

JULHO Newsletter

INCLUSÃO FINANCEIRA



A interoperabilidade e a sua importância para a inclusão financeira.

- 08** ENTREVISTA
SARIEL NHABINDE - SIMO
- 19** ENTREVISTA
GOVERNADOR DO BM
- 34** FNB REALIZA ACTIVIDADES DE DINAMIZAÇÃO
DA INCLUSÃO FINANCEIRA
- 36** EMOSE IMPLEMENTA ACÇÕES COM IMPACTO
NA INCLUSÃO FINANCEIRA

SUMÁRIO

SUMMARY

- 8** ENTREVISTA - SARIEL NHABINDE
SOCIEDADE INTERBANCÁRIA DE
MOÇAMBIQUE
Interview - Sariel Nhabinde
Sociedade Interbancária de Moçambique
- 14** ENTREVISTA - ROGÉRIO ZANDAMELA
GOVERNADOR DO BANCO DE
MOÇAMBIQUE
Interview - Rogério Zandamela
Governor of the Banco de Moçambique
- 20** ENTREVISTA - AURÉLIO MACHADO
Carteira Móvel, SA
Interview - Aurélio Machado
Carteira Móvel, SA
- 23** ENTREVISTA - TAWANDA GOTA
VODAFONE M-PESA
Interview - Tawanda Gota
Vodafone M-Pesa
- 27** ENTREVISTA - HELÉNIO GUAMBE
M-MOLA
Interview - Helénio Guambe
M-MOLA
- 34** FNB MOÇAMBIQUE REALIZA ACTIVIDADES
DE DINAMIZAÇÃO DA INCLUSÃO
FINANCEIRA
FNB Mozambique carries out activities to
foster financial inclusion
- 36** EMOSE IMPLEMENTA ACCÇÕES COM
IMPACTO NA INCLUSÃO FINANCEIRA
EMOSE Implements Actions
Towards Financial Inclusion
- 40** FORMAÇÃO DE JORNALISTAS EM
MATÉRIAS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA
Journalist training sessions on financial
education
- 41** CELEBRAÇÃO DO DIA MUNDIAL DA
POUPANÇA
Celebrating World Savings Day
- 43** BANCO DE MOÇAMBIQUE ORGANIZA
A TERCEIRA EDIÇÃO DO HUB DE
INOVAÇÃO 2022
The Banco de Moçambique
Organizes the Third Edition of the
Innovation Hub - 2022
- 45** BANCO DE MOÇAMBIQUE ORGANIZA
REUNIÕES DOS GRUPOS DE TRABALHO
DO CNIF
Banco De Moçambique Holds NFIC
Working Group Meetings

FICHA TÉCNICA

CREDITS

Propriedade / Ownership:
Gabinete de Inclusão Financeira
Financial Inclusion Office

Coordenação Editorial / Editorial Coordination
Gabinete de Comunicação e Imagem
Communications Office

Redação, Colaboração / Writing, Collaboration:
SIMO, EMOSE, FNB, DSC, VODAFONE
M-PESA, M-MOLA, MKESH e GCI;

Paginação e Design / Layout and Design:
GCI

Fotografia / Photography:
GCI / Parceiros

Revisão / Review:
GCI

Tradução / Translation:
GCI

Impressão / Press:
CDI Gráfica

Tiragem / Circulation: 50 exemplares - copies

Endereço / Address:
Banco de Moçambique
Tel. (+258) 21 354600
www.bancomoc.mz



Administradora do BM - Benedita Guimino

E DITORIAL

O Banco de Moçambique, em coordenação com os diferentes intervenientes que concorrem para a implementação da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF) 2016-2022, produziu seis edições da Newsletter de Inclusão Financeira, cujos destaques vão para os principais acontecimentos observados no País, que concorrem para a inclusão financeira.

Nas referidas edições, foram abordados os seguintes temas: (i) Os ganhos da inclusão financeira para o País; (ii) Principais medidas de mitigação adoptadas ao nível das instituições financeiras em resposta à pandemia de COVID-19; (iii) Os desafios enfrentados na implementação das acções da ENIF em tempos de COVID-19; (iv) O contributo dos grupos de poupança e crédito rotativo e das micro, pequenas e médias empresas (MPME) para a inclusão financeira; (v) Digitalização do sistema de pagamentos moçambicano; e (vi) Soluções financeiras

The Banco de Moçambique (BM), in coordination with several stakeholders contributing towards the implementation of the National Financial Inclusion Strategy (NFIS) 2016 - 2022, has produced six editions of the Financial Inclusion Newsletter, highlighting the key activities in the country driving financial inclusion.

These editions addressed the following topics: (i) Financial inclusion gains for the country; (ii) Main mitigation measures adopted by financial institutions against COVID-19; (iii) Challenges in the implementing of the NFIS in times of COVID-19; (iv) The contribution

digitais na promoção da inclusão financeira – Tendências e desafios.

Para a presente edição, trazemos como tema **“A interoperabilidade e a sua importância para a inclusão financeira”**, cuja informação foi recolhida junto das instituições envolvidas, nomeadamente o Banco de Moçambique, a Sociedade Interbancária de Moçambique (SIMO), a Carteira Móvel, a Vodafone M-Pesa e o M-Mola.

O Banco de Moçambique endereça um especial agradecimento às instituições que, de forma pontual, contribuíram para o enriquecimento dos conteúdos da presente edição, através de entrevistas e dos principais acontecimentos conducentes à inclusão financeira, realizados no âmbito da interoperabilidade dos serviços financeiros digitais, ao longo do segundo semestre do ano de 2022.

of accumulating savings and credit associations and micro, small and medium-sized enterprises (MSMEs) to financial inclusion; (v) Digitalization of the Mozambican payments system; and (vi) Digital financial solutions in promoting financial inclusion - Trends and challenges.

*This edition is themed **“interoperability and its importance for financial inclusion”**, and is supported by information from the institutions involved, namely the Banco de Moçambique, the Mozambique Interbank Company (SIMO), the Carteira Móvel, Vodafone M-Pesa, and M-Mola.*

The Banco de Moçambique is especially appreciative the institutions that contributed to enhancing the contents of the present edition through interviews and key events furthering financial inclusion, carried out in light of the interoperability of digital financial services, during the second half of 2022.



Saniel Nhabinde

Presidente da Comissão Executiva da **Sociedade Interbancária de Moçambique**

Chair of the Executive Committee of the **Mozambique Interbank Company**

“Está disponível, na nova plataforma da SIMOrede, uma gama diversificada de funcionalidades que os clientes podem usufruir. O desafio que ainda se impõe à SIMO é o de consolidar o uso da nova plataforma.

The new SIMOrede platform has made a wide range of features available for customers to enjoy. Ahead of SIMO remains the challenge of consolidating the use of to the new SIMOrede platform.

1. Poderia falar-nos da SIMO, no que diz respeito à sua criação, objetivo, início das actividades, o estágio actual, entre outros aspectos?

A SIMO é uma instituição financeira sem fins lucrativos, que faz a gestão da Rede Única Nacional de Pagamentos Electrónicos, e visa massificar o uso dos meios de pagamento electrónicos, bem como contribuir para a aceleração da inclusão financeira no País.

A SIMO foi criada em cumprimento do disposto no Decreto n.º 30/2014, de 5 de Junho, que estabelece, entre outras matérias, a obrigatoriedade dos sistemas internos de gestão de operações das instituições de crédito e sociedades financeiras (ICSF) ligarem-se à rede única, comum e partilhada de pagamentos electrónicos, ao nível do País.

1. Can you tell us about the creation, purpose, objectives and the current state of SIMO, among others?

SIMO is a non-profit financial institution that undertakes the management of the National Payment Switch, while aiming to widespread the use of electronic means of payment, as well as accelerate financial inclusion in the country.

SIMO was created in compliance with the provisions of Decree No. 30/2014, of 5 June, which establishes, among other matters, the obligation for the internal operations management systems of credit institutions and financial companies (ICSF) to connect to the network single, common and shared system of electronic payments, nationwide.

Subsequently, Notice No. 2/GBM/2015, of

Posteriormente, foi aprovado o Aviso n.º 2/GBM/2015, de 22 de Abril, que estabelece os termos e condições de ligação dos sistemas internos de gestão de operações bancárias à Rede Única.

Para alcançar os objectivos para os quais a SIMO foi criada, foi necessário otimizar a utilização das várias redes de pagamentos electrónicos existentes no País, com a criação de uma única plataforma tecnológica partilhada entre vários intervenientes, permitindo, assim, (i) a rápida expansão de acesso dos produtos e serviços financeiros disponíveis para a maioria da população moçambicana; e (ii) a exploração da economia de escala, contribuindo para a aceleração da inclusão financeira.

A SIMO assegura os pagamentos electrónicos nacionais e internacionais, através de vários canais (ATM, POS, USSD). Contudo, a perspectiva é de que ofereça serviços de *gateway* de pagamentos para instituições e comerciantes nacionais que pretendam disponibilizar a opção de pagamentos na *internet*.

2. Um sistema financeiro inclusivo e abrangente pressupõe a coordenação entre diversas instituições. Qual é o papel da SIMO na inclusão financeira?

O Decreto n.º 30/2014, de 5 de Junho, e a Lei n.º 20/2020, de 31 de Dezembro, determinam a obrigatoriedade das ICSF autorizadas a prestar serviços de pagamento electrónico terem os respectivos sistemas internos de gestão de operações ligados à uma rede única, comum e partilhada de pagamentos electrónicos, com o objectivo de explorar economias de escala, reduzindo, assim, os custos de transacção e contribuindo para a aceleração da inclusão financeira.

3. Tendo em conta que a interoperabilidade dos serviços financeiros digitais constitui um dos grandes objectivos para a inclusão financeira,

April 22, was approved, which establishes the terms and conditions for connecting internal banking operations management systems to the National Network.

In order to achieve the goals underpinning the creation of SIMO, it was necessary to streamline the use of several electronic payment networks in the country, by creating a national switch shared by several stakeholders, so as to enable (i) the swift expansion of access to financial products and services available to most of the Mozambican population; and (ii) exploring scale economy, thus contributing to financial inclusion deepening.

SIMO ensures national and international electronic payment through several channels (ATM, POS, USSD). However, the perspective is that it will offer payment gateway services to national institutions and merchants who intend to make payments available on the internet.

2. An inclusive and comprehensive financial system requires coordination among various institutions. What is the role of SIMO in financial inclusion?

Decree No. 30/2014, of June 5, and the Law N° 20/2020, of December 31, makes it mandatory for credit institutions and financial companies ICSF authorized to provide electronic payment services to have their internal operation management systems connected to a single, common and shared electronic payments network, in order to exploit scale economies, lower transaction costs and ultimately contribute to growth of financial inclusion.

3. Given that the interoperability of digital financial services is one of the key goals underpinning financial inclusion, how would you rank the engagement of financial institutions towards this end?

All credit institutions and financial service providers are highly engaged, for interoperability

como classifica o nível de engajamento das instituições financeiras na concretização deste objectivo?

Há um engajamento muito elevado de todas as ICSF, porque a interoperabilidade traz vantagens múltiplas para todos os intervenientes. Com a interoperabilidade, a SIMO cumpre com a sua responsabilidade de promover a inclusão financeira, através da disponibilização, na rede integrada, de uma gama de funcionalidades e serviços financeiros, além de facilitar a criação e expansão rápida de serviços inovadores e de qualidade, de acesso universal.

4. Pode, de forma breve, se referir à interacção entre a SIMO e outros intervenientes do processo?

No processo de implementação da interoperabilidade, com a monitoria permanente do banco central, estiveram envolvidos activamente as instituições de moeda electrónica (IME), a SIMO e o provedor da nova plataforma. Foram realizados encontros técnicos e de gestão para garantir o sucesso da implementação. Com esta acção conjunta, foi possível ter os primeiros resultados em Março de 2021, o que culminou com a entrada em produção formal a 1 de Julho de 2022.

5. A interoperabilidade pressupõe a interligação de diferentes infra-estruturas de pagamento, possibilitando a compensação e a liquidação de pagamentos, de forma segura e contínua. Que acções a SIMO tem desencadeado para minimizar os riscos inerentes ao processo da interoperabilidade?

O controlo do risco inerente é feito logo a priori. As instituições devem executar todas as actividades preliminares, como testes de conexão da rede de comunicações, testes transaccionais, entre outros, envolvendo terceiros. O sucesso desta fase preliminar é que determina a passagem para a fase seguinte, onde há maior controlo dos

brings several advantages to all stakeholders. Interoperability enables SIMO to fulfill its responsibility of promoting financial inclusion by making a range of features and financial services available at the integrated network, in addition to facilitating the swift creation and expansion of innovative and quality services with comprehensive access.

4. Can you succinctly shed light on the interaction between SIMO and other process stakeholders?

Commercial banks, mobile money operators, SIMO and the provider of the new platform were actively engaged in the process of interoperability implementation, with ongoing central bank monitoring. Technical and management meetings were held to ensure its success. This joint action provided the first outcome in March 2021, resulting in the official entry into operation on July 1, 2022.

5. Interoperability requires the interconnection between various payment infrastructures, so as to enable ongoing secure payment clearing and settlement. What actions has SIMO been undertaking to minimize the risks concerning the interoperability process?

The control of the inherent risk is carried out in advance. Institutions must carry out all preliminary activities, such as communications network connection tests, transaction tests among others, while involving third parties. Progressing to the next stage is reliant on the success of this preliminary stage, where there is greater control of obtained results, as a way of minimizing possible failures or errors.

As regards technological infrastructure, SIMO has secured redundancies to ensure service availability and support 24 hours a day, 7 days a week.

6. The NFIS 2016-2022 action plan

resultados obtidos, como forma de minimizar possíveis falhas ou erros.

Ao nível da infra-estrutura tecnológica, a SIMO tem assegurado redundâncias para garantir a disponibilidade dos serviços e o suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana.

6. A ENIF 2016-2022 estabelecia no seu plano de acção a necessidade de garantir a interoperabilidade efectiva dos serviços de moeda electrónica, e entre estes serviços e os do sector financeiro tradicional, que inclui bancos, seguradoras e outros serviços. Ao nível da SIMO, existe alguma estratégia a ser desenvolvida, de curto, médio ou longo prazos, para acelerar o processo e garantir que a interoperabilidade seja efectiva?

A interoperabilidade entre os diversos sistemas de pagamento electrónico e de moeda electrónica é efectiva desde Março de 2021. Está disponível na nova plataforma da SIMOrede uma gama diversificada de funcionalidades que os clientes podem usufruir. O desafio que ainda se impõe à SIMO é o de concluir a migração dos bancos e respectivos terminais da antiga para a nova plataforma da SIMOrede, de modo que os serviços sejam explorados na sua plenitude.

As entidades prestadoras de serviços têm, também, uma oportunidade para se ligarem à SIMO e disponibilizarem, através dela, os seus serviços, com a vantagem de operarem com mais do que um banco, disporem de valores em tempo real, além de ganharem pela redução de custos por usarem a SIMOrede.

Um marco importante que importa realçar neste processo da interoperabilidade dos diversos sistemas é a interoperabilidade entre as IME – Vodafone M-Pesa, M-Mola e mKesh –, que têm um enorme

provided for the need to ensure the effective interoperability of mobile money services, between these services and the traditional financial sector, including banks, insurers, as well as other services. Is SIMO developing any short, medium or long-term strategy to expedite the process and ensure the efficacy of interoperability?

The interoperability between the various electronic payment and mobile money systems has been in effect since March 2021. The new SIMOrede platform has made available a wide range of features for customers to enjoy. A challenge ahead of SIMO is to complete the migration of banks and their terminals from the old to the new SIMOrede platform, so that services are fully exploited.

Payment service providers also have an opportunity to be connected to SIMO and use it to make their services available, with the advantage of operating with more than one bank, having amounts in real time, as well benefitting from reduced costs for using SIMOrede.

An important milestone that should be noted in this interoperability process between the various systems, is the interoperability between Mobile Money Operators – Vodafone M-Pesa, M-Mola and mKesh –, which boasts great potential to accelerating financial inclusion, especially in remote areas, where access to





potencial para acelerar a inclusão financeira, principalmente nas zonas recônditas, onde o acesso a um banco é praticamente impossível.

7. Como avalia o cenário actual da interoperabilidade dos serviços financeiros digitais no País, e o seu impacto na inclusão financeira?

O impacto é positivo. Há um uso massivo dos serviços financeiros disponibilizados e o maior beneficiário é o público de baixa renda.

8. Para finalizar, quais são os principais desafios da interoperabilidade e que acções estão a ser desenvolvidas para os ultrapassar?

O principal desafio, conforme referido acima, é a conclusão da migração dos bancos e respectivos terminais da antiga para a nova plataforma da SIMOrede, trabalho já iniciado, mas que requer ainda muita entrega e dedicação, sobretudo o envolvimento de todos os actores (SIMO/Euronet, bancos, IME, provedores de terminais ATM e POS, e parceiros internacionais).

a bank is practically impossible.

7. How would you describe the status of interoperability of digital financial services nationwide, and its impact on financial inclusion?

The impact is positive. The financial services made available are being used massively, especially by the low-income population.

8. Finally, what are the main challenges of interoperability, and what actions are under development in order to overcome them?

As aforementioned, the main challenge is to complete the migration of banks and their terminals from the old to the new SIMOrede platform. This is ongoing, but still requires strong commitment and dedication, especially the engagement of all stakeholders (SIMO/Euronet, banks, mobile money operators, ATM and POS terminal providers, and international partners).



1234 5678 9012 3456

“ A perspectiva do Banco de Moçambique é garantir que nos próximos anos todos os serviços financeiros possam ser interoperáveis, pois, desta forma, será possível garantir um maior uso dos serviços financeiros por todas as camadas da população.

The Banco de Moçambique shall ensure that in the following years all financial services can be interoperable, in order to provide a greater use of financial services by all population strands.

Rogério
Zandamela

Governador do Banco de Moçambique

Governor of the Banco de Moçambique

A interoperabilidade é a capacidade ou a facilidade de interligar diferentes sistemas, infra-estruturas ou instrumentos e serviços de pagamento, possibilitando a realização de pagamentos, de forma segura e contínua.

Interoperability is the capacity or facility of interconnecting various payment systems, infrastructures or instruments and services, in order to enable the secure payments and continuously.

1. Sr. Governador, poderia, de forma breve, se referir ao papel do Banco de Moçambique na implementação da interoperabilidade das instituições financeiras no País?

O Banco de Moçambique, na qualidade de banco central, tem, dentre outras funções, o papel de regulador e supervisor das ICSF no País, ou seja, compete ao Banco definir as regras de actuação das instituições sob sua alçada e supervisioná-las, para manter com vista a solidez e estabilidade do sistema financeiro nacional e promover a inclusão financeira.

No que tange ao processo de interoperabilidade, o Banco de Moçambique tem o papel de garantir o cumprimento do Aviso n.º 2/GBM/2015, de 22 de Abril, concernente à ligação à Rede Única Nacional de Pagamentos Electrónicos, que visa a interligação de todas as ICSF através da plataforma única, a SIMOrede, intervindo de modo a concretizar este desiderato de forma eficiente e eficaz.

2. Na qualidade de regulador do sistema financeiro moçambicano, pode-nos apresentar o panorama actual da interoperabilidade?

A implementação da interoperabilidade apresenta diferentes níveis, e podemos dizer que

1. Mr. Governor, can you briefly speak on the role of the Banco de Moçambique in implementing the interoperability of financial institutions in the country?

The Banco de Moçambique, as a central bank, has, among other functions, the role of regulator and supervisor of credit institutions and financial service providers (ICSF) in the country, that is, it is responsible for defining the rules of action of the institutions under its authority and supervising them, with a view to maintaining the solidity and stability of the national financial system and promoting financial inclusion.

As regards the interoperability process, the Banco de Moçambique is tasked with ensuring compliance of the Notice No. 2/GBM/2015, of April 22, regarding the National Single Network for Electronic Payments aimed at connecting all credit institutions and financial institutions via a single platform, SIMOrede, and intervene in order to efficiently and effectively materialize this intent.

2. As the regulator of the Mozambican financial system, could you describe the status of interoperability?

The implementation of interoperability comprises several levels, and we can state that the services

em Moçambique os bancos e IME já apresentam serviços interligados entre si, trazendo enormes benefícios para a população. Com a entrada em funcionamento da interoperabilidade entre as IME, é possível notar ganhos para os consumidores, considerando que os serviços têm vindo a ganhar espaço de forma acelerada no mercado nacional. Para incrementar esses ganhos, o Banco de Moçambique, na qualidade de regulador, interage com as instituições envolvidas, com vista ao alinhamento e melhoria dos procedimentos de suporte à operação, bem como a monitoria do processo.

3. Tendo em conta que a interoperabilidade concorre para o alcance dos objectivos de inclusão financeira, como classifica o nível de engajamento das instituições financeiras na concretização deste objectivo?

Pode-se considerar que o nível de engajamento é bom, dado que as instituições financeiras colaboram com o regulador e outras instituições do mercado nacional nas acções que visam a implementação efectiva da interoperabilidade. Entretanto, permanecem alguns desafios, estando em curso acções que visam acelerar a finalização do processo e garantir que a interoperabilidade traga os benefícios esperados na vida dos consumidores. Ademais, os prestadores dos serviços financeiros no geral têm cumprido com as directrizes regulamentares emanadas pelo regulador, no sentido de garantir a efectivação deste objectivo, com a segurança necessária.

4. A interoperabilidade pressupõe a coordenação entre as instituições financeiras que intervêm no sistema de pagamentos. Pode apontar os benefícios que a interoperabilidade traz para os intervenientes e consumidores?

Em geral, a interoperabilidade traz como benefícios o empoderamento do consumidor, a redução de custos, e o aumento da diversidade,

rendered by banks and mobile money operators in Mozambique are already interconnected, which provides substantial benefits to the population. Since the entry into effect of the interoperability between mobile money operators, the gains for consumers are noteworthy, as the services are quickly dominating in the national market. In order to increase the expected gains, as the regulator, the Banco de Moçambique liaises with the institutions involved, so as to align and improve operation support procedures, as well as monitor processes.

3. Considering that interoperability contributes towards achieving financial inclusion goals, how would you assess the engagement of financial institutions in the materialization of this intent?

It can be said that the engagement level is good, given that financial institutions cooperate with the regulator and other national market institutions in actions aimed at the effective implementation of interoperability. Meanwhile, a few challenges remain, as actions to expedite the conclusion of the process and ensure that interoperability provides for the forecast benefits to the lives of consumers are underway. Moreover, financial service providers in general have been complying with the regulatory guidelines issued by the regulator, in order to ensure the materialization of this goal, with due security.

4. Interoperability requires coordination between the financial institutions involved in the payment system. Could you highlight the benefits of interoperability to stakeholders and consumers?

In general, interoperability provides for benefits such as consumer empowerment, cost reduction and increased diversity, competition (intra and interplatform) and innovation. In our case, the highlight is the possibility of increased efficiency, cost reduction and greater competition and innovation.

da concorrência (intra e interplataformas) e da inovação. No nosso caso, destacam-se a possibilidade de aumento de eficiência, redução de custos e maior competitividade e inovação.

5. Existe, ao nível do Banco de Moçambique, alguma estratégia a ser desenvolvida para maximizar os ganhos da implementação da interoperabilidade?

Conforme já foi referido anteriormente, a implementação da interoperabilidade tem vários momentos ou fases. Para o caso de Moçambique, foi recentemente alcançado um ganho com a fase da interligação entre os serviços das IME. Entretanto, tendo em conta que a interligação de todos os bancos e as IME deve acontecer através da SIMOrede, ainda decorrem trabalhos de forma a garantir a completa migração dos bancos, que ocorre gradualmente. Mas, todos os bancos nacionais já se interligam entre si. Relativamente à interoperabilidade das IME, a mesma decorre normalmente, e o Banco de Moçambique presta assistência e monitora no processo, com vista ao cumprimento dos parâmetros estabelecidos. Em termos de estratégias, o banco central está, neste momento, focado em garantir a efectivação do processo entre as IME e os bancos, bem como garantir que as instituições envolvidas neste processo estejam engajadas e comprometidas no cumprimento das suas obrigações.

6. Quais são os desafios de âmbito regulamentar que a interoperabilidade impõe ao Banco de Moçambique?

O Banco de Moçambique, na qualidade de regulador, é constantemente desafiado a

5. Is the Banco de Moçambique developing any strategy to maximize the interoperability implementation gains?

As noted earlier, interoperability implementation comprises several stages. Mozambique recently observed a gain with the interconnection stage between mobile money network services. However, given that interconnectivity between all banks and mobile money operators must be materialized through SIMOrede, work is still underway to ensure the full migration of banks, which shall take place gradually. Meanwhile, all national banks are already interconnected. The interoperability of mobile money networks is operating normally, and the Banco de Moçambique is providing assistance and monitoring the process, in order to ensure compliance with the set out parameters. In terms of strategies, the central bank is currently centered on ensuring the effect of the process between mobile money operators and banks, and ensuring that the institutions involved in the process are engaged and committed to comply with their obligations.



aprimorar o quadro normativo existente e a aprovar normativos para acompanhar a rápida evolução da tecnologia e o consequente surgimento de novos produtos e serviços no mercado. No que tange, particularmente, ao processo da interoperabilidade, o maior desafio que se coloca ao banco central prende-se com a necessidade de garantir que os operadores de serviços financeiros nacionais continuem engajados no processo.

7. A terminar, quais são as perspectivas do processo de interoperabilidade para os próximos anos, para que a inclusão financeira da população carenciada e não bancarizada possa ser mais efectiva?

A perspectiva do Banco de Moçambique é garantir que nos próximos anos todos os serviços financeiros possam ser interoperáveis, pois, desta forma, será possível garantir um maior uso dos serviços financeiros por todas as camadas da população. Ademais, o Banco de Moçambique espera que a interoperabilidade venha permitir, efectivamente, a prestação de serviços a custos acessíveis.

6. What regulatory challenges does interoperability place ahead of the Banco de Moçambique??

As the regulator, the Banco de Moçambique is constantly challenged to improve the current regulatory framework and pass regulations to keep up with the rapid technological developments, as well as the resulting emergence of new products and services in the market. Specifically regarding the interoperability process, the greatest challenge ahead of the central bank is the need to ensure the ongoing engagement of national financial service providers in the process.

7. Lastly, what would be the prospects of interoperability for the coming years, centered on furthering financial inclusion of underprivileged and unbanked population?

The Banco de Moçambique shall ensure that in the years to come all financial services can be interoperable, in order to provide for a greater use by all population strands. In addition, the Banco de Moçambique expects that interoperability will effectively enable the provision of services at affordable costs.



INTERLIGAÇÃO

ENTRE AS 3 OPERADORAS



Já pode fazer transacções entre as 3 carteiras móveis: m-pesa, mkesh e e-Mola.

É simples: basta que entre da mesma forma no serviço de uma das operadoras no seu telemóvel, escolha a opção “transferir para” e “transferência para carteira móvel”. Depois, é só seguir os passos.

Atenção! Ao fazer a operação no telemóvel, lembre-se de:

- proteger o seu PIN e não o dar a terceiros;
- prestar atenção no momento de digitar o número de telemóvel do destinatário e o valor que pretende transferir;
- estar atento a casos de burlas.

Para mais informações contacte a sua operadora de moeda electrónica ou carteira móvel.



Aurélio Machado

Chefe do Departamento Comercial
Head Of Commercial Department

CARTEIRA MÓVEL

CARTEIRA MÓVEL

“ Desde a implementação da interoperabilidade, é notório o impacto positivo ao nível de utilização dos serviços, traduzindo-se no incremento do volume de transacções (...). Contudo, temos a lamentar a ausência da banca convencional neste processo.

Since the implementation of interoperability, the positive impact on the level of use of services has been notorious, translating into an increase in the volume of transactions (...). However, we regret the absence of conventional banking in this process..

1. Pode, de forma breve, falar sobre a instituição, olhando para a visão e missão?

Dentro daquilo que são os anseios da inclusão financeira, a Carteira Móvel tem como visão e missão massificar o uso de serviço mKesh no País e prover o acesso aos serviços financeiros a toda população

1. Can you briefly talk about the institution, in light of its vision and mission?

Considering the end goals of financial inclusion, Carteira Móvel takes up the vision and mission of wide-spreading the use of the mKesh service nationwide and providing the entire Mozambican population with

moçambicana, inclusive nos lugares mais recônditos, promovendo, assim, a inclusão financeira.

2. Desde a implementação da interoperabilidade, qual tem sido o impacto, do ponto de vista do nível de utilização dos serviços?

Desde a implementação da interoperabilidade é notório o impacto positivo ao nível de utilização dos serviços, traduzindo-se no incremento do volume de transacções em todos os sentidos, do serviço mKesh para outras carteiras, assim como de outras carteiras para o mKesh. Contudo, temos a lamentar a ausência da banca convencional neste processo, o que poderia impulsionar, ainda mais, o volume de transacções e a disponibilização dos serviços de pagamentos em POS.

3. No quadro da interoperabilidade, poderia se referir às acções concretas levadas a cabo pela Carteira Móvel mKesh, com vista à massificação da inclusão financeira no País?

No quadro da interoperabilidade, a Carteira Móvel mKesh empreendeu algumas acções, concretamente no âmbito de comunicação, com vista à divulgação do processo em curso, e tem planificado algumas acções mais abrangentes para trazer as pessoas mais desfavorecidas ao sistema financeiro por via de serviços comunitários e outros cuja operacionalização carece de aprovação do banco central.

4. Como avalia o cenário actual da promoção dos níveis de inclusão financeira no País?

É de louvar o esforço que tem sido feito por todas as partes envolvidas neste processo, mas o cenário actual da promoção dos níveis de inclusão financeira ainda não é satisfatório. Apesar de inúmeras acções terem sido desencadeadas, ainda é notória a falta de

access to financial services, including the most remote areas hence, promoting financial inclusion.

2. Since the implementation of interoperability, what has been the impact in terms of level of use of services?

Since the implementation of interoperability, the positive impact on the level of use of services has been notorious, translating into an increase in the volume of transactions in all directions, from the mKesh service to other wallets, as well as from other wallets to mKesh. However, we regret the absence of conventional banking in this process, which could further boost the volume of transactions and the availability of POS payment services.

3. In the context of interoperability, could you speak on the specific actions carried out by Carteira Móvel mKesh towards the wide-spreading of nationwide financial inclusion?

Within the framework of interoperability, the mKesh Mobile Wallet has undertaken some actions, specifically in the field of communication, with a view to publicizing the ongoing process, and has planned some more comprehensive actions to onboard the most disadvantaged people to the financial system through community services and others whose operationalization requires approval from the central bank.

4. How would you assess the status of financial inclusion promotion in the country?

The effort that has been made by all parties involved in this process is to be commended, but the current scenario of promoting levels of financial inclusion is still not satisfactory. Although several actions have been triggered, the lack of knowledge about interoperability

conhecimento sobre a interoperabilidade e inclusão financeira, por parte da maior parte da população, o que nos leva a concluir que devemos intensificar as campanhas, ou seja, devemos desenvolver campanhas regulares de educação financeira.

5. No processo de implementação de acções que concorrem para a melhoria dos níveis de inclusão financeira, podem emergir desafios a serem ultrapassados. No caso concreto, a Carteira Móvel mKesh estará a enfrentar alguns desafios? Se sim, poderia se referir aos principais desafios e indicar as soluções que se propõe?

Neste momento o maior desafio que a Carteira Móvel enfrenta é a interdição, por parte do regulador (por motivos regulamentares), de alguns serviços direccionados às comunidades recônditas, que julgamos que poderiam catapultar os níveis de inclusão financeira, e até melhorar a nossa posição no mercado. Como solução, sugerimos que o Banco de Moçambique revise o seu posicionamento para estes serviços específicos, pela sua natureza e cariz social.

and financial inclusion by the majority of the population is still notorious, which leads us to conclude that we must intensify the campaigns, that is, we must develop regular campaigns of financial education.

5. Lastly, challenges to overcome may arise whilst implementing actions towards improving financial inclusion levels. Specifically, is Carteira Móvel mKesh currently faced with any challenges? If so, could you please underline the main challenges and share proposed solutions?

At the moment, the biggest challenge facing Carteira Móvel is the prohibition, by the regulator (for regulatory reasons), of some services aimed at remote communities, which we believe could catapult levels of financial inclusion, and even improve our position in the market . As a solution, we suggest that the Banco de Moçambique revisit its positioning for these specific services, given their nature and social nature.



Jawanda Gota

Administrador-delegado Interino - Vodafone M-Pesa

Acting Managing Director - Vodafone M-Pesa



“ A interoperabilidade tem mostrado ganhos para a população moçambicana, na medida em que permite maior fluxo transaccional a várias pessoas, independentemente da rede móvel a usar. Contudo, todos os produtos e serviços financeiros vêm com desafios e riscos operacionais (...).

Interoperability has provided gains for the Mozambican population, insofar as it allows greater transaction flow to several people, regardless of the mobile network of choice. However, all financial products and services come with operational challenges and risks (...).

1. Senhor Tawanda Gota, poderia, em linhas gerais, falar-nos da instituição que dirige, olhando para a sua visão e missão?

A Vodafone M-Pesa completou dez anos de existência em Maio de 2023, providenciando serviços financeiros à população moçambicana e de alargamento da inclusão financeira a todos os distritos do País. Nos próximos dez anos, iremos oferecer mais soluções financeiras digitais ao País, incluindo pagamentos, produtos de poupança, empréstimos aos consumidores, aos nossos agentes e comerciantes, incluindo o sector das pequenas e médias empresas (PME).

2. Desde a implementação da interoperabilidade, qual tem sido o impacto, do ponto de vista do nível de utilização dos serviços?

A interoperabilidade permitiu aos clientes enviar dinheiro para outros operadores de moeda electrónica, ou seja, do M-Pesa para o e-Mola e mKesh e vice-versa, e estas transacções constituem, actualmente, cerca de 10% de todas as nossas transferências cliente para cliente (P2P) e continuam a crescer a cada mês.

3. Que desafios a Vodafone M-Pesa enfrenta no âmbito da interoperabilidade dos serviços financeiros digitais?

A interoperabilidade tem mostrado ganhos para a população moçambicana na medida em que permite maior fluxo transaccional a várias pessoas, independentemente da rede móvel a usar. Entendemos que este passo representa um grande avanço no alcance dos objectivos traçados no âmbito da ENIF.

Contudo, todos os produtos e serviços financeiros vêm com desafios e riscos operacionais, algo que igualmente ocorre no serviço de interoperabilidade, principalmente considerando que está numa fase embrionária. Como expectável, todo o serviço em fase de crescimento não está isento de melhorias na sua jornada, experiência do cliente, gestão de processos operacionais, entre outros.

1. Mr. Tawanda Gota, could you provide us with an overview of your institution, considering its vision and mission?

Vodafone M-Pesa has reached ten years of existence in May 2023, providing financial services to the Mozambican population and expanding financial inclusion to all districts of the country. In the coming ten years, we shall provide more digital financial solutions in the country, namely payments, savings products, consumer loans to our agents and vendors, including the small and medium enterprises (SMEs) sector.

2. Since the interoperability implementation, what has been the impact in terms of level of use of services?

Interoperability enabled customers to send money to other mobile money operators, i.e., from M-Pesa to e-Mola and mKesh and the other way around, and at this time, such transactions account for about 10% of all our peer-to-peer transfers (P2P), and continue to grow each month.

3. What challenges is Vodafone M-Pesa facing in the interoperability of digital financial services?

Interoperability has been providing gains to the Mozambican population, given that it enables further transactional flow to several people, regardless of the used mobile network. We understand that this step accounts for significant progress towards the set ENIF goals.


However, all financial products and services entail challenges and operational risks, something that also occurs in the interoperability service, especially considering that it is in embryonic stage. As expected, every service in the growth phase is not exempt from improvements in its journey, customer experience, and management of operational processes, among others.

4. Poderia partilhar as projecções da Vodafone M-Pesa, com vista a responder aos desafios de inclusão financeira no País?

O nosso contrato social visa promover pagamentos via M-Pesa, bem assim a inclusão financeira.

Visão Geral

Descrição
<ul style="list-style-type: none"> A visão da instituição é de promover o pagamento via M-Pesa em todo lugar e continuar a facilitar a vida de todos os moçambicanos. Promover as empresas de distribuição para utilizar o M-Pesa como meio de pagamento de bens e serviços pelos Clientes. Aumentar a parceria estratégica com outros parceiros bancários que oferecem comércio electrónico com mais de 400 PME's do sector comercial (integradas com o M-Pesa). Produtos de poupança e descoberto a serem lançados para melhorar os serviços Financeiros.


Objectivos até 2025 	
Indicadores Chave	Impacto
Comerciantes Paga Fácil	Aumento do número de pontos de pagamento que aceitam clientes a pagar com M-Pesa no mercado.
Comerciantes Paga Fácil	Aumento do número de de clientes M-Pesa que fazem pagamentos nos comerciantes Paga Fácil.
Pequenos empréstimos no M-Pesa	Aumento da base activa de clientes M-Pesa elegível para pequenos empréstimos, introduzindo acesso a instrumentos de liquidez a um grupo da população que anteriormente não tinha acesso.
Número de Clientes Activos	+60,7% de clientes, Oct-21. Feedback positivo dos utilizadores de serviço "o M-Pesa ajuda em momentos difíceis". Campanhas educacionais para incrementar conhecimento sobre serviços financeiros.
Produtos de poupança	1,01% da base M-Pesa activa activa a usar Xitique. Crescimento nos montantes poupados e contributo para hábitos saudáveis de poupança.

4. Could you share the projections of Vodafone M-Pesa with a view to addressing financial inclusion challenges in the country?

Our social contract aims to promote payments via M-Pesa and financial inclusion.

Overview

Description
<ul style="list-style-type: none"> The institution's vision sets out to promote widespread M-Pesa payments and continue to facilitate the lives of all Mozambicans. Promote M-Pesa payments as a means of customers paying for goods and services to distribution companies. Enhance the strategic partnership with other banking partners providing e-commerce, with over 400 SMEs in the commercial sector (with M-Pesa incorporated). Savings and overdraft products to be launched to improve financial services.

2025 Goals 	
Key Indicators	Impact
Vendors Paga Fácil	Increased number of points of sale that support M-Pesa payments in the market.
Vendor Paga Fácil	Increased number of M-Pesa customers making payments at Paga Fácil Vendors.
Small M-Pesa Loans	Increased active base of M-Pesa customers eligible for small loans, introducing access to liquidity instruments to a previously unserved population strand.
Number of Active Customers	+60.7% of customers, Oct-21. Positive feedback from service users: "M-Pesa helps get through tough times". Educational campaigns to raise awareness of financial services.
Savings Products	1.01% of the active M-Pesa base using Xitique. Growth in amounts saved and contribution to healthy saving habits.

5. Tendo em conta os riscos inerentes às actividades desenvolvidas pelas carteiras móveis, que acções a Vodafone M-Pesa tem implementado para a sua mitigação?

Alguns dos grandes riscos que afectam as instituições de dinheiro móvel e, em particular o M-Pesa, bem como as

5. On a final note, what actions has Vodafone M-Pesa been implementing to mitigate the risks associated with the business of mobile wallets?

Some of the major risks to mobile money operators and, M-Pesa in particular, as well as actions taken to mitigate them are as follows:



acções que tomámos para os mitigar, são os seguintes:

- I. *Know your customer (KYC)* adequado para os clientes - a Vodafone M-Pesa promove acções de correcção de dados de identificação dos seus clientes e procura interagir com organismos de identificação civil e tributária para cada vez mais facilitar a jornada do cliente durante o processo de identificação e *onboarding*.
 - II. Literacia financeira –a Vodafone M-Pesa é uma instituição conectada às dinâmicas da sociedade e procura expandir os índices de literacia financeira aos seus clientes e o público em geral, através de campanhas educativas de como aceder e beneficiar dos serviços financeiros oferecidos. Por exemplo, temos alertado aos nossos clientes para terem cuidado com as pessoas de má-fé (defraudadores) que procuram enganá-los, no uso de serviços de Txuna M-Pesa, entre outros.
 - III. Fraude de engenharia social (*social engineering*) - os fraudulentos contactam os nossos clientes para os enganar e convencer-lhes a enviar dinheiro. Temos controlos automatizados para bloquear e reprimir mensagens de defraudadores que tentam enganar os nossos clientes para os enviar dinheiro. Também realizamos campanhas educativas para informar os clientes a não partilharem os seus PIN com ninguém, e serem mais vigilantes às mensagens dos defraudadores.
- I. *Know Your Customer (KYC)* suitable for customers - Vodafone M-Pesa promotes actions to correct its customers' identification data and seeks to interact with civil and tax identification bodies to increasingly facilitate the customer's journey during the identification and onboarding process.
 - II. *Financial literacy* - Vodafone M-Pesa is an institution connected to the dynamics of society and seeks to expand financial literacy indices to its customers and the general public through its educational campaigns on how to access and benefit from the financial services it offers. For instance, we have been warning our customers to beware of people of bad faith (fraudsters) that try to deceive them, using Txuna M-Pesa services, etc.
 - III. *Social engineering* - fraudsters make contact with our customers to trick them into sending money. We have automated controls in place to block and crack down messages from fraudsters trying to trick our customers into sending money. We also carried out financial educational campaigns to inform customers to not share their PIN with anyone and be more wary of messages from fraudsters.



Helénio Guambe

Responsável de Negócio M-Mola

M-Mola Business Manager

“A interligação trouxe como vantagem o facto de os utilizadores do e-Mola não precisarem de procurar um agente de outra carteira móvel para efectuar os seus depósitos, podendo simplesmente realizar transferências entre si.

The interconnection brought the advantage that e-Mola users did not need to look for an agent from another mobile wallet to make their deposits, being able to simply make transfers to each other.

1. Poderia, em linhas gerais, falar sobre a instituição que representa, no concernente à visão e missão?

O M-Mola é a carteira móvel da Movitel que permite aos seus clientes depositar, levantar e transferir dinheiro, efectuar compras, pagamento de serviços de utilidade pública e muito mais, de forma rápida, segura e conveniente.

O M-Mola possui cerca de 3500 clientes e uma rede

1. Can you speak on your institution, as regards its vision and mission?

M-Mola has about 3500 customers and a network of 45 thousand agents nationwide. It is present in all provincial capitals, represented by 153 business centers.

Since its creation in 2016, its purpose has been to ensure that most of the Mozambican population is

de 45 mil agentes em todo o País, estando presente em todas as capitais provinciais, representado por 153 centros de negócios.

Desde a sua criação, em 2016, tem como objectivo garantir que a maior parte da população moçambicana esteja abrangida por algum produto ou serviço financeiro.

O M-Mola tem como missão (i) oferecer soluções financeiras móveis, dinâmicas e inclusivas aos seus clientes, parceiros comerciais e a sociedade em geral, de forma sustentável; e (ii) catalisar a inclusão financeira no País, envidando esforços no quadro do combate à iliteracia financeira.

Como visão, o M-Mola pretende tornar-se líder no mercado e garantir a sua presença em todo o País. Esta visão é, também, partilhada pelos seus clientes e parceiros que pretendem ver, a médio e longo prazos, o M-Mola como líder no mercado, oferecendo serviços e produtos financeiros diferenciados da banca formal.

Para atingir estes objectivos, o e-Mola tem firmado algumas parcerias com instituições ligadas ao desenvolvimento de serviços e produtos. Dentre estas, algumas enfatizam a inclusão da mulher, isto é, a criação de serviços que, além de promoverem a inclusão financeira, possam alavancar a mulher como figura preponderante na sociedade.

2. Desde a implementação da interoperabilidade, qual tem sido o impacto, do ponto de vista do nível de utilização dos serviços?

A interoperabilidade entre as carteiras móveis tem tido um impacto muito positivo, do ponto de vista do nível de utilização dos serviços financeiros, visto que os utilizadores das carteiras móveis podem transferir e

covered by some financial product or service.

M-Mola's mission is to (i) provide mobile, dynamic and inclusive financial solutions in a sustainable manner to its customers, business partners, and society in general; and (ii) boost in-country financial inclusion via efforts made against financial illiteracy.

With regard to vision, M-Mola is striving towards becoming a market leader and nationwide presence. This vision is also shared by its customers and partners, who expect to see M-Mola lead the market in the short and medium term, while providing financial products and services differentiated from traditional banking.

In order to achieve these goals, e-Mola has been partnering up with a few institutions engaged in the development of services and products, some of which focus on the inclusion of women, i.e. create services that, in addition to promoting financial inclusion, may boost women as prominent figures in society.

2. Since the interoperability implementation, what has been the impact in terms of level of use of services?

The interoperability between mobile wallets has had a very positive impact, from the point of view of the level of use of financial services, as users of mobile wallets can transfer and receive money between themselves.

This interconnection relieves e-Mola users from having to look for an agent from another mobile wallet to make their deposits, as they are able to simply make transfers between themselves, thus reducing the constraints they faced before the implementation of interoperability.

The demand for and use of our services has increased, particularly with regard to the use of transfer services by operators of all wallets.

receber dinheiro entre si.

Esta interligação trouxe como vantagem o facto de os utilizadores do e-Mola não precisarem de procurar um agente de outra carteira móvel para efectuar os seus depósitos, podendo simplesmente realizar transferências entre si, diminuindo, assim, os constrangimentos que enfrentavam antes da implementação da interoperabilidade.

A procura e a utilização dos nossos serviços têm aumentado, principalmente no que diz respeito à utilização de serviços de transferências pelos operadores de todas as carteiras.

No entanto, nem tudo vai bem na implementação da interoperabilidade, que, a longo prazo, poderá diminuir a procura dos serviços prestados, como por exemplo, a falta de um mecanismo que possibilite a reversão das transacções efectuadas sem sucesso ou para um número incorrecto.

3. O M-Mola é um operador do sistema financeiro nacional, mais concretamente uma carteira móvel. Que acções tem desencadeado, nos últimos tempos, para o melhoramento dos níveis de inclusão financeira no País?

Para o melhoramento dos níveis da inclusão financeira no País, o M-Mola tem desencadeado acções como:

- Expansão dos seus serviços para zonas rurais relativamente remotas, onde se concentram segmentos de população com menores rendimentos;
- Oferta de serviços e produtos financeiros, com comissões bonificadas ou sem comissões,
- Adopção, como política de penetração de mercado, da não cobrança de comissões

However, some issues remain in the implementation of interoperability, which may slow the demand of services rendered in the long term. For example, the lack of a mechanism that enables to revert transactions that failed or targeted a wrong number.

3. M-Mola is a service provider of the national financial system, more specifically a mobile wallet. What recent actions have you undertaken to improve nationwide financial inclusion levels?

In order to improve nationwide financial inclusion levels, M-Mola has been undertaking actions such as:

- *Expansion of its services to relatively remote rural areas, where segments of the population with lower incomes are concentrated;*
- *Offer of financial services and products, with subsidized commissions or without commissions;*
- *Adoption, as a market policy, of not charging commissions on transactions that occur within its ecosystem. This policy aims to provide low-income population with a financial service tailored to their needs, and therefore make this same population feel part of the system, being able to adhere to the various services and products that e-Mola offers.*

4. What are M-Mola's main challenges in promoting nationwide financial inclusion levels? What solutions are proposed?

The main challenges faced by M-Mola to promoting financial inclusion levels, are as follows:

- *Expansion of its network of agents who have liquidity to areas lacking basic infrastructure for the implementation of agencies to assist mobile wallet users.*

nas transacções que ocorrem dentro do seu ecossistema. Esta política visa proporcionar, às populações de baixa renda, um serviço financeiro ajustado às suas necessidades e, por conseguinte, fazer com que esta mesma população se sinta parte do sistema, podendo aderir aos diversos serviços e produtos que o e-Mola dispõe.

4. Para o M-Mola, quais os principais desafios da promoção dos níveis de inclusão financeira no País? E que soluções propõe?

Os principais desafios da promoção dos níveis de inclusão financeira que o M-Mola encontra são os seguintes:

- Expansão da sua rede de agentes que tenham liquidez para as zonas desprovidas de infra-estruturas básicas para a implementação de agências para a assistência aos utilizadores da carteira móvel:

Refira-se que 80% das operações na carteira móvel são suportadas pela sua rede de agentes que, por sua vez, para poderem operar e disponibilizar os recursos financeiros (moeda electrónica) devem ter liquidez que pode ser suportada pelos superagentes, pequenos comerciantes e agências bancárias. Obviamente, não encontrando nenhuma destas instituições que possam dar suporte a esta rede de agentes, os resultados desejados (a expansão dos serviços financeiros) ficam aquém das expectativas.

- O combate à iliteracia financeira:

Como forma de combater a literacia financeira, o M-Mola realizou, em 2022, algumas acções nos mercados do Zimpeto, na cidade e Maputo, e Malhampsene, no Município da Matola, com

It should be noted 80% of mobile wallet operations are supported by its network of agents, which in order to be able to operate and provide financial resources (mobile money), must have liquidity that can be supported by super agents, small vendors and bank branches. Obviously, not finding any of said institutions that can support this network of agents, it would not be possible to achieve set out results (expansion of financial services).

- *The fight against financial illiteracy:*

As a way of combating financial illiteracy, in 2022 M-Mola carried out some actions in the Zimpeto



vista à promover a educação financeira junto dos vendedores informais.

- Constrangimentos por parte do regulador na aprovação de produtos e serviços que beneficiam a população:

Com a dinâmica do mercado e o surgimento de novos parceiros e serviços como as *fintechs*, que se têm mostrado um potencial parceiro das carteiras móveis, o e-Mola tem encontrado alguns constrangimentos por parte do regulador, na aprovação de alguns serviços que pretende disponibilizar aos seus clientes, resultantes das parcerias bilaterais. Estes serviços poderiam beneficiar, em grande medida, a população que vive em zonas rurais (com falta de alguns serviços básicos).

Nestes termos, o e-Mola entende que deve haver uma flexibilidade e dinâmica por parte do regulador, de permitir e facilitar que serviços de utilidade pública oferecidos pela carteira móvel sejam prioritários, tendo em consideração os objectivos de aumentar a inclusão financeira que se pretende alcançar.

5. Tendo em conta os diferentes riscos que as carteiras móveis expõem à população, que acções o M-Mola tem implementado para a sua mitigação?

O serviço de pagamento, por via electrónica, tem riscos operacionais, dentre os quais podemos destacar os de fraude por troca de cartões.

Para a mitigação dos riscos, o e-Mola tem fortalecido o sistema de registo e credencias dos clientes, que permitem o acesso aos dados.

Outro risco, não menos importante, é o de branqueamento de capitais. A sua mitigação ocorre através de um sistema robusto de acompanhamento

Market, in Maputo city, and Malhampsene, in the Matola municipality with a view to promoting financial education among informal sellers.

- *Constraints on the part of the regulator in approving products and services that benefit the population:*

With the dynamics of the market and the emergence of new partners and services such as fintechs, which have proven to be a potential partner for mobile wallets, e-Mola has encountered some constraints on the part of the regulator, in approving some services that it intends to make available to its customers, resulting from bilateral partnerships. These services could largely benefit the population living in rural areas (lack of some basic services).

In these terms, e-Mola understands that there must be flexibility and dynamics on the part of the regulator, to allow and facilitate the public utility services offered by the mobile wallet to be a priority, taking into account the objectives of increasing the financial inclusion that is intended to be achieved..

5. Given the various risks that mobile wallets pose to the population, what actions has M-Mola been undertaking to mitigate them?

The electronic payment service poses operational risks, highlighting card swapping fraud.

In order to mitigate risks, e-Mola has been strengthening the customer registration and credentials system, which provide access to data.

Last, but not least, comes money laundering. Its mitigation takes place through a robust customer transaction monitoring system called suspicious transaction monitoring, which tracks transactions linked to exposed persons.



das transacções dos clientes, chamado monitoria das transacções suspeitas, acompanhamento de transacções ligadas a pessoas expostas.

Outro mecanismo de mitigação desse risco é implementado através de categorização dos clientes em níveis de riscos que cada um apresenta (exemplo: T1, T2, T3).

Para a mitigação dos riscos, o M-Mola tem fortalecido o sistema do *due diligence*, KYC e o estabelecimento de limites transaccionais do cliente, como forma de mitigar os crimes de financiamento ao terrorismo e branqueamento de capitais.

Another mechanism to mitigate this risk is implemented by categorizing customers into their concerning risk-level (example: T1, T2, T3).

As a way of mitigating risks, M-Mola has been strengthening the due diligence system, KYC and establishing customer transaction limits, so as to mitigate terrorist financing and money laundering crimes



FNB ONLINE BANKING EMPRESAS

Faça transferências em massa para MPESA

Simple. Prático. Seguro.



Saiba mais através do seu Gestor, visite www.fnb.co.mz ou contacte a Linha de Cliente.

FNB

Termos & Condições Gerais e Específicos Aplicáveis.

como podemos ajudar?

Mensalidade do serviço *Online Banking* Empresas: 250,00MT | Pagamento em massa (por linha) 22,50MT

FIRST NATIONAL BANK (FNB) MOÇAMBIQUE REALIZA ACTIVIDADES DE DINAMIZAÇÃO DA INCLUSÃO FINANCEIRA

FNB MOZAMBIQUE FOSTERS FINANCIAL INCLUSION

O FNB, em parceria com as operadoras de telefonia móvel autorizadas a operar no País, implementou um conjunto de iniciativas com impacto na inclusão financeira, sendo de destacar as seguintes:

- i. Acordos de implementação de sistemas na plataforma interligada USSD (Dados de Serviços Suplementares Não Estruturados), que permitem o acesso à informação bancária dos clientes do FNB, através de telemóveis sem recurso ao serviço de internet, simplificando o acesso à informação bancária pretendida, ao mesmo tempo que cria uma menor exposição às maiores práticas de fraude cibernética, nomeadamente *phishing* e *ransomware*.

Com esta iniciativa, o FNB alargou o acesso aos produtos e serviços que presta para várias áreas recônditas que actualmente continuam sem acesso à *internet*.

- ii. Acordo de processamento de dados, que permite que os clientes da Vodacom Moçambique, que sejam subscritores dos produtos e serviços disponibilizados pelo M-Pesa, possam subscrever a novos produtos e serviços ou recarregar aqueles que já tenham subscrito, com recurso ao saldo bancário disponível no FNB.

No âmbito da interoperabilidade, as acções do FNB tiveram como epicentro a simplificação

The FNB, while partnered with mobile service providers authorized to operate in the country, has implemented a set of initiatives with impact on financial inclusion, and the highlights are as follows:

- i. *Agreements for the implementation of systems in the interconnected USSD platform (Unstructured Supplementary Service Data), which enables access to the banking information of FNB customers, through mobile phones without using the internet service, simplifying the access to the desired banking information, while reducing exposure to the most dominant cyber-fraud practices, namely phishing and ransomware.*

This initiative allowed FNB to broaden access to products and services provided to several remote areas, which currently remain without internet access.

- ii. *Data processing agreement, which allows Vodacom Mozambique customers subscribed to products and services provided by M-Pesa to subscribe to new products or services or to top-up existing subscriptions using bank balance available on FNB.*

The FNB's actions regarding interoperability were centered on simplifying transactions carried out by bank customers that subscribe to mobile phone services and products and services provided by the existing mobile wallets.

das transacções efectuadas pelos clientes deste banco que sejam titulares de um número de telemóvel e subscritores dos produtos e serviços disponibilizados pelas carteiras móveis disponíveis.

Importa, ainda, destacar que o FNB iniciou a celebração de acordos que permitirão à instituição o acesso à plataformas que possibilitem que o banco seja notificado sempre que haja uma operação de SIM Swap, no âmbito de alargamento dos meios de transacções financeiras, havendo necessidade de melhor gestão do risco associado a estas transacções.

Com esta medida, espera-se uma grande redução de fraudes emergentes destes meios inovadores de pagamento, bem como um aumento do número de subscritores dos produtos e serviços aliados à segurança e fiabilidade que irão oferecer.

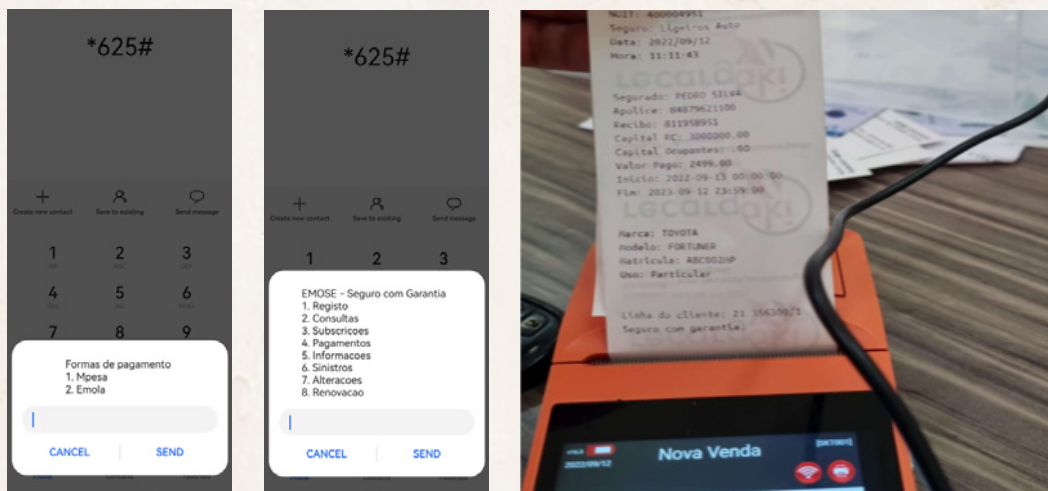
It should also be noted that FNB has started signing agreements that will allow the institution access to platforms that allow that the bank to be notified whenever a SIM Swap operation takes place, amid the broadening of financial transaction means, and the greater need for risk management associated with such transactions.

We forecast that this measure will provide for a substantial plunge in fraud following from such innovative means of payment, as well as the increase in the number of subscribers of products and services associated with the security and reliability to be provided.



EMOSE IMPLEMENTA ACÇÕES COM IMPACTO NA INCLUSÃO FINANCEIRA

EMOSE IMPLEMENTS ACTIONS TOWARDS FINANCIAL INCLUSION



Há mais de 45 anos que a Empresa Moçambicana de Seguros (EMOSE) opera no mercado nacional, com uma vasta carteira de seguros, e dispõe de 35 produtos, cujas coberturas se equiparam aos produtos vendidos nos mercados internacionais, o que permite responder, a todo o momento, às preocupações dos seus clientes.

A sua sede situa-se na cidade de Maputo, com representações em todas as capitais provinciais e nalgumas capitais distritais.

Na presente edição, a EMOSE partilha algumas das acções desencadeadas ao longo do II Semestre de 2022, com destaque para o lançamento dos seguintes serviços:

- Pagamentos de prémios via carteiras móveis;
- Pagamentos via Mobile Bank IZI;
- Pagamentos via ATM SIMOrede;
- Subscrição de seguros/microseguros via USSD; e
- Disponibilidade de serviços via website.

The Mozambican Insurance Company (EMOSE) has been active in the national market for over 45 years, boasting a wide insurance portfolio, alongside 35 products, whose coverage is equivalent to products sold in global markets, which enables addressing customer concerns at all times.

It is headquartered at Maputo city, and is represented at all provincial capitals and in some district capitals.

In this edition, EMOSE shares some of the actions carried out in the second semester of 2022, highlighting the launch of the following services:

- Premium payments via mobile wallets;
- Payments via Mobile Bank IZI;
- Payments via SIMOrede ATM;
- Underwriting of insurance/microinsurance via USSD; and
- Services via the website.

Lançamento do Concurso “Melhor Jornalista”

Launch of the “Best Journalist” Contest



Em Setembro de 2022, a EMOSE lançou, em Maputo, o concurso “Melhor Jornalista”, durante a cerimónia de lançamento das celebrações dos 45 anos da empresa. Esta iniciativa visa premiar trabalhos jornalísticos que versam sobre matérias de seguros nas categorias de imprensa escrita, televisão e rádio. Espera-se, ainda, que este prémio sirva de estímulo para os jornalistas escreverem mais sobre seguro, de modo a elevar a consciência dos cidadãos para assegurarem os seus bens.

In September 2022, EMOSE launched the “Best Journalist” contest in Maputo, during the launch ceremony of the company’s 45th anniversary celebrations. This initiative sets out to hand out awards for journalistic works on insurance matters under the written press, television and radio categories. This award should also encourage journalists to write more about insurance, and thus raise the awareness of citizens to insure their assets.

Lançamento do Seguro Farmácia

Launch of Pharmacy Insurance

Seguro Farmácia

Subscreve já *625#

emose

Seguro com garantia

Email: micro.seguros@emose.co.mz Tel: +258 21 35 66 00/ 258 21 35 66 01 Cell: +258 84 22 71 453/ +258 84 32 27 586 www.emose.co.mz

Ainda no mesmo período, foi lançado o Seguro Farmácia, um serviço que cobre despesas na aquisição de fármacos prescritos por um médico em unidades hospitalares, na rede de farmácias contratadas pela EMOSE.

Este seguro garante o pagamento de despesas de medicamentos em receitas passadas por um médico ou enfermeiro ao paciente coberto pela apólice.

Still in the same period, the Pharmacy Insurance was launched, a service that covers expenses in the acquisition of medication prescribed by a doctor in hospital units, in the network of pharmacies contracted by EMOSE.

This insurance ensures the payment of expenses for prescribed medication by a doctor or nurse to the patient covered by the policy.

Lançamento do Serviço de Seguros "Saúde Para Todos"

Launch of the "Health for All" Insurance Service



Fonte: EMOSE | Source: EMOSE

A EMOSE lançou, ainda, em Dezembro de 2022, o serviço de seguros denominado "Saúde Segura". Este produto é voltado para todas as camadas sociais, de modo a providenciar a protecção da saúde de todos os moçambicanos, bem como prevenir situações de doença que muitas vezes ocorrem quando muitas famílias não dispõem de recursos financeiros para custear despesas relacionadas.

EMOSE also launched the "Insured Health" insurance service in December 2022. This product is aimed at all social strata, and sets out to provide health protection to all Mozambicans, as well as avoid disease-related situations, which many times take place when many families do not have funds to bear such expenses.



Fonte: EMOSE | Source: EMOSE

Participação na Conferência Internacional sobre Seguro Soberano contra Desastres

Participation in International Conference on Sovereign Disaster Insurance

A EMOSE participou na 5.ª Conferência Internacional sobre Seguro Soberano contra Desastres, que decorreu na cidade de Maputo, entre os dias 28 e 29 de Novembro de 2022, uma iniciativa da revista Banca & Seguros e parceiros. O evento esteve subordinado ao tema "Seguros Paramétricos de Índices Climáticos (Seguro Soberano contra Desastres), Ambiente e Mudanças Climáticas".

EMOSE participated in the 5th International Conference on Sovereign Disaster Insurance, which took place in Maputo city, from November 28 to 29, 2022, an initiative of the Banca & Seguros (english: Banking and Insurance) magazine. The event was themed "Parametric Insurance of Climate Indices (Sovereign Insurance against Disasters), Environment and Climate Change".



BANCO DE MOÇAMBIQUE REALIZA PALESTRAS E ACÇÕES DE FORMAÇÃO DE JORNALISTAS EM MATÉRIAS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA

*BANCO DE MOÇAMBIQUE PROVIDES JOURNALISTS WITH
WORKSHOPS AND TRAINING SESSIONS ON FINANCIAL EDUCATION*



O Banco de Moçambique orientou palestras e acções de formação em vários pontos do País, dirigidas a trabalhadores de instituições públicas e privadas, agentes económicos, diversos grupos e associações de interesse. Dentre as matérias abordadas nas palestras, destacam-se os tópicos sobre gestão financeira pessoal e uso responsável do crédito bancário.

Dentre as acções de formação, há que destacar as ocorridas nas províncias de Nampula, Beira e Maputo, dirigidas aos jornalistas do Instituto de Comunicação Social e do Fórum das Rádios Comunitárias. Estas acções visavam harmonizar a abordagem os conteúdos de educação financeira nas rádios comunitárias, assim como incentivar os jornalistas e radialistas a promoverem a literacia financeira nas comunidades, principalmente das zonas rurais.

The Banco de Moçambique has led workshops and training sessions throughout the country, for employees of public and private institutions, economic agents and various groups and associations.

Among the matters addressed in the workshops, stand out topics on managing personal finances and responsible use of bank credit.

Among the training activities, it is worth mentioning that those that took place in Nampula, Beira and Maputo provinces, aimed at journalists from the journalists of the Media Institute and Community Radio Forum. These sessions aimed at harmonizing the approach to financial education contents on community radio stations, and encourage journalists and radio broadcasters to promote financial literacy in communities, especially in rural areas.

CELEBRAÇÃO DO DIA MUNDIAL DA POUPANÇA

CELEBRATING WORLD SAVINGS DAY



O Dia Mundial da Poupança foi celebrado em todas as províncias do País, entre os meses de Outubro e Novembro de 2022. A efeméride contou com a participação de 21 escolas públicas do ensino básico (1.º e 2.º ciclos de ensino), que, em conjunto, totalizaram cerca de 1600 alunos, acompanhados por 60 professores e técnicos das direcções provinciais de Educação e Desenvolvimento Humano. O evento central teve lugar no dia 10 de Novembro, em Lichinga, na província de Niassa.

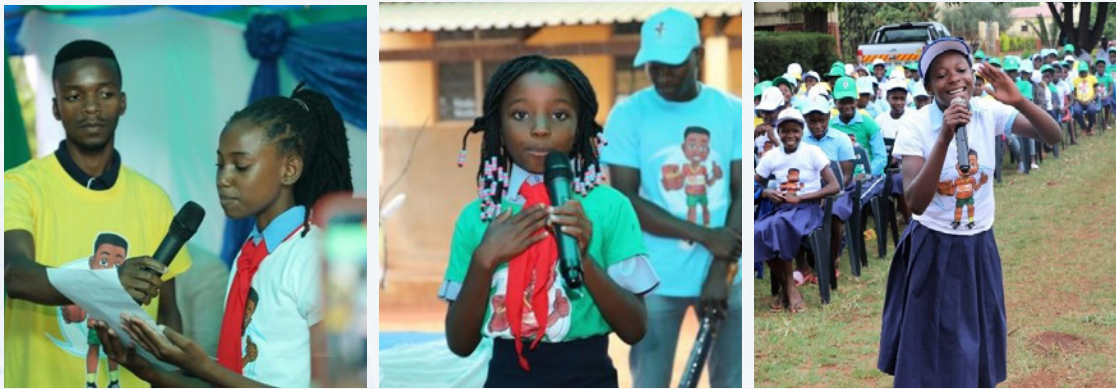
O foco nos alunos do 1.º e 2.º ciclos justificou-se pelo facto de, no ano de 2022, ter-se completado o processo de introdução, num modelo transversal de conteúdos de educação financeira no ensino primário (da 1.ª a 6.ª classe), com grande enfoque para tópicos relacionados com a poupança.

World Savings Day was celebrated in all provinces nationwide, between the months of October and November 2022. The event was attended by 21 public elementary schools (1st and 2nd education cycles), which together made up a total of 1600 students, escorted by 60 teachers and officers from provincial directorates of education and human development. The central event took place on November 10, in Lichinga, Niassa province.

The focus on 1st and 2nd cycle students was driven by the fact that in 2022, the introduction process was completed, in a crosscutting contents model of financial education for primary education (1st and 6th grade), with a strong emphasis on savings-related topics.

No evento, foram apresentados os melhores trabalhos de redacção, poesia e peças de teatro, escritas, preparadas e encenadas pelos participantes. Todos os alunos e professores foram brindados por uma palestra de educação financeira, orientada pelos gestores e técnicos das filiais do Banco de Moçambique em todas as províncias do País.

At the event, the best works of writing, poetry and plays, written, prepared and enacted by participants were presented. All students and teachers were treated to a financial education lecture, given by the managers and staff from nationwide branches of the Banco de Moçambique..



Banco de Moçambique Organiza a Terceira Edição do *Hub* de Inovação 2022

The Banco de Moçambique Organizes the Third Edition of the Innovation Hub - 2022

O Banco de Moçambique realizou, no dia 12 de Outubro de 2022, a terceira edição do *Hub* de Inovação, que contou com a participação de diferentes sectores do sistema financeiro, gestores e técnicos da instituição, representantes do Financial Sector Deepening Moçambique (FSDMoç.), do Consultative Group to Assist the Poor (CGAP), entre outros, para debater o tema "Open Finance e Protecção do Consumidor", com enfoque para os seguintes temas:

- Introdução ao ecossistema de dados inclusivo e Open Banking/Open finance;
- Elementos de um plano de Open Banking;
- Casos de uso de dados na inclusão financeira; e
- Importância da protecção de dados e outros elementos fundamentais.

As questões-chave que orientaram o debate foram as seguintes:

- i. De que forma o Open Finance pode ajudar na expansão da inclusão financeira de consumidores de baixa renda?
- ii. Que medidas devem ser adoptadas para evitar o uso indevido dos dados dos consumidores?
- iii. Que modelo para Open Finance internacional?

The Banco de Moçambique held the third edition of the Innovation Hub on October 12, 2022, whose attendants comprised several financial sectors, central bank managers and employees, representatives of Mozambique Financial Sector Deepening (FSDMoç.), Consultive Group to Assist the Poor (CGAP), among others. The theme of discussion was "Open Finance and Consumer Protection", whilst centered on the following topics:

- *Introduction to the inclusive data ecosystem and Open banking/Open Finance;*
- *Open Banking plan elements;*
- *Cases of using data towards financial inclusion; and*
- *Importance of data protection and other key elements.*

The discussion revolved around the following key concerns:

- i. *How can Open Finance help to expand financial inclusion of low-income consumers?*
- ii. *What measures should be taken to prevent the misuse of consumer data?*
- iii. *What is the model for international Open Finance?*

O *Open Finance* (finanças abertas) é uma estrutura regulatória orientada ou apoiada pelo sector público para o compartilhamento de dados transaccionais de clientes por determinados *players* do sector financeiro (detentores de dados) com outras partes interessadas do sector (usuários de dados). Este compartilhamento é feito mediante o consentimento do cliente, e os usuários de dados são, geralmente, credenciados.

Entre os oradores, estiveram especialistas seniores do sector financeiro, concretamente do CGAP, representantes do FSDMoç. e do Banco de Moçambique.

Open Finance is a regulatory structure steered or backed by the public sector for customer transaction data shared by certain financial sector players ("data holders") with other sector stakeholders ("data users"). Such sharing is carried out with the customer's consent, and, generally, data users are accredited.

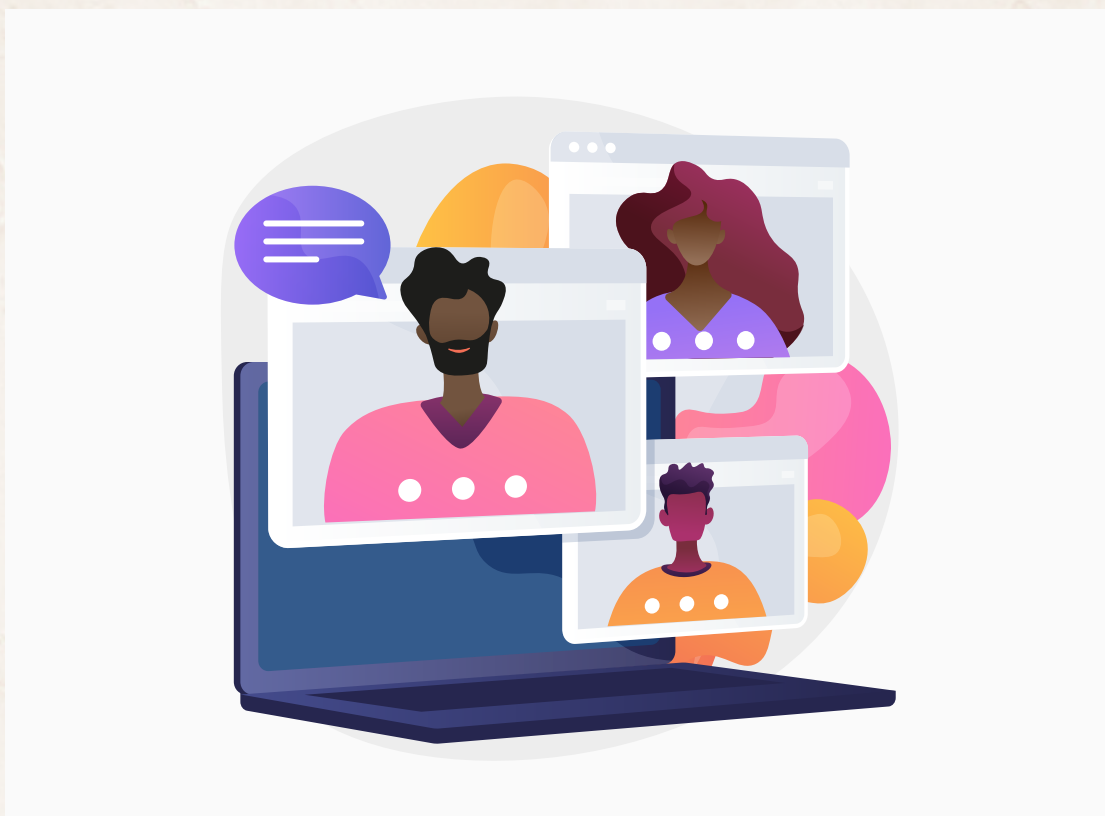
Among the speakers, stood senior financial sector experts, specifically from the CGAP, and representatives of FSDMoç and the Banco de Moçambique



Encontros dos Grupos de Trabalho do CNIF
BANCO DE MOÇAMBIQUE ORGANIZA
REUNIÕES DOS GRUPOS DE TRABALHO DO
CNIF

NFIC Working Group Meetings

BANCO DE MOÇAMBIQUE HOLDS CNIF WORKING GROUP
MEETINGS



O Banco de Moçambique realizou, nos meses de Agosto e Novembro de 2022, o 13.º e 14.º encontros dos grupos de trabalho CNIF, com recurso à plataforma virtual MS Teams, os quais contaram com a participação, a nível multisectorial, dos diversos intervenientes que concorrem para a inclusão financeira no País, desde instituições do Governo, representantes do sistema financeiro e parceiros de cooperação.

In August and November 2022, the Banco de Moçambique held the 13th and 14th National Financial Inclusion Committee - NFIC working group virtual meetings, via the MS Teams platform. Several multisectoral stakeholders, driving nationwide financial inclusion from various sectors, namely Government institutions, financial sector representatives and cooperation partners, attended the meetings.

Os grupos de trabalho do CNIF têm como objectivo principal debater temas de relevância para a materialização dos objectivos de inclusão financeira no País.

Estes encontros foram marcados pelos seguintes temas:

- i. Avaliação final da ENIF 2016-2022;
- ii. Resumo da regulamentação emitida durante o ano de 2022 e o seu impacto na inclusão financeira;
- iii. A Bolsa de Valores como fonte de financiamento para as PME em Moçambique;
- iv. Resultados do inquérito de auto-avaliação do funcionamento dos grupos e subgrupos de trabalho do CNIF;
- v. Conceito de garantia de crédito como forma de facilitar acesso ao crédito para as PME – Avaliação do risco de crédito às PME;
- vi. Resultados do diagnóstico das necessidades de educação financeira nas comunidades rurais de Moçambique;
- vii. Ponto de situação da avaliação da ENIF e passos subsequentes.

Grupos de Trabalho do CNIF

1. Acesso e uso dos serviços financeiros (GT1).
2. Fortalecimento da infra-estrutura financeira (GT2).
3. Protecção do consumidor e educação financeira (GT3).

The main goal of the NFIC working groups meetings was to discuss themes underpinning the achievement of financial inclusion objectives.

The meetings highlights were as follows:

- i. Final term review of NFIS 2016-2022*
- ii. Summary of the regulation issued in 2022 and its impact on financial inclusion;*
- iii. The Stock Exchange as a source of financing for SMEs in Mozambique;*
- iv. Result of the self-assessment survey of the operation of NFIC working groups and subgroups;*
- v. Concept of credit guarantee as a way to facilitate access to credit for SMEs - assessment of credit risk to SMEs;*
- vi. Results of the diagnosis of financial education needs in the rural communities of Mozambique;*
- vii. Final term evaluation of NFIS and moving forward.*

NFIC Working Groups

- 1. Access and use of financial services (WG1)*
- 2. Strengthening of financial infrastructure (WG2)*
- 3. Consumer protection and financial literacy (WG3).*



12-35

0000 0000 0000 0000

DEZEMBRO **Newsletter**
INCLUSÃO FINANCEIRA

SETEMBRO **Newsletter**
INCLUSÃO FINANCEIRA

12 "...a provir
níveis mai
de acesso
Administra

10 9.º Encont
de Trabalh

22 Entrevista
Geral da

31 ABSA p
de educ

*"Soluções financeiras digitais na
promoção da inclusão financeira -
Tendências e desafios".*

16 ENTREVISTA COM O
GOVERNADOR DO BM

8 ENTREVISTA COM O
PRESIDENTE DA FINTECHMZ

32 ENTREVISTA
AO PCA DO INCM

Para ver mais edições aceda à página
www.bancomoc.mz

