's website and social networks, among others), with a view to raising awareness of the use of digital means of payment, from April to June 2020.

The main objective of the campaign was to make citizens aware of the use of digital means of payment, in order to reduce the contact and circulation of banknotes and coins, among other situations that proved to be risky, such as clusters in ATMs, bank cashiers and other places of payment, showing the advantages of the use of this means and their care to be observed.

The campaign was aimed at the general public, but focused on users of mobile and electronic banking services.

ASSINATURA DO MEMORANDO DE ENTENDIMENTO ENTRE O BANCO DE MOÇAMBIQUE E O INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO

No seguimento da materialização do Pilar 3 da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira, o Banco de Moçambique, representado pela Administradora Gertrudes Macueve Tovela, e o Instituto Nacional de Desenvolvimento da Educação, representado pelo Director Ismael Cassamo Nhêze, celebraram um memorando de entendimento que estabelece os termos das relações de cooperação na criação de iniciativas de educação financeira, dirigidas a estudantes e professores, com enfoque na inserção de matérias sobre educação financeira nos curricula escolares do ensino secundário e primários regulares e de jovens e adultos.

SIGNING OF A MEMORANDUM OF UNDERSTANDING BETWEEN THE BANCO DE MOÇAMBIQUE AND THE NATIONAL INSTITUTE FOR THE DEVELOPMENT OF EDUCATION

Following on from the realization of Pillar 3 of the National Strategy for Financial Inclusion, Banco de Moçambique, represented by General Manager Gertrudes Macueve Tovela, and the National Institute for the Development Education, represented by its Director, Ismael Cassamo Nhêze, have entered into a memorandum of understanding that sets out the terms of co-operation on initiatives of financial education, aimed at students and teachers, with a focus on adding topics on financial education in the regular school curricula of secondary and primary education, covering young people and adults





