REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

# Relatório da Avaliação Final da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira 2016-2022

MAPUTO, DEZEMBRO DE 2023

FICHA TÉCNICA

Banco de Moçambique
Gabinete de Inclusão Financeira

Av. 25 de Setembro, 1695
Tel. (+258) 21354600
Caixa Postal:423
www.bancomoc.mz

Índice

Lista de Tabelas ..... 4
Lista de Figuras ..... 4
Siglas ..... 5
Sumário Executivo ..... 8
1. Introdução ..... 11
1.1. Objectivo da Avaliação ..... 11
2. Contextualização ..... 12
2.1. Características Geográficas e Demográficas ..... 12
2.2. Situação Económica ..... 12
2.3. Composição do Sector Financeiro ..... 13
2.4. A Evolução da Inclusão Financeira em Moçambique ..... 14
2.5. A Estratégia Nacional de Inclusão Financeira 2016-2022 ..... 15
3. Metodologia de Avaliação ..... 17
3.1Metodologia ..... 17
3.2 Métodos de Recolha de Dados ..... 17
4. Análises, Constatações e Recomendações ..... 19
4.1 Relevância ..... 19
4.2 Coerência ..... 25
4.3 Eficácia e Relevância ..... 26
4.4 Sustentabilidade ..... 69
4.5 Impacto ..... 70
4.6 Eficiência ..... 75
4.7 Estrutura de Coordenação ..... 75
Apêndice ..... 77
Quadro de Avaliação ..... 77
Partes Interessadas Consultadas ..... 88
Referências ..... 90
Resumo das Constatações e Recomendações sobre a Eficácia ..... 92

Lista de Tabelas

Tabela 1: Limitações e medidas de mitigação ..... 18
Tabela 2: Definições dos Critérios da AF ..... 19
Tabela 3: Relevância do Pilar 1 ..... 20
Tabela 4: Relevância do Pilar 2 ..... 22
Tabela 5: Relevância do Pilar 3 ..... 22
Tabela 6: Avaliação das iniciativas do primeiro pilar ..... 26
Tabela 7: Avaliação das iniciativas no âmbito do Pilar 2 ..... 52
Tabela 8: Avaliação das iniciativas no âmbito do Pilar 2 ..... 59
Tabela 9: Indicadores do objectivo 1 ..... 70
Tabela 10: Indicadores do objectivo 2 ..... 71
Tabela 11: Indicadores do objectivo 3 ..... 73
Tabela 12: Indicadores do objectivo 6 ..... 73
Tabela 13: Indicadores do objectivo 9 ..... 74
Tabela 14: Desafios com a estrutura de implementação ..... 75
Tabela 15: Quadro de avaliação ..... 78
Tabela 16: Partes interessadas consultadas ..... 88
Tabela 17: Resumo das conclusões ..... 92

Lista de Figuras

Figura 1: Composição do sector financeiro de Moçambique ..... 14
Figura 2: Pilares, objectivos e acções da ENIF 2016-2022 ..... 15

## Siglas

| Sigla | Significado |
|---|---|
| AF | Avaliação Final |
| AMB | Associação Moçambicana de Bancos |
| AML/CFT | Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo |
| AMOMIF | Associação Moçambicana de Operadores de Microfinanças |
| AMS | Associação Moçambicana de Seguradoras |
| ANE | Administração Nacional de Estradas |
| APC | Associações de poupança e crédito |
| APCR | Associações de poupança e crédito rotativo |
| BI | Bilhete de Identidade |
| BM | Banco de Moçambique |
| BMM | Bolsa de Mercadorias de Moçambique |
| BSA | Aplicação de Supervisão Bancária |
| BVM | Bolsa de Valores de Moçambique |
| CAD | Comité de Ajuda ao Desenvolvimento |
| CEDSIF | Centro de Desenvolvimento de Sistemas de Informação de Finanças |
| CIFAM | Coordenação Intersectorial de Mecanismo para o Financiamento da Agricultura em Moçambique |
| CRC | Central de Registo de Crédito |
| DBP | Departamento de Serviços Bancários e Sistemas de Pagamentos |
| DNDEL | Direcção Nacional do Desenvolvimento Económico Local |
| DRL | Departamento de Regulamentação e Licenciamento |
| DSC | Departamento de Supervisão de Conduta |
| DSP | Departamento de Supervisão Prudencial |
| EMOSE | Empresa Moçambicana de Seguros |
| ENIF | Estratégia Nacional de Inclusão Financeira |
| FARE | Fundo de Apoio à Reabilitação da Economia |
| FFH | Fundo para o Fomento de Habitação |
| FGD | Fundo de Garantia de Depósitos |
| FSDMoç. | Financial Sector Deepening Moçambique |
| FUNAE | Fundo de Energia |
| G2P | Governo para pessoa |

| Sigla | Significado |
|---|---|
| GFP | Gabinete de Fiscalização e Licenciamento |
| GIF | Gabinete de Inclusão Financeira |
| GIZ | Agência Alemã para a Cooperação Internacional |
| GT | Grupo de trabalho |
| ICSF | Instituições de crédito e sociedades financeiras |
| IME | Instituições de moeda electrónica |
| INAGE | Instituto Nacional de Governo Electrónico |
| INAS | Instituto Nacional de Acção Social |
| INCM | Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique |
| INE | Instituto Nacional de Estatística |
| INGD | Instituto Nacional de Redução e Gestão do Risco de Desastres |
| INPS | Instituto Nacional de Previdência Social |
| INSS | Instituto Nacional de Segurança Social |
| INTIC | Instituto Nacional de Tecnologias de Informação |
| IPEME | Instituto para a Promoção das Pequenas e Médias Empresas |
| ISSM | Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique |
| KYA | Conhecimento sobre o seu agente |
| KYC | Conhecimento sobre o seu cliente |
| MADER | Ministério da Agricultura e Desenvolvimento Rural |
| MEF | Ministério da Economia e Finanças |
| MGCAS | Ministério do Género, Criança e Acção Social |
| MIC | Ministério da Indústria e Comércio |
| MINEDH | Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano |
| MINT | Ministério do Interior |
| MJACR | Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos |
| MNO | Operador de rede móvel |
| MPME | Micro, pequenas e médias empresas |
| MSP | Plataforma *multistakeholder* |
| MTA | Ministério da Terra e Ambiente |
| NUIB | Número Único de Identificação Bancária |
| ODS | Objectivos de Desenvolvimento Sustentável |
| PAE | Pacote de Medidas de Aceleração Económica |

| Sigla | Significado |
|---|---|
| PIB | Produto interno bruto |
| POS | Ponto de venda |
| PPP | Parcerias público-privadas |
| PSP | Prestadores de serviços de pagamento |
| SEJE | Secretária de Estado da Juventude e Emprego |
| SFD | Serviços Financeiros Digitais |
| SGT | Subgrupo de trabalho |
| SIMO | Sociedade Interbancária de Moçambique |
| SNP | Sistema Nacional de Pagamentos |
| TM | Teoria da Mudança |

## Sumário Executivo

**A Avaliação Final (AF) da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF) 2016-2022 visa fornecer uma análise independente dos progressos alcançados na inclusão financeira em Moçambique.** Para a presente avaliação, foi usada uma abordagem de métodos mistos, incluindo consultas às principais partes interessadas, análise de indicadores, pesquisa documental e revisão de documentos. A mesma baseou-se num quadro de avaliação abrangente, assente em seis critérios-chave, nomeadamente, relevância, coerência, eficácia, eficiência, sustentabilidade e impacto. Em última análise, a AF revelou os sucessos e as áreas a melhorar na promoção da inclusão financeira em Moçambique.

**A estratégia tinha objectivos claros para responder às necessidades de inclusão financeira, no entanto, alguns grupos não foram abrangidos**. Os segmentos vulneráveis que não foram explicitamente considerados incluem jovens, idosos, trabalhadores do sector informal, população com deficiência, refugiados e pessoas deslocadas internamente. A próxima estratégia deverá incluir estes grupos-alvo.

**Uma observação significativa durante a avaliação foi a ausência de uma Teoria da Mudança (TM) claramente articulada na ENIF 2016-2022**. Uma TM é uma componente crucial que delineia o percurso causal entre as intervenções e os resultados desejados, fornecendo um quadro lógico para compreender como e porquê se espera que certas actividades conduzam a resultados específicos. A ausência de uma TM claramente articulada limitou a compreensão da avaliação dos pressupostos e lógica subjacentes às intervenções seleccionadas e ao seu impacto previsto. Será crucial incluir uma TM bem definida dentro da próxima estratégia.

**As metas e os objectivos da ENIF 2016-2022 eram coerentes com a Estratégia Nacional de Desenvolvimento de Moçambique e com a Estratégia de Desenvolvimento do Sector Financeiro,** reflectindo o seu alinhamento com outras prioridades nacionais. Além disso, a ENIF 2016-2022 estava alinhada com os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), no âmbito da Agenda 2030, promovendo, especificamente, o crescimento económico inclusivo e sustentável, e o acesso a produtos e serviços financeiros. O alinhamento entre a ENIF, os planos nacionais de desenvolvimento e os ODS deve ser claramente articulado na próxima estratégia.

**Para garantir a sustentabilidade no futuro, foram feitas recomendações no sentido de assegurar a continuidade das acções e iniciativas**, ou seja, acompanhar as acções até à sua realização. É necessário um acompanhamento contínuo das acções e dos seus resultados, a fim de garantir que quaisquer desvios em relação ao progresso sejam tratados atempadamente. Além disso, o Governo deve disponibilizar recursos financeiros e humanos adequados para sustentar e ampliar as iniciativas de inclusão financeira, garantindo que recebam o financiamento e apoio necessários.

**Relativamente à eficácia e impacto dos objectivos da ENIF 2016-2022:**

**A maioria das acções foi eficaz na realização do seu objectivo, mas o seu impacto foi limitado.** Esta situação é evidenciada pelo facto de alguns indicadores não terem atingido as suas metas. No que tange ao nível de realização e desafios encontrados para o alcance dos objectivos estabelecidos pela ENIF 2016-2022, verifica-se o seguinte:

Objectivos do Pilar 1:

1. Expansão e diversificação dos pontos de acesso financeiro: Duas iniciativas foram concluídas, mas apenas 4 dos 13 indicadores atingiram as suas metas devido aos desafios colocados pela pandemia de COVID-19. Os agentes de moeda electrónica desempenharam um papel significativo na superação dessas metas e garantiram a presença de pontos de acesso em todos os distritos.
2. Melhoria do quadro jurídico e regulamentar: 7 das 13 iniciativas foram concluídas, o que revela um avanço positivo no acesso a produtos financeiros. No entanto, as metas referentes às contas de depósito não foram totalmente atingidas, o que indica a necessidade de continuar os esforços nessa direcção.
3. Desenvolvimento de produtos para as micro, pequenas e médias empresas (MPME), população de baixa renda e agricultores: uma actividade foi concluída e três estão em curso. A disponibilidade limitada de dados dificultou a avaliação e o indicador do crédito à agricultura não alcançou a sua meta, o que destaca a necessidade de uma atenção específica ao financiamento agrícola.
4. Melhoria da informação sobre a inclusão financeira: foram concluídas duas iniciativas e três estavam em curso. Subsistem desafios no domínio da expansão do crédito e do financiamento rural, não tendo sido atribuídos indicadores para avaliar o impacto.

Objectivos do Pilar 2:

5. Melhoria das infra-estruturas do Sistema Nacional de Pagamentos (SNP): a única acção prevista foi concluída.
6. Melhoria das infra-estruturas para uma expansão saudável do crédito: quatro das sete iniciativas foram concluídas. Cinco dos seis indicadores de expansão do crédito não foram alcançados, o que destaca os desafios na expansão do acesso ao crédito devido à falta de garantias e elevados custos.

Objectivos do Pilar 3:

7. Melhoria da protecção dos consumidores financeiros: foram concluídas três iniciativas e uma estava em curso, mas não foram atribuídos indicadores para avaliar o impacto.
8. Aumentar o alcance e a qualidade da informação pública: uma iniciativa foi concluída e outra estava em curso. Não foram atribuídos indicadores para avaliar o impacto.
9. Aumentar o conhecimento financeiro: oito iniciativas foram assinaladas como permanentes e uma estava em curso. Embora os conhecimentos financeiros tenham aumentado, a meta ainda não foi atingida.

**A eficiência foi afectada pelos atrasos relacionados com a pandemia de COVID-19**, mas as partes interessadas comunicaram, de modo geral, que investiram tempo e esforços razoáveis nas actividades que lhes foram atribuídas. Além disso, Moçambique enfrentou choques climáticos debilitantes, nos últimos seis anos, desde secas a ciclones tropicais consecutivos. Tanto a COVID-19, os choques climáticos e a instabilidade político-militar na zona Norte do país, afectaram fortemente a economia, os meios de subsistência e infra-estruturas.[1] Estes afectaram a eficiência da implementação e o impacto das acções levadas a cabo no âmbito da ENIF.

[1] South South North, 2022. Moçambique. Disponível aqui.

**A estrutura de coordenação foi, de modo geral, considerada eficaz.** No entanto, foram identificadas algumas dificuldades na estrutura dos subgrupos de trabalho (SGT), tendo sido sugeridas melhorias como o restabelecimento de reuniões presenciais e termos de referência claros para os participantes. Os termos de referência devem destacar o nível de participação exigido para garantir que todas as partes interessadas estejam activamente envolvidas. Além disso, o Comité Directivo para a Estratégia para o Desenvolvimento do Sector Financeiro em Moçambique (EDSFM) e o Comité Nacional de Inclusão Financeira delineada no documento da ENIF nunca entraram em funcionamento e não se reuniram. Isto significa que o Gabinete de Inclusão Financeira (GIF) do Banco de Moçambique (BM) coordenou a estratégia com a colaboração do Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique (ISSM) e todas as partes interessadas. Este facto realça a necessidade de empenhamento dos quadros superiores de todos os sectores governamentais relevantes.

**De um modo geral, a AF detalhada apresenta recomendações-chave para desenvolver esforços e realizações existentes na inclusão financeira em Moçambique**. Estas recomendações apoiam a expansão de iniciativas bem-sucedidas, melhorando as infra-estruturas e concentrando-se em elementos de finanças verdes, género e segurança digital.

**A tomada de decisões com base em dados e avaliações regulares são realçadas para medir a eficácia das estratégias implementadas**. O foco deve continuar a ser colocado na resposta às necessidades específicas de grupos vulneráveis, como comunidades rurais, MPME, agricultores, refugiados, deslocados internos, jovens, idosos, trabalhadores do sector informal e mulheres. Isso envolve capacitar esses grupos com conhecimentos e sensibilização financeira.

**A implementação bem-sucedida destas recomendações exigirá compromisso, colaboração e uma visão partilhada de todas as partes interessadas envolvidas no ecossistema de inclusão financeira.** Seguindo estas orientações, Moçambique pode melhorar ainda mais a inclusão financeira, promover o crescimento económico e fomentar uma sociedade financeiramente mais resiliente e inclusiva.

## 1. Introdução

**A jornada de inclusão financeira de Moçambique teve o seu momento mais alto em 2016, ao lançar a ENIF para o período 2016-2022**. A estratégia foi liderada pelo BM com a participação activa e o envolvimento do ISSM e outras partes interessadas do sector financeiro formal no país. Em 2019, foi realizada uma revisão de médio prazo para o período 2016-2018. A presente revisão, refere-se à AF da estratégia e apresenta uma metodologia, constatações e recomendações derivadas desse processo avaliativo.

### 1.1. Objectivo da Avaliação

**O objectivo deste documento é fornecer uma avaliação independente do progresso que a ENIF 2016-2022 fez para promover a inclusão financeira em Moçambique**. A avaliação procura analisar a eficácia, o impacto e os resultados da estratégia. Além disso, examina as realizações da estratégia, os desafios de implementação, as áreas de melhoria e o alinhamento com os objectivos do país.

**Durante o período de 2016 a 2022, a ENIF englobou uma série de acções, políticas e iniciativas coordenadas levadas a cabo por várias partes interessadas,** incluindo instituições do Governo e financeiras, reguladores, sector privado e parceiros de desenvolvimento. A implementação da ENIF 2016-2022 chegou ao fim em 2022 e, actualmente, estão em curso planos para avaliar o seu impacto e propor abordagens eficazes para melhorar a inclusão financeira em Moçambique, com base nas lições aprendidas com a implementação da ENIF 2016-2022. Neste contexto, o BM encomendou à Genesis Analytics a realização de uma AF da ENIF 2016-2022.

**Os principais objectivos da AF incluem**:

- Avaliação dos resultados alcançados em relação aos indicadores de desempenho e dos objectivos estabelecidos. Essa avaliação compreende a análise dos progressos em termos de acesso e uso de produtos e serviços financeiros, das infra-estruturas do mercado financeiro e da educação e protecção dos consumidores.
- Monitoria da execução das actividades e iniciativas destacadas no plano de acção, bem como das recomendações da avaliação de médio prazo.
- Avaliação da eficácia da estrutura de implementação.
- Identificação dos obstáculos que limitaram o sucesso na implementação da ENIF 2016-2022 e dos potenciais riscos que podem afectar, negativamente, a implementação da próxima estratégia.
- Fornecimento de recomendações que serão utilizadas para informar a próxima estratégia e garantir a definição de objectivos relevantes e exequíveis para o período de implementação.

## 2. Contextualização

### 2.1. Características Geográficas e Demográficas

**Moçambique está situado na costa sudeste de África e possui uma localização estratégica que tem desempenhado um papel significativo no seu desenvolvimento histórico e cultural.** Fazendo fronteira com Tanzânia, Malawi, Zâmbia, Zimbabwe, Eswatini, África do Sul e banhado pelo Oceano Índico, Moçambique serve de corredor para o comércio e o intercâmbio cultural.

**Com uma população de aproximadamente 32 milhões de habitantes, Moçambique é uma das nações mais populosas da África Austral**. A população do país tem registado um crescimento constante nos últimos anos, de aproximadamente 2,5% por ano, e prevê-se que atinja 36,8 milhões de habitantes em 2028,[2] o que apresenta oportunidades e desafios para o seu desenvolvimento socioeconómico.

**O perfil demográfico de Moçambique caracteriza-se por uma população jovem significativa**, com uma percentagem considerável (61%) de indivíduos com idade compreendida entre os 15 e 34 anos.[3] Esta população apresenta um imenso potencial para impulsionar o crescimento económico e a inovação. No entanto, impõe-se a necessidade urgente de criação de emprego, desenvolvimento de competências e inclusão financeira.

### 2.2. Situação Económica

**Durante o período de implementação da ENIF 2016-2022, a economia moçambicana demonstrou resiliência, apesar dos desafios impostos pelos choques internos e globais**. Os efeitos do conflito militar na região Centro do país, da crise da dívida pública e seca causada pelo fenómeno *El Niño* afectaram a actividade económica, tendo conduzido à desaceleração do crescimento económico nos primeiros anos de implementação da ENIF. Em 2020, os efeitos da COVID-19 resultaram na contracção do produto interno bruto (PIB) real em 1,2%. Esta situação deveu-se, essencialmente, à queda de produção na maior parte dos sectores, com destaque para os serviços de hotelaria e restauração, indústria extractiva e serviços públicos, devido às restrições impostas à actividade económica e à mobilidade de pessoas e bens, com impacto negativo na procura doméstica e externa. Além disso, o conflito em Cabo Delgado teve um impacto negativo adicional na economia, deslocando pessoas e perturbando a actividade económica, sobretudo na região Norte do país.[4]

**Nos últimos dois anos, a economia registou uma recuperação, com a agricultura, indústria extractiva e o sector terciário a serem determinantes.** O alívio gradual das medidas restritivas a nível doméstico e externo e consequente a retoma da actividade económica, num contexto em que se observou um aumento assinalável da produtividade agrícola com a implementação do programa Sustenta, foram fundamentais para a recuperação do PIB em 2021 e para a consolidação desta dinâmica em 2022. Os sectores dos serviços e da agricultura, que representam mais de metade do PIB do país, registaram um crescimento positivo. A procura externa e os preços mais elevados dos principais produtos de exportação observados em 2022, como o carvão e o alumínio, bem como o início de produção e exportação do gás natural liquefeito (GNL), apoiaram ainda mais a recuperação. [5]

**A agricultura e a agropecuária são sectores vitais da economia de Moçambique, proporcionando oportunidades de emprego a uma parte significativa da população.** Estas actividades constituem a principal

[2] INE, 2023. Projecções da População 2017-2050. Disponível aqui.
[3] INE, 2023. Projecções da População 2017-2050. Disponível aqui.
[4] BAD, 2021. Perspectivas económicas de Moçambique. Disponível aqui.
[5] Banco Mundial, 2023. Actualização económica de Moçambique. Disponível aqui.

fonte de subsistência da população moçambicana adulta. A maioria dos agricultores vive em zonas rurais, onde cerca de 35,37% da população adulta tem acesso ao emprego formal, contra 20,81% dos adultos residentes nas zonas urbanas[6].

**Em 2022 foi registada uma taxa de emprego de 71,4% da população com 15 ou mais anos de idade**, sendo 73,2% entre os homens e 69,8% entre as mulheres.[7] Existe uma disparidade entre as zonas rurais e urbanas, com cerca de 54,4% dos adultos nas zonas rurais a terem um emprego, em comparação com 81,5% dos adultos residentes em zonas urbanas. Cerca de 75% da população empregada é absorvida pelo ramo da agricultura, silvicultura e pesca. Em termos de área de residência, na área rural grande proporção da população está empregue na agricultura, silvicultura e pesca (89,2%). Contudo, na área urbana, além da agricultura, silvicultura e pesca (37,9%), também se destacam os ramos do comércio e finanças (21,0%).

**As perspectivas de médio prazo para a economia moçambicana são promissoras**. A contínua recuperação dos serviços, da agricultura, da produção do carvão e areias pesadas, bem como a expansão da produção de gás natural liquefeito deverão impulsionar o crescimento económico.[8] As projecções do Fundo Monetário Internacional (FMI) indicam que o crescimento do PIB poderá atingir 15% até 2028.[9] No entanto, é fundamental ter em conta os riscos como os choques climáticos, as preocupações com a segurança, a queda dos preços das *commodities* de exportação e as pressões inflacionárias decorrentes do aumento dos preços dos bens alimentares e dos combustíveis, que podem prejudicar o crescimento do PIB no médio prazo.

### 2.3. Composição do Sector Financeiro

**O sector financeiro formal é, essencialmente, dominado pelos bancos comerciais,** que oferecem contas de poupança e contas correntes, empréstimos, facilidades de crédito e transacções cambiais. As instituições de microfinanças também desempenham um papel significativo no sector financeiro, fornecendo microcrédito, poupanças e outros serviços financeiros adaptados às necessidades específicas dos pequenos empresários e indivíduos com acesso limitado a serviços bancários formais.

**Para assegurar um ambiente regulatório e gestão adequada do sector financeiro, o Governo de Moçambique criou várias entidades-chave.** O Ministério da Economia e Finanças (MEF) formula políticas relacionadas com o sector financeiro, incluindo políticas fiscais, questões orçamentais, bem como planeamento e coordenação económicos gerais. O BM supervisiona as instituições de crédito, sociedades financeiras e instituições de microfinanças (IMF), bem assim as operações da Bolsa de Valores de Moçambique (BVM). O ISSM supervisiona as actividades de seguros, a mediação de seguros e resseguros e gere os fundos de pensões. Por sua vez, o Instituto Nacional de Segurança Social (INSS) e o Instituto Nacional de Previdência Social (INPS) estão envolvidos na gestão de segurança social e pensões dos agentes do Estado.[10]

[6] Banco de Moçambique, 2022. Diagnóstico Nacional a Literacia Financeira.
[7] Instituto Nacional de Estatísticas, 2023. Inquérito aos Orçamentos Familiares. Disponível aqui.
[8] Banco Mundial, 2023. Desemprego em Moçambique. Disponível aqui.| Banco de Moçambique, 2023. Perspectivas Económicas e Previsões de Inflação. Disponível aqui.
[9] IMF, 2023. Base de dados WEO, Abril de 2023. Disponível aqui.
[10] Banco de Moçambique, 2022. Relatório de Inclusão Financeira 2022. Disponível aqui.| INSS, 2023. 4.º Boletim da Previdência Social. Disponível aqui.

**Figura 1: Composição do sector financeiro de Moçambique**

Fonte: Banco de Moçambique, 2022. Relatório de Inclusão Financeira 2022, disponível aqui.| INSS, 2023. 4.º Boletim da Previdência Social, disponível aqui.

### 2.4. A Evolução da Inclusão Financeira em Moçambique

**A jornada de inclusão financeira em Moçambique teve uma evolução crescente na medida em que o Governo, reguladores e instituições do sector público e privado implementaram diversas políticas e iniciativas,** que garantem serviços financeiros acessíveis para todos os segmentos da sociedade, promovendo a estabilidade económica e o crescimento inclusivo.

**Em 2007, foi aprovadaa Estratégia de Bancarização da Economia**, que definia o principal papel do Governo e do BM na expansão da actividade bancárias e financeiras nas zonas rurais.

**Em 2011, com aprovação da Estratégia de Finanças Rurais, foi igualmente lançada a companha nacional de promoção da poupança**. Estes dois programas visavam promover a criação e consolidação de um sistema financeiro inclusivo nas zonas rurais, capaz de apoiar e alavancar o desenvolvimento económico e social, tanto empresarial como individual, bem como a promoção do aumento da poupança e crédito.

**Em 2013, com vista a consolidar e identificar novas reformas para fortalecer, ampliar e aprofundar o sector financeiro, foi aprovada a EDSFM 2013 - 2022**, que define a sua visão assente "num sistema financeiro forte, inclusivo, competitivo, transparente, resiliente e promotor do desenvolvimento económico". Esta estratégia tinha como missão "desenvolver o sistema financeiro nacional, tornando-o moderno, eficiente e abrangente, de modo a estimular a produção e produtividade, bem como ajudar no combate à pobreza e estimular o desenvolvimento económico do país".

**A promoção da inclusão financeira, através da melhoria do acesso a serviços financeiros e apoio ao crescimento inclusivo, constitui um dos objectivos definidos na EDSFM**. Para o efeito, esta estratégia atribui ao BM a responsabilidade de dinamizar o processo de elaboração de uma ENIF que visa responder às metas definidas pelo Governo que passam, entre outras, pelo envolvimento do sector financeiro formal na implementação activa de acções, em prol da inclusão financeira, promoção da concorrência no sector financeiro e da educação financeira, estabelecimento de um quadro legal de defesa do consumidor, promoção da expansão dos serviços financeiros para as zonas periurbanas e rurais, redução dos custos dos serviços financeiros, aumento do acesso pelas MPME ao financiamento e melhoria das políticas de inclusão financeira.

### 2.5. A Estratégia Nacional de Inclusão Financeira 2016-2022

Em Junho de 2016, o Governo de Moçambique aprovou a **ENIF 2016-2022, que visava criar um sistema financeiro inclusivo e abrangente, através do conhecimento, acesso e uso contínuo de produtos e serviços financeiros,** que pudessem contribuir para melhorar o bem-estar e a qualidade de vida da população, bem assim o desenvolvimento económico do país, por meio do apoio às actividades do sector empresarial, incluindo pequenos agricultores e MPME. Para tal, a estratégia se baseava em três pilares e nove objectivos estratégicos, como ilustrado na figura abaixo.[11] No total, estava prevista a implementação de 54 iniciativas, abrangendo tais objectivos.

**Figura 2: Pilares, Objectivos e Acções da ENIF 2016-2022**

| | Pilar 1 | Pilar 2 | Pilar 3 |
|---|---|---|---|
| **Descrição** | Acesso e Uso de Serviços Financeiros | Fortalecimento da Infra-estrutura Financeira | Protecção do Consumidor e Educação Financeira |
| **Objectivo** | Assegurar a disponibilidade, a proximidade e a utilização efectiva de uma gama de serviços financeiros adequados por parte das empresas e dos particulares, tanto nas zonas rurais como urbanas. | Reforçar a segurança e a eficácia do sistema nacional de pagamentos, das infra-estruturas de informação financeira e da execução de títulos. | Garantir a informação, o conhecimento e a protecção dos consumidores financeiros. |
| **Acções** | Alargar e diversificar a rede de pontos de acesso e oferecer uma gama mais vasta de serviços e produtos que respondam às necessidades específicas dos clientes, promovendo a utilização efectiva dos serviços e produtos financeiros. | Estabelecer as plataformas necessárias para permitir o desenvolvimento e a oferta de serviços adequados ao público em geral de uma forma conveniente, segura e eficaz. | Melhorar os níveis de literacia financeira, a informação do público em geral e a protecção dos consumidores financeiros actuais e futuros. |

Fonte: Banco de Moçambique, 2016. Estratégia Nacional de Inclusão Financeira 2016-2022, disponível aqui.

Foram criados três grupos de trabalho (GT) para implementar as acções definidas em cada pilar. No entanto, a avaliação de médio prazo constatou que os GT tinham mandatos muito amplos e não tinham sido tão

[11] Banco de Moçambique, 2016. Estratégia Nacional de Inclusão Financeira 2016-2022. Disponível aqui.

direccionados e eficazes como desejado. Foi recomendada a criação de sete SGT para a realização de actividades específicas e focalizadas. Estes SGT estiveram operacionais durante a segunda metade do período de implementação da estratégia, e cada um deles tinha o seguinte mandato:[12]

1. **Expansão dos pontos de acesso a serviços financeiros:** utilizar o mapeamento através de um sistema de ifnroamção geográfica (GIS) para identificar lacunas de cobertura. Basear-se nas lições aprendidas com o estudo de Financial Sector Deepening Moçambique (FSDMoç.) sobre os agentes bancários, para sugerir alterações aos regulamentos, conforme necessário, incluindo a possível introdução de uma abordagem escalonada para os agentes. Rever o Aviso n.º 1/GBM/2015, sobre a proporcionalidade geográfica para a abertura de agências. Estudar formas de expandir os pontos de aceitação de comerciantes e ATM, bem como analisar o impacto do Aviso n.º 13/GBM/2017, sobre taxas e encargos.

2. **Serviços financeiros digitais (SFD):** identificar os fluxos de pagamentos de governo para pessoa (G2P) e outros fluxos de pagamentos significativos que possam ser digitalizados e propor programas-piloto. Trabalhar com o grupo que foi criado pelo Banco Mundial para promover os pagamentos digitais de protecção social pelo Instituto Nacional de Acção Social (INAS).

3. **Diligência do cliente e conhecimento sobre o seu cliente (KYC):** propor medidas concretas de KYC por níveis, bem como os meios para enfrentar os desafios da identificação dos clientes. Analisar, igualmente, a questão da facilitação da abertura de contas para grupos de poupança informais.

4. **Seguros e pensões:** procurar soluções para promover uma maior adopção de seguros, incluindo os moçambicanos rurais e de baixo rendimento. Rever o quadro legal, regulamentar e fiscal para identificar obstáculos e analisar a viabilidade de segurar uma ou maiores cadeias de valor agrícola. Procurar soluções que ofereçam pequenas pensões para o grande sector informal não coberto.

5. **Reduzir a diferença de género:** o quadro de Monitoria e Avaliação tem objectivos para a inclusão financeira das mulheres, mas o plano de acção não inclui medidas destinadas a colmatar essa diferença. Este grupo tinha de propor políticas e medidas para promover activamente serviços financeiros que incluam o género.

6. **Interoperabilidade de pagamentos:** encarregue de acelerar a transição para o novo prestador de serviços e de reforçar a governação e a capacidade da Sociedade Interbancária de Moçambique. Procurar, igualmente, assegurar uma interoperabilidade efectiva entre as instituições de moeda electrónica (IME) e os bancos comerciais, quer através da mudança, quer de acordos bilaterais, multilaterais e "reforços".

7. **Educação financeira e protecção dos consumidores:** coordenar os esforços de várias partes interessadas para lançar o programa nacional de educação financeira proposto. Tinha, igualmente, de estudar e propor medidas para reforçar o quadro de protecção do consumidor, em conformidade com as melhores práticas internacionais, incluindo a proposta de mecanismos adequados de resolução de litígios, requisitos de divulgação, práticas comerciais, entre outras.

[12] Banco de Moçambique, 2016. Estratégia Nacional de Inclusão Financeira Revisão Intercalar. Disponível aqui.

## 3. Metodologia de Avaliação

A secção seguinte apresenta a abordagem utilizada na avaliação, suas limitações e implicações.

### 3.1 Metodologia

**O processo baseou-se num quadro de avaliação abrangente**, apresentado em apêndice. O quadro de avaliação teve em conta seis critérios-chave, designadamente, relevância, coerência, eficácia, eficiência, sustentabilidade e impacto. No âmbito de cada um destes critérios, foram elaboradas perguntas de avaliação, cujas respostas foram utilizadas para identificar os avanços, as principais lacunas da ENIF 2016-2022, bem como para formular recomendações para a próxima estratégia. Este quadro orientou o desenvolvimento dos instrumentos de recolha e análise dos dados, garantindo, assim, a objectividade e coerência ao longo de todo o processo.

### 3.2 Métodos de Recolha de Dados

A avaliação utilizou uma abordagem de métodos mistos, incluindo consultas às principais partes interessadas, análise documental e de indicadores, e pesquisa.

#### 3.2.1 Pesquisa Documental

**O processo de avaliação consistiu na consulta de toda a documentação relevante**, incluindo a ENIF, o relatório da revisão de médio prazo, documentos de políticas e relatórios partilhados por todas as partes interessadas (veja a lista completa na secção dos apêndices designada Documentos Consultados). A avaliação complementou os resultados com uma pesquisa documental, visando aprimorar e enriquecer a compreensão. Esta análise foi utilizada para desenvolver um enquadramento contextual da estratégia e das suas actividades de implementação, como a implementação evoluiu e o desempenho da implementação da estratégia até à data.

#### 3.2.2 Entrevistas com as Partes Interessadas

**A avaliação baseou-se em entrevistas com informantes-chave,** tendo sido enviado, às partes interessadas, um questionário inicial para preenchimento, cujas respostas foram utilizadas para orientar os debates nas entrevistas. As partes interessadas incluíam:

- O BM e o ISSM
- Órgãos do Governo
- Associações
- Instituições públicas
- Prestadores de serviços financeiros
- Reguladores
- Parceiros de desenvolvimento

A lista completa das partes interessadas contactadas durante a avaliação pode ser encontrada no apêndice.

O objectivo destas entrevistas era compreender como a estratégia foi implementada, o seu desempenho, sucesso e desafios enfrentados na implementação, as lições aprendidas, mudanças de comportamento, observações de mudanças não intencionais, bem como as recomendações para a próxima estratégia. As

entrevistas foram, também, utilizadas para compreender o estado actual do sector financeiro em Moçambique e quaisquer aspectos importantes que tenham impacto no sector e nas iniciativas de inclusão financeira. As entrevistas com informantes-chave foram adicionalmente utilizadas para desvendar a relevância, coerência, eficácia, eficiência, sustentabilidade e impacto da estratégia.

**As entrevistas foram realizadas nos formatos presencial (no país) e virtual**. Alguns participantes foram entrevistados individualmente, enquanto outros foram agrupados sob um tema comum.

### 3.2.3 Análise de Indicadores

**Além da revisão documental e das entrevistas às partes interessadas, foi realizada uma análise quantitativa dos indicadores e objectivos delineados na estratégia.** Estes indicadores enquadram-se, em termos gerais, em três dimensões: proximidade, acesso e uso de contas e literacia financeira. A avaliação permitiu analisar o desempenho da estratégia e a identificação de áreas de sucesso, bem como as que requerem maior atenção, ao medir os progressos efectivamente alcançados em relação aos objectivos pré-definidos. A análise também facilitou a identificação de lacunas e disparidades em várias dimensões da inclusão financeira. Além disso, a comparação entre os dados recolhidos e os objectivos estabelecidos forneceu informações valiosas sobre a eficácia das iniciativas e intervenções específicas, implementadas no âmbito da estratégia. Como a estratégia não tinha uma TM claramente definida, os indicadores foram mapeados retrospectivamente nas diferentes áreas de objectivos da estratégia, para identificar os objectivos e acções mais susceptíveis de afectar cada indicador. Este mapeamento pode ser consultado, na íntegra, na secção relativa ao impacto.

### 3.2.4 Limitações e Medidas de Mitigação

**Tabela 1: Limitações e medidas de mitigação**

| Limitação | Medida de Mitigação |
|---|---|
| A estratégia não dispunha de uma cadeia de resultados e uma TM para monitoria e avaliação | Os indicadores foram mapeados retrospectivamente para as áreas objectivas, a fim de criar uma cadeia de resultados. |
| Alguns indicadores não foram objecto de um acompanhamento contínuo e não existem dados actualizados para 2022, designadamente:<br>• Proporção de MPME com algum tipo de produto de seguro;<br>• Crédito às MPME em proporção ao total do crédito bancário à economia;<br>• Crédito às MPME em relação ao total de crédito bancário às empresas;<br>• Número de estudantes familiarizados com os produtos do mercado de capitais. | Nenhuma medida de mitigação. |

### 3.2.5 Análise de Dados

**Após a conclusão da análise e revisão documental das entrevistas com os principais intervenientes e da análise dos indicadores, toda a informação qualitativa e quantitativa foi analisada de acordo com os temas definidos no quadro de avaliação**. Ao mapear retrospectivamente os indicadores para os objectivos da estratégia, foi possível aferir em que medida as mudanças podiam estar associadas ao quadro da avaliação e ao plano de acções.

## 4. Análises, Constatações e Recomendações

Esta secção analisa, em pormenor, as constatações desta AF.

**Estas conclusões foram obtidas com base em entrevistas com as partes interessadas e na análise documental, orientada pelo quadro de avaliação acima referido.** Este quadro foi estruturado de acordo com os critérios de avaliação do Comité de Ajuda ao Desenvolvimento da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico. Assim, as conclusões foram organizadas em subsecções com base nos critérios gerais do comité no quadro seguinte.

**Tabela 2: Definições dos Critérios da AF**

| Critérios | Definição |
|---|---|
| **Relevância** | O grau em que as intervenções e os objectivos respondem às necessidades dos beneficiários. |
| **Coerência** | A compatibilidade das intervenções com outras intervenções em Moçambique, o sector financeiro, as políticas dos parceiros/instituições e as prioridades. |
| **Eficácia** | O grau em que as intervenções atingiram ou se espera que atinjam os seus objectivos e resultados. |
| **Sustentabilidade** | O grau em que os benefícios líquidos das intervenções se mantêm ou são susceptíveis de se manter além do período estratégico. |
| **Impacto** | O grau em que as intervenções geraram ou se espera que gerem efeitos significativos, positivos ou negativos, intencionais ou não, a um nível superior. |
| **Eficiência** | O grau em que as intervenções produziram resultados de forma económica e atempada. |

### 4.1 Relevância

**Para avaliar a relevância, foi feita uma comparação dos pilares e objectivos da estratégia de inclusão financeira, com as lacunas identificadas em Moçambique**. Ao alinhar os objectivos estratégicos com as lacunas de inclusão financeira identificadas, a avaliação determina a relevância da estratégia, que visa mitigar directamente estas lacunas, para promover maior inclusão financeira no país.

### 4.1.1 Pilares e Principais Lacunas

#### Pilar 1: Acesso e Uso de Serviços Financeiros

**O primeiro pilar da ENIF foi estrategicamente relevante na abordagem das principais lacunas de inclusão financeira identificadas em 2016.** Ao aumentar o acesso a serviços e produtos financeiros na zona rural, regulamentar as contas bancárias básicas para a população de baixa renda e melhorar os serviços financeiros para as MPME, a estratégia visava colmatar as principais lacunas, promover o desenvolvimento económico e capacitar indivíduos e empresas em Moçambique. Os principais objectivos e a sua relevância para colmatar as lacunas identificadas podem ser resumidos da seguinte forma:

**Tabela 3: Relevância do Pilar 1**

| Objectivos principais | Relevância |
|---|---|
| Expandir e diversificar a rede de pontos de acesso a serviços financeiros | Existe uma disparidade significativa entre as áreas rurais e urbanas em termos de acesso a serviços financeiros formais. Isto é evidenciado pelo facto de a cidade de Maputo e as províncias de Maputo, Sofala e Nampula terem o maior número de pontos de acesso por 100 000 adultos, e Niassa, Cabo Delgado e Manica terem o menor.[13] O primeiro pilar reconheceu essa disparidade e priorizou a expansão dos pontos de acesso, como agências ou serviços bancários móveis, nas zonas rurais. O objectivo era garantir que as comunidades rurais tivessem um acesso conveniente a produtos financeiros básicos, como contas de poupança e empréstimos. |
| Aprimorar o quadro legal e regulamentar para a expansão dos produtos e serviços financeiros | Muitas pessoas de baixa renda em Moçambique enfrentam dificuldades no acesso a serviços bancários formais. O primeiro pilar reconheceu as barreiras enfrentadas pelas populações marginalizadas e deu prioridade à regulamentação de uma conta bancária básica. Este tipo de conta tinha requisitos de documentação simplificados e oferecia serviços essenciais como cartões de débito, levantamentos de dinheiro e transferências gratuitas. Ao criar esta conta, a iniciativa tinha como objectivo eliminar as barreiras e tornar os serviços financeiros mais acessíveis às pessoas de baixa renda, que tinham sido anteriormente excluídas.<br><br>Além disso, havia utilização limitada de outros produtos e serviços financeiros, tais como terminais de pontos de venda (POS), serviços financeiros digitais, seguros e crédito. Por exemplo, apenas 7% da população tinha um produto de seguro em 2015.[14] Um dos objectivos deste pilar era melhorar o quadro jurídico e regulamentar destes produtos e serviços, a fim de criar um ambiente que encorajasse a sua adoção e expansão no mercado. |
| Desenvolver uma gama de produtos para as | O sector agrícola desempenhou um papel crucial na economia de Moçambique, entretanto, os agricultores enfrentaram desafios no acesso a serviços financeiros |

[13] Banco de Moçambique. Relatórios Anuais de Inclusão Financeira. Disponível aqui.
[14] Ibid.

| Objectivos principais | Relevância |
|---|---|
| MPME, população de baixa renda e agricultores | adaptados às suas necessidades.[15] O primeiro pilar sublinhou a importância de disponibilizar produtos financeiros e opções de financiamento especificamente concebidos para a agricultura. Isso incluiu o acesso ao crédito, seguros e outras ferramentas financeiras relevantes. O objectivo era aumentar a produtividade, apoiar as práticas agrícolas sustentáveis e melhorar os meios de subsistência dos agricultores rurais.<br><br>As MPME desempenham um papel crucial na promoção do crescimento económico e das oportunidades de emprego, nas zonas rurais e urbanas. No entanto, estas empresas enfrentam, frequentemente, dificuldades no acesso a serviços financeiros adequados. O primeiro pilar sublinhou a importância de melhorar os serviços financeiros para as MPME, o que implicava incentivar as instituições financeiras a fornecerem serviços de crédito, *leasing* e *factoring* que respondessem às necessidades de financiamento destas empresas. O objectivo era promover o espírito empresarial, a criação de emprego e o crescimento económico, fomentando, em última análise, um ambiente propício ao desenvolvimento destas entidades económicas vitais.<br><br>Além disso, a população de baixos rendimentos enfrentou dificuldades no acesso a serviços financeiros formais devido à problemas de acessibilidade e falta de documentos de identificação.[16] Um dos objectivos deste pilar era criar produtos especificamente adaptados para satisfazer às necessidades desta população, a fim de expandir a utilização de produtos e serviços financeiros. |
| Aumentar o nível de informação sobre a inclusão financeira | Devido ao baixo nível de engajamento dos diferentes sectores relevantes, havia pouca informação no mercado sobre o nível de inclusão financeira e os factores que possam contribuir para essa inclusão, por exemplo, iniciativas de financiamento rural. Um dos objectivos deste pilar era fornecer essa informação ao mercado. Uma compreensão abrangente da inclusão financeira permite aos decisores políticos, instituições financeiras e organizações identificarem lacunas e formularem estratégias direccionadas para as colmatar. |

### Pilar 2: Fortalecimento da Infraestrutura Financeira

**O segundo pilar da ENIF foi estrategicamente relevante para colmatar as principais lacunas em matéria de infra-estruturas financeiras identificadas em 2016.** Os principais objectivos e a sua relevância para colmatar as lacunas identificadas podem ser resumidos da seguinte forma:

[15] Ministério da Agricultura e Segurança Alimentar, 2019. Os Desafios do Acesso aos Serviços Financeiros no Sector Agrícola em Moçambique. Disponível aqui.
[16] Ibid.

**Tabela 4: Relevância do Pilar 2**

| Objectivos principais | Relevância |
|---|---|
| Aprimorar a infra-estrutura do SNP | As *fintech* estão a surgir em Moçambique e quase todas elas estão a criar soluções para melhorar os serviços de pagamento.[17] Este facto sublinhou a necessidade de um ambiente regulamentar propício para estas empresas e outros prestadores de serviços de pagamento (PSP). Um dos objectivos deste pilar era promover um sector financeiro moderno e inclusivo, permitindo condições legais favoráveis à expansão e diversificação das instituições financeiras, métodos de pagamento inovadores e serviços financeiros orientados para a tecnologia. |
| Aprimorar a infra-estrutura para a expansão saudável do crédito | O acesso ao crédito e a sua utilização eram limitados no país. Por exemplo, apenas 5,1% da população adulta tinha uma conta de crédito numa instituição financeira formal em 2015.[18]<br><br>Um obstáculo no acesso ao crédito é o facto de uma grande parte da população moçambicana e das pequenas empresas não terem as garantias necessárias para aceder ao financiamento das instituições financeiras.[19]<br><br>Um dos objectivos deste pilar era melhorar as infra-estruturas que permitiriam a expansão do crédito, tais como ampliar os sistemas de garantias existentes e implementar a aceitação de garantias alternativas. |

**Pilar 3: Protecção do Consumidor e Educação Financeira**

**O terceiro pilar da ENIF foi estrategicamente relevante para colmatar as lacunas de protecção dos consumidores e de educação financeira identificadas em 2016.** Os principais objectivos e a sua relevância para colmatar as lacunas identificadas podem ser resumidos da seguinte forma:

**Tabela 5: Relevância do Pilar 3**

| Objectivos principais | Relevância |
|---|---|
| Aprimorar o quadro jurídico, regulamentar e de supervisão para a protecção dos consumidores financeiros | O quadro de protecção do consumidor financeiro necessitava de fortalecimento para estar em conformidade com as mudanças no sector financeiro e as tendências globais. O objectivo deste pilar era actualizar vários avisos de protecção dos consumidores e o novo Código de Defesa do Consumidor. Outro objectivo deste pilar consistia em tornar a informação sobre a protecção dos consumidores mais acessível ao público, a fim de aumentar o conhecimento e a conscientização do sector sobre essa responsabilidade. |

[17] Banco Mundial, 2019. Diagnóstico da Economia Digital de Moçambique. Disponível aqui.
[18] Banco de Moçambique. Relatórios Anuais de Inclusão Financeira. Disponível aqui.
[19] Entrevistas com as partes interessadas, 2023.

| Objectivos principais | Relevância |
|---|---|
| Aumentar a gama e a qualidade da informação disponibilizada ao público | Não existia uma página de *internet* onde fosse possível comparar as comissões e os encargos de diferentes produtos financeiros, ou onde fossem apresentadas informações sobre a aplicação da protecção dos consumidores (tratamento de queixas). O primeiro espaço permite que os consumidores financeiros tomem decisões mais informadas aquando da aquisição de produtos financeiros e o segundo aumenta a transparência e a confiança no sistema financeiro. Um dos objectivos deste pilar era tornar esta informação fácil e publicamente disponível na página *web*. |
| Aumentar o nível de conhecimento financeiro por segmentos específicos da sociedade | Muitos moçambicanos têm conhecimento e consciência financeiros limitados, incluindo a falta de compreensão dos conceitos e serviços bancários básicos. De acordo com os inquéritos do lado da procura, muitos moçambicanos não estão familiarizados com os benefícios e riscos de vários instrumentos financeiros, tais como investimentos no mercado de acções ou apólices de seguro. Além disso, a prática de poupar para o futuro, por meio de pensões ou planos de reforma, não foi amplamente adoptada, uma vez que a maioria dos indivíduos se concentrou, principalmente, em satisfazer as suas necessidades financeiras imediatas. Um dos principais objectivos do terceiro pilar era aumentar a sensibilização e o conhecimento através de programas e campanhas de educação financeira, fornecidos por várias entidades, tais como o BM, a BVM, o ISSM e o Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano (MINEDH).<br><br>Várias entidades e partes interessadas divulgam informação sobre educação financeira e dão formação na área. No entanto, a coordenação das actividades entre estas entidades estava ausente, o que resultava na subutilização dos recursos disponíveis para essas acções. Um dos principais objectivos do Pilar 3 era desenvolver um Programa Nacional Único de Educação Financeira em Moçambique, com vista a alinhar as actividades das várias partes interessadas e optimizar a divulgação de informações relacionadas. |

### 4.1.2 Grupos-Alvo e Temas

**A estratégia definiu determinados objectivos para responder às necessidades dos principais grupos-alvo, nomeadamente os agricultores, as MPME e a população de baixa renda**. Esta abordagem específica tinha como objectivo capacitar estes segmentos vulneráveis da sociedade. Após a revisão de médio prazo, foi feita uma adaptação voltada para as mulheres, dado o seu papel fundamental no desenvolvimento económico e as barreiras adicionais que enfrentam no acesso e uso de serviços financeiros, em comparação com o público masculino. Os grupos-alvo não contemplados inicialmente incluem jovens, pessoas com deficiência, idosos, trabalhadores do sector informal, refugiados e pessoas deslocadas internamente.

**A próxima estratégia terá de abranger os principais grupos-alvo e temas que não foram incluídos na ENIF 2016-2022, bem como aqueles que devem ser mantidos.** Portanto, deverá incorporar questões de género, juventude, finanças verdes e segurança, alinhando-se tanto com as tendências globais, como com o contexto único de Moçambique.

#### 4.1.3. Quadro Conceptual da ENIF 2016-2022

**A estratégia estava organizada em três pilares**. O primeiro pilar garante que todos os indivíduos e empresas tenham oportunidades iguais de acesso e uso de uma gama de serviços financeiros. O segundo pilar, centrado em infra-estruturas sólidas do mercado financeiro, estabelece uma base estável e eficiente para transacções, investimentos e fluxos de capitais. Por último, o terceiro pilar dá ênfase à protecção dos consumidores e educação financeira, salvaguardando os interesses das populações vulneráveis e dotando todos os cidadãos de conhecimentos necessários para tomarem decisões financeiras informadas.

**Em termos da estrutura, a estratégia anterior colocava uma tónica mais forte no acesso a produtos e serviços financeiros.** A nova estratégia deve, não só continuar a reforçar o acesso, mas também dar igual importância à utilização e qualidade, em conformidade com a evolução orgânica da inclusão financeira. Isto implica, não só garantir que as pessoas tenham acesso a serviços financeiros, mas também, que utilizem activamente esses serviços e tenham um elevado nível de qualidade dos mesmos.

**Para garantir uma abordagem abrangente em relação à educação financeira e protecção do consumidor, bem como considerar os objectivos e desafios específicos, é fundamental tratá-los como pilares distintos**. A educação financeira tem por objectivo dotar os indivíduos de conhecimentos, habilidades e ferramentas necessários para tomarem decisões financeiras informadas e responsáveis. Por outro lado, a protecção dos consumidores centra-se em estabelecer um quadro regulamentar para os proteger de práticas enganosas, fraude e exploração por parte dos provedores de serviços financeiros. Embora a educação financeira e a protecção do consumidor se complementem na promoção do bem-estar financeiro, a sua separação serve um objectivo vital. Ao fazer a distinção entre os dois, Moçambique pode assegurar que cada pilar tenha um papel claramente definido e contribua, de forma única, para o objectivo geral de melhorar a inclusão financeira e o bem-estar dos consumidores.

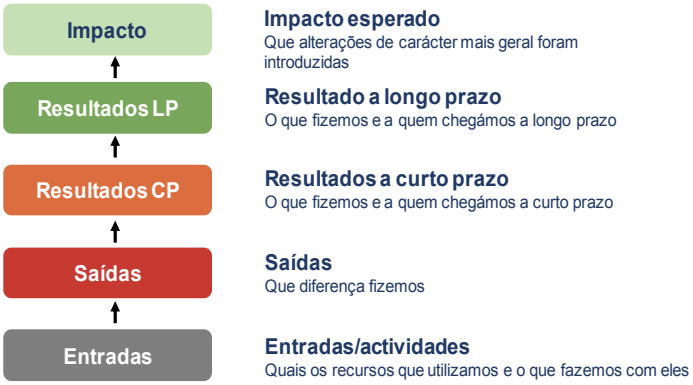
**As questões de género e o financiamento verde devem ser incorporados noutros pilares, sempre que relevante, em vez de serem tratados como pilares específicos.** A inclusão de considerações de género em toda a estratégia garante que as necessidades financeiras específicas sejam adequadamente abordadas em áreas onde as lacunas forem identificadas. Do mesmo modo, a incorporação do financiamento verde como uma oferta de produtos, no âmbito da expansão e uso de produtos financeiros, reforça o compromisso com o desenvolvimento sustentável e práticas financeiras ambientalmente responsáveis, tornando-o parte integrante da estratégia global.

**O "reforço das infra-estruturas financeiras" deve ser considerado como um tema transversal, em vez de ser um pilar independente**. O reforço das infra-estruturas financeiras deve ser incorporado nos pilares relevantes, para assegurar uma abordagem mais coesa e orientada para a concretização da visão global. A lógica subjacente a esta abordagem reside no reconhecimento de que o desenvolvimento de infra-estruturas

não deve ser tratado como um objectivo isolado, mas sim integrado em áreas específicas onde pode ter um impacto mais significativo na inclusão financeira. Ao vincular o desenvolvimento de infra-estruturas a objectivos específicos, a estratégia garantirá que os mesmos sejam um meio para alcançar os resultados pretendidos.

### 4.1.4 Teoria da Mudança

**Uma observação importante durante a avaliação da ENIF 2016-2022 foi a ausência de uma TM claramente articulada**. Uma TM é uma componente crucial que delineia o percurso causal entre as intervenções e os resultados desejados, fornecendo um quadro lógico para compreender como e porquê se espera que certas actividades conduzam a resultados específicos.[20] A falta de uma TM bem articulada limita a avaliação, uma vez que não existem pressupostos subjacentes claramente definidos e uma lógica subjacente às intervenções seleccionadas e ao seu impacto esperado. Será crucial incluir uma TM bem definida para a próxima estratégia.




### 4.2 Coerência

**Para avaliar a coerência, a presente secção descreve em que medida a ENIF complementou outras estratégias e intervenções** existentes no ecossistema aquando do seu lançamento.

**No âmbito da EDSF 2013-2022, previa-se que, até 2022, pelo menos 35% da população adulta em idade activa em Moçambique tivesse acesso físico ou electrónico a pelo menos um serviço financeiro prestado por uma instituição financeira regulamentada**. A EDSF visava atingir este objectivo através da implementação de várias políticas e acções destinadas a: [21]

- Promover a inclusão financeira;
- Promover a expansão do sector financeiro formal através da melhoria e expansão das infra-estruturas do sector financeiro moçambicano;
- Promover a utilização de parcerias público-privadas (PPP) para financiar o desenvolvimento das infra-estruturas necessárias para apoiar o desenvolvimento económico e dar às zonas rurais acesso aos mercados;
- Apoiar o desenvolvimento dos sectores de microfinanciamento e promover a captação de poupanças nas zonas rurais e periurbanas do país;
- Promover o acesso ao financiamento rural.

[20] Fonte: Better Evaluation, 2023. Descrever a Teoria da Mudança. Disponível aqui.
[21] Banco de Moçambique, 2013. Estratégia de Desenvolvimento do Sector Financeiro. Disponível aqui.

Uma acção delineada no âmbito da promoção da inclusão financeira foi o desenvolvimento da ENIF. Os objectivos e acções desta estratégia não só estão alinhados com a promoção da inclusão financeira, mas também com todos os objectivos acima referidos, uma vez que são factores necessários para a expansão dos produtos e serviços financeiros.

**A estratégia de desenvolvimento global do país é a Estratégia Nacional de Desenvolvimento 2015-2035**. No âmbito desta estratégia, existe um objectivo de atingir uma taxa de inclusão financeira global de 60% até 2035. Adicionalmente, a estratégia destaca a necessidade de implementar programas de protecção básica e assistência social para os grupos populacionais mais vulneráveis, expandir o crédito para a actividade rural e os pequenos produtores, bem assim estabelecer mecanismos para mitigar os elevados riscos inerentes à actividade agrícola e pecuária. Os mecanismos são instrumentos como garantia de crédito, seguro de safra, política de preços mínimos e constituição de *stocks* reguladores. A estratégia também destaca acções para tornar as pequenas e médias empresas (PME) mais eficientes e sustentáveis a médio e longo prazo.[22] Estas metas e objectivos estão alinhados com os da ENIF 2016-2022, que tinha objectivos específicos para as MPME, os agricultores e a população rural, e foco no desenvolvimento de sistemas de segurança social no país.

**A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável foi publicada em Maio de 2016 e integra 17 dos ODS.** Estes objectivos foram acordados na sequência de negociações intergovernamentais e com base na proposta do grupo de trabalho (GT) aberto sobre os mesmos. A ENIF e os seus objectivos estão alinhados com os ODS. No âmbito do Objectivo 8 - Promover o crescimento económico inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todos, está prevista a acção de reforçar a capacidade das instituições financeiras nacionais para incentivar a expansão do acesso a serviços bancários, seguros e financeiros para todos.[23]

### 4.3 Eficácia e Relevância

**Para avaliar a eficácia, as acções são analisadas em função dos seus objectivos. Para avaliar a relevância é discutido o benefício de cada acção para o utilizador final**. O estado de cada iniciativa provém dos relatórios de inclusão financeira[24] e de entrevistas às partes interessadas. O ponto de situação de cada acção foi avaliado até 31 de Dezembro de 2022. Um resumo das principais conclusões e recomendações pode ser consultado na secção Resumo das conclusões e recomendações sobre a eficácia e a pertinência do apêndice.

#### 4.3.1 Pilar 1: Acesso e Uso de Serviços Financeiros

No Pilar 1 foram delineadas 31 iniciativas em 4 objectivos estratégicos, conforme a tabela 6.

**Tabela 6: Avaliação das acções do pilar 1**

| # | Acção | Estado |
|---|---|---|
| **Objectivo 1: Alargar e diversificar a rede de pontos de acesso aos serviços financeiros** | | |
| 1 | Promover uma ampla aplicação do Aviso n.º 3/2015 sobre o regime de acesso e exercício da | Concluído |

[22] Ministério da Economia e Finanças, 2019. Estratégia Nacional de Desenvolvimento. Disponível aqui.
[23] Ministério da Economia e Finanças, 2016. A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. Disponível aqui.
[24] Banco de Moçambique. Relatórios Anuais de Inclusão Financeira. Disponível aqui.

| # | Acção | Estado |
|---|---|---|
| | actividade dos agentes bancários. | |
| 2 | Com base no mapeamento geoespacial, definir possíveis medidas regulamentares para complementar a futura rede de agentes em zonas desfavorecidas, como a criação de agências *lights.* | Concluído |
| **Objectivo 2: Melhorar o quadro jurídico e regulamentar para a expansão dos produtos e serviços financeiros** | | |
| 3 | Criar, regulamentar e promover a conta bancária básica. | Concluído |
| 4 | Propor regulamentação específica sobre a abertura e movimentação de contas bancárias, incluindo a redução da idade mínima, e promover a conta bancária básica. | Concluído |
| 5 | Promover os pagamentos electrónicos (expansão de POS). | Em curso |
| 6 | Estabelecer um quadro regulamentar único para a actividade de emissão de moeda electrónica. | Em curso |
| 7 | Aprimorar o quadro regulamentar para garantir a eficácia, concorrência e segurança das transacções electrónicas no sistema financeiro. | Concluído |
| 8 | Criar um quadro legal, regulamentar e de supervisão para a actividade de transferências bancárias domésticas e internacionais (*money transfers*). | Concluído |
| 9 | Criar um quadro regulamentar para a expansão dos produtos de microsseguro simplificados. | Concluído |
| 10 | Criar serviços de seguros baseados no telemóvel. | Concluído |
| 11 | Criar um quadro regulamentar para a expansão dos produtos de microsseguro simplificados. | Em curso |
| 12 | Fortalecer a capacidade de supervisão do ISSM. | Em curso |
| 13 | Criar um quadro regulamentar para o desenvolvimento baseado em certificados de depósito. | Em curso |
| 14 | Promover campanhas de registo dos cidadãos nacionais e disponibilização de documentos de identificação. | Concluído |
| 15 | Criar um programa nacional de finanças à habitação. | Em curso |
| **Objectivo 3: Desenvolver uma gama de produtos para as MPME, população de baixa renda e agricultores** | | |
| 16 | Pagar aos pensionistas e beneficiários do INSS por meios electrónicos que facilitem a inclusão financeira . | Em curso |
| 17 | Pagar aos beneficiários dos programas de acção social por meios electrónicos que facilitem a inclusão financeira. | Em curso |
| 18 | Desenvolver produtos de microsseguro orientados às MPME, agricultores, *mukeristas*, vendedores nos mercados e população de baixa renda. | Concluído |
| 19 | Desenvolver produtos de financiamento, poupança e pagamento que sejam adequados à população de baixa renda, às MPME e aos agricultores. | Em curso |
| **Objectivo 4: Aumentar o nível de informação sobre a inclusão financeira** | | |
| 20 | Recolher estatísticas adicionais e relevantes para compilar indicadores de inclusão financeira. | Em curso |

| # | Acção | Estado |
|---|---|---|
| 21 | Realizar eventos de divulgação de conhecimentos (*workshops* e programas de formação) sobre modelos de negócio dirigidos aos segmentos de baixos rendimentos, agricultores ou MPME, e os respectivos modelos de gestão de risco. | Permanente |
| 22 | Criar mecanismos de formação de profissionais de seguro (actuários). | Permanente |
| 23 | Realizar estudo sobre os fluxos de pagamentos em massa no sector privado que poderiam ser informatizados. | Concluído |
| 24 | Realizar estudo diagnóstico sobre o mercado de transferências domésticas e internacionais. | Não iniciado |
| 25 | Realizar um estudo de inclusão financeira com base numa abordagem do lado da procura. | Concluído |
| 26 | Efectuar um diagnóstico do mercado do *leasing*. | Não iniciado |
| 27 | Realizar um diagnóstico sobre o mercado de *factoring*. | Não iniciado |
| 28 | Realizar uma avaliação das iniciativas existentes para as finanças rurais, com o fim de aprimorar e identificar sinergias com a iniciativa privada. | Em curso |
| 29 | Fortalecer a capacidade (gestão, contabilidade, planificação) das MPME e a sua ligação às estruturas de mercado (associações e cadeias produtivas). | Permanente |
| 30 | Implementar um regime de informações para identificar a carteira de crédito às MPME. | Em curso |
| 31 | Criar o relatório anual de inclusão financeira. | Permanente |

Fonte: Banco de Moçambique. Relatórios Anuais de Inclusão Financeira. Disponível aqui.

**Acção 1: Promover uma ampla aplicação do Aviso n.º 3/2015, sobre o Regime de Acesso e Exercício da Actividade de Agentes Bancários.**

**Partes interessadas: BM e AMB**

Estado - Concluído: Foram realizadas campanhas de educação financeira sobre o papel e as vantagens dos agentes bancários, tanto do lado da procura como da oferta, bem assim acções de sensibilização no seio do sistema bancário. Adicionalmente, foi aprovado o Aviso n.º 10/GBM/2020, de 17 de Dezembro, (regulamento sobre o exercício da actividade do agente bancário), que prevê três categorias de agentes bancários, nomeadamente agente de base, intermédio, pleno e de caução.

**Relevância:** A infra-estrutura bancária dos agentes é fundamental para enfrentar os desafios que afectam a estrutura de custos dos bancos e a prestação de serviços financeiros diversificados às massas. À semelhança do modelo de moeda eletrónica, os agentes bancários permitem que os bancos comerciais nomeiem agentes que possam utilizar as infra-estruturas existentes para prestar serviços bancários, tais como depósitos, levantamentos, microsseguro, entre outros, em seu nome. O actual sistema bancário de agentes permite a interoperabilidade, ou seja, vários bancos podem funcionar através de um único dispositivo de POS. No entanto, muitos agentes têm vários dispositivos devido aos diferentes custos de transacção por banco.[25]

[25] Entrevistas com as partes interessadas, 2023.

**Eficácia:** O objectivo desta acção era alargar e diversificar a rede de pontos de acesso a serviços financeiros. Apesar do número de agentes bancários ter aumentado de 0 para 2242, durante o período de implementação da estratégia, o acesso continua a ser direccionado para as zonas urbanas e apenas 66% dos distritos têm um agente bancário.[26]

Os regulamentos relativos às agências bancárias ainda são restritivos e mais rigorosos do que os regulamentos relativos à moeda electrónica, o que cria uma situação de desigualdade. Por exemplo, o regulamento relativo aos agentes bancários só permite que estes se registem se estiverem constituídos como empresa, assim como veda o exercício da actividade de agente quando for única actividade. A expansão da rede de agentes bancários nas zonas rurais é, também, limitada por questões relacionadas com as infra-estruturas, tais como o acesso inadequado à electricidade, rede móvel deficiente e conectividade à *internet*, que são necessárias para a realização de transacções. Além disso, a elevada utilização e confiança no numerário, a fraca sensibilização para uso dos SFD, a baixa literacia financeira e a insuficiente liquidez dos agentes limitam a eficácia dos mesmos. Os bancos também incorrem em custos de seguro dos veículos de transporte de valores, especialmente em zonas remotas com estradas de terra batida ou não asfaltadas.[27]

Os agentes de moeda electrónica enfrentam, igualmente, problemas relacionados com as infra-estruturas, bem como desafios de elevada utilização e confiança no numerário, fraca sensibilização para os SFD, fraca literacia financeira e insuficiente liquidez dos agentes. No entanto, os superagentes surgem para resolver alguns dos desafios de liquidez e a capacidade de os agentes se tornarem móveis e/ou mudarem de local.[28]

**Recomendações:**

- Rever e actualizar os regulamentos relativos aos agentes bancários para equiparar as condições de concorrência com os regulamentos relativos à moeda electrónica.
- Aplicar medidas para incentivar e apoiar a expansão dos agentes bancários nas zonas rurais, tais como a concessão de subsídios ou benefícios fiscais aos bancos e agentes que operam em regiões mal servidas.
- Deve ser explorado um sistema de agentes por níveis em que os mesmos possam fornecer diferentes categorias de serviços com base nos critérios de conhecimento sobre o seu agente (KYA) adequados.

**Acção 2: Com base no mapeamento geoespacial, definir as possíveis medidas regulamentares para complementar a futura rede de agentes em zonas desfavorecidas, como a criação de agências *light*.**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Concluído:** O processo de mapeamento geoespacial é contínuo. Com a aprovação do Aviso n.º 10/GBM/2020, de 17 de Dezembro, (regulamento da actividade dos agentes bancários), foram definidas medidas regulamentares que permitem a flexibilização da actividade dos agentes bancários. No entanto, não foram tomadas medidas regulamentares no que respeita à instalação de agências *light*.

**Relevância:** O mapeamento geoespacial permite uma compreensão abrangente das áreas desfavorecidas que não têm acesso a serviços financeiros. Ao identificar estas áreas, os decisores políticos e organismos

[26] Banco de Moçambique. Relatórios Anuais de Inclusão Financeira. Disponível aqui.
[27] Entrevistas com as partes interessadas, 2023.
[28] Ibid.

reguladores podem implementar medidas direccionadas para colmatar o fosso. As redes de agentes bancários podem ajudar a colmatar esta lacuna, no entanto, necessitam de infra-estruturas de apoio para poderem funcionar e crescer. As agências *light* podem servir de pontos de contacto vitais em regiões remotas ou economicamente desfavorecidas e apoiar as redes de agentes com liquidez e acesso à electricidade/*internet*.

**Eficácia:** O objectivo desta acção era alargar e diversificar a rede de pontos de acesso a serviços financeiros. Embora o regulamento sobre a actividade dos agentes bancários tenha sido parcialmente introduzido em resultado do mapeamento geoespacial, tal não resultou em quaisquer medidas tomadas para ajudar na criação de agências ligeiras. Os agentes bancários estão ainda fortemente concentrados nas zonas urbanas e enfrentam os problemas acima referidos para expandir a sua rede.[29]

**Recomendações:**

- Colaborar com os organismos reguladores relevantes para rever e actualizar os regulamentos existentes, assegurando que estes apoiem o crescimento das redes de agentes bancários e o estabelecimento de agências *light* em áreas remotas, mantendo, simultaneamente, a protecção dos consumidores e as medidas de segurança.
- Utilizar dados do mapeamento geoespacial para identificar e dar prioridade às zonas desfavorecidas com acesso limitado a serviços financeiros. Implementar esforços direccionados para expandir as redes de agentes bancários nestas regiões, assegurando que os mesmos sejam adequadamente formados e equipados para servir eficazmente a população local.

**Acção 3: Criar, regulamentar e promover a conta bancária básica.**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Concluído:** Foi aprovada a Lei n.º 27/2022, de 29 de Dezembro, que estabelece o Regime Jurídico das Contas Bancárias disponibilizadas pelas Instituições de Crédito. Este instrumento reduz a idade mínima de abertura e movimentação de contas bancárias de 21 para 18 anos e estabelece limites de responsabilidade, estabelece o Número Único de Identificação Bancária (NUIB) e institucionaliza a conta bancária básica ou simplificada, bem como os termos e condições gerais de acesso. Adicionalmente, esta Lei prevê o KYC simplificado, estando actualmente em processo de regulamentação a Lei n.º 27/2022, em alinhamento com o Aviso n.º 5/GBM/2022, que aprova as directrizes sobre prevenção e combate ao branqueamento de capitais e prevê o KYC simplificado em função do tipo de instituição e do risco inerente. **Relevância:** As contas bancárias básicas destinam-se a promover a inclusão financeira, fornecendo serviços bancários essenciais a indivíduos que possam não ter acesso a contas bancárias tradicionais ou que não cumpram os respectivos requisitos.

**Eficácia:** O objectivo desta acção era melhorar o quadro jurídico e regulamentar para a expansão dos produtos e serviços financeiros. Embora a lei acima referida esteja em vigor, o regulamento relativo ao sistema de KYC por níveis ainda tem de ser aprovado. Foi apresentada uma proposta para um sistema de KYC por níveis em que os indivíduos apenas necessitarão de um documento de identificação, e a presença de testemunhas adicionais substituirá os outros documentos. Além disso, serão aceites documentos de identificação de refugiados, a fim de promover a inclusão deste grupo.[30]

[29] Ibid.
[30] Ibid.

**Recomendações:**

- Dar prioridade e aprovar o sistema de KYC por níveis, que permite às pessoas abrirem contas bancárias básicas. Este sistema deve abranger as transacções transfronteiriças e pode ser implementado através da colaboração com o sector não bancário (por exemplo, *fintechs*).
- Colaborar com as partes interessadas, incluindo os organismos reguladores e as instituições financeiras, para garantir a implementação harmoniosa do sistema de KYC por níveis e resolver quaisquer desafios ou preocupações potenciais.

**Acção 4: Propor regulamentação específica sobre a abertura e movimentação de contas bancárias, incluindo a redução da idade mínima**.

**Partes interessadas: BM e Agência Alemã para a Cooperação Internacional (GIZ)**

**Estado - Concluído:** Foi aprovada a Lei n.º 27/2022, de 29 de Dezembro, que estabelece o Regime Jurídico das Contas Bancárias disponibilizadas pelas instituições de crédito. Este instrumento reduz a idade mínima de abertura e movimentação de contas bancárias de 21 para 18 anos e os respectivos limites de responsabilidade, estabelece o NUIB, e institucionaliza a conta bancária básica ou simplificada, bem como os termos e condições gerais de acesso.

**Relevância:** A redução da idade mínima para abrir e movimentar uma conta bancária permite aos jovens pouparem, orçamentarem e gerirem eficazmente os seus recursos limitados, promovendo a educação financeira e um comportamento financeiro responsável. Isto é particularmente relevante em Moçambique, onde os indivíduos são legalmente reconhecidos como adultos a partir dos 18 anos e começam a ingressar no mercado de trabalho nessa faixa etária. Adicionalmente, o acesso precoce a serviços bancários permite aos indivíduos estabelecerem um historial de crédito, melhorando, assim, as suas hipóteses de obter crédito e empréstimos no futuro.

**Eficácia:** O objectivo desta acção era aprimorar o quadro jurídico e regulamentar para a expansão dos produtos e serviços financeiros. A introdução da lei acima referida constitui uma melhoria bem-sucedida do quadro jurídico e regulamentar, possibilitando, assim, que maior número de pessoas tenha acesso a uma conta bancária. No entanto, a eficácia desta acção permanece limitada até que a proposta de KYC por níveis seja aprovada e implementada.

**Recomendações**:

- Colaborar com as instituições financeiras, para desenvolverem produtos de crédito adequados que respondam às necessidades dos jovens, facilitando o seu acesso ao crédito para fins educativos, empresariais ou outros fins produtivos.

**Acção 5: Promover pagamentos electrónicos (expansão de POS)**

**Partes interessadas: BM e Ministério da Indústria e Comércio**

**Estado - Em curso:** O Aviso que estabelece o regime de encargos e comissões está a ser revisto. O mesmo propõe a não cobrança de comissões bancárias nas transacções electrónicas (incluindo terminais POS); a redução de comissões noutros canais de pagamento (*smartphone*, banca electrónica e móvel); e a atribuição

aos fornecedores dos custos relacionados com o pagamento de bens e serviços (água, electricidade, telefone, TV, etc.). A ausência de cobrança de comissões bancárias significará que, em teoria, o comerciante suportará o custo das transacções em vez do consumidor final.

**Relevância:** O uso de dispositivos POS ainda é limitado em Moçambique, com 39 060 registados no país, até ao final de 2022. No entanto, registou-se um aumento em relação aos 20 482 registados em 2015. Ao promover a adopção mais ampla de dispositivos POS, mais pessoas podem fazer uso das opções de pagamento digital, reduzindo a sua dependência de dinheiro e expandindo as suas capacidades financeiras. A expansão dos dispositivos POS também incentiva o crescimento dos ecossistemas de pagamento digital. Os pagamentos digitais permitem efectuar e receber pagamentos de forma segura, cómoda, económica e eficiente. Além disso, os pagamentos digitais reduzem os custos que as empresas enfrentam na distribuição, substituição e armazenamento de numerário, que podem ser substanciais.[31]

**Eficácia:** O objectivo desta acção era melhorar o quadro jurídico e regulamentar para a expansão dos produtos e serviços financeiros. Os desafios que impedem a expansão dos dispositivos e da utilização dos POS incluem o custo dos dispositivos para os comerciantes, as taxas de transacção, bem como os desafios de infra-estrutura de electricidade e comunicação.[32] A proposta de não cobrança de encargos bancários nas transacções dos POS é, portanto, susceptível de incentivar a utilização e a expansão dos POS, caso seja aprovada.

**Recomendações:**

- Oferecer subsídios ou incentivos financeiros aos comerciantes para a aquisição e instalação de dispositivos POS. Ao reduzir os custos iniciais, mais empresas serão encorajadas a adoptar sistemas POS, facilitando uma utilização mais ampla das opções de pagamento digital.
- Colaborar com os PSP e as instituições financeiras para negociar taxas de transacção mais baixas para os comerciantes que utilizam terminais POS. Essas taxas tornarão as transacções digitais mais atractivas para os comerciantes, incentivando-os a promover e aceitar pagamentos digitais.
- Investir na expansão da electricidade e conectividade da rede, tanto nas zonas urbanas como rurais, para garantir uma experiência de transacção fiável e sem descontinuidades nos POS.
- Colaborar com as empresas de telecomunicações e os fornecedores de serviços de *internet* para alargar a sua cobertura para as regiões mal servidas, permitindo acesso mais amplo às opções de pagamento digital.
- Realizar campanhas a nível nacional para sensibilizar os consumidores e comerciantes para as vantagens dos pagamentos digitais e da utilização de dispositivos POS.

**Acção 6: Estabelecer um quadro legal, regulamentar único para a actividade de emissão de moeda electrónica.**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Em curso:** Foi aprovada a Lei n.º 20/2020, de 31 de Dezembro, Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e o respectivo regulamento. As alterações ao regime jurídico incluem, entre outras, as seguintes:[33]

[31] Relatório sobre África, 2020. Mestre "Em África, o nosso maior concorrente é o dinheiro". Disponível aqui.
[32] Entrevistas com as partes interessadas, 2023.
[33] Legal MC&A, 2021. Moçambique: Nova Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras. Disponível aqui.

- Os bancos, microbancos e cooperativas de crédito são considerados os tipos possíveis de instituições de crédito.
- As sociedades financeiras incluem as sociedades de *factoring* e de investimento, os PSP e as sociedades de garantia mútua.
- As empresas prestadoras de serviços de pagamento podem ser classificadas como IME, instituições de transferência de fundos e agregadores de pagamentos. O BM pode criar outros tipos de empresas de serviços de pagamento.
- O processo de constituição de uma instituição de crédito ou sociedade financeira é mais rigoroso.
- As instituições de crédito e sociedades financeiras (ICSF) pagam dois impostos específicos, designadamente a taxa de licenciamento e imposto anual.

Foi, igualmente, aprovada a revisão da Lei do Sistema Nacional de Pagamentos.

**Relevância:** Um quadro jurídico único garante clareza, consistência e previsibilidade na regulação dos emissores de moeda electrónica, impulsionando a confiança dos investidores e promovendo a inovação no sector. Com a crescente presença e utilização de moeda electrónica em Moçambique, é fundamental um quadro abrangente e robusto para a regulamentação e salvaguarda dos fundos dos clientes. [34]

**Eficácia:** O objectivo desta acção era melhorar o quadro jurídico e regulamentar para a expansão dos produtos e serviços financeiros. Na sequência da aprovação da lei, a indústria da moeda electrónica e a sua actividade são agora reguladas por um instrumento próprio, o que significa que a acção foi eficaz. Trata-se de uma evolução positiva, mas os operadores continuam a considerar que algumas partes da regulamentação podem ser melhoradas. O BM observou que a Lei do Sistema Nacional de Pagamentos terá de ser ajustada para garantir o alinhamento com as práticas actuais, os novos intervenientes e as tendências globais. [35]

**Recomendações:**

- Colaborar com as partes interessadas do sector, incluindo as IME, os bancos e as empresas de tecnologias financeiras, para recolher informações sobre a regulamentação actual e identificar as áreas que podem ser melhoradas.
- Efectuar uma revisão exaustiva da lei relativa ao SNP, a fim de assegurar o seu alinhamento com as práticas actuais do sector, ter em conta os intervenientes emergentes e incorporar as melhores práticas mundiais em matéria de regulamentação da moeda electrónica.

**Acção 7: Aprimorar o quadro legal e regulamentar para garantir a eficiência, concorrência e segurança das transacções electrónicas no sistema financeiro**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Concluído:** Foi aprovada a Lei das Transacções Electrónicas, Lei n.º 3/2017, de 3 de Janeiro, que estabelece as regras e o regime jurídico das transacções electrónicas e do governo electrónico, incluindo questões relacionadas com a protecção de dados, privacidade, segurança, entre outras.

**Relevância:** Ao estabelecer regras claras e abrangentes para o comércio electrónico e a administração pública

[34] FMI, 2021. Tornar a moeda electrónica mais segura na era digital. Disponível aqui.
[35] Entrevistas com as partes interessadas, 2023.

electrónica, esta lei abre caminho para a adopção generalizada das transacções digitais. A inclusão de disposições sobre protecção de dados, privacidade e segurança, salvaguarda informações pessoais e financeiras dos consumidores, promovendo confiança nas plataformas digitais e nos métodos de pagamento digital.

**Eficácia:** O resultado pretendido com esta acção era melhorar o quadro legal e regulamentar para a expansão dos produtos e serviços financeiros. Esta lei foi implementada e é regulada pelo Instituto Nacional de Tecnologias da Informação (INTIC). No seguimento desta lei, o Governo aprovou a Política e Estratégia Nacional de Segurança Cibernética. Esta estratégia exige a criação de um regulamento para a segurança cibernética, protecção de dados e cibercrime. Actualmente, os três regulamentos estão em processo de desenvolvimento, cuja aprovação irá melhorar a protecção, privacidade e segurança da informação dos consumidores.

O INTIC está, também, a preparar o regulamento para o registo e licenciamento de prestadores de serviços intermediários e operadores de plataformas digitais. De acordo com este regulamento, os bancos comerciais e os emissores de moeda electrónica terão de ser licenciados através do INTIC como operadores de plataformas digitais, e continuarão a ser regulados pelo BM como ICSF.[36]

**Recomendações:**

- Acelerar a elaboração e aprovação dos regulamentos relativos à segurança cibernética, protecção dos dados e crimes cibernéticos, a fim de complementar a lei sobre as transacções electrónicas e garantir uma protecção global das informações dos consumidores no espaço digital.
- Assegurar a coordenação entre o INTIC e o BM para estabelecer um processo claro de licenciamento dos bancos comerciais e emissores de moeda electrónica que actuam como operadores de plataformas digitais, garantindo a conformidade com ambas as entidades reguladoras.
- Lançar campanhas de sensibilização para educar os consumidores sobre os direitos e as protecções oferecidos pela Lei das Transacções Electrónicas e pelos regulamentos conexos relativos à protecção de dados e segurança cibernética.

**Acção 8: Criar um quadro legal, regulamentar e de supervisão para a actividade de transferência de dinheiro internacional e domésticas (*money transfers*).**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Concluído:** Foi aprovado o Decreto n.º 99/2019, de 31 de Dezembro, que estabelece o regime jurídico dos PSP. Este decreto estabelece o regime jurídico aplicável às empresas prestadoras de serviços de pagamento, nomeadamente os requisitos de constituição da entidade relevante e determinados termos aplicáveis ao exercício desta actividade. O BM aprovou, ainda, os requisitos de capital social mínimo aplicáveis a estas entidades, através do Aviso n.º 3/GBM/2020, de 23 de Abril**.**

**Relevância:** Ao fornecer um quadro jurídico abrangente para os PSP, o decreto prepara condições para um sistema financeiro mais eficiente. Com um ambiente regulado em vigor, as instituições financeiras e as *fintech* ganham confiança para estender os seus serviços a áreas anteriormente mal servidas, permitindo que indivíduos e empresas realizem transacções e se envolvam em actividades económicas de forma mais transparente. Isto

[36] Entrevistas com as partes interessadas, 2023.

é importante em Moçambique, uma vez que o mercado das *fintech* e pagamentos ainda está subdesenvolvido. Além disso, os requisitos de capital são definidos para garantir, por um lado, que as participações das instituições depositárias não sejam dominadas por investimentos que aumentem o risco de incumprimento, e, por outro, garantir que as instituições depositárias tenham capital suficiente para suportar perdas operacionais e, ao mesmo tempo, permitir levantamentos, o que protege os depósitos dos consumidores. [37]

**Eficácia:** O objectivo desta acção era melhorar o quadro legal e regulamentar para a expansão dos produtos e serviços financeiros. Embora o decreto e o aviso tenham sido eficazes na criação de um quadro legal para o estabelecimento de PSP, persistem problemas na supervisão dos emitentes de moeda electrónica. O requisito de rácio de fundos próprios é um cálculo do risco de crédito. O BM constatou que nem todos os emitentes de moeda electrónica concedem crédito, o que dificulta esta tarefa.[38]

**Recomendações:**

- Colaborar com as autoridades reguladoras competentes e os peritos do sector para desenvolver uma abordagem adaptada à supervisão dos emitentes de moeda electrónica que tenha em conta os seus modelos de negócio e perfis de risco únicos.
- Implementar um quadro legal de supervisão baseado no risco para os emitentes de moeda electrónica que se concentre na identificação e mitigação dos riscos, assegurando, simultaneamente, o cumprimento da regulamentação e promovendo um ecossistema de pagamentos digitais seguro e protegido.

**Acção 9: Criar e expandir produtos de microseguros orientados às MPME**

**Partes interessadas: ISSM**

**Estado - Concluído:** Foram estabelecidas as orientações sobre prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo aplicáveis ao sector segurador, através do Aviso n.º 1/CAISSM/2019, de 30 de Maio. Este instrumento define, entre outros aspectos, os requisitos de KYC para a integração de um cliente, o que inclui a prova de identidade através de bilhete de identificação ou passaporte.[39]

**Relevância:** Os controlos de prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo (AML/CFT) atenuam os efeitos adversos da actividade económica criminosa e promovem a integridade e estabilidade dos mercados financeiros. A existência destes controlos protege tanto os fornecedores como os consumidores de seguros.

**Eficácia:** O objectivo desta acção era melhorar o quadro legal e regulamentar para a expansão dos produtos e serviços financeiros. O estabelecimento de regulamentos AML/CFT contribui efectivamente para a solidez do panorama legal e regulamentar dos seguros. No entanto, a exigência de um documento de identificação pode limitar a expansão dos produtos de microsseguro, sobretudo para a população rural que pode não ter esse documento. A regulamentação AML/CFT pode ser demasiado rigorosa, tendo em conta o risco que o sector dos microsseguros representa.

[37] Investopedia, 2020. Requisitos de capital. Disponível aqui.
[38] Entrevistas com as partes interessadas, 2023.
[39] ISSM, 2019. Orientações sobre a prevenção e o combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo aplicáveis ao sector dos seguros. Disponível aqui.

**Recomendações:**

- Adaptar a regulamentação AML/CFT para o sector dos seguros, sobretudo para os produtos de microsseguro, com base numa abordagem baseada no risco. Esta abordagem permitirá a aplicação de medidas proporcionais em função do nível de risco dos diferentes tipos de produtos de seguros e de clientes.
- Efectuar uma avaliação exaustiva dos riscos do sector de microsseguros, a fim de identificar os factores de risco específicos e conceber medidas de AML/CFT eficazes para mitigar os riscos, facilitando, simultaneamente, o acesso da população excluída a serviços e produtos de seguros.

**Acção 10: Criar serviços de seguros por meio de telemóvel.**

**Partes interessadas: ISSM e Associação Moçambicana de Seguradoras (AMS)**

**Estado - Concluído:** A utilização de serviços de seguros através do telemóvel foi implementada por duas companhias de seguros. A Empresa Moçambicana de Seguros (EMOSE) pode prestar assistência aos clientes através do telemóvel e oferece a possibilidade de comprar seguros utilizando USSD (por exemplo, o seu seguro de saúde para pessoas de baixa renda). A Hollard também tem um produto flexível que pode ser adquirido através de um telemóvel e permite a cobrança de prémios mensais, em vez de anuais. A Lei de Transacções Electrónicas permite a aceitação de assinaturas digitais nos seguros.[40]

**Relevância:** Permitir a aquisição de seguros, através de dispositivos móveis, tem o potencial de expandir significativamente a inclusão financeira, particularmente em áreas remotas. Através de interfaces de utilizador simplificadas e opções de pagamento móvel, os indivíduos podem facilmente inscrever-se em planos de seguros e efectuar pagamentos de prémios sem a necessidade de estarem presentes numa agência física.

**Eficácia:** O objectivo desta acção era melhorar o quadro jurídico e regulamentar para a expansão dos produtos e serviços financeiros. Ao permitir a aceitação de assinaturas digitais, o regulamento cria um ambiente propício para os seguros móveis. A criação de serviços de seguros móveis também contribui para a expansão dos produtos. Em colaboração com os parceiros de cooperação, foram realizadas acções de formação e reorientação em torno dos modelos de negócio tradicionais para os fornecedores de seguros. Como resultado, o seguro móvel recebeu mais capacitação do que qualquer outro produto. No seu produto móvel, a Hollard já tem 40 000 apólices, o que realça o potencial deste produto para expandir o alcance dos seguros.[41]

**Recomendações:**

- Facilitar parcerias entre companhias de seguros e operadores de redes móveis para expandir a disponibilidade de serviços de seguros através de telemóveis.
- Promover acções conjuntas e programas de desenvolvimento de capacidades que formem outros fornecedores de seguros na integração eficaz dos seguros móveis nos seus modelos de negócio.

[40] Entrevistas com as partes interessadas, 2023.
[41] Ibid.

**Acção 11: Criar um quadro regulamentar para a expansão de produtos de microsseguros simplificados.**

**Partes interessadas: ISSM**

**Estado - Em curso:** O ISSM está a reflectir sobre a possibilidade de elaborar um quadro legal específico para microsseguros, separado do regime jurídico dos seguros, a fim de permitir maior flexibilidade na sua aplicação.

**Relevância:** Um ambiente regulamentar favorável e uma melhor apreciação da dinâmica do mercado de seguros poderiam ajudar a eliminar os obstáculos que normalmente desencorajam as seguradoras de servir o mercado de baixos rendimentos. Essa regulamentação deve ter por objectivo eliminar barreiras como os elevados requisitos de capital e de gestão, bem assim os requisitos de informação complexos.[42] É importante notar que, sem a regulamentação adequada, surgem esquemas informais de microsseguro e os clientes não estão totalmente protegidos desses esquemas.

**Eficácia:** O objectivo desta acção era melhorar o quadro legal e regulamentar para a expansão dos produtos e serviços financeiros. O desenvolvimento de um quadro legal e regulamentar deste tipo deverá ser eficaz, se for implementado, uma vez que permitirá maior flexibilidade na oferta de microsseguros e, por conseguinte, deverá contribuir para a expansão destes produtos.

**Recomendações:**

- Elaborar e aplicar um quadro legal específico para os microsseguros, distinto da regulamentação geral em matéria de seguros. Este quadro deve ter em conta as características e necessidades específicas dos fornecedores e clientes de microsseguros, oferecendo maior flexibilidade na sua aplicação.

**Acção 12: Fortalecer a capacidade de supervisão do ISSM.**

**Partes interessadas: ISSM**

**Estado - Em curso:** O ISSM continua a beneficiar de assistência técnica do Banco Mundial para reforçar a sua capacidade de supervisão. Além disso, tem levado a cabo acções internas de reforço das capacidades do pessoal, e está a desenvolver um projecto de modernização dos sistemas de acompanhamento e avaliação para apoiar a supervisão e as estatísticas.

**Relevância:** O reforço da capacidade de supervisão do ISSM é importante para garantir a estabilidade e a resistência do sector dos seguros. Um quadro regulamentar sólido, apoiado por uma supervisão reforçada, promove a protecção dos consumidores, a estabilidade do mercado e a confiança geral no sector dos seguros.

**Eficácia:** O objectivo desta acção era melhorar o quadro legal e regulamentar para a expansão dos produtos e serviços financeiros. Ao reforçar a capacidade de supervisão da autoridade reguladora, seguir-se-á a melhoria do quadro legal e regulamentar do sector. Não existem dados que demonstrem a eficácia das actividades realizadas, mas deverá verificar-se uma melhoria das capacidades e dos conhecimentos do pessoal.

[42] Protecção social. Um ambiente regulatório favorável ao microsseguro. Disponível aqui.

**Recomendações:**

- Manter a colaboração com o Banco Mundial e outras instituições relevantes para prestar assistência técnica contínua e programas de reforço das capacidades, a fim de reforçar a capacidade de supervisão do ISSM.

**Acção 13: Criar um quadro regulamentar para o desenvolvimento de financiamento com base em certificados de depósito.**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Em curso:** Estão a ser elaborados os termos de referência para a revisão das regras gerais para as MPME, a fim de definir incentivos para o crescimento deste sector, sobretudo nas áreas do acesso ao financiamento e da melhoria das capacidades produtivas e competitivas.

**Relevância:** Os certificados de depósito constituem uma opção de investimento segura e estável para indivíduos com fundos excedentários. Quando utilizados como garantia, permitem aos mutuários, com histórico de crédito limitado ou acesso a formas tradicionais de garantia, acederem ao financiamento. Além disso, uma vez que os certificados de depósito são garantidos pelos fundos depositados, o risco para os mutuantes é reduzido, o que conduz a maior confiança na concessão de empréstimos e afectação mais eficiente dos recursos no sistema financeiro.[43] Assim, a inclusão deste tipo de garantia na regulamentação pode alargar o acesso ao financiamento.

**Eficácia:** O objectivo desta acção era melhorar o quadro jurídico-legal e regulamentar para a expansão dos produtos e serviços financeiros. De acordo com a informação obtida, estão a ser elaboradas regras gerais para as MPME. No entanto, não foi fornecida qualquer informação sobre o quadro regulamentar. Dado que os certificados de depósito são aceites como garantia móvel, não está claro por que razão seria necessário criar um quadro regulamentar separado.

**Recomendações:**

- Retirar do plano de acção.

**Acção 14: Promover campanhas de registo dos cidadãos nacionais e disponibilização de documentos de identificação.**

**Partes interessadas: Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos (MJACR)**

**Estado - Concluído:** Foram realizadas campanhas de registo de nascimento e emissão de bilhetes de identidade, no âmbito do projecto "Direito a ter direito". As campanhas foram realizadas nos distritos de Lichinga, Lago, Sanga, Muembe e Chimbonila, na província de Niassa, onde foram registadas 62 746 pessoas.

**Relevância:** O acesso a um documento de identificação é um passo fundamental para integrar as pessoas no sistema financeiro. Ao encorajar e facilitar o registo dos nacionais, o Governo pode garantir que um segmento maior da população tenha acesso a documentos de identificação essenciais, como os bilhetes de identidade nacionais ou biométricos. Estes documentos não só estabelecem a identidade de uma pessoa, mas também

[43] Repositório de Conhecimento Aberto, 2019. Paquistão aos 100 anos: crescimento e investimento. Disponível aqui.

fornecem informação crucial necessária para as instituições financeiras cumprirem com os requisitos regulamentares de KYC.

**Eficácia:** O resultado pretendido com esta acção era melhorar o quadro jurídico e regulamentar para a expansão dos produtos e serviços financeiros. Esta actividade não afecta directamente o quadro legal e regulamentar, no entanto, é um facilitador da expansão dos produtos e serviços financeiros. Esta deve ser uma actividade contínua, dado que pouco mais que a maioria dos moçambicanos (53%) tem bilhete de identidade, tendo estas campanhas atingido um número muito baixo de pessoas, o que significa que a cobertura ainda é baixa.

**Recomendações:**

- Expandir o projecto "Direito a ter direito" para alcançar mais distritos e províncias em Moçambique, com o objectivo de registar maior número de indivíduos e emitir bilhetes de identidade para a população.
- Acelerar o acesso a documentos de identificação nacionais e colaborar com as autoridades locais, líderes comunitários e organizações da sociedade civil para sensibilizar para a importância do registo de nascimento, bem como incentivar a participação da comunidade no processo de registo.
- Promover a utilização da identificação digital/biométrica.
- Incentivar a interoperabilidade das instituições governamentais que fornecem diferentes tipos de documentos de identificação. Estas instituições devem estar ligadas a vários prestadores de serviços financeiros, a fim de facilitar o cumprimento dos requisitos de KYC, bem como o acesso a serviços financeiros pela população.

**Acção 15: Criar um programa nacional de finanças para habitação.**

**Partes interessadas: Fundo para o Fomento de Habitação (FFH)**

**Estado - Em curso:** O FFH preparou o documento "Reflexões sobre as vias para o financiamento da habitação", no qual são apresentados cenários que podem ser tidos em conta na concepção do programa nacional de financiamento à habitação. Esta actividade foi considerada concluída no primeiro trimestre de 2023. No entanto, o programa nacional de empréstimos para habitação ainda tem de ser desenvolvido.

**Relevância:** Em Moçambique, há espaço para oferecer mais opções de baixo custo para a compra de habitação e apoiar actividades de construção incrementais, o que inclui hipotecas acessíveis e produtos de microfinanças para habitação.[44] Um programa nacional de crédito para habitação poderia abrir a porta para um segmento mais alargado da população, particularmente de baixa renda, para aceder a opções de financiamento para habitação a preços acessíveis.

**Eficácia:** A eficácia desta acção não pode ser avaliada porque o programa nacional de crédito à habitação ainda não foi desenvolvido.

**Recomendações:**

- Acelerar o desenvolvimento do programa nacional de crédito à habitação.

[44] CAHF, 2021. Anuário de Moçambique. Disponível aqui.

**Acção 16: Pagar aos pensionistas e beneficiários do INSS com recurso a canais electrónicos que facilitem a inclusão financeira.**

**Partes interessadas: INSS**

**Estado - Em curso:** O INSS começou a utilizar exclusivamente meios de pagamento electrónicos, através de transferências em massa e pagamentos através de contas bancárias. Até Novembro de 2022, o INSS pagou 17 005 subsídios aos beneficiários, 37 661 pensionistas por idade, 1577 pensionistas por invalidez e 68 321 pagamentos de sobrevivência por via electrónica. O INPS continua a implementar o processo de integração dos pensionistas no sistema único e centralizado de pagamento de pensões. Este sistema funciona em articulação com o sistema bancário, onde os beneficiários recebem os fundos na sua conta bancária e podem efectuar levantamentos numa agência ou agente. Em Setembro de 2021, o número de pensionistas pagos pelo INPS era de 218 223, dos quais 95% receberam as suas pensões através de transferências bancárias. Além disso, está a ser testada a componente USSD para a integração do sistema de pagamento do Estado.

**Relevância:** Os pagamentos digitais G2P oferecem vários benefícios e a digitalização pode ocorrer em várias fases da cadeia de pagamentos, desde a identificação digital/biométrica até ao canal de entrega do pagamento. Muitos países estão a tentar digitalizar as suas economias na esperança de centralizar os sistemas, torná-los mais eficientes e chegar a maior número de beneficiários, entre outros benefícios. A digitalização dos pagamentos pode reduzir os custos de cobrança do pagamento para o beneficiário, reduzir os atrasos e a incerteza dos pagamentos G2P, conduzir a uma maior inclusão financeira através de um melhor acesso a outros produtos financeiros e conduzir a uma maior flexibilidade das modalidades de pagamento, em termos do valor do pagamento e tempo. No entanto, é necessário ter o cuidado de garantir que os problemas actuais dos beneficiários não sejam agravados. Por exemplo, excluir os beneficiários que não são capazes de navegar no sistema de pagamentos G2P digitais e que podem não conseguir aceder às suas subvenções, mesmo quando elegíveis.[45]

**Eficácia:** O resultado pretendido com esta acção foi o desenvolvimento de uma gama de produtos para as MPME, população de baixa renda e agricultores. Os grupos-alvo desta acção foram os pensionistas e beneficiários do INSS. Alguns deles podem ser pessoas de baixa renda, mas não se enquadram necessariamente na categoria de MPME ou agricultores. No entanto, os beneficiários experimentaram alguns dos benefícios dos pagamentos digitais G2P mencionados acima. O INPS tem actuado como facilitador do acesso ao microcrédito, podendo os pensionistas da função pública utilizar as suas pensões como garantia. O INPS também pode fornecer informações de KYC ao mutuante. Os desafios enfrentados pelo sistema do INPS prendem-se com o facto de os idosos terem dificuldade em utilizar a tecnologia, as agências/agentes bancários não estarem presentes em todos os distritos para efectuar levantamentos, e nem todos os bancos estarem integrados no sistema. O INSS tem agora um sistema integrado com os bancos, onde os dados são facilmente partilhados. Os desafios deste sistema residem no facto de nem todos os bancos estarem integrados e de não funcionar com outras opções de pagamento, como a moeda electrónica. O INSS também está a ter dificuldades em abranger os moçambicanos que trabalham fora do país, uma vez que o sistema só funciona dentro do território moçambicano.[46]

[45] Laboratório de Acção contra a Pobreza, 2020. Os pagamentos do governo devem ser digitalizados? Disponível aqui.
[46] Entrevistas com as partes interessadas, 2023.

**Recomendações:**

- Colaborar com instituições financeiras, incluindo as IME, para integrarem as suas plataformas no sistema de pagamentos do INSS, proporcionando aos beneficiários múltiplas opções para receber e aceder aos seus pagamentos;
- Apoiar a expansão de agências bancárias e agentes em áreas remotas para garantir aos beneficiários o acesso conveniente a fundos.
- Implementar programas específicos de educação financeira, em colaboração com organizações da sociedade civil e líderes comunitários locais, para educar os beneficiários, sobretudo os pensionistas e pessoas de baixa renda, sobre a forma de utilizar eficazmente os canais de pagamento digital.
- Colaborar com as instituições financeiras internacionais e os PSP para explorar soluções de pagamento transfronteiriço, permitindo que os beneficiários do INSS que trabalham fora do país recebam os seus pagamentos de uma forma simples e eficiente.

**Acção 17: Pagar os beneficiários dos programas de Acção Social por meios electrónicos que facilitem a inclusão financeira.**

**Partes interessadas: Ministério do Género, Criança e Acção Social (MGCAS)**

**Estado - Em curso:** Em termos de pagamentos digitais para segurança social, cerca de 17 mil beneficiários do INAS em áreas urbanas receberam transferências digitais, na sequência de um novo pagamento em massa de subsídios para carteiras móveis. Esta actividade foi marcada como concluída, durante o primeiro trimestre de 2023. No entanto, o processo ainda está em curso, como se refere a seguir.

**Relevância:** Os pagamentos digitais G2P oferecem vários benefícios e a digitalização pode ocorrer em várias fases da cadeia de pagamentos, desde a identificação digital/biométrica até ao canal de entrega do pagamento. Muitos países estão a tentar digitalizar as suas economias, na esperança de que a digitalização permitirá centralizar os sistemas, torná-los mais eficientes e chegar a maior número de beneficiários, entre outros benefícios. A digitalização dos pagamentos pode reduzir os custos de cobrança do pagamento para o beneficiário, reduzir os atrasos e a incerteza dos pagamentos G2P, conduzir a uma maior inclusão financeira através de um melhor acesso a outros produtos financeiros e conduzir a uma maior flexibilidade das modalidades de pagamento, em termos do valor do pagamento e tempo. No entanto, é necessário ter o cuidado de garantir que os problemas actuais dos beneficiários não sejam agravados. Por exemplo, excluir os beneficiários que não são capazes de navegar no sistema de pagamentos G2P digitais e que podem não conseguir aceder às suas subvenções, mesmo quando elegíveis.[47]

**Eficácia:** O objectivo desta acção era desenvolver uma gama de produtos para as MPME, a população de baixa renda e os agricultores. Esta acção tem como alvo as populações de baixa renda e vulneráveis. Contudo, o INAS apenas utilizou métodos de pagamento G2P digitais para acções de curto prazo que foram realizadas, mas que não terminaram. Isto envolveu a distribuição de pagamentos sociais através de ATM móveis e do M-Pesa. Um desafio neste domínio foi a falta de documentos de identificação necessários para abertura de contas. O INAS trabalhou com o BM para permitir que os beneficiários (vítimas do ciclone Idai) utilizassem os seus cartões de benefícios sociais como identificação, o que foi bem-sucedido. No entanto, não havia agentes

[47] Laboratório de Acção contra a Pobreza, 2020. Os pagamentos do governo devem ser digitalizados? Disponível aqui.

suficientes com liquidez para responder à procura quando os beneficiários estavam prontos para efectuar o levantamento.

**Recomendações:**

- Trabalhar com instituições financeiras, incluindo as IME e empresas de telecomunicações, para expandir o alcance das opções de pagamento digital, garantindo que os beneficiários tenham acesso a múltiplos canais para receber pagamentos sociais.
- Estabelecer mecanismos para enfrentar os desafios de liquidez dos agentes, tais como trabalhar com os bancos para garantir disponibilidade suficiente de numerário em zonas remotas e oferecer incentivos aos agentes para que mantenham níveis de liquidez adequados.
- Colaborar com as autoridades e organizações competentes para resolver os desafios relacionados com os documentos de identificação e garantir que os beneficiários tenham acesso a métodos de pagamento digitais sem enfrentarem barreiras desnecessárias.

**Acção 18: Desenvolver produtos de microsseguro orientados às MPME, agricultores, *mukheristas*, vendedores nos mercados e população de baixa renda.**

**Partes interessadas: ISSM e AMS**

**Estado - Concluído:** Alguns produtos foram desenvolvidos neste domínio, mas há espaço para um desenvolvimento contínuo. Os exemplos incluem um produto de crédito comercial que permite às PME acederem a fundos antes da entrega das mercadorias. A Hollard também criou um protótipo de um produto de garantia comercial. Por sua vez, a EMOSE tem dois produtos destinados à população de baixa renda, designadamente, (i) despesas de funeral, que estão disponíveis para o sector informal; e (ii) seguro médico para medicamentos. O Standard Bank tem um produto de protecção das empresas, que é um seguro de activos para as PME, e um produto de protecção dos trabalhadores. A Hollard, a EMOSE e duas outras seguradoras testaram e lançaram um seguro agrícola baseado num índice com o apoio do Banco Mundial. [48]

**Relevância:** Ao apoiarem o desenvolvimento de produtos de seguros inclusivos, o ISSM e a AMS estão a facilitar a transferência parcial de redes de segurança básicas dos regimes de segurança social fornecidos pelos orçamentos públicos para o sector privado.[49] Do ponto de vista do consumidor, o microsseguro proporciona uma rede de segurança às pessoas financeiramente vulneráveis contra riscos imprevistos e acontecimentos inesperados. A importância do microsseguro agrícola em Moçambique não pode ser exagerada, uma vez que parte significativa da população depende da agricultura para a sua subsistência. Moçambique é, também, particularmente vulnerável aos riscos relacionados com o clima, tais como secas, cheias e ciclones, que podem devastar as colheitas e os rendimentos dos agricultores.

**Eficácia:** O objectivo desta acção era desenvolver uma gama de produtos para as MPME, população de baixa renda e agricultores. O desenvolvimento dos produtos acima referidos está directamente alinhado com este objectivo. No entanto, a adopção destes produtos tem sido limitada, principalmente devido à sua acessibilidade.

[48] Entrevistas com as partes interessadas, 2023.
[49] Protecção social. Um ambiente regulatório favorável ao microsseguro. Disponível aqui.

O desenvolvimento destes produtos surge numa altura em que existe maior sensibilização para a luta contra o branqueamento de capitais e a regulamentação em vigor é restritiva.

**Recomendações:**

- Colaborar com os fornecedores de seguros para explorar opções que tornem os produtos de seguros inclusivos mais económicos e acessíveis à população-alvo, como a oferta de opções flexíveis de pagamento de prémios.
- Analisar e, eventualmente, rever a regulamentação em matéria de luta contra o branqueamento de capitais e a legislação em matéria de tributação dos seguros, a fim de garantir que não restrinjam indevidamente o desenvolvimento e a adopção de produtos de seguros inclusivos.

**Acção 19: Desenvolver produtos de financiamento, poupança e pagamento adequados à população de baixa renda, MPME e agricultores.**

**Partes interessadas: BM, AMB, Instituições de Moeda Electrónica (IME)**

**Estado - Em curso:** A AMB publicou, em parceria com a GIZ, um estudo sobre os obstáculos ao financiamento do sector agrícola. O estudo apresenta os produtos oferecidos pelos bancos para a agricultura. Uma actividade planeada para 2022 foi a preparação de fichas de produtos de poupança para as populações de baixa renda. Além disso, o Ministério da Agricultura e Desenvolvimento Rural (MADER) e o Fundo de Garantia de Depósitos (FGD) têm vindo a implementar várias acções neste domínio, com destaque para as seguintes:[50]

1. Mecanismo de financiamento do MADER para os pequenos agricultores emergentes, que concede um subsídio de 70%-80%, que pode ser alocado a insumos e à produção. Este subsídio é concedido através do programa Sustenta do Fundo Nacional de Desenvolvimento Sustentável.
2. Linhas de crédito do MADER, através do Projecto de Financiamento de Empreendedorismos Rurais (REFP). Existem duas linhas de crédito, designadamente:
    a. A primeira linha é constituída por 100% de crédito puro concedido através do sector bancário e destinado aos custos operacionais e factores de produção.
    b. A segunda linha é constituída por 40% de subvenções, 40% de financiamento alavancado por outros mutuantes e 20% de contribuição própria. O objectivo é ajudar os agricultores a construírem uma base de activos que possa ser utilizada como garantia.
3. O FGD oferece protecção dos depósitos aos pequenos depositantes, o que abrange todos os bancos.

**Relevância:** Os grupos-alvo desta acção são segmentos mais vulneráveis que frequentemente enfrentam barreiras quando tentam aceder a serviços financeiros, devido às suas necessidades financeiras únicas e garantias limitadas. Ao adaptar os produtos financeiros para satisfazer as necessidades específicas destes grupos, as instituições financeiras podem colmatar a lacuna entre os segmentos excluídos e o sistema financeiro formal.

**Eficácia:** O objectivo desta acção era desenvolver uma gama de produtos para as MPME, população de baixa renda e agricultores. O desenvolvimento dos produtos e programas acima referidos está directamente alinhado com este objectivo. Apesar do sucesso destas acções, a sua execução tem enfrentado desafios. O projecto

[50] Entrevistas com as partes interessadas, 2023.

REFP registou os impactos positivos do aumento da contratação de extencionistas agrícolas e do aumento da produtividade dos agricultores. Os desafios do projecto REFP incluem o facto de os agricultores não cumprirem os critérios de elegibilidade, não terem as garantias necessárias para o sector bancário e terem mencionado que o montante máximo disponível para o financiamento é insuficiente. O MADER está a trabalhar com o financiador para ver se os limites podem ser alargados.[51]

Para o programa Sustenta, um grande desafio é o acesso aos mercados. Tradicionalmente, os agricultores vendem directamente aos mercados dos países vizinhos e, normalmente, os preços são fixados pelos compradores. O MADER tem incentivado os agricultores a formarem associações, incluindo os pequenos agricultores, para que haja alguma organização no sector. Se o agricultor fizer parte de uma instituição organizada com o apoio do Governo, terá uma palavra a dizer sobre o preço. É, também, necessário educar a população sobre os benefícios do armazenamento de alimentos (silos). Tradicionalmente, nada é conservado para a estação seguinte ou como seguro para uma má colheita, o que cria insegurança alimentar no país. [52]

Além do trabalho do MADER, o Fundo de Apoio à Reabilitação da Economia (FARE) tem estado a trabalhar para apoiar as associações de poupança e crédito (APC) e as associações de poupança e crédito rotativo (APCR) em Moçambique. O quadro regulamentar existente aplicável às cooperativas de crédito e organizações de poupança e empréstimos – Regulamento de Microfinanças – Decreto n.º 57/2004, esta em revisão, incluindo em matérias relativas aos requisitos de formalização/constituição de organizações de poupança e empréstimo. O FARE já trabalhou com mais de 1600 APC e apenas 450 delas conseguiram abrir uma conta bancária. [53]

O FGD é um sistema que permite o reembolso dos depósitos bancários que tenham sido constituídos em instituições financeiras autorizadas a captar depósitos, e presta garantias aos depositantes individuais locais. Isto significa que não inclui empresas, cidadãos estrangeiros, depósitos em moeda estrangeira ou indivíduos não residentes. Uma questão fundamental é o facto de o fundo não cobrir os depósitos de moeda electrónica. Está em curso a revisão dos regulamentos aplicáveis ao FGD.

**Recomendações:**

- Trabalhar com as instituições financeiras para as dotar de conhecimentos e instrumentos necessários para servir as APC e APCR, melhorando, assim, a inclusão financeira destes grupos.
- Estabelecer um mecanismo de seguro ou garantia dos fundos recebidos das IME.
- Garantir a conclusão da revisão dos regulamentos aplicáveis ao FGD.
- Garantir que a informação sobre os mecanismos de protecção seja considerada nos programas de educação financeira, para aumentar o nível de conhecimento da protecção dos depósitos e promover a confiança do sistema financeiro.

**Acção 20: Recolher informação estatística adicional relevante para a compilação dos indicadores de inclusão financeira.**

**Partes interessadas: BM e ISSM**

**Estado - Em curso:** Aprovação do Aviso n.º 04/GBM /2020, de 23 de Abril, e da Circular n.º 002/EMO/2020, de 13 de Agosto, que estabelece o regime jurídico do envio de informação estatística. Estes normativos permitem

[51] Ibid.
[52] Ibid.
[53] Ibid.

o acompanhamento das diversas formas de transferência de fundos entre agentes económicos, residentes e não residentes, bem como dos volumes, montantes, instrumentos ou obrigações de pagamento. A recolha de informação através da Aplicação de Supervisão Bancária (BSA, sigla inglesa de *Bank Supervision Application*) foi consolidada. Desde 2019, o ISSM tem vindo a recolher dados estatísticos anuais adicionais.

Esta actividade foi marcada como concluída durante o primeiro trimestre de 2023.

**Relevância:** A recolha de dados estatísticos e o acompanhamento dos indicadores de inclusão financeira são essenciais para o controlo e a avaliação das acções de inclusão financeira e, em última análise, para a divulgação desta informação.

**Eficácia:** O objectivo desta acção era aumentar o nível de informação sobre a inclusão financeira. As três actividades acima mencionadas estão alinhadas com este objectivo, uma vez que resultam na recolha de estatísticas adicionais que não eram anteriormente monitorados. As estatísticas utilizadas nos indicadores de inclusão financeira provêm de dados do lado da oferta. Pode haver uma oportunidade para incluir dados do lado da procura recolhidos pelo Instituto Nacional de Estatística (INE) ou inquéritos realizados pelo BM.

**Recomendações:**

- Continuar a melhorar o processo de recolha de dados relativos aos indicadores de inclusão financeira, incluindo o volume e os tipos de fundos transferidos entre agentes económicos, residentes e não residentes.
- Assegurar que a informação estatística recolhida seja divulgada de forma eficaz às partes interessadas, incluindo os responsáveis políticos, entidades reguladoras, instituições financeiras e organizações da sociedade civil.

**Acção 21: Realizar eventos de disseminação de conhecimento (*workshops* e acções de formação) sobre modelos de negócios voltados para os segmentos de baixa renda, agricultores ou MPME, e os respectivos modelos de gestão de risco.**

**Partes interessadas: BM, ISSM, AMB e AMS**

**Estado - Permanente:** O BM, ISSM e a BVM têm realizado, através de palestras, várias acções relacionadas com a protecção do consumidor em seguros, serviços e produtos bancários, mercado de capitais e educação financeira. No entanto, devido à pandemia de Covid-19, os eventos passaram a decorrem em sessões virtuais e com menos frequência. A AMB realizou um seminário virtual para apresentar o estudo sobre as barreiras do sector agrícola ao financiamento no sector bancário. O próximo passo é a divulgação do estudo a outras instituições relevantes. O Banco Mundial realizou um trabalho de capacitação com as companhias de seguros sobre a concepção de índices para os seguros agrícolas.

**Relevância:** Se as instituições financeiras tiverem conhecimentos sobre a forma de servir os grupos-alvo excluídos, compreenderão melhor como desenvolver os produtos adequados e os benefícios de servir estes grupos.

**Eficácia:** O objectivo desta acção era aumentar o nível de informação sobre inclusão financeira. Através de organização de palestras, seminários virtuais e acções de capacitação, estas instituições estão a dotar os prestadores de serviços financeiros de conhecimentos e competências essenciais para servir eficazmente os

grupos-alvo excluídos, tais como os segmentos de baixos rendimentos, os agricultores e as MPME. À medida que as instituições financeiras adquirem uma compreensão mais profunda das necessidades e preferências destas populações carenciadas, podem desenvolver produtos e serviços financeiros adequados e inclusivos, adaptados às suas necessidades específicas. Isto, por sua vez, leva a um mercado financeiro mais informado e inclusivo, onde os indivíduos e as empresas têm melhor acesso a soluções financeiras adequadas, contribuindo, assim, para a inclusão financeira global em Moçambique.

**Recomendações:**

- Continuar a organizar, regularmente, seminários de formação e sessões virtuais para as instituições financeiras, centrados na criação de modelos de negócio rentáveis direccionados aos consumidores de baixa renda. Destacar os benefícios e a potencial rentabilidade de servir este segmento, apresentando estudos de casos de sucesso e boas práticas de outros países para demonstrar a viabilidade destas acções.
- Fornecer apoio técnico prático e orientação às instituições financeiras, à medida que estas implementam novos modelos de negócio adaptados aos consumidores de baixa renda. Oferecer assistência em estudos de mercado, desenvolvimento de produtos e estratégias de *marketing*, permitindo que as instituições aperfeiçoem as suas abordagens e demonstrem ganhos financeiros tangíveis ao beneficiar este mercado mal servido. Acompanhar e partilhar histórias de sucesso para inspirar maior envolvimento e compromisso por parte do sector financeiro.

**Acção 22: Criar mecanismos de formação dos profissionais do mercado de seguros (actuários).**

**Partes interessadas: ISSM e AMS**

**Estado - Permanente:** O ISSM tem apoiado a introdução de cursos sobre seguros em várias instituições de ensino no país, com destaque para a introdução do curso de Actuariado ao nível de mestrado na Universidade Eduardo Mondlane, e licenciatura na UniZambeze.

**Relevância:** Os actuários possuem conhecimentos especializados na avaliação e gestão de riscos financeiros, particularmente nos sectores dos seguros e das pensões, permitindo-lhes analisar dados complexos e tomar decisões informadas para garantir a sustentabilidade e estabilidade dos produtos de seguros e dos regimes de pensões. Ao formar actuários localmente, Moçambique pode criar um conjunto de talentos nacionais equipados para enfrentar os desafios económicos e as necessidades sociais específicas do país.

**Eficácia:** O resultado pretendido com esta acção era aumentar o nível de informação sobre a inclusão financeira. A introdução de cursos de Actuariado, ao nível de mestrado e licenciatura, nas instituições de ensino moçambicanas, é um passo crucial para aumentar o nível de conhecimento sobre a inclusão financeira. Ao criar uma força de trabalho qualificada de actuários, o país pode desenvolver conhecimentos especializados na avaliação de riscos financeiros, particularmente no sector dos seguros. Este conhecimento irá melhorar a concepção e a implementação de produtos de seguros inovadores e sustentáveis, adaptados às necessidades dos consumidores de baixos rendimentos e de outros segmentos mal servidos. À medida que os actuários formados localmente entram no sector financeiro, estes podem fornecer informações valiosas e contribuir para a tomada de decisões baseadas em evidências, promovendo, em última análise, maior inclusão financeira em Moçambique.

**Recomendações:**

- Expandir os cursos de Actuariado em instituições de ensino em Moçambique para desenvolver talentos qualificados para a avaliação de riscos financeiros em seguros e pensões, permitindo produtos adaptados e sustentáveis para populações carenciadas.
- Promover estágios e programas de formação prática para estudantes de actuariado em colaboração com instituições financeiras e companhias de seguros, para demonstrar a rentabilidade de servir consumidores de baixa renda, promovendo, assim, a inclusão financeira.

**Acção 23: Realizar estudo sobre os fluxos de pagamentos em massa no sector privado que poderiam ser digitalizados.**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Concluído:** O SGT sobre os SFD, em parceria com a FSDMoç., que contratou os serviços da International Capital Corporation, realizou um estudo sobre o mapeamento dos serviços governamentais digitais, o qual envolveu pagamentos de todo o ecossistema, incluindo o Governo, empresas, cidadãos e parceiros de cooperação. Como resultado, o Centro de Desenvolvimento de Sistemas de Informação de Finanças (CEDSIF) foi incumbido de desenvolver um plano para digitalizar todas as entidades governamentais.

**Relevância:** A digitalização destes fluxos de pagamento pode proporcionar maior eficiência, transparência e segurança, bem como a unificação e racionalização dos processos.

**Eficácia:** O objectivo desta acção era aumentar o nível de informação sobre a inclusão financeira.

**Recomendações:**

- Desenvolver um plano global de digitalização de todos os serviços da administração pública, com especial incidência na introdução de sistemas de pagamento digital acessíveis e de fácil utilização para todos os cidadãos, incluindo os das zonas remotas e mal servidas.
- Implementar projectos-piloto para testar e aperfeiçoar o plano de digitalização e acompanhar de perto o impacto destas acções nos indicadores de inclusão financeira, a fim de garantir que os esforços estejam alinhados com o objectivo de aumentar o acesso e a utilização dos serviços financeiros por todos os segmentos da população.

**Acção 24: Realizar estudo diagnóstico sobre o mercado de transferências domésticas e internacionais.**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Não iniciado**

**Relevância:** Um estudo deste género proporcionaria uma compreensão abrangente da infra-estrutura financeira existente e dos mecanismos pelos quais o dinheiro circula dentro de Moçambique e através das suas fronteiras. Ao analisar a dinâmica do mercado, os desafios e as oportunidades relacionadas com as transferências domésticas e internacionais, os decisores políticos e as instituições financeiras podem identificar lacunas e ineficiências que impedem a capacidade de todos os cidadãos efectuarem pagamentos de remessas.

**Eficácia:** A eficácia desta acção não pode ser avaliada, uma vez que não foi implementada.

**Recomendações:**

- Efectuar um estudo exaustivo sobre o mercado de transferências nacionais e internacionais, com especial incidência nas remessas, para identificar lacunas, desafios e oportunidades. Utilizar as conclusões para conceber estratégias de inclusão financeira direccionadas, que respondam às necessidades específicas dos destinatários das remessas, promovendo a acessibilidade económica no ecossistema financeiro.

**Acção 25: Realizar o estudo da inclusão financeira com base numa abordagem do lado da procura.**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Concluído:** Foi realizado o inquérito aos consumidores de serviços financeiros de 2019 (FinScope). O BM também realizou um inquérito do lado da procura em 2022.

**Relevância:** Os inquéritos do lado da procura fornecem informações valiosas sobre os comportamentos financeiros, as necessidades e as preferências dos indivíduos. Ao envolver-se directamente com a população-alvo, estes inquéritos oferecem uma compreensão holística dos desafios e barreiras enfrentados por aqueles que estão actualmente excluídos dos serviços financeiros formais.

**Eficácia:** O resultado pretendido com esta acção era aumentar o nível de informação sobre a inclusão financeira, cuja realização de inquéritos do lado da procura está plenamente alinhada com este objectivo. O inquérito FinScope fornece informações aprofundadas sobre as vertentes de acesso financeiro a vários produtos e está dividido em vários grupos-alvo. Os resultados do inquérito do BM estão actualmente a ser desenvolvidos.

**Recomendações:**

- Continuar a realizar inquéritos do lado da procura numa base regular (por exemplo, a cada dois ou três anos) para acompanhar a evolução dos comportamentos e necessidades financeiras, assegurando que as estratégias de inclusão financeira permaneçam relevantes e eficazes para responder à evolução das necessidades da população-alvo.

**Acção 26: Realizar um diagnóstico sobre o mercado de *leasing*.**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Não iniciado**

**Relevância:** A locação financeira, enquanto opção de financiamento alternativa, tem o potencial de capacitar as empresas, em particular as PME, proporcionando-lhes acesso a activos e equipamentos essenciais sem o ónus de grandes custos iniciais.[54] Com a realização de um estudo sobre o mercado de locação financeira, os decisores políticos e as instituições financeiras podem obter informações valiosas sobre a dinâmica, os desafios e as oportunidades do mercado.

**Eficácia:** A eficácia desta acção não pode ser avaliada, uma vez que não foi implementada.

**Recomendações:**

[54] SSRN, 2020. *Leasing* como uma fonte alternativa de financiamento para pequenas e médias empresas na Nigéria. Disponível aqui.

- Realizar um diagnóstico exaustivo do mercado de *leasing* para obter uma visão mais profunda do seu estado actual, desafios e potenciais oportunidades, permitindo uma tomada de decisões informada e intervenções orientadas para promover o crescimento e a acessibilidade dos serviços de *leasing*.

**Acção 27: Realizar um diagnóstico sobre o mercado de *factoring*.**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Não iniciado**

**Relevância:** O *factoring*, como uma forma de financiamento do comércio, desempenha um papel crucial no apoio às necessidades de fluxo de caixa das empresas, particularmente das PME.[55] Através da realização de um estudo abrangente sobre o mercado de *factoring*, os decisores políticos e as instituições financeiras podem obter informações valiosas sobre a disponibilidade e acessibilidade dos serviços de *factoring* para as PME em Moçambique. Adicionalmente, a disseminação de informação sobre o *factoring* pode aumentar a literacia financeira e a consciencialização entre as PME, encorajando-as a explorar esta opção alternativa de financiamento.

**Eficácia:** A eficácia desta acção não pode ser avaliada, uma vez que não foi implementada.

**Recomendações:**

- Realizar um diagnóstico exaustivo do mercado de *factoring* em Moçambique para identificar os principais factores, intervenientes e oportunidades de crescimento, auxiliando a formulação de estratégias orientadas para o seu desenvolvimento.

**Acção 28: Realizar uma avaliação das iniciativas existentes para as finanças rurais, com o fim de aprimorar e identificar sinergias com a iniciativa privada.**

**Partes interessadas: Ministério da Terra, Ambiente e Desenvolvimento Rural (MITADER)**

**Estado - Em curso:** A Direcção Nacional de Desenvolvimento Económico Local (DNDEL) iniciou o processo de identificação e acompanhamento das instituições microfinançasnas províncias de Gaza e Inhambane, com enfoque para os serviços e produtos disponibilizados, linhas de crédito, volume de financiamento por sector de actividade (2020/2021) e constrangimentos enfrentados.

**Relevância:** Através de uma avaliação exaustiva dos actuais programas e projectos destinados a financiar as comunidades rurais, podem ser identificados os pontos fortes, lacunas e áreas de melhoria das opções. Ao promover a colaboração com o sector privado, existe a possibilidade de usufruir de conhecimentos especializados, dos avanços tecnológicos e de redes mais vastas.

**Eficácia:** O objectivo desta acção era aumentar o nível de informação sobre a inclusão financeira. A avaliação do estado das finanças rurais no país fornece informações directas sobre a inclusão financeira. No entanto, a actividade levada a cabo não avalia claramente as acções existentes em matéria de finanças rurais, mas acompanha a actividade neste domínio. A avaliação prevista no âmbito desta acção ainda não foi iniciada. [56]

[55] Universidade de Walden, 2015. Factoring como alternativa de financiamento para as pequenas e médias empresas africanas. Disponível aqui.
[56] Entrevistas com as partes interessadas, 2023.

**Recomendações:**

- Acelerar a avaliação planeada dos programas de finanças rurais nas províncias de Gaza e Inhambane para identificar lacunas e oportunidades para melhorar a inclusão financeira nas comunidades rurais.

**Acção 29: Fortalecer a capacidade (gestão, contabilidade, planificação) das MPME e a sua ligação às estruturas de mercado (associações e cadeias produtivas).**

**Partes interessadas: Instituto para a Promoção das Pequenas e Médias Empresas (IPEME)**

**Estado - Permanente:** O IPEME implementa vários programas e iniciativas com o objectivo de sensibilizar os seus grupos-alvo (empresários e PME), bem como o pessoal interno do IPEME. O instituto organiza sessões mensais de *networking* para as suas pequenas empresas, e um grande evento anual centrado no acesso e uso de financiamento. Estes eventos são realizados nas zonas rurais e urbanas. O IPEME convida várias partes interessadas que oferecem informações relacionadas com o financiamento e divulgam informações sobre o que está a ser oferecido no mercado. Essas informações incluem como se conectar a instituições financeiras e organizações de microfinanças e como ser assistido pelo IPEME. O instituto também implementa projectos centrados na geração de renda, e um projecto voltado para as mulheres no comércio. Estas actividades são levadas a cabo em parceria com outras organizações. [57]

**Relevância:** Ao melhorar as suas capacidades de gestão e planeamento, as pequenas empresas podem tornar-se mais eficientes, competitivas e sustentáveis. A melhoria das práticas contabilísticas permite melhor acesso a serviços financeiros, uma vez que melhora a capacidade de crédito aos olhos das instituições financeiras. Além disso, quando as PME estão ligadas a estruturas de mercado como associações e cadeias produtivas, ganham acesso a mercados maiores, redes de distribuição e plataformas de partilha de conhecimentos, o que pode facilitar a expansão do negócio e melhorar o acesso a recursos financeiros.[58]

**Eficácia:** O resultado pretendido com esta acção era aumentar o nível de informação sobre inclusão financeira. Os programas e iniciativas do IPEME desempenham um papel crucial no aumento da informação sobre a inclusão financeira no mercado. Ao organizar sessões regulares de criação de contactos profissionais, sensibilizando empresários e PME e colaborando com várias partes interessadas, o IPEME promove maior consciencialização e compreensão dos serviços e oportunidades financeiros. Além disso, a capacitação de grupos excluídos, através de projectos para mulheres no comércio e na geração de rendimentos, ajuda a expandir o acesso financeiro a comunidades carentes, contribuindo para a inclusão financeira geral em Moçambique. A acção atingiu as PME e 1319 empresários, em 2020, contra 938 em 2021.

No entanto, as MPME ainda enfrentam várias barreiras no acesso ao financiamento e na expansão das suas operações, em grande parte devido à falta de garantias. O IPEME apresentou uma lei que ajudará no desenvolvimento de um fundo de garantia para as PME após a sua aprovação. [59]

**Recomendações:**

- Prosseguir e alargar os programas e iniciativas do IPEME destinados a melhorar as capacidades de

[57] Ibid.
[58] Banco Mundial. Financiamento das PME. Disponível aqui.
[59] Entrevistas com as partes interessadas, 2023.

gestão, contabilidade e planeamento das PME, promovendo, simultaneamente, a ligação a estruturas de mercado como as associações e as cadeias produtivas.

- Defender a aprovação e criação do fundo de garantia proposto para as PME, ao abrigo da proposta de lei das PME, para resolver o problema da falta de garantias, proporcionando-lhes maior acesso ao financiamento e apoiando o seu crescimento e inclusão financeira.

**Acção 30: Implementar um regime de informação para identificar a carteira de crédito às MPME.**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Em curso:** encontra-se em fase avançada o processo de recolha de informação sobre a carteira de crédito aprovada pela Circular n.º 02/EFI/2018, de 6 de Julho, na qual se prevê obter a desagregação do crédito às MPME. O formato ideal para o reporte através da BSA foi identificado e encontra-se em fase de testes. Adicionalmente, têm sido desenvolvidos esforços adicionais junto do INE e da Autoridade Tributária de Moçambique no sentido de obter uma lista completa das MPME de forma a facilitar a classificação das ICSF.

**Relevância:** Este regime permite melhor recolha de dados, análise e compreensão das necessidades de crédito e do desempenho das MPME.

**Eficácia:** O objectivo desta acção era aumentar o nível de informação sobre a inclusão financeira. A recolha de informações e a identificação da carteira de crédito das MPME fornecem informações directas sobre a inclusão financeira. Depois de finalizado o processo de recolha de informação sobre a carteira de crédito, a recolha desta informação deverá ser eficaz para determinar a carteira de crédito das MPME.

**Recomendações:**

- Continuar a avançar com o processo de recolha e análise de dados sobre a carteira de crédito das MPME, assegurando que a informação é correctamente comunicada através do formato identificado na BSA.
- Reforçar a colaboração com instituições relevantes, como o INE e a Autoridade Tributária de Moçambique, para obter uma lista abrangente e actualizada das MPME, facilitando a classificação do Quadro Informal de Apoio ao Crédito e aumentando a precisão dos dados para uma melhor tomada de decisões e formulação de políticas.

**Acção 31: Criar relatório anual de inclusão financeira.**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Permanente:** Os relatórios de Inclusão Financeira de 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022 já foram publicados.

Esta actividade foi marcada como concluída durante o primeiro trimestre de 2023, no entanto, trata-se de uma acção permanente.

**Relevância:** Estes relatórios servem como uma fonte transparente e abrangente de informação sobre o estado da inclusão financeira em Moçambique. Os utilizadores finais, incluindo indivíduos, empresas e comunidades, podem aceder a informações valiosas sobre o progresso feito pela estratégia e suas iniciativas.

**Eficácia:** O objectivo desta acção consistia em aumentar o nível de informação sobre a inclusão financeira e a publicação destes relatórios está plenamente em conformidade com este objectivo. O relatório fornece uma actualização do estado de todas as actividades delineadas na estratégia, bem como explicações aprofundadas de algumas das actividades. O relatório fornece, ainda, actualizações para os indicadores de inclusão financeira, o índice de inclusão financeira, os programas governamentais de inclusão financeira e o Sandbox regulatório do BM, garantido, deste modo, uma quantidade substancial de informação sobre inclusão financeira. A BM, o ISSM e a BVM recolhem dados do lado da oferta para calcular os valores destes indicadores. O BM, responsável por reunir estas informações, tem recolhido indicadores de inclusão financeira adicionais que monitora nos seus relatórios internos.

**Recomendações:**

- Assegurar a publicação regular e atempada de relatórios exaustivos sobre a inclusão financeira, com dados exactos e coerentes, para aumentar a transparência e fornecer, às partes interessadas, informações actualizadas sobre os progressos e o impacto das iniciativas de inclusão financeira.
- Reforçar os processos de recolha e validação de dados para corrigir as incoerências e imprecisões dos indicadores de inclusão financeira, melhorando, assim, a fiabilidade e a credibilidade dos relatórios publicados. Isto deve ser implementado no BM com a equipa responsável por esta tarefa. As verificações regulares da qualidade dos dados e a colaboração com as instituições relevantes podem contribuir para a exactidão dos dados e aumentar a eficácia da estratégia de inclusão financeira.

### 4.3.2 Pilar 2: Fortalecimento da Infra-estrutura Financeira

Neste pilar, foram delineadas oito acções para dois objectivos, conforme o quadro 7.

**Quadro 7: Avaliação das acções no âmbito do Pilar 2**

| # | Acção | Estado |
|---|---|---|
| **Objectivo 5: Melhorar a infra-estrutura do SNP** | | |
| 32 | Criar o Regulamento de Empresas Operadoras de Serviços de Pagamento. | Concluído |
| **Objectivo 6: Melhorar a infra-estrutura para uma expansão saudável do crédito** | | |
| 33 | Aprimorar o regime de informações à Central de Registos de Crédito para garantir informações actualizadas sobre emprestadores. | Concluído |
| 34 | Criar registo de garantias móveis. | Concluído |
| 35 | Criar um quadro legal para a utilização de garantias móveis e aprimorar direitos creditórios (*secured transactions law*). | Concluído |
| 36 | Modernizar, automatizar e ampliar a cobertura dos registos bens imóveis. | Concluído |
| 37 | Realizar um diagnóstico sobre o quadro legal e a estrutura existente para a execução tempestiva e justa de garantias no âmbito extrajudicial. | Em curso |
| 38 | Realizar um mapeamento e diagnóstico dos fundos de garantia de crédito existentes. | Em curso |

| # | Acção | Estado |
|---|---|---|
| 39 | Criar um fundo de garantia de crédito, seguindo as melhores práticas internacionais, para incentivar o crédito a MPME e agricultores. | Em curso |

Fonte: Banco de Moçambique. Relatórios Anuais de Inclusão Financeira. Disponível aqui.

**Acção 32: Criar o regulamento para as empresas prestadoras de serviços de pagamento.**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Concluído:** Aprovado o Regime Jurídico dos Prestadores de Serviços de Pagamento, pelo Decreto n.º 99/2019, de 31 de Dezembro. Este diploma cria condições legais para a promoção de um sector moderno e inclusivo, através do aumento e diversificação das instituições financeiras, dos meios alternativos de pagamento, serviços financeiros e da inovação tecnológica no sistema financeiro. Este Decreto estabelece o regime jurídico aplicável às empresas prestadoras de serviços de pagamento, nomeadamente, os requisitos de constituição da respectiva entidade e determinados termos aplicáveis ao exercício desta actividade.

O BM criou o NUIB como parte dos esforços para tornar o SNP moderno, robusto e seguro. Este número foi introduzido para, entre outros, melhorar os processos relacionados com a Central de Registo de Crédito (CRC) e o registo de emitentes de cheques sem provisão, bem como aplicar e melhorar o mecanismo KYC.

**Relevância:** Os PSP devidamente regulamentados podem colmatar a lacuna existente entre os sistemas bancários tradicionais e os segmentos da sociedade que não dispõem de acesso a serviços bancários ou que dispõem de acesso insuficiente a serviços bancários. Regulamentos claros e robustos garantem que essas empresas operem de forma segura, transparente e em conformidade com os padrões de protecção do consumidor.[60] Isto é particularmente relevante em Moçambique, onde o mercado de pagamentos e *fintech* ainda está subdesenvolvido.

**Eficácia:** O objectivo desta acção era melhorar as infra-estruturas do SNP. Ao estabelecer o regime jurídico, ao abrigo do qual os PSP operam e realizam transacções de pagamento, esta acção melhora efectivamente a infra-estrutura do SNP. O sector das *fintech* em Moçambique tem crescido nos últimos anos, o que é, provavelmente, o resultado de um ambiente regulamentar estruturado e da implementação do s*andbox* regulatório.

O BM, em parceria com a FSDMoç., desenvolveu o ambiente de teste regulamentar, que é vital para o desenvolvimento de produtos e serviços financeiros inovadores. Este ambiente regulatório permite que instituições financeiras e não financeiras emergentes, PSP e outras entidades supervisionadas testem as suas soluções e modelos de negócio sob a supervisão do banco central. O *Sandbox* é complementado pelo *Innovation Hub*, que promove a colaboração entre entidades emergentes, reguladores, fornecedores e especialistas para criar um ecossistema que estimule a inovação através da troca de conhecimentos.[61] Além do *Sandbox*, existem várias incubadoras de *start-ups* e tecnologia no país, como o espaço de incubação do Standard Bank, Orange Corners e Ideario.[62]

**Recomendações:**

[60] FMI, 2020. FinTech e regulamentação dos pagamentos: Analytical Framework. Disponível aqui.
[61] Entrevistas com as partes interessadas, 2023.
[62] FintechMoz, 2022. Relatório FinTech 2021-2022. Disponível aqui.

- Continuar a desenvolver e incentivar a adopção e sensibilização para o NUIB.
- Continuar a apoiar o *Sandbox* regulatório, visando fomentar o crescimento do sector das *fintech* em Moçambique.

**Acção 33: Aprimorar o regime de informações à CRC para garantir informações actualizadas sobre emprestadores.**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Concluído:** O BM emitiu o Aviso n.º 5/GBM/2016, que determina que as Centrais de Informação de Crédito enviem informações periódicas ao banco central.

**Relevância:** Um registo centralizado e actualizado de informações sobre os mutuários melhora a infra-estrutura global de informação sobre o crédito, fornecendo às instituições financeiras dados fiáveis sobre a capacidade de crédito e o historial de reembolso dos potenciais mutuários. Este facto, por sua vez, reduz a assimetria de informação e diminui a percepção dos riscos associados à concessão de empréstimos a indivíduos ou empresas com um historial de crédito limitado.[63]

**Eficácia:** O resultado pretendido com esta acção era melhorar as infra-estruturas para uma expansão saudável do crédito. A melhoria do regime de transmissão de informações ao registo central permite, de facto, um ambiente propício à expansão do crédito. O primeiro gabinete de informação de crédito foi licenciado em 2018 e envia informações periódicas ao BM.

**Recomendações:**

- Trabalhar com a CRC para melhorar a exactidão e actualidade das informações apresentadas ao serviço de informação sobre o crédito.
- Realizar auditorias e controlos regulares para garantir que os dados fornecidos a CRC sejam actualizados, fiáveis e isentos de erros.
- Incentivar as instituições financeiras a comunicarem prontamente as informações sobre os mutuários à CRC, a fim de manter a actualidade das actualizações dos dados.
- Trabalhar no sentido de colocar todas as instituições financeiras e fornecedores de crédito relevantes sob a alçada da CRC, a fim de garantir uma cobertura global e holística da informação sobre o crédito.

**Acção 34: Criar um registo de garantias móveis.**

**Partes interessadas: BM e MJACR**

**Estado - Concluído:** Em 2020, foi aprovado o Decreto n.º 7/2020, de 10 de Março, que regulamenta a Lei dos Valores Mobiliários (Lei n.º 19/2018, de 28 de Dezembro), que, por sua vez, estabelece o regime jurídico do uso de bens móveis como garantia do cumprimento de obrigações e cria a Central de Registo de Garantias Mobiliárias. De seguida, foi desenvolvido o *software* para o registo e, em Dezembro de 2021, o mesmo entrou em funcionamento.

[63] Banco Mundial, 2019. Guia de conhecimentos sobre informação de crédito. Disponível aqui.

**Relevância:** O registo permitirá que as pessoas de baixa renda e os pequenos empresários obtenham empréstimos contra activos móveis, tais como maquinaria, gado e inventário. A principal vantagem deste registo é permitir o acesso ao financiamento a indivíduos que anteriormente estavam excluídos. [64]

**Eficácia:** Com esta acção esperava-se melhorar a infra-estrutura para uma expansão saudável do crédito e que a criação deste registo atingisse este objectivo. Para promover a utilização do registo, é necessário dar formação às organizações de microfinanciamento e realizar campanhas de sensibilização para o público em geral.

Alguns desafios na implementação desta acção incluem a avaliação dos activos, bem como a documentação necessária. As instituições de microfinanças, em particular, levantaram a questão do facto de muitos indivíduos não possuírem a documentação fiscal necessária. O MJACR está a considerar alterar a lei para flexibilizar estes requisitos, e trabalha, em paralelo com o Banco Mundial no desenvolvimento de um projecto centrado na avaliação de activos.[65]

**Recomendações:**

- Proceder à avaliação das garantias pela plataforma de Coordenação Intersectorial de Mecanismo para o Financiamento da Agricultura em Moçambique (CIFAM), discutido na acção 39.
- Realizar programas de formação para as instituições de microfinanças, as instituições financeiras e as partes interessadas relevantes sobre a forma de utilizar eficazmente a Central de Registo de Garantias Mobiliárias.
- Lançar campanhas de sensibilização dirigidas ao público em geral, sobretudo às pessoas de baixa renda e pequenos empresários, para os informar sobre a disponibilidade e os benefícios da utilização de bens móveis como garantia de empréstimos.
- Colaborar com o MJACR na revisão e alteração da lei, se necessário, para flexibilizar determinados requisitos de documentação que possam constituir obstáculos ao acesso das pessoas ao registo. Deve ser estudada a possibilidade de utilizar um sistema KYC por níveis para o registo.

**Acção 35: Criar um quadro legal para a utilização de garantias móveis e aprimorar direitos creditórios (*secured transactions law*).**

**Partes interessadas: MJACR e BM**

**Estado - Concluído:** Em 2020, foi aprovado o Decreto n.º 7/2020, de 10 de Março, que regulamenta a Lei dos Valores Mobiliários (Lei n.º 19/2018, de 28 de Dezembro), que estabelece o regime jurídico de uso de bens móveis como garantia do cumprimento de obrigações e cria a Central de Registo Central de Garantias Mobiliárias. De seguida, foi desenvolvido o *software* para o registo e, em Dezembro de 2021, este entrou em funcionamento.

**Relevância:** A existência de regulamentos claros e transparentes para o uso de garantias mobiliárias assegura que os mutuários não sejam objecto de exploração ou práticas desleais, uma vez que os mutuantes devem aderir a procedimentos normalizados e equitativos.

[64] Banco Mundial, 2016. O novo registo de garantias da Nigéria visa aumentar o acesso ao financiamento para as pequenas empresas. Disponível aqui.
[65] Entrevistas com as partes interessadas, 2023.

**Eficácia:** O resultado pretendido com esta acção era melhorar a infra-estrutura para uma expansão saudável do crédito. Este quadro deverá beneficiar tanto os fornecedores como os mutuantes de crédito, simplificando o processo de registo das garantias, reduzindo o risco de litígios e criando condições equitativas para todos os participantes. A utilização do registo e a formação dos fornecedores estão ainda numa fase inicial, pelo que não é clara a eficácia do quadro.

**Recomendações:**

- Ver recomendações acima no âmbito da acção 34.

**Acção 36: Modernizar, automatizar e ampliar a cobertura dos registos de bens imóveis.**

**Partes interessadas: MJACR, e MEF**

**Estado - Concluído:** Aprovado o Decreto-Lei n.º 2/2018, de 23 de Agosto, que procede à revisão do Código de Registo Predial e cria o Sistema Integrado de Registo Predial.

**Relevância:** Com a criação de um sistema integrado, haverá maior transparência em torno da propriedade e maior certeza quanto aos direitos de propriedade.

**Eficácia:** O resultado pretendido com esta acção era melhorar as infra-estruturas para uma expansão saudável do crédito. De acordo com o novo Código de Registo Predial, os sistemas de registo predial serão interoperáveis, permitindo uma transmissão de dados eficaz. Além disso, está prevista a digitalização do registo, tanto para o processo de registo como para o acesso a registos históricos.[66] Esta medida é susceptível de melhorar a eficiência do sistema.

**Recomendações:**

- Lançar campanhas de sensibilização para informar o público, os proprietários e as partes interessadas sobre as vantagens do Sistema Integrado de Registo Predial, a fim de aumentar a sua utilização.
- Dar prioridade à digitalização do sistema de registo predial para melhorar a eficiência, acessibilidade e transmissão de dados.
- Assegurar que a interoperabilidade seja plenamente alcançada, a fim de garantir uma transmissão de dados eficaz.

**Acção 37: Realizar um diagnóstico sobre o quadro legal e a estrutura existente para a execução tempestiva e justa de garantias no âmbito extrajudicial.**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Em curso:** Está em curso a revisão da lei das PME, que prevê, entre outras matérias, a criação do Fundo de Garantia. Foi feito um diagnóstico com as PME, instituições financeiras e companhias de seguros, através das seguintes acções: 1.ª conferência PME realizada em 2021, conferência "Conheça e Use o Financiamento (CUF)", realizada uma vez por ano, e eventos de criação de redes das PME realizados mensalmente.

[66] FMI, 2019. Relatório de Diagnóstico sobre Transparência, Governação e Corrupção. Disponível aqui.

**Relevância:** O benefício da realização desta actividade é o potencial para propor melhorias ou reformas com o objectivo de racionalizar e reforçar a execução extrajudicial de garantias, promovendo a estabilidade financeira e a confiança no ecossistema de concessão e contracção de empréstimos.

**Eficácia:** O resultado pretendido com esta acção era melhorar a infra-estrutura para uma expansão saudável do crédito, e o seu objectivo avaliar e melhorar o actual sistema jurídico e os procedimentos administrativos relacionados com a execução de garantias, pelo que está alinhado com a área do objectivo. A proposta de revisão da lei das PME foi desenvolvida em conjunto com o IPEME, que forneceu conhecimentos e contributos no terreno, uma vez que trabalha em estreita colaboração com as PME. A criação do Fundo de Garantia é susceptível de melhorar o acesso ao crédito por parte das PME.

**Recomendações:**

- A criação do Fundo de Garantia deve ser efectuada e operacionalizada.
- Fornecer formação às instituições financeiras e sensibilizar as PME quando este fundo de garantia estiver a funcionar.

**Acção 38: Realizar um mapeamento e diagnóstico dos fundos de garantia de crédito existentes.**

**Partes interessadas: BM, AMB e IPEME**

**Estado - Em curso:** O estudo da AMB sobre os obstáculos ao financiamento da agricultura inclui um apêndice que especifica todos os fundos de garantia de crédito existentes para a agricultura. As informações sobre outros fundos de garantia de crédito ainda não foram completadas.

**Relevância:** A vantagem de dispor de informação sobre os fundos de garantia de crédito existentes em Moçambique é poder identificar lacunas e utilizá-la para propor recomendações para o futuro em matéria de garantias.

**Eficácia:** O resultado pretendido com esta acção era melhorar a infra-estrutura para uma expansão saudável do crédito. O mapeamento e o diagnóstico forneceram informações sobre as lacunas existentes nos fundos de garantia do crédito agrícola e permitido a tomada de decisões informadas aquando do desenvolvimento de fundos como os discutidos na acção 39 infra. Este será o mesmo resultado, se for efectuado o levantamento de outros fundos.

**Recomendações:**

- Deverá ser efectuado o levantamento e diagnóstico de outros fundos de garantia de crédito.
    - Colaborar com as instituições, entidades financeiras e partes interessadas relevantes para recolher dados exaustivos e informações sobre os diferentes fundos de garantia de crédito disponíveis.
    - Realizar um diagnóstico detalhado de cada fundo de garantia de crédito para identificar os seus objectivos, os beneficiários-alvo, os processos operacionais e os sectores que servem.
- Colaborar com instituições financeiras, associações do sector e organizações de microfinanciamento para obter uma compreensão abrangente das necessidades de crédito e das potenciais oportunidades de colaboração.

**Acção 39: Criar um fundo de garantia de crédito baseado nas melhores práticas internacionais para incentivar o crédito às MPME e agricultores.**

**Partes interessadas: BM, AMB e IPEME**

**Estado - Em curso:** Em 2020, a AMB participou na preparação do fundo de garantia ligado à Plataforma de Múltiplos Intervenientes na região norte de Moçambique e do fundo de garantia do programa Sustenta, que se manteve activo para o ano de 2021. Adicionalmente, em 2022, o Governo de Moçambique anunciou o lançamento do Pacote de Medidas de Aceleração Económica (PAE). A acção 9 do PAE consiste na criação de um Fundo de Garantia Mútua, inicialmente avaliado em 250 milhões de USD. Esta acção visa abordar um dos principais obstáculos ao desenvolvimento das PME, que é o acesso e o elevado custo do financiamento.[67]

Além da Plataforma de Múltiplos Intervenientes, o MADER gere uma plataforma público-privada denominada CIFAM, para o diálogo em torno do financiamento agrícola. Existem quatro grupos de trabalho subdivididos nas seguintes áreas: garantias colaterais, digitalização do ecossistema agrícola, formalização de empresas e intervenções fiscais. Cada um destes grupos tem um plano de trabalho e uma agenda que será levada a cabo. O grupo de trabalho sobre garantias colaterais irá investigar e propor acções relacionadas com o registo de garantias, certificados de depósito, garantias alternativas e avaliação de garantias.[68]

**Relevância:** Ao fornecer uma garantia sobre os empréstimos concedidos às MPME e aos agricultores, as instituições financeiras são incentivadas a oferecer crédito em termos e condições mais favoráveis, aumentando, assim, a acessibilidade do financiamento a estes sectores. Além disso, a existência de um fundo de garantia de crédito bem concebido pode estimular a concessão de empréstimos a empresas e agricultores que possam ter garantias ou historial de crédito limitados. [69]

**Eficácia:** O objectivo desta acção era melhorar as infra-estruturas para uma expansão saudável do crédito. A criação de fundos de garantia de crédito destinados às MPME e aos agricultores contribui efectivamente para a expansão do crédito.

**Recomendações:**

- Utilizar os resultados da investigação que está a ser realizada pelo grupo de trabalho sobre garantias colaterais da plataforma CIFAM para informar sobre a futura concepção de fundos de garantia.
- O trabalho de avaliação das garantias que está a ser realizado pelo grupo de trabalho da plataforma CIFAM poderia ser coordenado com o projecto previsto pelo MJACR, mencionado na acção 34.

**Realizações adicionais em matéria de infra-estruturas do mercado financeiro**

Um desenvolvimento importante no panorama dos pagamentos é a interoperabilidade estabelecida entre as carteiras móveis. Em 2022, foi alcançado um acordo entre as IME, permitindo a realização de transacções entre as três principais carteiras móveis do país.[70] Este acordo histórico preenche a lacuna entre diferentes plataformas de pagamento, aumentando a conveniência e a acessibilidade para os utilizadores. A interoperabilidade não apenas promove a inclusão financeira, como também estimula uma concorrência

[67] MEF, 2022. Pacote de aceleração económica. Disponível aqui.
[68] Entrevistas com as partes interessadas, 2023.
[69] OCDE, 2003. Sistema de Garantia de Crédito para Pequenas Empresas: Um instrumento eficaz para promover o crescimento liderado pelo sector privado? Disponível aqui.
[70] Clube de Moçambique, 2022. Moçambique: As carteiras móveis M-Pesa, mKesh e e-Mola estão agora interligadas. Disponível aqui.

saudável entre os provedores de serviços, abrindo espaço para inovações e fortalecendo a viabilidade económica das soluções de pagamento digital. No entanto, persistem desafios do lado do utilizador final do sistema de interoperabilidade. Isto ocorre devido à complexidade inerente ao espaço interoperável, que é mais complexo de supervisionar e proteger em comparação com o espaço isolado, resultando numa maior prevalência de fraudes. Quando fundos são transferidos para uma conta errada, o cliente tem poucos recursos para os recuperar. Além disso, há necessidade de aprimoramento no sistema de notificação aos clientes sobre transacções enviadas e recebidas, a fim de fortalecer a eficácia do processo.[71]

#### 4.3.3 Pilar 3: Protecção do Consumidor e Educação Financeira

No Pilar 3 foram delineadas 15 acções para três objectivos estratégicos.

**Tabela 8: Avaliação das acções no âmbito do Pilar 2**

| # | Acção | Estado |
|---|---|---|
| **Objectivo 7: Melhorar o quadro jurídico, regulamentar e de supervisão para a protecção dos consumidores financeiros** | | |
| 40 | Rever e actualizar o Aviso n.º 5/GBM/2009, sobre o Regime de Comissões e Outros Encargos. | Concluído |
| 41 | Desenvolver a metodologia de supervisão comportamental. | Concluído |
| 42 | Aprimorar o Aviso n.º 4/2009 para definir padrões mínimos de operação dos canais de registo e tratamento das reclamações dos consumidores. | Concluído |
| 43 | Criar *key fact statements* padronizados para os produtos financeiros de consumo mais comuns. | Em curso |
| **Objectivo 8: Aumentar a gama e a qualidade da informação disponibilizada ao público** | | |
| 44 | Disponibilizar no *website* do BM informação comparativa sobre as comissões e outros encargos dos principais produtos do mercado de retalho. | Em curso |
| 45 | Disponibilizar no *website* do BM estatísticas sobre as reclamações dos consumidores contra as instituições financeiras supervisionadas pelo BM. | Concluído |
| **Objectivo 9: Aumentar o nível de conhecimentos financeiros de um segmento específico da sociedade** | | |
| 46 | Criar um Programa Nacional Único de Educação Financeira. | Em curso |
| 47 | Apoiar a inclusão financeira através da divulgação, junto das populações, das condições de acesso a serviços bancários mínimos. | Permanente |
| 48 | Sensibilizar a população para a importância da poupança. | Permanente |
| 49 | Promover e fomentar o conhecimento e atitudes financeiras responsáveis. | Permanente |
| 50 | Esclarecer os cidadãos sobre os direitos e deveres dos clientes bancários e das instituições financeiras. | Permanente |
| 51 | Contribuir para a eficiência e solidez do mercado financeiro. | Permanente |

[71] Entrevistas com as partes interessadas, 2023.

| # | Acção | Estado |
|---|---|---|
| 52 | Dotar a população e as empresas de informações sobre os mercados de capitais. | Permanente |
| 53 | Promover a adesão das empresas, incluindo as PME, ao mercado bolsista. | Permanente |
| 54 | Realizar campanhas de aconselhamento de crédito para clientes que enfrentem problemas de sobreendividamento, contribuindo para incutir práticas de poupança. | Permanente |

Fonte: Banco de Moçambique. Relatórios Anuais de Inclusão Financeira. Disponíveis aqui.

**Acção 40: Rever e actualizar o Aviso n.º 5/GBM/2009, sobre o Regime de Comissões e Outros Encargos.**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Concluído:** Aprovação do novo Regime de Comissões e Encargos e a respectiva nomenclatura - Aviso n.º 13/GBM/2017, de 9 de Junho, com alterações introduzidas pelo Aviso n.º 19/BM/2017, de 26 de Dezembro; Circular n.º 1/OEP/2018 e Circular n.º 2/OEP/2018, de 19 de Janeiro.

**Relevância:** As comissões e encargos aplicadas pelos prestadores de serviços financeiros podem ter um impacto significativo nos consumidores, afectando o custo de acesso a produtos e serviços financeiros. Sem uma regulamentação adequada, os consumidores podem ser confrontados com comissões e encargos injustos ou ocultos, o que consubstancia falta de transparência e prática abusiva.

**Eficácia:** O resultado pretendido com esta acção era melhorar o quadro legal, regulamentar e de supervisão para a protecção dos consumidores financeiros. A aprovação do novo Regime de Comissões e Encargos é eficaz para atingir o resultado pretendido de melhorar o quadro legal, regulamentar e de supervisão para a protecção dos consumidores financeiros, uma vez que estabelece regras e orientações claras para os prestadores de serviços financeiros em matéria de preçário. Ao regulamentar o regime de comissões e encargos, esta acção aumenta a transparência, reforça os deveres de informação das ICSF e garante a protecção dos consumidores contra comissões e encargos.

**Recomendações:** Nenhuma.

**Acção 41: Desenvolver uma metodologia de supervisão comportamental.**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Concluído:** O BM beneficiou da assistência da GIZ para a elaboração do Manual de Supervisão de Conduta, o qual inclui procedimentos de inspecção e *follow up*. Foi igualmente aprovado o novo Código de Conduta do ICSF e de Protecção do Consumidor - Aviso n.º 8/GBM/2021, de 22 de Dezembro, que prevê no seu artigo 33.º que "A publicidade de produtos e serviços financeiros e as respectivas alterações estão sujeitas à apreciação prévia do BM nos termos da legislação ou regulamentação aplicável".

**Relevância:** O Manual de Supervisão de Conduta estabelece a metodologia e os procedimentos de inspecção *on* e *off site*. Por outro lado, o Código de Conduta das ICSF estabelece os princípios de actuação e regras de conduta e de protecção do consumidor financeiro a serem observados pelas ICSF e demais entidades sujeitas

à supervisão ou monitorização do BM, no exercício da sua actividade e na sua relação com os consumidores financeiros. No que se refere à publicidade de produtos e serviços financeiros, a sua apreciação prévia visa assegurar clareza e transparência nos materiais publicitados.

**Eficácia:** O resultado pretendido com esta acção era desenvolver uma metodologia para a supervisão de conduta e melhorar o quadro jurídico, regulamentar e de supervisão da protecção dos consumidores financeiros. A aprovação do ICSF e do Código de Conduta de Protecção do Consumidor responde, em parte, a este objectivo. O BM fiscaliza as regras de protecção dos consumidores através do seu departamento de Supervisão da Conduta, que dispõe de uma equipa de inspecção. São três os instrumentos através dos quais monitora o mercado: reclamações dos clientes, relatórios elaborados pelas instituições supervisionadas e inspecções *on site*. No entanto, torna-se relevante a elaboração de um quadro analítico de supervisão de conduta baseado no risco que (i) estabeleça o processo para acompanhar e avaliar a conduta das ICSF de forma eficaz, numa base contínua, permitindo que se tenha uma imagem completa e fidedigna do seu perfil de risco conduta e de protecção do consumidor financeiro, (ii) estabeleça elevados padrões de protecção do consumidor financeiro e (iii) descreva a expectativa do BM em relação à implementação e aprimoramento de infra-estruturas de gestão de riscos, código de conduta e de protecção do consumidor financeiro a serem observados pelas ICSF.

**Recomendações:**

- Elaborar um quadro analítico de supervisão de conduta baseada no risco.
- Reforçar o Departamento de Supervisão de Conduta no BM, fornecendo recursos e formação adequados à sua equipa de inspecção e melhorando os mecanismos de monitoria.

**Acção 42: Aprimorar o Aviso n.º 4/2009 para definir padrões mínimos para a operação dos canais de registo e tratamento das reclamações dos consumidores.**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Concluído:** Aprovado o novo Regulamento de Tratamento de Reclamações - Aviso n.º 9/GBM/2020, de 31 de Dezembro, Circular n.º 8/EFI/2021, de 20 de Dezembro, que estabelece a metodologia de cálculo de instituições mais reclamadas.

**Relevância:** A existência de um regulamento de tratamento de reclamações permite o estabelecimento de normas e procedimentos de apresentação e tratamento de reclamações dos consumidores financeiros nas ICSF e demais entidades sujeitas à supervisão ou monitorização do BM, assegurando o tratamento célere e gratuito, a utilização de linguagem clara pelas ICSF e a recorribilidade dos actos pelos consumidores financeiros. Este normativo obriga, igualmente, as ICSF a disponibilizarem, nas suas agências, o livro de reclamações em lugar visível e de fácil acesso. Este instrumento permite às ISCF procederem ao devido registo das reclamações submetidas pelos consumidores financeiros, independentemente do canal usado para o efeito.

**Eficácia:** O resultado pretendido com esta acção era melhorar o quadro legal, regulamentar e de supervisão para a protecção dos consumidores financeiros, o que foi conseguido com a aprovação do novo regulamento relativo ao tratamento das reclamações. Os consumidores financeiros estão cada vez mais consciencializados sobre a possibilidade de apresentarem reclamações em primeira e segunda instância, situação que coloca mais pressão às ICSF para o aprofundamento de análises técnicas e detalhes do pronunciamento sobre as

reclamações, aliado ao facto de o BM publicar, semestralmente, a lista das instituições reclamadas, bem como fiscalizar o cumprimento das determinações específicas, *on* e *off site*. Todavia, constata-se que algumas ICSF ainda não procedem a análises técnicas aprofundadas e não disponibilizam o livro de reclamações nas suas agências.

**Recomendações:**

- Continuar a realizar inspecções reforçando, junto das ICSF, a necessidade de cumprimento dos normativos.

**Acção 43: Criar *key fact statements* padronizados para os produtos financeiros de consumo mais comuns.**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Em curso:** A Ficha de Informação Normalizada para Depósitos e as respectivas Notas de Preenchimento foram criadas pelo Aviso n.º 01/GBM/2019, de 11 de Janeiro (Regulamento dos Deveres de Informação no âmbito da Captação de Depósitos). Está em curso a formalização do processo de aprovação da "Ficha de Informação Normalizada do Crédito".

Esta actividade foi marcada como concluída durante o primeiro trimestre de 2023. A actualização consiste no facto de estar a ser desenvolvida a regulamentação sobre os deveres de informação no contexto da concessão de crédito.

**Relevância:** A elaboração de Fichas de Informação Normalizada é uma forma de disponibilizar informação mínima e essencial ao público sobre os produtos financeiros e o seu funcionamento.

**Eficácia:** O resultado pretendido com esta acção era melhorar o quadro jurídico, regulamentar e de supervisão para a protecção dos consumidores financeiros. Ao disponibilizar informações sobre os produtos financeiros, melhora o conhecimento e a protecção dos consumidores financeiros, os quais passam a tomar decisões informadas ao contratar os produtos e serviços financeiros.

**Recomendações:**

- Acelerar a aprovação da Ficha de Informação Normalizada para o crédito, assegurando que o público tenha acesso a informações claras e normalizadas sobre os produtos financeiros, promovendo a transparência e capacitando os consumidores para tomarem decisões informadas.

**Acção 44: Disponibilizar no *website* do BM informações comparativas sobre comissões e outros encargos dos principais produtos do mercado de retalho.**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Em curso:** Esta informação ainda não foi incluída na página *web* do BM, pois a sua reestruturação ainda está em curso e parte dos trabalhos associados estão condicionados à aprovação e publicação do Regime de Comissões e Encargos em revisão.

**Relevância:** Ao tornar esta informação facilmente acessível, os consumidores adquirem uma compreensão mais clara dos custos associados a vários produtos e serviços financeiros oferecidos pelas ICSF. Este facto permite que os consumidores tomem decisões informadas e escolham os produtos que melhor se adequam às suas necessidades e capacidades financeiras.

**Eficácia:** O objectivo desta acção era aumentar a gama e a qualidade da informação disponibilizada ao público. O fornecimento de informações comparativas sobre as comissões e encargos dos produtos financeiros é eficaz para atingir este objectivo. Uma vez que esta actividade não foi realizada durante o período de execução da estratégia, a sua eficácia não pode ser medida.

**Recomendações:**

- Acelerar a conclusão da reestruturação do *website* do BM e da revisão do Regime de Comissões e Encargos e publicar informações comparativas sobre as comissões e outros encargos aplicáveis aos principais produtos do mercado retalhista na página *web* do BM.

**Acção 45: Disponibilizar no *website* do BM estatísticas de reclamações dos consumidores contra instituições financeiras supervisionadas pelo BM.**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Concluído:** A primeira publicação, referente ao primeiro semestre de 2022, foi disponibilizada no segundo semestre do mesmo ano.

**Relevância:** Ao tornar estes dados acessíveis ao público no *site* do BM, promove-se a transparência e a responsabilização no sector financeiro.

**Eficácia:** O objectivo desta acção era aumentar a gama e qualidade da informação disponibilizada ao público. A disponibilização de informações sobre as reclamações dos consumidores cumpre este objectivo, cuja publicação inclui o número de reclamações contra cada instituição e o âmbito da ocorrência. Adicionalmente, o Banco divulga a lista de ICSF e as multas aplicadas a estas por violação das normas de conduta. [72]

**Recomendações:** Nenhuma.

**Acção 46: Criar um Programa Nacional Único de Educação Financeira.**

**Partes interessadas: BM, ISSM, BVM, MINEDH e MEF**

**Estado - Em curso:** A criação de um programa único de educação financeira encontra-se numa fase avançada e está a ser realizado o Diagnóstico Nacional de Literacia Financeira. Para a implementação deste programa, foi realizado um inquérito do lado da procura para a recolha de dados dos indicadores a utilizar na monitoria do programa. Este inquérito foi realizado em 2022 e o seu relatório encontra-se em fase de finalização. De seguida, o programa será publicado e implementado. [73]

Esta actividade foi assinalada como concluída, durante o primeiro trimestre de 2023. No entanto, só estará concluída quando o programa for finalizado.

[72] Banco de Moçambique, 2022. Multas. Disponível aqui.
[73] Entrevistas com as partes interessadas, 2023.

**Relevância:** Um programa de educação financeira abrangente e unificado garante que os indivíduos e as comunidades de todo o país tenham acesso a recursos de educação financeira coerentes e normalizados. Isto também evita a duplicação de esforços de diferentes entidades que fornecem educação financeira.

**Eficácia:** O resultado pretendido com esta acção era aumentar o nível de conhecimentos financeiros de um segmento específico da sociedade. O programa nacional único de educação financeira levará a cabo acções específicas destinadas a aumentar o nível de conhecimentos financeiros no mercado. Estas acções serão dirigidas a diferentes segmentos da sociedade, em função das suas necessidades. Para que as mesmas sejam desenvolvidas de forma eficaz, será fundamental a coordenação de todas as partes interessadas e a maximização dos recursos.

**Recomendações:**

- Assegurar a finalização e publicação atempadas do programa nacional de educação financeira, seguidas de uma implementação efectiva em todo o país, com destaque para os esforços coordenados e a optimização dos recursos entre todas as partes interessadas envolvidas.
- Monitorar e avaliar continuamente o impacto do programa nacional de educação financeira através de avaliações periódicas e do *feedback* dos segmentos-alvo da sociedade, permitindo ajustes e melhorias para melhor satisfazer as necessidades específicas de educação financeira dos diferentes grupos em Moçambique.

**Acção 47: Apoiar a inclusão financeira, através da divulgação, junto da população, das condições de acesso a serviços bancários mínimos.**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Permanente:** O BM realiza esta acção como parte do Programa de Educação Financeira da instituição. O BM implementa o seu programa de educação financeira através da Rádio Moçambique, do Fórum Nacional das Rádios Comunitárias, do Instituto de Comunicação Social e da Televisão de Moçambique. A rádio é o meio de comunicação que atinge o maior número de pessoas em Moçambique e, por isso, este canal de distribuição garante que os indivíduos em áreas remotas e rurais tenham acesso a esta educação.

Esta actividade foi marcada como contínua durante o primeiro trimestre de 2023, no entanto, trata-se de uma acção permanente.

**Relevância:** Ao fornecer informações claras e transparentes sobre os requisitos e as condições de acesso aos serviços bancários básicos, as pessoas compreendem melhor as opções disponíveis e a forma de satisfazer os critérios. Este aspecto é particularmente relevante para a população que apenas satisfaz estes requisitos básicos e que pode ter sido anteriormente excluída do acesso a serviços bancários.

**Eficácia:** O objectivo desta acção era aumentar o nível de conhecimentos financeiros de um segmento específico da sociedade. Os indicadores de inclusão financeira mostram que o número de produtos financeiros com que as pessoas estão familiarizadas e o número de perguntas financeiras básicas respondidas

correctamente aumentaram durante o período da implementação da estratégia, o que sugere que as iniciativas de educação financeira foram eficazes. Esta acção poderia ter sido agrupada com a acção 48, uma vez que ambas se inserem no âmbito do programa de educação financeira do BM.

**Recomendações:**

- Integrar a informação sobre as condições mínimas dos serviços bancários na estratégia mais alargada de inclusão financeira. Esta integração garantirá que as iniciativas de educação financeira não sejam acções isoladas, mas sim parte de uma abordagem coesa para melhorar o conhecimento e o acesso financeiro de todos os segmentos da sociedade.

**Acção 48: Sensibilizar a população para a importância da poupança.**

**Partes interessadas: BM**

**Estado - Permanente:** O BM realiza estas acções no âmbito do seu programa de educação financeira. Todos os anos, o banco central organiza acções de sensibilização a nível nacional no âmbito da celebração do Dia Mundial da Poupança. As actividades desta efeméride decorrem em escolas do ensino primário e secundário do país, envolvendo alunos e professores. Em 2022, foram, também, realizadas palestras dirigidas a funcionários públicos, com mensagens sobre a importância da poupança e o uso responsável do crédito.

**Relevância:** Ao aumentar a consciencialização sobre os benefícios da poupança, tais como a criação de fundos de emergência, o financiamento da educação ou o investimento em activos, as pessoas são encorajadas a poupar dinheiro para o futuro, garantindo uma melhor segurança financeira. Isto é particularmente importante em Moçambique, uma vez que, de acordo com o diagnostico nacional a literacia financeira, 38% dos adultos fizeram alguma poupança nos últimos 12 meses.

**Eficácia:** O objectivo desta acção era aumentar o nível de conhecimentos financeiros de um segmento específico da sociedade. A sensibilização para a poupança permite atingir este objectivo. Os indicadores de inclusão financeira mostram que o número de produtos financeiros com que as pessoas estejam familiarizadas e o número de perguntas financeiras básicas respondidas correctamente aumentaram durante o período de vigência da estratégia, o que sugere que as iniciativas de educação financeira foram eficazes. Esta acção poderia ter sido agrupada com a acção 47 supra.

**Recomendações:**

- Integrar a informação sobre a importância da poupança na Estratégia de Educação Financeira.

**Acção 49: Promover e fomentar o conhecimento e atitudes financeiras responsáveis.**

**Partes interessadas: BM e ISSM**

**Estado - Permanente:** O ISSM e o BM têm desenvolvido várias acções no âmbito da defesa do consumidor e dos seus programas de educação financeira. O MINEDH implementou, também, a educação financeira como parte do currículo escolar, abrangendo temas teóricos como a poupança. Esta entidade providencia, igualmente, acções de formação para indivíduos maiores de 15 anos sobre como utilizar produtos financeiros no mercado.[74]

[74] Entrevistas com as partes interessadas, 2023.

Esta actividade foi marcada como contínua, durante o primeiro trimestre de 2023. No entanto, trata-se de uma acção permanente.

**Relevância:** Quando os indivíduos estão equipados de conhecimentos financeiros, adquirem uma melhor compreensão dos vários produtos, serviços e conceitos financeiros, o que lhes permite tomar decisões informadas que se alinham com os seus objectivos e necessidades financeiras.

**Eficácia:** O objectivo desta acção é de aumentar o nível de conhecimentos financeiros de um segmento específico da sociedade. Os indicadores de inclusão financeira mostram que o número de produtos financeiros com que as pessoas estão familiarizadas e o número de perguntas financeiras básicas respondidas correctamente aumentaram durante o período de vigência da estratégia, o que sugere que as acções de educação financeira foram eficazes. Esta acção poderia ter sido agrupada com a acção 50 e a acção 51, uma vez que envolvem as mesmas partes interessadas e realizam acções semelhantes.

**Recomendações:**

- Integrar iniciativas que promovam e incentivem o conhecimento e atitudes financeiras responsáveis na Estratégia de Educação Financeira.
- Continuar a integrar a educação financeira no currículo escolar, até que todos os graus de ensino necessários estejam incluídos.

**Acção 50: Esclarecer os cidadãos sobre os direitos e deveres dos clientes bancários e das instituições financeiras.**

**Partes interessadas: BM, ISSM e BVM**

**Estado - Permanente:** O ISSM, o BM e a BVM desenvolvem diversas acções no âmbito da protecção do consumidor e dos seus programas de educação financeira. O ISSM promoveu, em parceria com a TVM, programas de televisão que abordam diversas matérias da actividade seguradora através do projecto “Aposte no Seguro".

Esta actividade foi marcada como contínua, durante o primeiro trimestre de 2023. No entanto, trata-se de uma acção permanente.

**Relevância:** Definindo claramente os direitos e deveres dos clientes do sector financeiro, as pessoas passam a compreender melhor os seus direitos, o que lhes permite tomar decisões informadas e fazer valer os seus direitos quando lidam com instituições financeiras.

**Eficácia:** O resultado pretendido com esta acção era aumentar o nível de conhecimentos financeiros de um segmento específico da sociedade. No entanto, esta acção poderia ter sido agrupada com a acção 49 e a acção 51, uma vez que envolvem as mesmas partes interessadas e realizam acções semelhantes.

**Recomendações:**

- Integrar iniciativas que esclareçam os cidadãos sobre os direitos e deveres dos clientes bancários e das instituições financeiras na Estratégia de Educação Financeira.

**Acção 51: Contribuir para a eficiência e solidez do mercado financeiro.**

**Partes interessadas: BM, ISSM e BVM**

**Estado - Permanente:** O BM, o ISSM e a BVM têm realizado várias acções no âmbito da defesa do consumidor e da educação financeira. Estas acções foram implementadas na sequência do programa de educação financeira do BM.

**Relevância**: Um mercado financeiro sólido reforça a confiança no sistema e evita fenómenos como a corrida aos bancos. Além disso, um sistema financeiro sólido indica ao público que o seu dinheiro é gerido de uma forma que não o expõe a riscos. [75]

**Eficácia:** O resultado pretendido com esta acção era aumentar o nível de conhecimentos financeiros de um segmento específico da sociedade. Estas actividades atingem o objectivo, mas a descrição desta acção é vaga e poderia ter sido agrupada com as acções 49 e 50, uma vez que envolvem as mesmas partes interessadas e realizam acções semelhantes. A inclusão financeira contribui para um mercado financeiro sólido, o que significa que todas as actividades no âmbito da ENIF devem ter em vista esse objectivo.

**Recomendações:**

- Considerar a possibilidade de abandonar esta acção, enquanto iniciativa autónoma no âmbito da estratégia de inclusão financeira, uma vez que não prevê quaisquer intervenções que possam ser avaliadas.

**Acção 52: Dotar a população e as empresas de conhecimentos sobre os mercados de capitais.**

**Partes interessadas: BVM**

**Estado - Permanente:** Esta acção foi implementada no âmbito do Programa de Educação Financeira da BVM. A BVM realiza várias actividades, incluindo a capacitação de públicos e instituições-alvo, a publicação de informações em revistas e a participação em seminários virtuais e programas de televisão. A BVM também produz relatórios sobre o desempenho do mercado e as actividades da Bolsa, bem como brochuras, folhetos e outros materiais de divulgação.

Esta actividade foi marcada como contínua, durante o primeiro trimestre de 2023. No entanto, trata-se de uma acção permanente.

**Relevância:** Ao divulgar informação abrangente e acessível sobre os mercados de capitais, os indivíduos e as empresas adquirem uma compreensão mais profunda das oportunidades de investimento, dos riscos e do funcionamento da bolsa de valores. Isto é particularmente importante em Moçambique, onde a bolsa de valores ainda está a desenvolver-se e tem poucas empresas cotadas.

[75] Banco da Namíbia. O que é a estabilidade financeira e porque é que é importante? Disponível aqui.

**Eficácia:** O resultado pretendido desta acção foi aumentar o nível de conhecimento financeiro por segmentos específicos da sociedade. Embora não possa ser directamente atribuído aos esforços da BVM, Moçambique registou 23 613 investidores envolvidos em produtos e serviços financeiros relacionados com o mercado de capitais em 2022.

**Recomendações:**

- Integrar as iniciativas que fornecem à população e às empresas informações sobre os mercados de capitais na Estratégia de Educação Financeira.

**Acção 53: Promover a adesão das empresas, incluindo PME, ao mercado bolsista.**

**Partes interessadas: BVM**

**Estado - Permanente:** Esta acção foi implementada no âmbito do Programa de Educação Financeira da BVM. Adicionalmente, a BVM desenvolveu um terceiro mercado na bolsa especificamente destinado a promover a cotação de PME. O terceiro mercado funciona como um espaço de incubação e de transição para as PME, permitindo a sua entrada na BVM.[76] A BVM emitiu novos regulamentos para flexibilizar os requisitos de admissão à cotação no terceiro mercado, reduzindo o requisito mínimo de admissão à cotação para 5% e eliminando o requisito de quatro anos de demonstrações financeiras auditadas.[77] Adicionalmente, a BVM tem um programa direccionado para as PME, no qual facilita o processo de obtenção da documentação necessária para a passagem para outros mercados. Isto é feito em conjunto com o IPEME e a associação de contabilidade. [78]

**Relevância:** Ao incentivar as empresas, sobretudo as PME, a cotarem-se na bolsa de valores, estas ganham acesso a um conjunto mais alargado de capitais e de potenciais investidores. Do ponto de vista da inclusão financeira, incentivar as PME a cotarem na bolsa de valores, abre oportunidades de investimento para um leque mais alargado de indivíduos. Isto é particularmente importante em Moçambique, onde a bolsa de valores ainda está a desenvolver-se e ainda tem poucas empresas cotadas.

**Eficácia:** O resultado pretendido com esta acção era aumentar o nível de conhecimentos financeiros de um segmento específico da sociedade. Ao promover a cotação de empresas através da educação financeira, esta acção cumpre o seu objectivo. Apesar do potencial do terceiro mercado, no final de 2022, existiam apenas três empresas cotadas. [79]

A BVM enfrenta actualmente desafios como a liquidez, o volume de transacções e a profundidade limitados. No entanto, estão em curso reformas significativas, incluindo a transformação da BVM numa empresa de capital aberto como parte do PAE do Governo. Esta reforma tem como objectivo melhorar o ambiente empresarial do país e promover o crescimento da BVM. [80]

**Recomendações:**

- A BVM deve fornecer programas de formação personalizados às PME, centrados na melhoria das suas

[76] Perfil, 2022. Novo mercado da Bolsa de Valores de Moçambique atrai investimento de PME. Disponível aqui.
[77] Banco de Moçambique, 2016. Estratégia Nacional de Inclusão Financeira Revisão Intercalar. Disponível aqui.
[78] Entrevistas com as partes interessadas, 2023.
[79] 360 Moçambique, 2022. Bolsa de Valores de Moçambique: Com a admissão da Tropigália, o número de empresas cotadas chega a 12. Disponível aqui.
[80] Mais África, 2023. Bolsa de Valores de Moçambique preparada para impulsionar o crescimento do mercado de capitais. Disponível aqui.

práticas de gestão, educação financeira e eficiência operacional. Isto irá melhorar a sua capacidade de cumprir os requisitos de cotação e mitigar os potenciais riscos para os investidores.

- Para mitigar estes riscos, a BVM deve desenvolver e implementar programas de educação do investidor. Esses programas devem educar os potenciais investidores sobre os riscos e recompensas de investir em PME e fornecer-lhes as informações necessárias para tomar decisões de investimento informadas.

**Acção 54: Realizar campanhas de aconselhamento de crédito para clientes que enfrentam problemas de sobreendividamento, contribuindo para incutir práticas de poupança.**

**Partes interessadas: BM, MINEDH**

**Estado - Permanente:** Esta acção foi implementada no âmbito do programa de educação financeira do BM. Foi também integrada nos conteúdos de educação financeira dos programas de ensino para a educação de adultos. O conteúdo desta actividade foi desenvolvido pelo MINEDH, em conjunto com o BM. Em 2022, o sobreendividamento e os cuidados a ter para o evitar foi um dos temas principais das palestras e acções de formação ministradas aos funcionários públicos, como as destinadas à Electricidade de Moçambique, Instituto Nacional de Governo Electrónico, entre outras instituições.

**Relevância:** A inclusão financeira é melhorada quando os indivíduos estão dotados de conhecimentos e ferramentas para gerir a sua dívida de forma eficaz, tornando-os mais elegíveis para aceder a serviços e oportunidades financeiras adicionais. Isto é importante em Moçambique porque existe um reduzido conhecimento do crédito e da importância de pagar a dívida. [81]

**Eficácia:** O resultado pretendido com esta acção era aumentar o nível de conhecimentos financeiros de um segmento específico da sociedade. A realização de campanhas de aconselhamento em matéria de crédito e a orientação para os funcionários públicos permitem atingir este objectivo. Não existem dados que demonstrem a eficácia desta acção, mas espera-se que estas campanhas reduzam o número de indivíduos e empresas com problemas de endividamento elevado.

**Recomendações:** Nenhuma.

### 4.4 Sustentabilidade

**A fim de avaliar a sustentabilidade, as partes interessadas envolvidas na execução da ENIF ou dos SGT foram questionadas sobre a possibilidade de os resultados alcançados serem afectados por quaisquer factores**. Muito poucas partes interessadas manifestaram preocupação com a sustentabilidade das suas acções ou com a potencial perda dos resultados. Este sentimento positivo indica que a maioria dos intervenientes está confiante na viabilidade e durabilidade, a longo prazo, das medidas que adoptaram para promover a inclusão financeira.

**Para garantir a sustentabilidade no futuro, foram feitas recomendações no sentido de assegurar a continuidade das acções e iniciativas,** ou seja, acompanhar as acções até à sua realização. É necessário um acompanhamento contínuo das acções e dos seus resultados, a fim de garantir que quaisquer desvios em relação ao progresso sejam tratados atempadamente. Além disso, o Governo deve disponibilizar recursos

[81] Entrevistas com as partes interessadas, 2023.

financeiros e humanos adequados para sustentar e ampliar as iniciativas de inclusão financeira, garantindo que recebam o financiamento e o apoio necessários.

### 4.5 Impacto

**Para avaliar o impacto, os principais indicadores de inclusão financeira acompanhados no âmbito da estratégia foram associados às nove áreas escolhidas**. Uma vez que não havia uma TM definida, estes foram mapeados retrospectivamente com base na área escolhida com maior probabilidade de ter impacto em cada indicador. Os dados relativos aos indicadores são recolhidos pelo BM e publicados nos relatórios sobre a inclusão financeira. [82]

O impacto das actividades levadas a cabo no âmbito da estratégia foi igualmente influenciado pelo contexto macroeconómico mais vasto. Um diagnóstico completo do contexto macroeconómico pode ser encontrado na secção designada 2.2. Situação Económica). Além disso, Moçambique enfrentou choques climáticos debilitantes, nos últimos seis anos, desde secas a ciclones tropicais consecutivos e à situação da instabilidade político-militar no norte do país. Tanto a COVID-19 como os choques climáticos e a situação político-militar afectaram fortemente a economia, os meios de subsistência e as infra-estruturas.[83]

#### 4.5.1 Objectivo 1: Expandir e diversificar a rede de pontos de acesso a serviços financeiros

**Tabela 9: Indicadores do objectivo 1**

| Indicador | Ano base (2015) | Meta (2022) | Actual (2022) |
|---|---|---|---|
| Agentes bancários por 100 000 adultos | 0,0 | 44,9 | 12,9 |
| Agentes bancários por 10 000 km² | 0,0 | 50,0 | 28,0 |
| Agências bancárias por 100 000 adultos | 4,6 | 5,2 | 4,3 |
| Agências bancárias por 10 000 km² | 7,7 | 10,0 | 9,5 |
| ATM por 100 000 adultos | 11,4 | 15,4 | 9,0 |
| ATM por 10 000 km² | 19,7 | 28,5 | 19,6 |
| POS por 100 000 adultos | 160,2 | 250,2 | 224,4 |
| POS por 10 000 km² | 275,9 | 396,8 | 500,8 |
| Agentes do IME por 100 000 adultos | 129,7 | 473,2 | 847,6 |
| Agentes do IME por 10 000 km² | 223,4 | 525,0 | 1891,4 |
| Proporção de distritos com pelo menos um ponto de acesso a serviços financeiros | 55,10% | 100,0% | 100,0% |
| Proporção da população que vive em distritos com pelo menos um ponto de acesso | 74,30% | 100,0% | 100,0% |
| Percentagem da população que tem um ponto de acesso a serviços financeiros a menos de 5 km do local de residência ou de trabalho (SIG) | 40,0% | 75,0% | 53,4% |

Fonte: Banco de Moçambique. Relatórios Anuais de Inclusão Financeira. Disponível aqui.

[82] Banco de Moçambique. Relatórios Anuais de Inclusão Financeira. Disponível aqui.
[83] South South North, 2022. Mocambique. Disponível aqui.

Chave: Atingido Não alcançado

**O domínio do objectivo e as suas acções subjacentes deveriam ter conduzido à realização das 13 metas dos indicadores acima referidos.** No entanto, apenas foram atingidas quatro metas. A deterioração da actividade económica durante e após o surto de COVID-19, choques climáticos e a situação político-militar levaram à redução de alguns pontos de acesso, sobretudo no sector bancário tradicional (agências bancárias, microbancos e cooperativas de crédito, agentes bancários, ATM, POS) e, consequentemente, dos respectivos indicadores.

**O número de agentes bancários aumentou desde a sua introdução no sector, mas os indicadores estão aquém do seu objectivo**. A expansão da rede de agentes bancários, em especial nas zonas rurais, foi condicionada por questões relacionadas com as infra-estruturas, pela elevada utilização e confiança no numerário, pela fraca sensibilização para os serviços financeiros digitais (SFD), baixa literacia financeira e insuficiente liquidez dos agentes.

**Um dos factores-chave da expansão dos pontos de acesso são os agentes de moeda electrónica**. Este facto é evidente, uma vez que ambos os indicadores de IME ultrapassaram as metas definidas para 2022. O resultado é que todos os distritos têm pelo menos um ponto de acesso e, portanto, toda a população tem um ponto de acesso no seu distrito.

### 4.5.2 Objectivo 2: Aprimorar o quadro legal e regulamentar para a expansão dos produtos e serviços financeiros

**Tabela 10: Indicadores do objectivo 2**

| Indicador | Ano base (2015) | Meta (2022) | Actual (2022) |
|---|---|---|---|
| Proporção da população adulta com uma conta de depósito numa instituição financeira formal | 25,1% | 45,0% | 30,6% |
| Proporção de homens adultos com uma conta de depósito numa instituição financeira formal | 35,6% | 54,5% | 41,6% |
| Proporção de mulheres adultas com uma conta de depósito numa instituição financeira formal | 14,6% | 35,5% | 18,9% |
| Proporção de agregados familiares com pelo menos uma conta de depósito numa instituição financeira formal (Censo 2017 - INE) | n.d. | 90,0% | 57,8%† |
| População adulta com uma conta de moeda electrónica activa | 23,1% | 60,0% | 68,5% |
| Homens adultos com uma conta de moeda electrónica activa | 30,0% | 70,0% | 84,8% |
| Mulheres adultas com uma conta de moeda electrónica activa | 16,2% | 50,0% | 53,9% |
| Proporção de agregados familiares com uma conta activa numa instituição de transferência electrónica de dinheiro | n.d. | 90,0% | 86,0%† |

| Indicador | Ano base (2015) | Meta (2022) | Actual (2022) |
|---|---|---|---|
| (Censo 2017 - INE) | | | |
| Contas de depósito em instituições financeiras formais por 100 mil adultos | 29,1 | 40,0 | 30,6 |
| Depósitos em bancos em proporção do PIB | 46,4% | 72,0% | 50,9% |
| Saldos em contas de moeda electrónica em proporção do PIB | 0,1% | 6,0% | 10,9% |
| Proporção da população adulta com algum produto de seguro | 7,0% | 15,0% | 16,9%† |
| Capitalização bolsista em proporção do PIB | 7,8% | 9,2% | 24,1% |
| Rácio entre os operadores da bolsa e os bancos | 50,0% | 65,0% | 93,3% |
| Número de investidores que utilizam produtos e serviços financeiros do mercado de capitais | 5000 | 12 000 | 23 613 |

Fonte: Banco de Moçambique. Relatórios Anuais de Inclusão Financeira. Disponível aqui. | Banco de Moçambique. Diagnóstico Nacional a Literacia Financeira.

Chave: Atingido Não alcançado

**Apenas oito metas foram alcançadas. Entretanto, todos os indicadores aumentaram entre 2015 e 2022.** A proporção da população adulta com uma conta de depósito numa instituição financeira formal aumentou de 25,1% para 30,6%. Este é, provavelmente, o resultado dos esforços feitos para reduzir a idade mínima necessária para abrir uma conta bancária, a criação da conta bancária básica, bem como a introdução de agentes bancários no país. Este facto impediu, provavelmente, que se atingissem as metas para as contas de depósito.

**Mais uma vez, os progressos foram em grande parte impulsionados pela expansão da moeda eletrónica no país**. Cerca de 68,5% da população adulta tem acesso a uma conta deste tipo e o acesso aumentou significativamente tanto para os homens como para as mulheres. O sector de moeda eletrónica registou várias melhorias durante o período de vigência da estratégia, incluindo o desenvolvimento de uma regulamentação específica para o sector e a interoperabilidade dos três fornecedores no país.

**A proporção da população adulta com seguro ultrapassou o seu objectivo**, o que é provavelmente o resultado dos esforços feitos para expandir o microsseguro e a introdução do seguro de telemóvel. O ISSM também levou a cabo várias iniciativas de educação financeira que provavelmente aumentaram o nível de consciencialização, compreensão e utilização de seguros no país.

**A BVM tem crescido nos últimos seis anos conforme reflectem os seus indicadores.** Os três indicadores da Bolsa ultrapassaram as suas metas. Mais notavelmente, o número de investidores que utilizam produtos e serviços do mercado de capitais quase se multiplicou por cinco. Este facto é provavelmente o resultado das campanhas de sensibilização e do programa de educação financeira da BVM.

### 4.5.3 Objectivo 3: Desenvolver uma gama de produtos para as MPME, a população de baixa renda e os agricultores

**Tabela 11: Indicadores do objectivo 3**

| Indicador | Ano Base (2015) | Meta (2022) | Actual (2022) |
|---|---|---|---|
| Proporção de MPME com algum tipo de produto de seguro | 2,0% | 7,0% | n.d. |
| Crédito às MPME em proporção do crédito bancário total à economia | 3,5% | 7,0% | n.d. |
| Crédito às MPME em proporção do crédito bancário total às empresas | 3,0% | 6,0% | n.d. |
| Crédito à agricultura em proporção do crédito bancário total à economia | 3,0% | 5,0% | 1,2% |

Fonte: Banco de Moçambique. Relatórios Anuais de Inclusão Financeira. Disponível aqui.

Chave: Atingido Não alcançado Dados não disponíveis

**Os quatro indicadores susceptíveis de serem impulsionados pelo objectivo 3, não dispõem de um valor actualizado, uma vez que os dados não foram recolhidos**. O indicador "Crédito à agricultura em proporção do crédito bancário total à economia" não atingiu a sua meta e reduziu abaixo do seu valor de referência. Este facto sublinha a necessidade de continuar a centrar a atenção nos agricultores como grupo-alvo, sobretudo nas questões relacionadas com o financiamento agrícola e a formalização das empresas.

### 4.5.4 Objectivo 4: Aumentar o nível de informação sobre a inclusão financeira

Não foram registados indicadores relacionados. No entanto, a publicação dos relatórios anuais sobre a inclusão financeira e os indicadores trimestrais de inclusão financeira permitiram a divulgação periódica de informações.

### 4.5.5 Objectivo 5: Melhorar as infra-estruturas do SNP

Não foram registados indicadores relacionados.

### 4.5.6 Objectivo 6: Melhorar as infra-estruturas para uma expansão saudável do crédito

**Tabela 12: Indicadores do objectivo 6**

| Indicador | Ano base (2015) | Meta (2022) | Actual (2022) |
|---|---|---|---|
| Proporção da população adulta com uma conta de crédito numa instituição financeira formal | 5,1% | 10,5% | 9,0% |
| Proporção de homens adultos com uma conta de crédito numa instituição financeira formal | 6,7% | 12,0% | 12,6% |
| Proporção de mulheres adultas com uma conta de crédito numa instituição financeira formal | 3,5% | 9,0% | 5,8% |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Proporção de agregados familiares com pelo menos uma conta de crédito numa instituição financeira formal (Censo 2017 - INE) | n.d. | 15,0% | 22,2%† |
| Contas de crédito em instituições financeiras formais por 100 mil adultos | 6,4 | 10,0 | 8,3 |
| Crédito bancário em percentagem do PIB | 34,9% | 53,0% | 26,9% |

Fonte: Banco de Moçambique. Relatórios Anuais de Inclusão Financeira. Disponível aqui.| Banco de Moçambique. Diagnóstico Nacional de Literacia Financeira.

Chave: Atingido Não alcançado

**Quatro das seis metas da expansão do crédito não foram atingidas e a maioria destes indicadores desceu abaixo dos seus valores de referência**. Este facto realça o desafio de expandir o acesso ao crédito num país de baixos rendimentos. A falta de garantias continua a ser um grande problema para a maioria da população, particularmente para as mulheres, os jovens, as MPME e os pequenos agricultores. Além disso, o custo do crédito em Moçambique é caro, uma vez que a taxa de juro de política monetária é actualmente de 17,25%.[84]

**O desempenho destes indicadores sugere que os esforços para expandir o crédito em Moçambique tiveram pouco impacto**. No entanto, algumas das actividades no âmbito deste objectivo estão ainda na sua fase inicial. O registo de garantias móveis está operacional desde Dezembro de 2021 e a sua sensibilização ainda é limitada. No futuro, este registo deverá impulsionar o progresso nesta área.

### 4.5.7 Objectivo 7: Melhorar o quadro legal, regulamentar e de supervisão para a protecção dos consumidores financeiros

Não foram registados indicadores relacionados.

### 4.5.8 Objectivo 8: Aumentar a gama e a qualidade da informação disponibilizada ao público

Não foram registados indicadores relacionados.

### 4.5.9 Objectivo 9: Aumentar o nível de conhecimentos financeiros de um segmento específico da sociedade

**Tabela 13: Indicadores do objectivo 9**

| Indicador | Ano Base (2015) | Meta (2022) | Actual (2022) |
|---|---|---|---|
| Número de produtos financeiros com que os adultos estão familiarizados | 3,3 | 7,0 | 4,0 |
| Número de perguntas financeiras básicas respondidas correctamente | 3,7 | 7,0 | 34,0 |
| Número de alunos familiarizados com os produtos do mercado de capitais | 500 | 10 000 | n.d. |

[84] Banco de Moçambique, 2023. Taxas de juro. Disponível aqui.

Fonte: Banco de Moçambique. Relatórios Anuais de Inclusão Financeira. Disponível aqui.

Chave: Atingido Não alcançado Dados não disponíveis

**O número de produtos financeiros com que os adultos estão familiarizados aumentou de 3,3 para 4,0.** Esta é uma indicação de que as actividades de educação financeira dos consumidores tiveram algum benefício. No entanto, o indicador fica aquém da meta de 7,0. Este facto destaca a necessidade de prosseguir com as campanhas de educação e sensibilização. Espera-se, também, que a implementação do programa nacional de educação financeira tenha efeitos significativos neste domínio.

**O número de perguntas financeiras básicas respondidas correctamente aumentou significativamente de 3,7 para 34.** Este facto demonstra que, embora os consumidores não conheçam um maior número de produtos financeiros, as campanhas de educação financeira aumentaram o nível de conhecimentos financeiros no mercado.

**Não existem dados disponíveis sobre o número de estudantes familiarizados com os produtos do mercado de capitais. No entanto, é provável que este número tenha aumentado acima de 500, desde o momento em que a BVM passou a realizar campanhas de sensibilização**. O MINEDH também introduziu a educação financeira no currículo escolar até ao nível secundário, o que deverá ter um impacto generalizado no conhecimento dos estudantes sobre serviços e produtos financeiros.

### 4.6 Eficiência

**Para avaliar a eficiência, as partes interessadas foram questionadas sobre o nível de esforço e os custos que exerceram para realizar as acções, bem como se os prazos eram adequados**. Verificou-se que os calendários dos projectos sofreram atrasos atribuídos, principalmente, ao impacto imprevisto da pandemia de COVID-19, choques climáticos e a situação político-militar. A maioria das partes interessadas referiu que despendeu tempo e esforço razoáveis para a realização das actividades que lhes foram atribuídas.

### 4.7 Estrutura de Coordenação

**A fim de avaliar a estrutura de implementação, questionou-se às partes interessadas se consideravam a estrutura adequada, quais eram os benefícios e o que não funcionava bem.** A maioria das partes interessadas observou que a estrutura dos SGT funcionou bem e que deveria ser transportada para a próxima estratégia. Foram levantadas algumas questões, que são apresentadas na tabela abaixo, juntamente com as recomendações.

**Tabela 14: Desafios com a estrutura de implementação**

| Desafio | Recomendações |
|---|---|
| A mudança para reuniões virtuais tornou as sessões de reunião menos eficazes, uma vez que há menos participantes envolvidos. | Reinstituir as reuniões presenciais. |

| Desafio | Recomendações |
|---|---|
| Nem todos os participantes contribuem para as reuniões e debates, o que está relacionado com a afirmação anterior. | Deve haver um mandato para os participantes que defina os deveres, as responsabilidades e o nível de participação exigido. |
| Há falta de continuidade quando as instituições designam novos colegas para integrar os GT ou SGT. | Desenvolver um protocolo para a integração de novos membros e assegurar a sua execução. |
| As partes interessadas nem sempre têm conhecimento do que vai ser discutido na reunião do GT ou do SGT. | Assegurar que os tópicos de discussão e as notas sejam distribuídos a todos os membros antes de cada reunião. |
| Não existe um repositório de informações que sejam partilhadas, apresentadas ou desenvolvidas durante as reuniões. | Criar uma unidade ou espaço de trabalho partilhado onde toda a documentação possa ser guardada. |
| As partes interessadas concentraram-se predominantemente nas actividades dos respectivos SGT, o que levou a menor sensibilização para a estratégia mais vasta e a sinergias limitadas entre as intervenções. | Regresso a um modelo de grupo de trabalho sem subgrupos. Cada GT assumirá a responsabilidade por pilares específicos e associará directamente os seus esforços aos objectivos globais da estratégia. |
| A especificidade dos temas dos SGT levou a que alguns intervenientes participassem em vários subgrupos devido à sobreposição de funções. | Embora seja inevitável alguma duplicação de esforços para as principais partes interessadas, devem ser envidados esforços para minimizar a participação das partes interessadas em múltiplos grupos. |

De acordo com a informação recolhida durante as entrevistas, ficou evidente que o Comité Directivo para a Estratégia de Desenvolvimento do Sector Financeiro e o Comité Nacional de Inclusão Financeira estabelecidos no documento da ENIF nunca entraram em funcionamento e não se reuniram. Isto significa que o Gabinete de Inclusão Financeira do BM coordenou a estratégia com a colaboração do ISSM e todas as partes interessadas. Este facto realça a necessidade de empenhamento dos quadros superiores de todos os sectores governamentais relevantes.

## Apêndice

### Quadro de Avaliação

**O quadro seguinte enumera as questões de avaliação no âmbito de cada critério do Comité de Ajuda ao Desenvolvimento (CAD) e apresenta a abordagem e a metodologia de avaliação.** Cada pergunta é avaliada a nível nacional, de estratégia, de objectivo ou de plano de acção. Tal depende da opção em que a pergunta se centra. A metodologia é a abordagem e as fontes são utilizadas para responder às perguntas. Se uma pergunta for avaliada ao nível do plano de acção, será respondida para todas as 54 acções. Se uma pergunta for avaliada ao nível de objectivo, será respondida para todos os nove objectivos.

**O impacto é medido ao nível dos objectivos.** Para o avaliar, os indicadores da estratégia são mapeados retrospectivamente para cada objectivo. Este mapeamento é claramente definido na secção "Impacto".

**Tabela 15: Quadro de avaliação**

| Critérios do CAD | Questões de avaliação | Abordagem de avaliação | Metodologia | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Pesquisa e revisão documental | Questionários/entrevistas | Análise de indicadores |
| **Perguntas aos grupos e subgrupos de trabalho** | | | | | |
| **Introdução** | Em que grupo(s) e subgrupos de trabalho participou e por que intervenções/acções foi responsável no âmbito da estratégia? | Nível de estratégia | x | x | |
| | Quais foram os principais beneficiários destas iniciativas de inclusão financeira e porquê? | Nível de intervenção | x | x | |
| | Quais foram as maiores realizações no avanço da inclusão financeira em Moçambique nos últimos cinco anos? Por exemplo, infra-estruturas, desenvolvimento de produtos, pontos de acesso, políticas, entre outros. | Nível nacional | x | x | |
| | Quais têm sido os maiores obstáculos no avanço da inclusão financeira em Moçambique nos últimos cinco anos? Por exemplo, infra-estruturas financeiras, dados, desenvolvimento de produtos, pontos de acesso, políticas, etc. | Nível nacional | x | x | |
| | Considera que a inclusão financeira das MPME, dos agricultores, das mulheres, dos jovens e da população rural melhorou nos últimos cinco anos? | Nível nacional | x | x | |
| | Na sua opinião, que grupos-alvo continuam a ser financeiramente excluídos e porquê? Que medidas podem ser tomadas para promover a inclusão | Nível nacional | x | x | |

| Critérios do CAD | Questões de avaliação | Abordagem de avaliação | Metodologia | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Pesquisa e revisão documental | Questionários/entrevistas | Análise de indicadores |
| | financeira de cada grupo identificado? | | | | |
| **Estado** | Em que medida foram implementadas as vossas intervenções, incluindo as recomendações da avaliação intercalar? | Nível de intervenção | x | x | |
| | Como é que as implementou exactamente? | Nível de intervenção | x | x | |
| **Relevância** | Na sua opinião, em que medida os objectivos das suas iniciativas estavam alinhados com a visão e missão globais da estratégia de inclusão financeira? | Nível de objectivo | | x | |
| | A estratégia de inclusão financeira definiu as principais acções a empreender no âmbito de cada um dos objectivos. Em que medida estas acções foram relevantes para alcançar os objectivos correspondentes? Há acções ausentes do plano de acção que teriam sido úteis para a realização dos objectivos? | Nível de intervenção | x | x | |
| | Em que medida os objectivos e as acções respondem às necessidades de grupos-alvo específicos, ou seja, mulheres, MPME, agricultores, habitantes rurais e jovens? | Nível de intervenção | x | x | |
| | Foram tidos em conta todos os grupos-alvo adequados? Que outros grupos-alvo deveriam ter sido | Nível de intervenção | x | x | |

| Critérios do CAD | Questões de avaliação | Abordagem de avaliação | Metodologia | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Pesquisa e revisão documental | Questionários/entrevistas | Análise de indicadores |
| | considerados? | | | | |
| **Coerência** | Em que medida as acções que lhe foram atribuídas estavam alinhadas com os objectivos, segmentos de mercado e capacidades da sua organização? | Nível de estratégia | | x | |
| | Em que medida as acções que lhe foram atribuídas estavam alinhadas com quaisquer outras iniciativas de inclusão financeira que estava/está a realizar? | Nível de estratégia | | x | |
| | Os seus objectivos e intervenções complementam integralmente outras intervenções de inclusão financeira no país, ou seja, os planos de desenvolvimento de Moçambique? | Nível de estratégia | | x | |
| | Algum dos seus objectivos e intervenções não complementou outras intervenções de inclusão financeira no país? | Nível de estratégia | | x | |
| **Eficácia** | Em que medida foi possível implementar as acções atribuídas à sua organização nos prazos estabelecidos? | Nível de intervenção | | x | |
| | Que factores contribuíram para a execução das acções atribuídas às suas organizações? | Nível de intervenção | | x | |
| | Que desafios enfrentou na implementação das acções atribuídas à sua organização? Como pensa que esses desafios poderiam ter sido mitigados? | Nível de intervenção | | x | |

| Critérios do CAD | Questões de avaliação | Abordagem de avaliação | Metodologia | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Pesquisa e revisão documental | Questionários/entrevistas | Análise de indicadores |
| **Eficiência** | Como descreveria o nível de esforço e os custos em que a sua organização incorreu na execução das acções que lhe foram atribuídas em relação aos das suas actividades quotidianas? | Nível de estratégia | | x | |
| | [Responda apenas se o esforço e o custo de implementação forem considerados elevados] Que factores considera terem conduzido a um elevado nível de esforço e de custo associado à implementação das acções que lhe foram atribuídas? | Nível de estratégia | | x | |
| | Na sua opinião, o que deveria ter sido feito de forma diferente (e por quem) para melhorar a eficácia, em termos de esforço e de custos, da execução das acções que lhe foram atribuídas? | Nível de estratégia | | x | |
| **Impacto** | Em que medida as suas intervenções alcançaram os seus objectivos e resultados, incluindo quaisquer resultados diferenciados entre grupos, ou seja, grupos-alvo específicos? | Nível de objectivo | x | x | x |
| | Em que medida os objectivos associados às acções que lhe foram atribuídas foram atingidos em resultado da sua execução? | Nível de objectivo | x | x | x |
| | Teve acesso a um quadro de acompanhamento, avaliação e aprendizagem que lhe permitiu | Nível de objectivo | | x | x |

| Critérios do CAD | Questões de avaliação | Abordagem de avaliação | Metodologia | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Pesquisa e revisão documental | Questionários/entrevistas | Análise de indicadores |
| | acompanhar a realização dos objectivos associados às suas acções? | | | | |
| | [Se a organização do inquirido estiver a utilizar um quadro de acompanhamento, avaliação e aprendizagem] pode partilhar dados que mostrem o impacto/realização dos seus objectivos associados? | Nível de objectivo | | x | x |
| | Houve algum resultado imprevisto/inesperado da implementação das acções atribuídas à sua organização? | Nível de objectivo | | x | |
| **Sustentabilidade** | Existem factores susceptíveis de pôr em causa os resultados obtidos através das acções implementadas? | Nível de estratégia | | x | |
| | Na sua opinião, o que deve ser feito para garantir que os progressos alcançados em relação aos objectivos não sejam anulados? | Nível de estratégia | | x | |
| **Recomendações** | Que novas iniciativas/acções poderiam ser implementadas para melhorar a inclusão financeira no país? | Nível de estratégia | x | x | |
| | Que acções (mecanismo de execução) considera essenciais para garantir que as intervenções são aplicadas eficazmente? | Nível de estratégia | | x | |
| | Que oportunidades acha que podem melhorar a inclusão financeira dos grupos financeiramente | Nível de estratégia | | x | |

| Critérios do CAD | Questões de avaliação | Abordagem de avaliação | Metodologia | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Pesquisa e revisão documental | Questionários/entrevistas | Análise de indicadores |
| | vulneráveis, ou seja, mulheres, MPME, habitantes das zonas rurais, jovens, refugiados e pessoas deslocadas internamente? | | | | |
| | Considera que os três pilares da estratégia são abrangentes? O que mais poderia ser incluído como um pilar da nova estratégia? | Nível de estratégia | x | x | |
| | Que áreas temáticas considera que devem ser incluídas na nova estratégia, por exemplo, financiamento verde, serviços financeiros digitais, género? | Nível de estratégia | x | x | |
| | Como devem ser incluídos estes domínios temáticos e que intervenções devem ser desenvolvidas para os apoiar? | Nível de estratégia | x | x | |
| | Que papel pode a sua instituição desempenhar na implementação da nova estratégia nacional de inclusão? | Nível de estratégia | | x | |
| | Como é que o Banco/Governo deve melhorar o acompanhamento e a avaliação da estratégia de inclusão financeira? | Nível de estratégia | | x | |
| | Como é que o Banco/Governo deve melhorar a sua estrutura de implementação da estratégia de inclusão financeira? | Nível de estratégia | | x | |

| Critérios do CAD | Questões de avaliação | Abordagem de avaliação | Metodologia | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Pesquisa e revisão documental | Questionários/entrevistas | Análise de indicadores |
| | Na sua opinião, como devem os sectores público e privado estabelecer parcerias para promover a agenda da inclusão financeira? | Nível de estratégia | | x | |
| | Que mudanças de política são necessárias para que Moçambique melhore a sua posição de inclusão financeira? Por exemplo, políticas de seguros, de reforma ou de mercados de capitais | Nível nacional | | x | |
| | Como prevê que estas políticas tenham impacto no sector financeiro de Moçambique? | Nível nacional | | x | |
| **Outras partes interessadas** | | | | | |
| **Situação da inclusão financeira** | O que pensa sobre o estado do sector financeiro moçambicano e como pensa que isso terá impacto na inclusão financeira nos próximos cinco anos? | Nível nacional | x | x | |
| | Quais foram as maiores realizações no avanço da inclusão financeira em Moçambique nos últimos cinco anos? Por exemplo, infra-estruturas, desenvolvimento de produtos, pontos de acesso, políticas | Nível nacional | x | x | |
| | Quais têm sido os maiores obstáculos no avanço da inclusão financeira em Moçambique nos últimos cinco anos? Por exemplo, infra-estruturas financeiras, dados, desenvolvimento de produtos, pontos de acesso, políticas, etc. | Nível nacional | x | x | |

| Critérios do CAD | Questões de avaliação | Abordagem de avaliação | Metodologia | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Pesquisa e revisão documental | Questionários/entrevistas | Análise de indicadores |
| | Considera que a inclusão financeira das MPME, dos agricultores, das mulheres, dos jovens e da população rural melhorou nos últimos cinco anos? | Nível nacional | x | x | |
| | Na sua opinião, que grupos-alvo continuam a ser financeiramente excluídos e porquê? Que medidas podem ser adoptadas para promover a inclusão financeira de cada um dos grupos identificados? | Nível nacional | x | x | |
| **Revisão da ENIF 2016-2022** | Como é que a estratégia teve impacto na sua instituição e em que medida é que a estratégia orienta as suas iniciativas? | Nível de estratégia | | x | |
| | O que é que acha que poderia ser melhorado na estratégia? Do seu ponto de vista, o que é que funcionou e o que é que não funcionou? | Nível de estratégia | | x | |
| **Recomendações** | Que mudanças de políticas considera necessárias para que Moçambique melhore a sua posição em termos de inclusão financeira? Por exemplo, políticas de seguros, de reforma ou de mercados de capitais | Nível de estratégia | | x | |
| | Como prevê que estas políticas tenham impacto no sector financeiro de Moçambique? | Nível de estratégia | | x | |
| | Que acções (mecanismo de implementação a nível nacional) considera essenciais para garantir que as intervenções são implementadas de forma eficaz? | Nível de estratégia | | x | |

| Critérios do CAD | Questões de avaliação | Abordagem de avaliação | Metodologia | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Pesquisa e revisão documental | Questionários/entrevistas | Análise de indicadores |
| | Que papel poderia desempenhar a sua instituição na implementação da estratégia nacional de inclusão financeira de Moçambique? | Nível de estratégia | | x | |
| | Na sua opinião, como é que o Governo deve visar integralmente a inclusão financeira nos próximos cinco anos? Por exemplo, literacia e protecção do consumidor, serviços financeiros móveis, financiamento das PME, género, juventude, agregados familiares de baixa renda | Nível de estratégia | x | x | |
| | Que grupos-alvo considera que devem ser privilegiados na próxima estratégia de inclusão financeira e porquê? Por exemplo, mulheres, MPME, agricultores, habitantes das zonas rurais | Nível de estratégia | x | x | |
| | Na sua opinião, quais são as grandes tendências emergentes que terão impacto no panorama da inclusão financeira nos próximos cinco anos? Por exemplo, alterações climáticas e financiamento verde, Central Bank Digital Currency (CBDC), *FinTech* | Nível nacional | x | x | |
| | Como é que estas tendências devem ser incorporadas na próxima estratégia e que políticas são necessárias para as apoiar? | Nível de estratégia | x | x | |
| | Na sua opinião, como devem os sectores público e | Nível de estratégia | | x | |

| Critérios do CAD | Questões de avaliação | Abordagem de avaliação | Metodologia | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Pesquisa e revisão documental | Questionários/entrevistas | Análise de indicadores |
| | privado estabelecer parcerias para promover a agenda da inclusão financeira? | | | | |
| | Na sua opinião, como é que o Banco/Governo deveria melhorar o acompanhamento e a avaliação da estratégia de inclusão financeira? | Nível de estratégia | | x | |

### Partes Interessadas Consultadas

**Tabela 16: Partes interessadas consultadas**

| **BM** |
|---|
| Gabinete de Inclusão Financeira |
| Departamento de Regulamentação e Licenciamento |
| Departamento de Supervisão de Conduta |
| Departamento de Serviços Bancários e Sistemas de Pagamentos |
| Departamento de Supervisão Prudencial |
| Gabinete de Fiscalização e Licenciamento |
| **Ministérios** |
| Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano – Instituto Nacional de Desenvolvimento da Educação |
| Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos |
| Ministério da Agricultura e Desenvolvimento Rural |
| Ministério do Género, Criança e Acção Social |
| Ministério do Interior |
| Ministério da Terra e Ambiente |
| **Reguladores** |
| Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique |
| Sociedade Interbancária de Moçambique |
| Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique |
| **Instituições públicas** |
| Instituto para Promoção de Pequenas e Médias Empresas |
| Fundo para o Fomento da Habitação |
| Instituto Nacional de Governo Electrónico |
| Centro de Desenvolvimento de Sistemas de Informação de Finanças |
| Fundo de Apoio à Reabilitação da Economia |

| |
|---|
| Instituto Nacional de Previdência Social |
| Instituto Nacional de Segurança Social |
| Instituto Nacional de Acção Social |
| Bolsa de Mercadorias de Moçambique |
| Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação |
| Fundo de Garantia de Depósitos |
| Instituto Nacional de Estatística |
| Secretaria de Estado da Juventude e Emprego |
| Instituto Nacional para a Gestão e Redução do Risco de Desastre |
| Bolsa de Valores de Moçambique |
| Electricidade de Moçambique |
| Fundo de Energia |
| Administração Nacional de Estradas |
| **Prestadores de serviços financeiros** |
| E-Mola |
| M-Pesa |
| **Associações** |
| Associação Moçambicana de Bancos |
| Associação Moçambicana de Operadores de Microfinanças |
| FinTechMoz |
| Associação Moçambicana das Seguradoras |
| **Parceiros de Cooperação** |
| Financial Sector Deepening Moçambique |
| Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit |

## Referências


BAD, 2021. Perspectivas Económicas de Moçambique. Disponível aqui.

Banco da Namíbia. O que é a estabilidade financeira e porque é que é importante? Disponível aqui.

Melhor Avaliação, 2023. Descrever a Teoria da Mudança. Disponível aqui.

BM, 2013. Estratégia Nacional para o Desenvolvimento do Sector Financeiro. Disponível aqui.

BM, 2016. Estratégia Nacional de Inclusão Financeira 2016-2022. Disponível aqui.

BM, 2019. Estratégia Nacional de Inclusão Financeira 2016-2022: Revisão Intercalar. Disponível aqui.

BM, 2022. Multas. Disponível aqui.

BM, 2023. Perspectivas Económicas e Previsões de Inflação. Disponível aqui.

BM, 2023. Taxas de juro. Disponível aqui.

BM. Relatórios Anuais de Inclusão Financeira. Disponível aqui.

BM. Diagnóstico Nacional de Literacia Financeira.

BVM. Relatórios de Desempenho da Bolsa de Valores. Disponível aqui.

CAHF, 2021. Anuário de Moçambique. Disponível aqui.

Clube de Moçambique, 2022. Moçambique: As carteiras móveis M-Pesa, mKesh e e-Mola estão agora interligadas. Disponível aqui.

FinMark Trust, 2019. Relatório do Inquérito ao Consumidor FinScope Moçambique 2019. Disponível aqui.

FintechMoz, 2022. Relatório FinTech 2021-2022. Disponível aqui.

Mais África, 2023. Bolsa de Valores de Moçambique Preparada para Impulsionar o Crescimento do Mercado de Capitais. Disponível aqui.

IMF, 2019. Relatório de Diagnóstico sobre Transparência, Governação e Corrupção. Disponível aqui.

IMF, 2020. FinTech e regulamentação dos pagamentos: Analytical Framework. Disponível aqui.

IMF, 2021. Tornar a moeda eletrónica mais segura na era digital. Disponível aqui.

IMF, 2023. Base de dados WEO, abril de 2023. Disponível aqui.

INE, 2023. Inquérito aos Orçamentos Familiares. Disponível aqui.

INE, 2023. Projecções da População 2017-2050. Disponível aqui.

INSS, 2023. Boletim Anual da Previdência Social. Disponível aqui.

Investopedia, 2020. Requisitos de capital. Disponível aqui.

ISSM, 2021. Orientações sobre a prevenção e o combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, aplicáveis ao sector dos seguros. Disponível aqui.

Legal MC&A, 2021. Moçambique: Nova Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras. Disponível aqui.

MADER, 2019. Relatório sobre o acesso ao financiamento no sector agrícola. Disponível aqui.

MEF, 2014. Estratégia Nacional de Desenvolvimento. Disponível aqui.

MEF, 2016. Agenda 2030. Disponível aqui.

MEF, 2022. Pacote de Aceleração Económica. Disponível aqui.

OECD, 2003. Credit Guarantee Schemes for Small Enterprises: Um instrumento eficaz para promover o crescimento liderado pelo sector privado? Disponível aqui.

Repositório de Conhecimento Aberto, 2019. Paquistão aos 100 anos: crescimento e investimento. Disponível aqui.

Laboratório de Ação contra a Pobreza, 2020. Os pagamentos do governo devem ser digitalizados? Disponível aqui.

Perfil, 2022. Novo mercado da Bolsa de Valores de Moçambique atrai investimento de PMEs. Disponível aqui.

Social Protection, n.d. An Enabling Regulatory Environment for Microinsurance. Disponível aqui.

Sul Sul Norte, 2022. Moçambique. Disponível aqui.

SSRN, 2020. Leasing como uma fonte alternativa de financiamento para pequenas e médias empresas na Nigéria. Disponível aqui.

Relatório sobre África, 2020. Mestre "Em África, o nosso maior concorrente é o dinheiro". Disponível aqui.

Universidade de Walden, 2015. Factoring as a Financing Alternative for African Small and Medium-Sized Enterprises (Factoring como alternativa de financiamento para as pequenas e médias empresas africanas). Disponível aqui.

Banco Mundial, 2016. O novo registo de garantias da Nigéria visa aumentar o acesso ao financiamento para as pequenas empresas. Disponível aqui.

Banco Mundial, 2019. Guia de conhecimento sobre relatórios de crédito. Disponível aqui.

Banco Mundial, 2019. Diagnóstico da Economia Digital de Moçambique. Disponível aqui.

Banco Mundial, 2023. Atualização Económica de Moçambique. Disponível aqui.

Banco Mundial, 2023. Financiamento das PME. Disponível aqui.

360 Moçambique, 2022. Bolsa de Valores de Moçambique: Com a admissão da Tropigália, o número de empresas cotadas chega a 12. Disponível aqui.

### Resumo das Constatações e Recomendações sobre a Eficácia

**Tabela 17: Resumo das Constatações e Recomendações**

| **Objectivo 1: Expandir e diversificar a rede de pontos de acesso a serviços financeiros** | |
|---|---|
| • Apesar de o número de agentes bancários ter aumentado de 0 para 2242, **o acesso continua a ser direccionado às áreas urbanas** e apenas 66% dos distritos têm um agente bancário.<br>• **Os regulamentos dos agentes bancários continuam a ser restritivos** e são mais rigorosos do que os de moeda electrónica, o que cria uma situação de desigualdade.<br>• **A expansão da rede de agentes bancários para as zonas rurais é limitada** por questões relacionadas com as infra-estruturas, a elevada utilização e confiança no numerário, a fraca sensibilização para o uso de SFD, a baixa literacia financeira e a insuficiente liquidez dos agentes.<br>• **Os bancos incorrem em custos** elevados de seguro dos veículos de transporte de valores, **em especial nas zonas remotas com estradas de terra batida.**<br>• Embora o regulamento sobre a actividade dos agentes bancários tenha sido parcialmente introduzido como resultado do mapeamento geoespacial, **tal não resultou em quaisquer medidas tomadas para ajudar a criação de agências ligeiras**.<br>• Os agentes de moeda electrónica enfrentam problemas semelhantes. No entanto, **os superagentes resolvem alguns dos desafios de liquidez, bem como a capacidade dos agentes de serem móveis** e mudarem de local. | • Rever e actualizar os regulamentos relativos aos agentes bancários, de modo a **nivelar as condições de concorrência com os regulamentos relativos à moeda electrónica**.<br>• Implementar medidas para **incentivar e apoiar a expansão dos agentes bancários** nas zonas rurais, tais como a concessão de subsídios ou benefícios fiscais aos bancos e agentes que operam em regiões mal servidas.<br>• Deve ser explorado um **sistema de agentes por níveis** em que os mesmos possam fornecer diferentes níveis de serviços com base nos critérios de KYA que satisfazem.<br>• Colaborar com os organismos reguladores relevantes para rever e actualizar os regulamentos existentes, assegurando que estes apoiam o crescimento das redes de agentes bancários. |
| **Objectivo 2: Aprimorar o quadro legal e regulamentar para a expansão dos produtos e serviços financeiros** | |
| • A eficácia da conta bancária básica é limitada | • **Dar prioridade à aprovação e** |

| | |
|---|---|
| até que **a proposta de KYC** por níveis seja aprovada e implementada.<br>● Existem vários **desafios que impedem a expansão dos dispositivos POS**. A proposta de não cobrança de encargos bancários nas transacções dos POS é susceptível de incentivar a sua utilização, caso seja aprovada.<br>● A política e a estratégia nacionais em matéria de segurança cibernética foram aprovadas, o que implica a criação de um **regulamento relativo à segurança cibernética, protecção de dados e criminalidade cibernética.**<br>● Foi criado um quadro legal para o estabelecimento de PSP, mas **persistem problemas de supervisão de IME.**<br>● **A regulamentação em matéria de luta contra o branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo** que foi elaborada para o sector dos seguros pode ser **demasiado rigorosa,** tendo em conta o risco dos microsseguros. No entanto, foram registados progressos no desenvolvimento de seguros móveis.<br>● Dado que os **certificados de depósito são aceites como garantia móvel**, não é claro por que razão seria necessário criar um quadro regulamentar separado.<br>● **Um número muito baixo, 62 746 pessoas, foi registado** durante as campanhas de registo de nascimento e de emissão de bilhetes de identidade. | **implementação do sistema KYC por níveis.**<br>● **Acelerar** o desenvolvimento e a aprovação dos **regulamentos relativos à cibersegurança, protecção de dados e cibercriminalidade**, a fim de complementar a lei sobre as transacções electrónicas.<br>● Colaborar com as autoridades reguladoras competentes e os peritos do sector para desenvolver uma abordagem **adaptada à supervisão das IME** que tenha em conta os seus modelos de negócio e perfis de risco específicos.<br>● **Adaptar a regulamentação AML/CFT para o sector dos seguros**, em especial para os produtos de microsseguro, com base numa abordagem baseada no risco. Além disso, **elaborar e aplicar um quadro jurídico específico para os microsseguros**.<br>● Rever e potencialmente **abandonar o item de acção para a criação de um quadro regulamentar para o financiamento baseado em certificados de depósito.**<br>● **Expandir o projecto "Direito a ter direito"** para alcançar mais distritos e províncias em Moçambique, com o objectivo de registar maior número de indivíduos e emitir bilhetes de identificação nacional para a população.<br>● Acelerar o acesso a documentos de identificação nacionais<br>● Acelerar o **desenvolvimento do programa nacional de crédito para habitação.** |
| **Objectivo 3: Desenvolver uma gama de produtos para as MPME, população de baixa renda e agricultores** | |
| ● O INSS começou a utilizar exclusivamente os **meios electrónicos para o pagamento dos beneficiários**, através de transferências em massa e pagamentos através de contas | ● Colaborar com as instituições financeiras e IME sobre **segurança cibernética, protecção dos dados e criminalidade cibernética**. |

| | |
|---|---|
| bancárias.<br>● O INPS continua a implementar o processo de integração dos pensionistas **no sistema único e centralizado de pagamento de pensões**. Ambas as iniciativas enfrentam desafios.<br>● Alguns **beneficiários do INAS receberam o pagamento de benefícios sociais através de transferências electrónicas**. No entanto, tal só se verificou em iniciativas de curto prazo.<br>● Foram **desenvolvidos alguns produtos de microsseguro**. A acessibilidade dos mesmos continua a ser um desafio.<br>● **O MADER, o FARE e o FGD estão a trabalhar no âmbito da iniciativa 19 (desenvolver produtos de financiamento, poupança e pagamento adequados à população de baixa renda, às MPME e aos agricultores)**, mas vários desafios limitam a eficácia. | ● Implementar **programas de educação financeira** para educar os beneficiários.<br>● Colaborar com instituições financeiras internacionais e fornecedores de pagamentos para **explorar soluções de pagamento transfronteiriço para o sistema do INSS**.<br>● Colaborar com os fornecedores de seguros para **explorar opções para tornar os produtos de seguros inclusivos mais acessíveis**.<br>● Trabalhar com as instituições financeiras para as dotar de **conhecimentos e ferramentas** que lhes permitam servir as APCR (ASCAS).<br>● Estabelecer um **mecanismo de seguro ou garantia dos fundos recebidos das IME**.<br>● Incluir o FGD nos programas de educação financeira.<br>● Garantir a conclusão da **revisão dos regulamentos aplicáveis ao FGD**. |
| **Objectivo 4: Aumentar o nível de informação sobre a inclusão financeira** | |

| | |
|---|---|
| • Foram realizadas várias **acções de formação em matéria de protecção dos consumidores.**<br>• O CEDSIF foi incumbido de desenvolver um **plano de digitalização de todas as entidades governamentais**.<br>• **Um estudo sobre o mercado de transferências nacionais e internacionais** permitiria compreender os mecanismos existentes através dos quais o dinheiro circula em Moçambique e além-fronteiras.<br>• ***O leasing*, como opção alternativa de financiamento**, tem o potencial de capacitar as empresas, proporcionando-lhes acesso a activos e equipamentos essenciais sem o peso de grandes custos iniciais.<br>• **O *factoring*, como uma forma de financiamento do comércio,** desempenha um papel crucial no apoio às necessidades de fluxo de caixa das empresas, particularmente das PME.<br>• **O IPEME implementou vários programas e iniciativas** destinados a sensibilizar os empresários e as PME.<br>• Os relatórios de inclusão financeira foram elaborados. | • Continuar a **organizar, regularmente, seminários de formação e para as instituições financeiras** sobre a criação de **modelos comerciais rentáveis destinados aos consumidores de baixa renda.**<br>• Desenvolver **um plano global para a digitalização de todos os serviços públicos**, com especial incidência na introdução de sistemas de pagamento digital.<br>• **Efectuar um estudo exaustivo sobre o mercado de transferências nacionais e internacionais,** com especial incidência nas remessas, para identificar lacunas, desafios e oportunidades.<br>• Continuar a realizar, regularmente, **inquéritos do lado da procura.**<br>• **Acelerar a avaliação planificada dos programas de financiamento rural** para identificar lacunas e oportunidades.<br>• **Alargar os programas e iniciativas do IPEME** destinados a melhorar as capacidades de gestão, contabilidade e planeamento das MPME, promovendo, simultaneamente, as ligações às estruturas de mercado.<br>• **Garantir a aprovação** e criação do **fundo de garantia proposto para as PME**, ao abrigo da proposta de lei das PME.<br>• Dar continuidade ao processo de **recolha e análise de dados sobre a carteira de crédito das MPME**. Reforçar a colaboração com instituições relevantes, como o INE e a Autoridade Tributária de Moçambique, para obter uma lista actualizada das MPME.<br>• **Reforçar os processos de recolha e validação de dados** para resolver inconsistências e imprecisões nos indicadores de inclusão financeira. |
| **Objectivo 5: Aprimorar a infra-estrutura do SNP** | |

| | |
|---|---|
| • **Foi aprovado o regulamento dos PSP** que estabelece o regime jurídico aplicável às empresas prestadoras de serviços de pagamento, nomeadamente, os requisitos de constituição da respectiva entidade e determinados termos aplicáveis ao exercício desta actividade.<br>• O BM criou o **NUIB** para, entre outros, **melhorar os processos ligados à CRC** e ao registo de emitentes de cheques sem provisão, bem como **para aplicar e melhorar o mecanismo KYC.**<br>• **O sector das *fintechs* em Moçambique tem crescido nos últimos anos**, o que é provavelmente o resultado de um **ambiente regulamentar estruturado e do *Sandbox* Regulatório.** | • Incentivar a adopção **e a sensibilização para o NUIB**.<br>• Continuar a **apoiar o *Sandbox* Regulatório**, visando fomentar o crescimento do sector das *fintechs* em Moçambique. |
| **Objectivo 6: Aprimorar a infra-estrutura para uma expansão saudável do crédito** | |
| • Foi criada a **Central de Registo de Valores Mobiliários**. No entanto, existem dificuldades na **avaliação dos activos e os clientes não dispõem da documentação necessária**.<br>• Foi criado o **Sistema Integrado de Registo Predial**.<br>• Está em curso a **revisão da lei das PME**, que inclui a criação de um **fundo de garantia**.<br>• Foi efectuado um levantamento dos **fundos de garantia do crédito agrícola**. A disponibilidade desta informação ajuda a identificar lacunas e a formular recomendações futuras.<br>• O MEF tem um projecto que visa oferecer garantias de crédito e linhas de crédito para **mobilizar empréstimos do sector privado para as MPME, através da criação de um Fundo de Garantia Mutuário.** | • O MJACR deve ter em conta o **trabalho de avaliação de garantias** que está a ser realizado pelo CIFAM.<br>• **Formar as instituições de microfinanças** na utilização da Central de Registo de Garantias Mobiliária. Lançar **campanhas de sensibilização** para informar o público sobre o registo.<br>• O MJACR deve, **eventualmente, flexibilizar os requisitos de documentação** para o registo. Além disso, **explorar o sistema KYC por níveis**.<br>• Dar prioridade à **digitalização do registo predial** para aumentar a eficiência e a acessibilidade.<br>• Estabelecer e **operacionalizar o Fundo de Garantia para as PME**, proporcionando formação e campanhas de sensibilização.<br>• Fazer o levantamento e o diagnóstico de outros fundos de garantia de crédito. |

| | |
|---|---|
| | • **Pesquisar fundos de garantia de crédito bem-sucedidos** em contextos económicos semelhantes. **Aproveitar a investigação do CIFAM sobre garantias colaterais**. |
| **Objectivo 7: Aprimorar o quadro legal, regulamentar e de supervisão para a protecção dos consumidores financeiros** | |
| • **Foi aprovado um novo regime de comissões e outros encargos**. Este regime aumenta a transparência e assegura a **protecção dos consumidores financeiros** contra taxas injustas ou ocultas.<br>• A nova Lei das ICSF e o Código de Protecção do Consumidor exigem a **aprovação do BM para a publicidade de produtos financeiros**.<br>• Um quadro analítico de supervisão de conduta baseada no risco que (i) estabeleça o processo para acompanhar e avaliar a conduta das ICSF de forma eficaz; (ii) estabeleça elevados padrões de protecção do consumidor financeiro; e (iii) descreva a expectativa do BM em relação à implementação e aprimoramento de infra-estruturas de gestão do risco conduta e de protecção do consumidor financeiro pelas ICSF.<br>• Aprovado um **novo regulamento para o tratamento das reclamações dos consumidores**.<br>• Foi **criada a ficha de informação normalizada para depósitos** e uma folha de crédito está em vias de ser aprovada. | • Elaborar um Quadro Analítico de Supervisão de Conduta Baseada no Risco.<br>• Realizar campanhas de sensibilização sobre o regulamento de reclamações, **informando os consumidores sobre os canais disponíveis**.<br>• Acelerar a aprovação da Ficha de Informação Normalizada para o Crédito.<br>• Continuar a realizar inspecções reforçando, junto das ICSF, a **necessidade de cumprimento dos normativos.** |
| **Objectivo 8: Aumentar a gama e a qualidade da informação disponibilizada ao público** | |
| • A disponibilização da informação comparativa sobre comissões e encargos ainda tem de ser incluída na nova página *web* do BM. | • Assegurar que a informação comparativa sobre comissões e encargos é publicada na página *web* do BM. |

| | |
|---|---|
| • A primeira publicação de estatísticas de reclamações dos consumidores foi disponibilizada no segundo semestre de 2022. | |
| **Objectivo 9: Aumentar o nível de conhecimentos financeiros de um segmento específico da sociedade** | |
| • Foi realizado **um diagnóstico nacional à literacia financeira,** para recolher dados para o **programa nacional de educação financeira**. Após a conclusão do relatório, o programa será publicado e implementado.<br>• **Várias actividades de educação financeira** foram levadas a cabo pelo BM, ISSM e BVM, através dos seus programas de educação financeira. O MINEDH introduziu conteúdos de educação financeira no **currículo escolar**.<br>• A BVM desenvolveu **um terceiro mercado** especificamente destinado a **promover a cotação das PME**. Este mercado funciona como um espaço de transição e tem requisitos de admissão a cotações mais flexíveis. A bolsa ajuda as PME a obterem a documentação necessária para passarem para os outros mercados.<br>• **No entanto, apenas três empresas estavam cotadas neste mercado** no final de 2022. | • Assegurar a **finalização do programa nacional de educação financeira**, seguida de uma aplicação efectiva.<br>• Os elementos específicos de cada grupo-alvo da educação financeira devem ser integrados no programa nacional.<br>• Assegurar a **coordenação entre as partes interessadas**, através da criação de uma equipa de acompanhamento, de modo a garantir a optimização dos recursos.<br>• Os **progressos devem ser monitorizados** através de avaliações periódicas.<br>• A **necessidade de educação financeira deve ser registada na ENIF**, enquanto as acções devem ser realizadas no âmbito do programa nacional único de educação financeira.<br>• Continuar a integrar os conteúdos de educação financeira no **currículo escolar**, até que todos os graus de ensino necessários sejam abrangidos.<br>• A BVM deve fornecer **programas de formação adaptados às PME,** bem como desenvolver e implementar programas de **educação de investidores,** especificamente, em torno dos **riscos e recompensas do investimento em PME**. |