





# **ESTRATÉGIA NACIONAL DE INCLUSÃO FINANCEIRA 2016 - 2022**

## FICHA TÉCNICA

### **Edição**

Banco de Moçambique  
Departamento de Sistemas  
de Pagamento

Av.25 de Setembro, 1695  
Tel. (+258) 21 354600  
Caixa Postal: 423  
[www.bancomoc.mz](http://www.bancomoc.mz)

### **Concepção Gráfica**

Banco de Moçambique  
Centro de Documentação  
e Informação

Travessa Tenente Valadim, nº 69

### **Impressão:**

SGL - Spectrum Grafic Limitada

Av. 25 de Setembro, 2598  
[www.sglworld.com](http://www.sglworld.com)

**Tiragem: 1000 exemplares**

# ÍNDICE

SUMÁRIO EXECUTIVO	vii
INTRODUÇÃO	1
2 Situação Actual	3
2.1 Características Geográficas e Demográficas	3
2.2 Composição do Sector Financeiro	3
2.3 Pontos de Acesso aos Serviços Financeiros	4
2.4 Acesso aos Produtos e serviços Financeiros	5
2.4.1 Conta Bancária e Serviços de Instituições de Moeda Electrónica	5
2.4.2 Crédito Bancário	6
2.4.3 Serviços Financeiros nas Áreas Rurais	7
2.4.4 Serviços de Pagamento Electrónico	9
2.4.5 Mercado Segurador	10
2.4.6 Segurança Social e Fundos de Pensões	11
2.4.7 Mercado de Capitais	12
2.5 Protecção do Consumidor e Educação Financeira	13
2.6 Principais Barreiras	16
2.6.1 Acesso aos Serviços Financeiros	16
2.6.2 Uso de Serviços Financeiros	17
2.6.3 Protecção do Consumidor e Educação Financeira	17
2.7 Medidas e Acções em Curso	18
2.7.1 Expansão dos Pontos de Acesso	18

2.7.2	Utilização dos Serviços Financeiros	19
2.7.3	Protecção do Consumidor e Educação Financeira	20
<b>3</b>	<b>Quadro Conceptual</b>	<b>22</b>
3.1	Inclusão Financeira	22
3.2	Visão e Objectivos	23
3.3	Condições Necessárias para a Inclusão Financeira	24
3.4	Pilares da Inclusão Financeira	27
<b>4</b>	<b>Plano de Acções</b>	<b>29</b>
<b>5</b>	<b>Estrutura de Coordenação</b>	<b>34</b>
5.1	Comité Nacional de Inclusão Financeira	35
5.2	Comités Internos do BM e do ISSM	36
5.3	Grupos de Trabalho	36
5.4	Unidade Técnica de Implementação da Estratégia	37
<b>6</b>	<b>Monitoria e Avaliação</b>	<b>39</b>
6.1	Principais Indicadores por Monitorar e Avaliar	39
6.2	Metas Globais	42
	<b>ANEXO I – PRINCIPAIS INSTITUIÇÕES E RESPECTIVOS PAPÉIS NA ESTRATÉGIA</b>	<b>43</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>45</b>

## SIGLAS

AMB	Associação Moçambicana de Bancos
AMOMIF	Associação Moçambicana de Operadores de Microfinanças
AMS	Associação Moçambicana das Seguradoras
ATM	Caixas Automáticas
BM	Banco de Moçambique
BVM	Bolsa de Valores de Moçambique
IME	Instituições de Moeda Electrónica
INAS	Instituto Nacional de Acção Social
INCM	Instituto Nacional de Comunicações de Moçambique
INE	Instituto Nacional de Estatística
INPS	Instituto Nacional de Previdência Social
INSS	Instituto Nacional de Segurança Social
ISSM	Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique
MEF	Ministério da Economia e Finanças
MIC	Ministério da Indústria e Comércio
MINEDH	Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano
MINJACR	Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos
MITADER	Ministério da Terra, Ambiente e Desenvolvimento Rural
MITESS	Ministério do Trabalho, Emprego e Segurança Social
MOPHRH	Ministério das Obras Públicas, Habitação e Recursos Hídricos
MPME	Micro, Pequenas e Médias Empresas
PIB	Produto Interno Bruto
POS	Point Of Sale (Terminais de Pontos de Venda)
SNP	Sistema Nacional de Pagamentos



## SUMÁRIO EXECUTIVO

O Governo vem actuando de modo a garantir a disponibilidade e acessibilidade de produtos e serviços financeiros de qualidade e adequados às necessidades da maioria da população moçambicana, visando contribuir para o bem-estar e o progresso económico e social das comunidades, incluindo pequenos agricultores e detentores de micro, pequenas e médias empresas, tanto nas áreas urbanas e periurbanas, como nas rurais, promovendo, deste modo, a contínua melhoria dos níveis de inclusão financeira no País.

Em finais de 2015, o sector financeiro moçambicano era constituído, para além das instituições reguladoras, ( o Banco de Moçambique e o Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique), por: *(i)* instituições de crédito e sociedades financeiras, com destaque para 18 bancos, 11 micro-bancos e 9 cooperativas de crédito, 2 instituições de moeda electrónica, 12 organizações de poupança e empréstimo e 330 operadores de microcrédito; *(ii)* instituições do mercado segurador e de pensões, concretamente 18 seguradoras, 59 correctoras de seguros, 1 instituição de segurança social básica, 2 de segurança social obrigatória, 8 fundos de pensões, 6 sociedades gestoras de fundos de pensões; e *(iii)* instituições no mercado de capitais, designadamente a bolsa de valores e 9 operadores de bolsa.

Apesar da diversidade de instituições financeiras existentes, o nível de inclusão financeira no País continua relativamente baixo. Com efeito, para um País com 799.380 km<sup>2</sup> e cerca de 14,2 milhões de habitantes adultos, 656 agências de instituições de crédito, 17.855 agentes de instituições de moeda electrónica, 1.576 ATM, 22.052 POS, 118 delegações de companhia de seguros, dos quais 45 são balcões de fronteiras, mostram-se insuficientes para satisfazer as necessidades da população e empresas. Como resultado, no final de 2015 havia, em termos geográficos, 8 agências de instituições de crédito por 10.000 km<sup>2</sup> e, em termos demográficos, 5 agências por 100.000 adultos. A quantidade de ATM e POS por 10.000 km<sup>2</sup> era de 20 e 276, respectivamente, sendo a quantidade dos mesmos terminais de pagamento por 100.000 adultos de 11 e 160, respectivamente. No entanto, uma boa parte considerável dos pontos de acesso aos serviços financeiros está localizada na área urbana, onde se destaca a cidade de Maputo. Ainda no final de 2015, dos 158 distritos do País, existiam 87 com presença de agências de instituições de crédito, 98 com ATM, 147 com POS e 122 com agentes de instituições de moeda electrónica. Ainda em finais de 2015, cerca de 20% da população adulta possuía conta bancária e a maioria dos adultos estava familiarizada com os produtos oferecidos pelos bancos, sendo as contas bancárias e os empréstimos bancários os mais usados.

Nesse contexto, o sistema de pagamentos electrónicos, incluindo os pagamentos e recebimentos do Estado, que apresenta grandes oportunidades para dinamizar a inclusão financeira no País, encontra-se em plena modernização e expansão, o que é denotado pelo fortalecimento dos diversos subsistemas de pagamentos, com destaque para as transferências electrónicas interbancárias.



No que se refere à indústria de seguros, esta apresenta um baixo nível de penetração, tanto geográfica como demográfica, todavia cresce a um ritmo acelerado. A oferta de produtos voltados para o segmento de baixo rendimento tem potencial para contribuir para o crescimento desta indústria de forma consistente. A mesma tendência é observada no sector de pensões, que está praticamente limitado ao regime obrigatório.

Nos últimos anos, foram realizados diagnósticos sobre a protecção do consumidor financeiro e a educação financeira, que concluíram que, embora já se observe alguma evolução no desenvolvimento de acções orientadas à protecção do consumidor financeiro, as mesmas carecem de aprofundamento para permitirem que a inclusão financeira se dê com base em práticas de negócio que, ao protegerem os interesses e direitos do consumidor e tratarem o consumidor de forma justa, fomentem o aumento da confiança no sistema financeiro e contribuam para a estabilidade financeira.

De igual modo foram conduzidos diagnósticos sobre os principais obstáculos à inclusão financeira em Moçambique, sendo o principal a limitada extensão da rede de pontos de acesso aos serviços financeiros, que, por seu turno, se deve à indisponibilidade de algumas infra-estruturas básicas, principalmente nas áreas rurais, o fraco potencial económico e os custos de transacção. Além disso, há uma oferta relativamente pequena de produtos e serviços especificamente criados e comercializados para atender às necessidades de determinados segmentos sociais e empresariais com fraco ou inexistente acesso aos serviços financeiros como pequenos agricultores, famílias de baixa renda vivendo nas zonas urbanas e periurbanas, bem como das MPME.

Apesar destes obstáculos, as instituições reguladoras e supervisoras do sector financeiro têm implementado diversas medidas que visam incentivar a expansão dos pontos de acesso aos produtos e serviços financeiros no País, com especial destaque para as zonas rurais. Estas medidas incluem o recém-aprovado regime de acesso e exercício de actividade de agentes bancários, que estabelece os termos e as condições em que os bancos e microbancos podem estender a sua actividade através da contratação de agentes bancários. Com esta medida, em particular, espera-se que, a curto e médio prazos, se assista à expansão da representatividade da actividade bancária básica em todos os distritos.

Tendo ainda em consideração a necessidade de alargar o acesso aos serviços financeiros por parte da maioria da população moçambicana, e com o objectivo quer de explorar economias de escala, reduzindo custos de transacção, quer de contribuir para a aceleração da inclusão financeira, o Governo tem envidado esforços para materializar a unificação das redes de pagamentos electrónicos, à semelhança do que tem acontecido noutros países, a unificação das redes de pagamento electrónicos. Foi neste contexto que o Banco de Moçambique estabeleceu os termos e as condições de ligação dos sistemas internos de gestão de operações das instituições de crédito e sociedades financeiras à rede única nacional.

Estes últimos desenvolvimentos já têm subjacente um conceito de inclusão financeira tridimensional, que aborda tanto a questão do acesso, como a do uso e bem-estar, ou seja, processo de conhecimento, acesso e uso efectivo de produtos e serviços financeiros, fornecidos por instituições reguladas, por toda a população, contribuindo para o aumento da sua qualidade de vida e do seu bem-estar social. Assim, a Estratégia Nacional de Inclusão Financeira tem como objectivos, por um lado, fornecer uma abordagem estruturada e lógica para a identificação de medidas de política e acções prioritárias, envolvendo todos os sectores afins, com vista a avançar significativamente na

construção de uma sociedade financeiramente incluída em Moçambique, e, por outro, o estabelecimento seja de uma metodologia de acompanhamento, avaliação e monitoria, seja de uma estrutura de coordenação entre os diferentes intervenientes no sector financeiro.

O alcance dos objectivos propostos dependerá da existência de condições de carácter mais amplo, que não dizem respeito apenas ao sector financeiro, mas que são necessárias para a continuidade do processo da inclusão financeira, com destaque para: *(i)* a coordenação interinstitucional; *(ii)* um ambiente jurídico-legal adequado; *(iii)* infra-estruturas básicas e tecnológicas adequadas; *(iv)* condições macroeconómicas favoráveis; e, sobretudo, *(v)* o compromisso do sector financeiro com a implementação da Estratégia.

Estas condições não apenas afectam o processo de inclusão financeira – por exemplo, diminuindo os custos de operação das instituições financeiras com uma infra-estrutura adequada de transporte e energia eléctrica –, mas também podem aumentar o impacto do processo de inclusão financeira na melhoria do bem-estar da população, – por exemplo, através de um ambiente macroeconómico propício à actividade das micro, pequenas e médias empresas e ao aumento do emprego formal.

Consequentemente, as referidas condições, uma vez criadas, irão sustentar os pilares orientadores das acções e medidas definidas na Estratégia: *(i)* o acesso e uso dos serviços financeiros; *(ii)* o fortalecimento da infra-estrutura financeira; e *(iii)* a protecção do consumidor e a educação financeira. Com efeito, as acções adstritas a cada pilar foram identificadas por meio de um processo de consulta com diversas partes intervenientes no sector financeiro, e concentrando-se na mitigação dos obstáculos e no aproveitamento das oportunidades criadas pelo ambiente de crescimento e estabilidade económica, e de avanços tecnológicos.

Por seu turno, a implementação do plano de acções será garantida por uma estrutura de coordenação de nível nacional, que se enquadra na estrutura da Estratégia para o Desenvolvimento do Sector Financeiro e inclui um Comité Nacional de Inclusão Financeira, Comités Internos no Banco de Moçambique e no Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique, Grupos de Trabalho e uma Unidade Técnica de Implementação.

Assim, para garantir a implementação efectiva da Estratégia e a indução de mudanças, propõe-se um mecanismo de monitoria e avaliação. A Unidade Técnica de Implementação, por meio de metodologias e instrumentos específicos de geração e análise de dados, será responsável por acompanhar o progresso de cada acção proposta, bem assim a monitoria e divulgação de indicadores de inclusão financeira e do alcance das metas estabelecidas tanto para 2018 como para 2022. A avaliação da evolução dos indicadores será utilizada para aferir o impacto das acções da Estratégia.

Nestes termos, espera-se que, conjuntamente, as acções e medidas propostas resultem no alcance de 3 metas globais de inclusão financeira estabelecidas para 2022, nomeadamente: *(i)* 60% da população adulta tenha com acesso físico ou electrónico a serviços financeiros prestados por uma instituição financeira formal; *(ii)* 100% dos distritos com pelo menos um ponto de acesso aos serviços financeiros formais; e *(iii)* 75% da população com um ponto de acesso aos serviços financeiros a menos de 5 km do local de residência ou trabalho.



## INTRODUÇÃO

A necessidade de incrementar os níveis de acesso da população e das empresas aos serviços financeiros formais em Moçambique esteve sempre presente nas políticas económicas do Governo. A sua relevância tem aumentado à medida que, mundialmente, se reconhece o papel que a inclusão financeira tem no estímulo à poupança financeira, no financiamento à economia e, conseqüentemente, na expansão da actividade económica, geração de renda e redução da pobreza, resultando no desenvolvimento económico, na redução das desigualdades sociais e na melhoria do bem-estar da população em geral.

Ciente desses benefícios e baseado nas experiências de outros países, cujas políticas de promoção da inclusão financeira estão assentes numa determinada estratégia, o Governo de Moçambique estabeleceu, com uma das acções a desenvolver no quadro da Estratégia para o Desenvolvimento do Sector Financeiro, aprovada em 2013, a elaboração de uma Estratégia Nacional de Inclusão Financeira, com vista a envolver o sector financeiro formal na implementação de acções específicas a serem adoptadas para aumentar os níveis de inclusão financeira, assim como para promover a educação e a defesa do consumidor financeiro. A abordagem estratégica da inclusão financeira permite que a expansão do acesso e uso dos produtos e serviços financeiros seja acompanhada por uma regulamentação adequada e favorável aos objectivos pretendidos, mas que garanta simultaneamente a continuidade, por um lado, da confiança da população e das empresas no sistema financeiro e, por outro, da estabilidade do mesmo e sua modernização.

Assim, com base nos resultados de diagnósticos e pesquisas realizados sobre o sistema financeiro moçambicano e nas consultas aos diversos actores do sector, a promoção da inclusão financeira em Moçambique toma como áreas prioritárias: (i) a expansão dos pontos de acesso aos produtos e serviços financeiros pelo País inteiro, em particular para as áreas rurais e periurbanas, visando melhorar a proximidade e disponibilidade de uma gama de produtos e serviços financeiros adequados a toda a população e empresas; (ii) o incremento do número de utilizadores dos referidos serviços, principalmente por via do incentivo à abertura de novas contas bancárias e sua utilização efectiva, bem assim a promoção da poupança financeira e outros oferecidos pelas instituições financeiras reguladas; e (iii) a melhoria dos níveis de conhecimento, capacidade e protecção do consumidor financeiro e da população em geral, no que respeita aos produtos e serviços financeiros, bem como o funcionamento das instituições financeiras.

Experiências nacionais e internacionais mostram que a conta bancária tem sido a porta de entrada para que indivíduos e empresas possam se beneficiar-se de outros produtos e serviços financeiros, como o acesso ao crédito bancário, particularmente para os pequenos agricultores e as MPME, aos sistemas de pagamentos electrónicos, bem assim aos serviços de seguros e de fundos de pensões ou mesmo ao mercado de capitais, daí a primazia que a Estratégia atribui às contas e aos serviços prestados pelas instituições bancárias. Com a finalidade de maximizar os benefícios da

inclusão financeira a Estratégia atribui igualmente muita importância aos aspectos ligados à defesa do consumidor e à promoção da educação financeira, pois, por um lado, os consumidores dos produtos e serviços financeiros têm por um lado, de ter os seus direitos e deveres salvaguardados, e, por outro, devem poder compreender a informação proveniente das instituições financeiras e ter a capacidade de escolher os produtos e serviços adequados às suas necessidades, em face dos seus rendimento e património.

A implementação desta Estratégia conta, para além do comprometimento do Governo e das instituições reguladoras e supervisoras do sector financeiro, BM e ISSM, com a participação e envolvimento activo dos principais actores do sector financeiro formal no País em acções que visem expandir os pontos de acesso aos produtos e serviços financeiros para as zonas rurais e periurbanas, reduzir os custos de distribuição dos serviços com consequências positivas para os consumidores, aumentar o acesso ao crédito aos pequenos agricultores e às MPME, entre outras. As acções para a materialização da Estratégia incluem ainda o aprimoramento do quadro legal de defesa do consumidor e da promoção da educação financeira.

Esta Estratégia será implementada ao longo do período remanescente de implementação da Estratégia de Desenvolvimento do Sector Financeiro, isto é de 2016 a 2022. No entanto, por questões práticas e para maximizar a eficácia da mesma, este período será subdividido em duas partes, sendo a primeira a que vai de 2016 a 2018, durante a qual serão priorizadas acções que visem expandir os serviços financeiros para as áreas rurais e periurbanas, incrementar a quantidade de contas bancárias, reduzir os custos de distribuição dos serviços, incentivar a utilização de meios de pagamento electrónicos e aumentar o financiamento aos pequenos agricultores e às MPME; a segunda parte, cujas prioridades serão definidas com base na avaliação de resultados da primeira parte do período global, irá de 2019/2020 a 2022, requerendo a devida actualização do plano de acções.

Assim, a Secção seguinte resume os principais aspectos relacionados com a situação actual do sector financeiro nacional, com destaque para os prioritários e relevantes para os indicadores de inclusão financeira no País como o estado actual da rede dos pontos de acesso aos produtos e serviços financeiros. Esta Secção inclui também os principais obstáculos à inclusão financeira no País, tanto do lado do acesso e uso dos serviços financeiros, como da protecção do consumidor e educação financeira, bem assim as medidas e acções em curso visando expandir os pontos de acesso aos serviços financeiros e a sua utilização efectiva, assim como proteger e educar o consumidor financeiro. A Secção 3 estabelece o quadro conceptual da Estratégia, que inclui a definição de inclusão financeira, a visão e os objectivos, bem como as condições necessárias para se atingirem os objectivos pretendidos e a distribuição destes pelos pilares identificados na referida Estratégia. Por seu turno, a Secção 4 descreve as acções prioritárias a serem implementadas durante a vigência da Estratégia, com destaque para as acções que serão implementadas no triénio 2016-2018. Para garantir a implementação efectiva da Estratégia apresenta-se, na Secção 5, uma estrutura de coordenação, sendo o mecanismo de monitoria e avaliação descrito na última Secção, onde estão apresentadas as principais metas a serem alcançadas com a implementação da Estratégia, incluindo as globais.

## 2. Situação Actual

### 2.1 Características Geográficas E Demográficas

Duas dimensões são importantes na caracterização do nível de inclusão financeira: a geográfica e a demográfica. Assim, a Tabela 1 apresenta as principais características de Moçambique nestas dimensões.

Tabela 1: Características gerais geográficas e demográficas de Moçambique



	2015
<b>Superfície territorial (total, km2)</b>	<b>799.380</b>
<b>Unidades administrativas</b>	
Províncias	11
Distritos	158
<b>População adulta (15+)</b>	<b>14.178.462</b>
<b>Urbana</b>	<b>4.978.406</b>
Homens	2.406.826
Mulheres	2.571.580
<b>Rural</b>	<b>9.200.056</b>
Homens	4.253.627
Mulheres	4.946.429

Fonte: INE

<sup>a</sup> inclui a cidade de Maputo, a capital do País com estatuto de província.

<sup>b</sup> inclui os novos distritos criados pela Lei nº 26/2013, de 18 de Dezembro, que contempla os 7 distritos da cidade de Maputo.

### 2.2 Composição do Sector Financeiro

Para além das instituições reguladoras, BM e ISSM, o sector financeiro nacional é constituído por: *(i)* instituições de crédito e sociedades financeiras, com destaque para aquelas às quais a Lei permite que aceitem depósitos do público (bancos, microbancos e cooperativas de crédito) e as de moeda electrónica; *(ii)* seguradoras; *(iii)* instituições de segurança social e entidades gestoras de fundos de pensões; e *(iv)* instituições do mercado de capitais (Tabela 2).

Tabela 2: Composição do sector financeiro moçambicano

	2015
<b>Instituições de crédito</b>	
Bancos	18
Microbancos	11
Cooperativas de crédito	9
Instituições de moeda electrónica	2
Sociedades de investimento	2
<b>Sociedades financeiras</b>	
Sociedades de capital de risco	1
Sociedades administradoras de compras em grupo	1
Sociedades emitentes ou gestoras de cartões de crédito	2
Casas de câmbio	15
Organizações de poupança e empréstimo	12
Operadores de microcrédito	330
<b>Mercado segurador</b>	
Seguradoras	18
Microseguradoras	1
Resseguradoras	1
Corretoras	59
Agentes de sociedade comercial	10
<b>Segurança social e fundos de pensões</b>	
Segurança social básica	1
Segurança social obrigatória	2
Fundos de pensões	8
Sociedades gestoras de fundos de pensões	6
<b>Mercado de capitais</b>	
Bolsa de Valores	1
Operadores de Bolsa	9

Fonte: BM e ISSM

### 2.3 Pontos de Acesso aos Serviços Financeiros

Nos últimos anos, os pontos físicos de acesso aos serviços financeiros<sup>1</sup> expandiram consideravelmente no País. No entanto, uma boa parte dos pontos de acesso está localizada na área urbana, onde se destaca a cidade de Maputo. Por exemplo, 35% das agências bancárias estão localizadas nesta cidade. Mas é na área rural onde vive cerca de 68% da população adulta<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Um ponto físico onde um indivíduo pode realizar transacções financeiras, particularmente as de cash-in e cash-out, com uma instituição financeira formal, como agências bancárias, agentes bancários e de IME, ATM e POS.

<sup>2</sup> Para efeitos da presente Estratégia, e seguindo o que é prática internacional, fazem parte da população adulta indivíduos a partir de 15 anos de idade, idade com que se começa a fazer parte da população economicamente activa.

Tabela 3: Composição dos pontos de acesso aos produtos e serviços financeiros <sup>a</sup>

	<b>2015</b>
Agências de bancos	614
Agências de microbancos	33
Agentes de IME	17.855
ATM	1.576
POS	22.052
Delegações de seguradoras	73
Balcões de seguradoras (fronteiras)	45

Fonte: BM e ISSM

<sup>a</sup> Para os casos em que a instituição tem um único ponto de acesso veja-se a Tabela 2.

Com base na conjugação da informação constante nas Tabelas 1 e 3, no final de 2015 havia, em termos geográficos, 8 agências de instituições de crédito por cada 10 mil km<sup>2</sup> e, em termos demográficos, 5 agências por cada 100 mil adultos. A quantidade de ATM e POS por 10 mil km<sup>2</sup> era de 20 e 276, respectivamente, sendo a quantidade dos mesmos terminais de pagamento por 100 mil adultos de 11 e 160, respectivamente. Dos 158 distritos que compõem o País, as agências de instituições de crédito estavam presentes em 87 e havia 98 com ATM, 147 com POS e 122 com agentes de instituições de moeda electrónica.

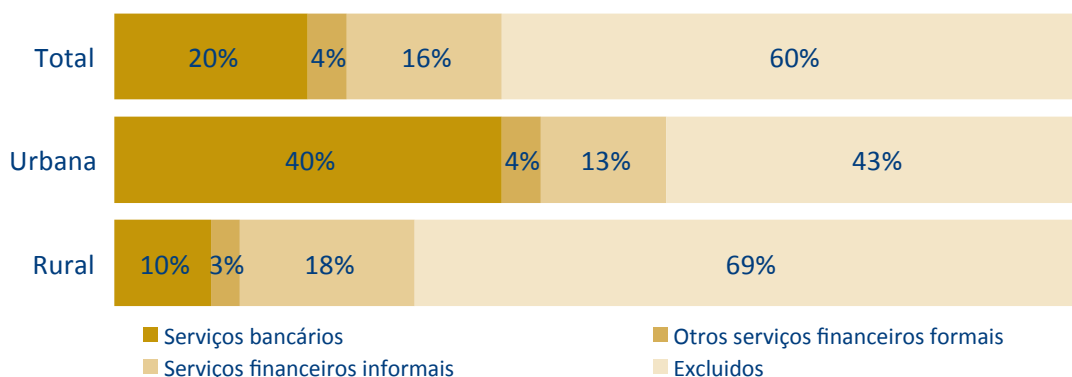
## 2.4 Acesso aos Produtos e Serviços Financeiros

### 2.4.1 Conta Bancária e Serviços de Instituições de Moeda Electrónica

O processo de inclusão financeira da população e empresas começa, em geral, com o acesso a uma conta bancária ou a uma subscrição dos serviços de IME. O acesso a uma conta bancária tem a vantagem de ser um requisito essencial para se aceder a outros produtos e serviços financeiros, como a poupança, o crédito, serviços de pagamentos electrónicos, incluindo serviços de moeda electrónica, e seguros. Estatísticas do BM indicam que existiam, em finais de 2015, cerca de 4,2 milhões de contas bancárias de particulares, tendo o inquérito FinScope 2014 constatado que, globalmente cerca de 20% da população adulta tem acesso aos produtos e serviços financeiros bancários em Moçambique, sendo 40% na área urbana e 10% na área rural (Gráfico 1).



Gráfico 1: Acesso aos produtos e serviços financeiros



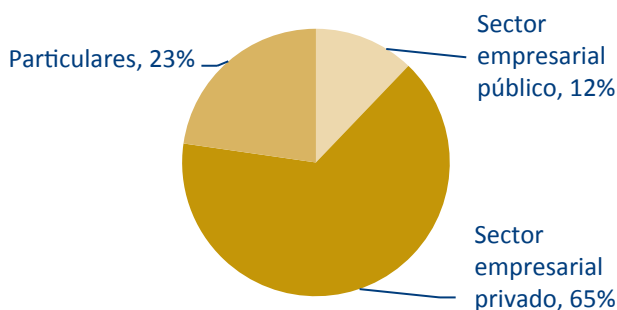
Fonte: FinScope Consumer Survey Mozambique 2014

Adicionalmente, com a expansão da rede de telefonia móvel, criou-se oportunidade para a entrada em funcionamento de instituições de moeda electrónica<sup>3</sup>. Com efeito, o sistema financeiro moçambicano conta, desde 2011, com o contributo destas instituições, que possuíam até finais de 2015 cerca de 4,1 milhões de subscrições para a utilização dos seus serviços. A existência de subscritores dos serviços de instituições de moeda electrónica aumenta o potencial para acelerar a inclusão financeira, por se poder processar mais próximo do consumidor e a preços mais acessíveis.

### 2.4.2 Crédito Bancário

O crédito bancário está entre os principais produtos e serviços que os bancos oferecem em Moçambique. Em geral, os bancos têm investido em produtos especializados para clientes de renda alta, incluindo serviços de gestão de investimentos e empréstimos às empresas públicas e privadas (Gráfico 2). A actuação no segmento de clientes de renda baixa, onde se inclui grande parte do crédito aos particulares, é mais moderada. No entanto, a tendência dos bancos é de diversificarem e massificarem gradualmente a sua carteira de créditos, particularmente com a criação de diversos produtos direccionados ao crédito ao consumo.

Gráfico 2: Crédito bancário às empresas e aos particulares



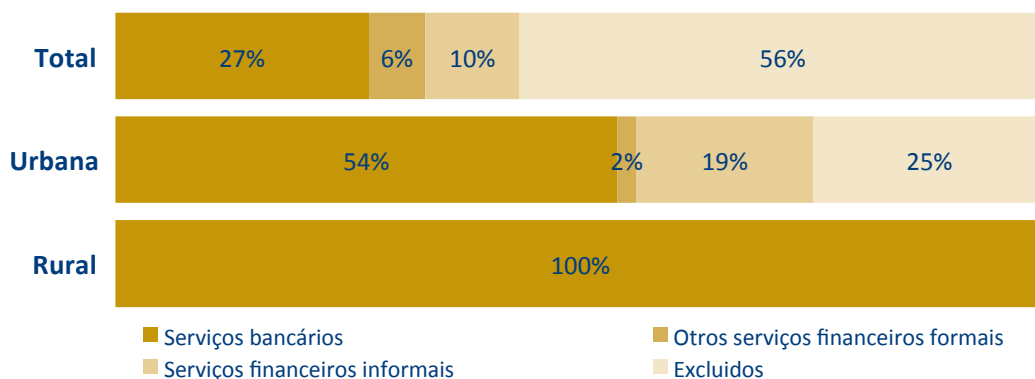
Fonte: BM

<sup>3</sup> Figura criada pela Lei n.º 9/2004, de 21 de Julho, que introduz alterações à Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras - Lei n.º 15/99, de 1 de Novembro.

O crédito à habitação encontra-se num estágio embrionário, representando 10% do crédito bancário a particulares e apenas 2% do crédito total à economia. A maioria dos clientes considera que os bancos oferecem crédito à habitação a taxas de juro relativamente elevadas e exigem um montante mínimo de comparticipação que eles muitas vezes não possuem, daí que o crédito à habitação beneficia principalmente os indivíduos das classes média e alta, vivendo na área urbana, com incidência para as cidades de Maputo e Matola (Zottel et al., 2014).

Relativamente ao crédito ao sector empresarial, tem-se constatado em diversos estudos, incluindo no diagnóstico feito para a elaboração da Estratégia para o Desenvolvimento das PME em Moçambique, a persistência de um menor fluxo de crédito direccionado às MPME. Segundo os resultados do relatório FinScope MSME Survey Mozambique 2012, cerca de ¾ das micro e ½ das pequenas empresas não têm acesso aos produtos e serviços financeiros no País (Gráfico 3), onde se destaca o acesso ao financiamento bancário. Com efeito, segundo o diagnóstico da Estratégia para o Desenvolvimento das PME, o acesso ao financiamento bancário tem sido apontado como um dos factores que impede um maior crescimento das empresas no País, principalmente as micro e pequenas empresas, tendo sido apontado dois motivos para esta situação: *(i)* o custo do financiamento e a falta de disponibilidade de crédito; e *(ii)* a insuficiência da oferta de serviços bancários, principalmente nas zonas rurais.

Gráfico 3: Acesso aos produtos e serviços financeiros



Fonte: FinScope MSME Survey Mozambique 2012

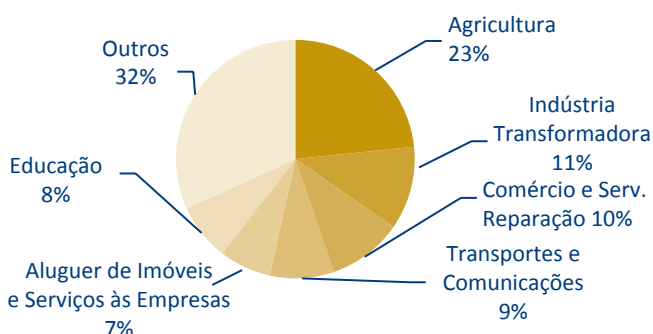
### 2.4.3 Serviços Financeiros nas Áreas Rurais

A maioria da população em Moçambique vive na área rural. No entanto, observa-se aí um baixo nível de oferta de pontos de acesso físico aos serviços financeiros nesta área, donde o grande enfoque que o Governo atribui às finanças rurais. Com efeito, em 2011 o Governo aprovou a Estratégia de Finanças Rurais, que define um conjunto de medidas e acções orientadas para a melhoria da eficiência dos mercados financeiros rurais, a sustentabilidade das instituições financeiras nas zonas rurais e a melhoria da cobertura das instituições financeiras e seus produtos e serviços.

Adicionalmente, existem diversas iniciativas para o desenvolvimento das finanças rurais cuja combinação de esforços poderá contribuir para a melhoria da inclusão financeira nas áreas rurais. Dentre estas iniciativas, destacam-se a institucionalização do Fundo de Desenvolvimento Distrital (FDD), o Programa de Apoio às Finanças Rurais, implementado pelo Fundo de Apoio à Reabilitação Económica (FARE), e diversos fundos de fomento dirigidos ao financiamento rural, como o Fundo de Desenvolvimento Agrário (FDA), o Fundo de Fomento Pesqueiro (FFP) e Fundo de Fomento à Pequena Indústria (FFPI).

Mesmo assim, o acesso pela população adulta que vive na área rural aos produtos e serviços financeiros, incluindo o financiamento ao sector de agricultura, continua limitado e constitui um dos maiores desafios para a melhoria dos níveis de inclusão financeira no País. Com efeito, segundo os dados do INE, nos últimos anos o sector agrícola tem contribuído com cerca de ¼ do PIB (Gráfico 4), e empregado cerca de 89% da população rural, respondendo a cerca de 80% da renda das famílias que vivem na área rural.

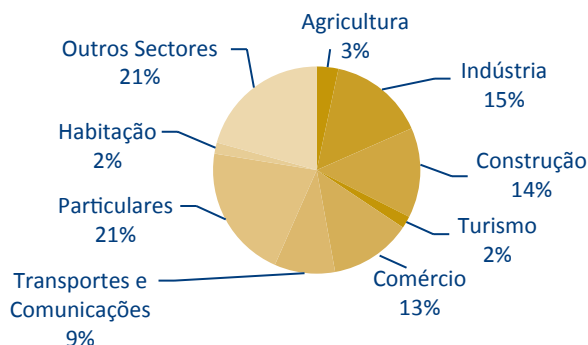
Gráfico 4: Contribuição de sectores de actividade económica seleccionados no PIB



Fonte: INE

No entanto, de acordo com os dados do BM, o saldo do crédito bancário canalizado às empresas do sector de agricultura representou, no final de 2015, cerca de 3% do saldo do crédito bancário dirigido à economia (Gráfico 5).

Gráfico 5: Crédito bancário por sectores de actividade económica



Fonte: BM

Para fazer face a este e outros constrangimentos, particularmente a fraca coordenação entre os produtores e os compradores, o Governo criou a Bolsa de Mercadorias de Moçambique (BMM), pelo Decreto nº 36/2012, de 12 de Outubro, com o objectivo de melhorar o acesso, quer dos produtores, quer dos compradores, aos mercados dos produtos agrícolas e, por essa via, impulsionar a produção e a produtividade deste sector a nível nacional. Para materializar a operacionalização desta instituição o Governo aprovou o Regulamento do Certificado de Depósito, pelo Decreto nº 100/2014, de 31 de Dezembro, que é um documento em formato físico ou electrónico que será emitido pela BMM ou entidades por esta licenciadas, com valor de título de crédito, o qual especifica o tipo, a quantidade e a qualidade da mercadoria armazenada e identifica a localização do armazém e o nome do depositante. Este documento contribuirá para melhorar o acesso dos pequenos e médios agricultores aos produtos e serviços financeiros, podendo servir de garantia de empréstimo bancário. A este processo poderão associar-se outros produtos e serviços financeiros, como seguros para proteger os produtores contra os riscos inerentes à actividade agrícola.

#### 2.4.4 Serviços de Pagamento Electrónico

O sector de pagamentos electrónicos, que apresenta grandes oportunidades para dinamizar a inclusão financeira no País, encontra-se em plena modernização e expansão, a denotar pelo fortalecimento dos diversos subsistemas do Sistema Nacional de Pagamentos (SNP), regido pela Lei n.º 2/2008, de 27 de Fevereiro. No quadro do SNP, compete ao BM regular, fiscalizar e promover o bom funcionamento do sistema de pagamentos no País. Em 2014, foi criado, no BM, o Departamento de Sistemas de Pagamentos com a finalidade de orientar e acompanhar a execução das actividades tecnicamente relacionadas com o funcionamento do SNP nas vertentes de serviços de transferências e compensação de valores, visando, sobretudo, prevenir riscos sistémicos e salvaguardar o interesse público, incluindo a segurança, a fiabilidade, a transparência e a eficiência do sistema.

Com efeito, estatísticas do BM mostram um progressivo incremento da utilização de instrumentos de pagamento electrónicos, materializada pelas transferências electrónicas interbancárias, tendo o respectivo valor incrementado, em 2015, para cerca de 37% do total dos valores processados no subsistema de compensação e liquidação interbancária.

Adicionalmente, até finais de 2015, segundo informação do Centro de Desenvolvimento de Sistemas e Informações de Finanças (CEDSIF), cerca de 70% dos pagamentos das despesas do Estado, como salários e pagamentos aos fornecedores, já eram realizadas por via do Sistema Electrónico de Administração Financeira do Estado (e-SISTAFE), estando o remanescente, essencialmente, condicionado à existência de agências bancárias ou agentes bancários na maior parte dos distritos, aliada à fragilidade do sistema de comunicações e do fornecimento de energia eléctrica de qualidade e segura.

Para além disso, existem ainda servidores públicos, como os contratados por um tempo determinado ou recém-admitidos e ainda não incluídos nas folhas electrónicas (e-folha), que recebem seus rendimentos em cheque ou numerário. Igualmente, parte considerável dos pagamentos do Estado aos beneficiários quer do Instituto Nacional de Acção Social (INAS), quer do Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), uma entidade pública autónoma criada para gerir as pensões dos servidores civis do sector público, são em numerário ou cheque, pelo que existe algum espaço para, tirando proveito da modernização do SNP, incrementar o nível de pagamentos electrónicos do Estado.

Não há dados suficientes sobre o nível de processamentos de pagamentos electrónicos no sector privado, mas pode-se aferir igualmente que parte dos pagamentos é feita em cheque ou numerário, principalmente aos empregados ou prestadores de serviços não formais, para além dos trabalhadores no sector formal sem contas bancárias. O desafio prende-se com influenciar a migração da maior parte dos pagamentos do sector privado para meios electrónicos, de modo a familiarizar os beneficiários com os meios disponibilizados pelo sistema financeiro formal e melhorar os níveis de inclusão financeira.

No entanto, essa evolução, quer para os pagamentos do Estado quer para os do sector privado, depende da melhoria da infra-estrutura de pagamentos electrónicos, particularmente da expansão dos pontos de acesso aos produtos e serviços financeiros, para possibilitar os pagamentos e incentivar o uso efectivo das contas bancárias e das instituições de moeda electrónica, com vista a modificar o comportamento actual predominante, traduzido em retirar a quase totalidade dos recursos financeiros nas contas para a posterior utilização do numerário em transacções como compras em estabelecimentos comerciais, pagamento de serviços públicos e de impostos ou outras despesas correntes.

#### 2.4.5 Mercado Segurador

A indústria de seguros apresenta um baixo nível de penetração no País, todavia cresce em ritmo acelerado. Segundo o inquérito FinScope 2014, aproximadamente 7% da população em Moçambique tem algum tipo de seguro junto a uma instituição formal. Por seu turno, o estudo do Banco Mundial (Zottel *et al.*, 2014) indica que 18% dos adultos moçambicanos, sendo 24% nas áreas urbanas e 11% nas áreas rurais, já fizeram uso de produtos de seguros. Este indicador aumenta significativamente para os adultos que já recorreram a algum produto bancário (29%).

A oferta de produtos voltados para o segmento de baixa renda contribui para o crescimento desta indústria de forma consistente. O quadro legal e regulamentar para a indústria de seguros teve impacto significativo com a entrada em vigor do Regime Jurídico dos Seguros, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 1/2010, de 31 de Dezembro, e do Regulamento das Condições de Acesso e de Exercício da Actividade Seguradora e da Respectiva Mediação, aprovado pelo Decreto n.º 30/2011, de 11 de Agosto, os quais têm sido constantemente aprimorados através de diplomas legais que definem regras complementares para a sua melhor aplicação.

Trata-se do aprimoramento de regras de registo de operadores, de apreciação e registo das condições gerais e especiais de apólices de seguros facultativos elaboradas pelos operadores do mercado, da elaboração, pelo ISSM, de condições gerais e especiais de apólices uniformes de contractos de seguros obrigatórios, do estabelecimento de capitais máximos de cobertura em microsseguro como um novo segmento do mercado que garante a inclusão financeira da população de baixa renda, sendo que para os intermediários de seguros houve melhoria das respectivas regras de conduta.

Mesmo assim, a taxa de penetração dos seguros no País ainda é reduzida, tendo representado 1,6% do PIB em 2014, segundo estatísticas do ISSM. Não obstante, nota-se uma crescente diversidade de produtos, sendo o seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel o mais dominante no mercado, respondendo pela maior parte do prémio bruto total.

A legislação prevê a distribuição do seguro com recurso ao canal bancário, o chamado *bancassurance*, em que a banca, por possuir uma massa considerável de clientes que procuram financiamento, associa a este alguns produtos de seguro para cobrir o risco de morte, garantindo o empréstimo concedido.

Com vista a contribuir para o aumento da inclusão financeira, o Regime Jurídico dos Seguros permite ainda a exploração do microsseguro tanto pelas empresas seguradoras tradicionais, bastando apenas comunicar ao ISSM, como pelas microsseguradoras constituídas para o efeito. Os principais produtos de microsseguros são: *(i)* vida, limitado ao risco de morte; *(ii)* funeral, limitado às despesas realizadas com o funeral da pessoa segura; *(iii)* doença, limitado às despesas de hospitalização; *(iv)* acidentes pessoais; *(v)* incêndio de bens móveis ou imóveis, *(vi)* agrícola; e *(vii)* pecuário. Abre-se ainda a possibilidade de serem introduzidos produtos inovadores neste segmento.

Neste âmbito, foram desenvolvidos alguns projectos-piloto no segmento de microsseguros virados ao ramo agrícola e um pacote de seguros para as micro, pequenas e médias empresas. Há, igualmente, projectos para comercializar seguros por meio de serviços de IME.

#### 2.4.6 Segurança Social e Fundos de Pensões

O sector de pensões é ainda pouco desenvolvido no País, estando praticamente limitado ao regime obrigatório de pensões do Governo estabelecido através da Lei n.º 4/2007, de 7 de Fevereiro, Lei de Bases da Protecção Social, que o estrutura em três níveis, designadamente: segurança social básica, obrigatória e complementar.

O Sistema de Segurança Social Básica abrange os cidadãos nacionais incapacitados para o trabalho, sem meios próprios para satisfazer as suas necessidades básicas e é gerido pelo INAS. Por seu turno, os funcionários do Estado estão cobertos pelo respectivo sistema de segurança social obrigatório, gerido pelo INPS, e pelo sistema de segurança social obrigatório dos trabalhadores por conta de outrem que é gerido pelo Instituto Nacional de Segurança Social (INSS).

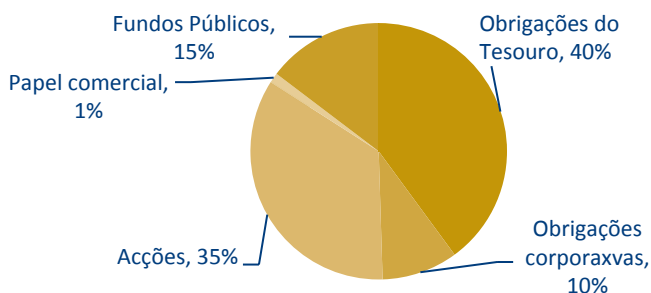
O Governo tem aumentado o seu orçamento para as pensões públicas e envidado esforço para definir uma política nacional para melhorar a protecção social no País, o que inclui, por exemplo, a regulamentação da Lei acima referida, através da aprovação do Regulamento de Segurança Social Obrigatória, Decreto n.º 53/2007, de 3 de Dezembro, e do Regulamento da Constituição e Gestão de Fundos de Pensões no Âmbito da Segurança Social Complementar, Decreto n.º 25/2009, de 17 de Agosto.

Alguns fundos de pensões complementares constituíram-se de forma autónoma para garantir o complemento da segurança social obrigatória. Com a aprovação do Regulamento neste âmbito, não só aqueles regularizaram a sua situação junto do ISSM, como também surgiram novos, que iniciaram as respectivas operações no mercado. Ainda neste contexto, esquemas voluntários de pensões passam a ser oferecidos por grandes empresas por meio de fundos próprios (contribuição definida, benefício definido ou misto), mas atingem apenas um pequeno número de participantes.

## 2.4.7 Mercado de Capitais

O mercado de capitais encontra-se numa fase de crescimento. Com efeito, em finais de 2015 estavam cotados 46 títulos na Bolsa de Valores de Moçambique (BVM), sendo: (i) 38 emissões de obrigações, das quais 21 do Tesouro, 14 de instituições de crédito e 3 de outras empresas; (ii) 3 emissões de papel comercial; e (iii) 4 emissões de acções. Em termos de capitalização bolsista em proporção do PIB, um dos principais indicadores do mercado de capitais, estes títulos representavam 7,8% do PIB, cerca de 55.218 milhões de meticaís, sendo a maior contribuição a do mercado obrigacionista (Gráfico 6).

Gráfico 6: Estrutura da capitalização bolsista



Fonte: BVM

No início das suas actividades, foram estabelecidos requisitos de admissão ao mercado de cotações oficiais mais direccionados para as grandes empresas. Em 2009, foi criado o segundo mercado, com menores exigências quanto às condições de admissão e permanência no mercado, sem alteração da qualidade das informações a fornecer às entidades competentes, destinando-se essencialmente às transacções de valores mobiliários emitidos por PME. Até finais de 2015 nenhum título cotado na BVM pertencia a entidades da categoria de PME, embora os requisitos de admissão à cotação em bolsa tivessem sido reduzidos e estivessem em curso processos de admissão de PME.

Num estudo recente intitulado O Papel do Mercado de Capitais na Dinamização da Economia<sup>4</sup>, constatou-se que o mercado de capitais moçambicano é caracterizado igualmente por um baixo nível de rotatividade de títulos, característica de mercados de capitais em desenvolvimento, pelo facto de os investidores não os transaccionarem da forma mais activa possível, ficando apenas à espera ou da apreciação do valor da acção para obterem as mais-valias e/ou simplesmente do vencimento da obrigação. No entanto, nota-se um número crescente de participantes neste mercado, que até ao final de 2015 já tinha mais de 5 mil investidores registados.

<sup>4</sup> Documento apresentado na sessão aberta ao público do XXXIX Conselho Consultivo do BM, que teve lugar em Janeiro de 2015, na cidade da Matola, província de Maputo.

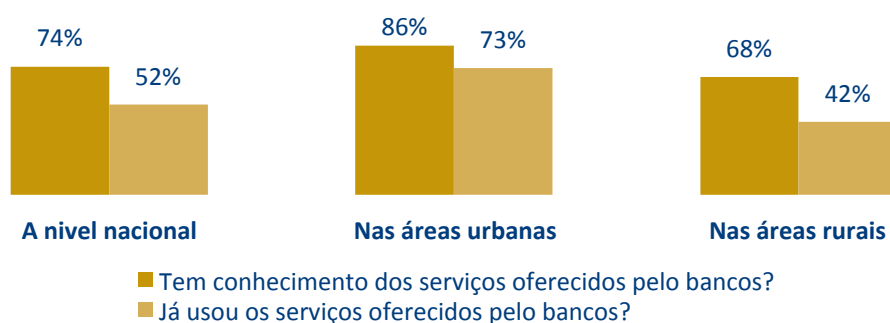
## 2.5 Protecção do Consumidor e Educação Financeira

O Governo tem a protecção do consumidor e a educação financeira como uma das prioridades neste campo, principalmente nas áreas de crédito ao consumidor, pagamentos electrónicos, microsseguros e a acções adoptadas pelas instituições financeiras para evitar fraudes e vendas inadequadas que prejudiquem os consumidores, dado que práticas inadequadas, como a falta de transparência e o recurso a cláusulas contratuais abusivas ou inapropriadas, existem em vários mercados. No mercado de seguros, por exemplo, para além da falta de esclarecimentos aquando da celebração dos contratos, ocorrem práticas inadequadas por parte dos consumidores, que chegam a forjar sinistros ou declarar danos agravados.

Entretanto, no âmbito da implementação da Estratégia para o Desenvolvimento do Sector Financeiro, nos últimos anos foram realizados diagnósticos sobre a protecção do consumidor financeiro e educação financeira, que concluíram que, não obstante o quadro legal e regulamentar para a protecção do consumidor financeiro ter melhorado nos últimos anos, com a criação dos serviços de atendimento de reclamações, pedidos de informação e sugestões no BM e instituições de crédito, a expansão do acesso aos produtos e serviços financeiros deve ser acompanhada de medidas adicionais no campo da protecção e educação do consumidor com vista a mitigar riscos ao bem-estar das famílias e empresas, bem assim à estabilidade do sistema financeiro.

De acordo com os resultados do inquérito sobre a capacidade financeira em Moçambique realizado em 2013 (Zottel et al., 2014), 74% dos adultos no País estão familiarizados com os produtos oferecidos pelos bancos, mas apenas 52% reportaram já os terem usado (Gráfico 7). No mesmo estudo, análises de regressão mostram que, mesmo após o controlo de factores socioeconómicos e demográficos, viver na área urbana está positivamente correlacionado tanto com o conhecimento sobre instituições financeiras como com o uso dos seus produtos.

Gráfico 7: Conhecimento e uso dos bancos por área do respondente

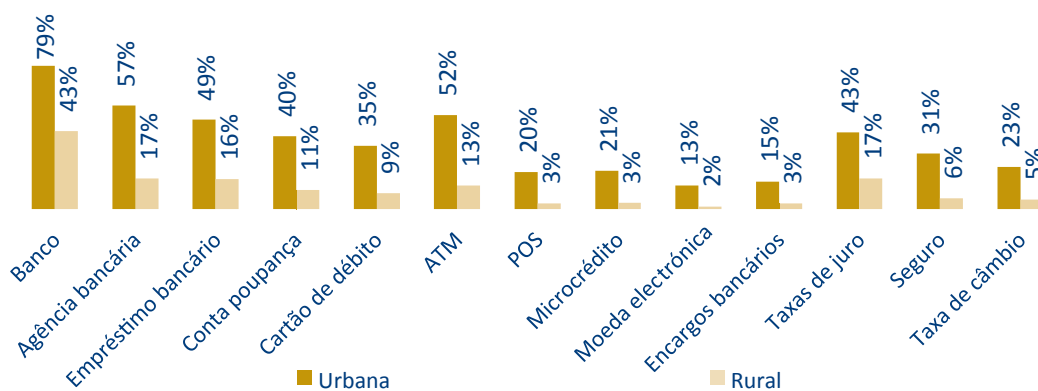


Fonte: Inquérito sobre a Capacidade Financeira Moçambique 2013 (Zottel et al., 2014).



No entanto, em geral, de acordo com os resultados do inquérito sobre a capacidade financeira em Moçambique 2013 (Zottel et al., 2014), em termos de educação financeira, os moçambicanos adultos estão familiarizados com os diferentes tipos de provedores de serviços financeiros, com o menor nível de conhecimento em relação às seguradoras. Os resultados do referido inquérito indicam que os moçambicanos adultos responderam correctamente a pouco mais de metade (3,7) de um total de 7 perguntas sobre conceitos básicos financeiros e de literacia. Conclui, também, que menos da metade dos adultos que enfrentam problemas com as instituições financeiras não procuram resolvê-los, por desconhecerem mecanismos de resolução de conflitos por não confiarem nas instituições para a resolução de conflitos. O atendimento ao público norteado pela transparência e a criação de sectores específicos de resolução de conflitos dentro das instituições financeiras, como instituído pelo BM, pode minimizar a falta de confiança dos consumidores para com as instituições públicas. Por seu turno o inquérito FinScope 2014 constatou que uma parte considerável (43%) da população adulta que vive na área rural tem conhecimento da existência de bancos, mas poucos estão familiarizados com os termos financeiros.

Gráfico 8: Conhecimento do termos financeiros por área do respondente



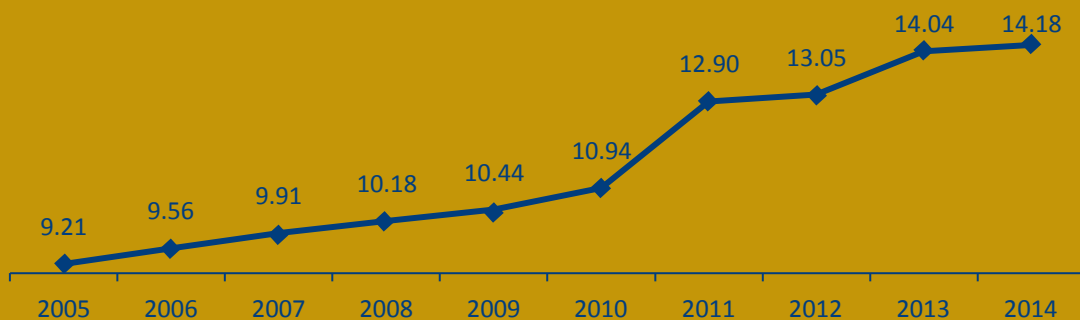
Fonte: FinScope Consumer Survey Mozambique 2014

## Caixa 1: Índice de Inclusão Financeira

O índice de inclusão financeira é um indicador que sintetiza a informação contida em cada um dos indicadores de inclusão financeira, do lado da oferta ou da procura, e mede o grau de acesso e uso dos produtos e serviços financeiros num dado País ou região. O índice do lado da oferta, inicialmente desenvolvido por Sarma (2008)<sup>1</sup>, vem sendo usado por diversos autores na medição do nível de inclusão financeira, por incorporar maior quantidade de informação possível nas diferentes dimensões, principalmente acesso e uso dos serviços financeiros.

No caso vertente, o índice de inclusão financeira foi calculado com base na informação do lado da oferta, tendo sido apresentado pela primeira vez pelo BM no documento *Desafios da Inclusão Financeira em Moçambique: Uma Abordagem do Lado da Oferta*, que serviu de base para os debates durante a sessão aberta ao público no seu XXXVII Conselho Consultivo, que teve lugar em Janeiro de 2013, na cidade de Pemba, em Cabo Delgado, e teve em consideração três dimensões de inclusão financeira: acesso geográfico (com 5 indicadores), acesso demográfico (também com 5 indicadores) e uso (com 4 indicadores).

Nos últimos 10 anos, este índice incrementou em 54,0%.



A evolução do índice resulta do crescimento da quantidade de pontos de acesso aos produtos e serviços financeiros em resultado do aumento de agências de instituições de crédito (bancos, cooperativas de crédito e microbancos a operar no País), da quantidade de operadores de microcrédito, de organizações de poupança e empréstimo, dos agentes das instituições de moeda electrónica, bem como dos instrumentos de pagamentos (ATM e POS), tanto em termos geográficos como em termos demográficos. Paralelamente, registou-se um incremento da quantidade de contas bancárias, estimulada, de entre outras, pela medida tomada pelos grandes empregadores dos sectores público e privado de passarem a fazer pagamentos de salários e pensões por via do sistema bancário. Nota-se, particularmente, a acentuada elevação do índice em 2011 e 2013 com a entrada em actividade da primeira e segunda instituição de moeda electrónica, respectivamente.

Mesmo assim, ainda há muito espaço para a melhoria do índice, à medida que forem melhorando os diversos indicadores de inclusão financeira nas diferentes dimensões.

<sup>1</sup> Sarma, M. (2008). "Index of Financial Inclusion". Discussion Papers in Economics nº. 10-05. Centre for International Trade and Development. School of International Studies. Jawaharlal Nehru University, India.

<sup>2</sup> Para mais detalhes sobre a metodologia veja: Banco de Moçambique. 2013. "Desafios da Inclusão Financeira em Moçambique: Uma Abordagem do Lado da Oferta". Documento apresentado no XXXVII Conselho Consultivo do BM, que teve lugar em Janeiro de 2013, na cidade de Pemba, em Cabo Delgado.

## 2.6 Principais Barreiras

### 2.6.1 Acesso aos Serviços Financeiros

O Governo tem constatado que determinados segmentos da população do País não aderem aos produtos e serviços oferecidos pelo sistema financeiro por residirem em áreas rurais, sem presença de canais físicos de acesso a estes produtos e serviços. O estudo do BM (2013) constatou que a indisponibilidade de um conjunto de infra-estruturas económicas básicas, como estradas asfaltadas, saneamento básico, electricidade e serviços de telecomunicações de boa qualidade em alguns locais, associada ao fraco potencial económico (caracterizado por uma presença reduzida de unidades empresariais, pouca actividade económica geradora de rendimento e baixa densidade demográfica), principalmente nas áreas rurais, constituem os maiores obstáculos à expansão da oferta dos produtos e serviços financeiros no País. Esta constatação foi corroborada pelos principais responsáveis das instituições financeiras aquando do debate do tema Desafios da Inclusão Financeira em Moçambique: Uma Abordagem do Lado da Oferta<sup>5</sup>.

Para além desses factores, na mesma ocasião, os principais actores do sector financeiro apontaram os custos de transacção como sendo outro obstáculo à inclusão financeira, daí a existência de locais com condições infra-estruturais básicas e potencialidades económicas, mas sem presença de qualquer ponto de acesso físico aos produtos e serviços financeiros, particularmente agências bancárias. Para os bancos, o custo de lidar com transacções de pequenos montantes em locais com pouca actividade económica e menor densidade populacional é elevado, o que torna inviável a instalação de agências bancárias tradicionais nesses locais.

De igual modo, a falta de infra-estrutura financeira, como centrais de registo de crédito privadas e centrais de registo de garantias e colaterais móveis, foi apontado como um obstáculo à inclusão financeira. A partilha de informações sobre crédito, garantias e colaterais móveis contribui para a redução da assimetria de informação por parte de ambos intervenientes, credores e devedores, e fomenta o acesso ao crédito.

Relativamente à oferta de serviços de moeda electrónica, têm sido apontados como principais obstáculos: *(i)* a falta de interoperabilidade dos serviços de moeda electrónica e entre estes e os do sector financeiro tradicional, que inclui bancos, seguradoras e outros serviços; e *(ii)* o limitado conhecimento e a pouca familiaridade com a tecnologia, particularmente com os serviços de moeda electrónica, quer por parte de alguns agentes de instituições de moeda electrónica como por parte da população em geral.

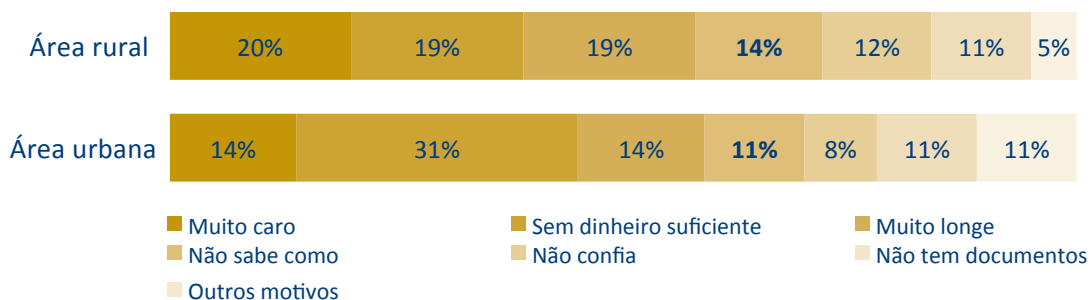
---

<sup>5</sup> Apresentado durante a sessão aberta ao público do XXXVII Conselho Consultivo do BM, que teve lugar em Janeiro de 2013, na cidade de Pemba, em Cabo Delgado.

## 2.6.2 Uso de Serviços Financeiros

Do lado do uso dos serviços financeiros, tanto o estudo do Banco Mundial (Zottel et al., 2014) quanto o do FinScope 2014 apontam para a questão dos encargos bancários e da falta de dinheiro suficiente para usar uma conta bancária, para além da acessibilidade (medida pela proximidade geográfica), como sendo os principais obstáculos à inclusão financeira nas áreas rurais em Moçambique (Gráfico 9).

Gráfico 9: Razões para não se ter uma conta formal nas zonas rurais e urbanas



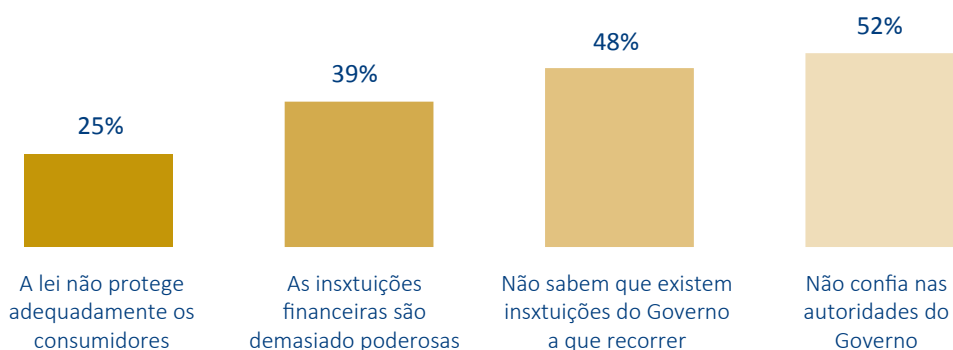
Fonte: Inquérito sobre a Capacidade Financeira Moçambique 2013 (Zottel et al., 2014)

Relativamente ao acesso ao crédito bancário, particularmente pelas MPME, quer nas áreas urbanas, quer nas rurais, o diagnóstico feito para a elaboração da Estratégia para o Desenvolvimento das PME constatou que o elevado custo de financiamento e a limitação de recursos financeiros constitui um dos obstáculos ao desenvolvimento das MPME. As empresas que operam na área rural, incluindo as do sector agrícola, apresentam, adicionalmente, características que acrescem as suas dificuldades de acesso ao crédito em instituições financeiras formais e a outros produtos financeiros em geral, como: (i) a baixa produtividade e retorno de capital; (ii) o baixo nível de poupança; (iii) os deficientes mercados de insumos e produtos; (iv) a falta de infra-estrutura básica para comercialização e limitada capacidade de armazenamento; e (v) a grande dispersão geográfica em pequenas unidades produtivas. Estes factores criam a percepção de maior risco de crédito e de menor retorno por parte das instituições financeiras. Relativamente ao crédito imobiliário, para além das altas taxas de juros, o elevado valor mínimo de participação no financiamento, por ultrapassar a capacidade financeira da maioria da população, foi apontado como um dos principais obstáculos ao acesso ao crédito para habitação.

## 2.6.3 Protecção do Consumidor e Educação Financeira

As questões relacionadas com a falta de regulamentação específica sobre algumas práticas vigentes na indústria financeira, bem como o fraco nível de conhecimentos sobre os seus direitos e deveres, enquanto consumidores de produtos e serviços financeiros, são apontadas como principais obstáculos à melhoria da protecção do consumidor. Os resultados do inquérito sobre a capacidade financeira apontam para a falta de confiança ou de consciência sobre a existência de instituições que podem ser contactadas em caso de uma disputa com instituições financeiras como algumas das razões para os consumidores de serviços financeiros não tentarem resolver algum conflito que possam ter (Gráfico 10).

Gráfico 10: Razões para não resolver conflitos com instituições financeiras



Fonte: Inquérito sobre a Capacidade Financeira Moçambique 2013 (Zottel et al., 2014)

## 2.7. Medidas e Acções em Curso

### 2.7.1 Expansão dos Pontos de Acesso

O Governo, através das instituições reguladoras do sector financeiro, BM e ISSM, têm implementado diversas medidas que visam incentivar a expansão dos pontos de acesso aos produtos e serviços financeiros no País, com especial destaque para as zonas rurais. É neste contexto que se enquadra o Aviso n.º 4/GBM/2012, de 26 de Dezembro,<sup>6</sup> sobre a extensão dos serviços financeiros às zonas rurais, que estabelece um regime especial aplicável a instituições de crédito e sociedades financeiras que pretendam estender a sua actividade para as zonas rurais através da abertura de agências ou outras formas de representação. Assim, ao abrigo deste Aviso, os bancos e as instituições de microfinanças que pretendam estender a sua actividade para as zonas rurais passaram a gozar do incentivo de, no cálculo das reservas obrigatórias, incluírem no apuramento, entre os activos elegíveis, o valor do caixa da agência aberta numa zona rural, bem como a exclusão, da base de incidência para o apuramento da reserva obrigatória, da totalidade de recursos obtidos por empréstimos tanto de residentes como de não residentes, pelas instituições de microfinanças.

Visando o mesmo objectivo, ou seja, o de assegurar o aumento da inclusão financeira, e através do Decreto n.º 30/2014, de 5 de Junho, que introduz alterações ao Regulamento da Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto n.º 56/2004, de 10 de Dezembro, o BM aprovou o Aviso n.º 1/GBM/2015, de 22 de Abril, sobre as regras e critérios para abertura e encerramento de agências de bancos, estabelecendo regras, condições e critérios, incluindo a proporcionalidade geográfica, para abertura de agências de bancos, bem assim os locais elegíveis para o efeito. Segundo este Aviso, para cada 3 agências que o banco queira abrir (ou 6 se o banco em causa não tiver agências nas capitais provinciais), a primeira (ou a segunda no caso de se aplicar 6) deve ser implantada num dos locais até então desprovidos de representação de pelo menos uma agência de bancos, e as restantes em locais de livre escolha do banco.

<sup>6</sup> Prorroga o prazo de validade dos incentivos concedidos pelo Aviso n.º 10/GBM/2007, de 4 de Julho.

Ainda ao abrigo do mesmo Decreto, o BM aprovou o Aviso n.º 3/GBM/2015, de 4 de Maio, sobre o regime de acesso e exercício da actividade de agentes bancários, estabelecendo os termos e as condições em que os bancos e microbancos podem estender a sua actividade através da contratação de agentes bancários. Ao abrigo deste normativo, os bancos e microbancos podem contratar, para exercer a actividade de agente bancário, pessoas singulares e colectivas, públicas ou privadas, que estejam devidamente autorizadas a exercer a sua actividade principal, nomeadamente os empresários do ramo comercial, os serviços de registo e notariado, as instituições de ensino público, as empresas públicas, os operadores de telefonia fixa e móvel, os operadores do sector postal, as cooperativas de crédito, as instituições de moeda electrónica, entre outras entidades que o BM vier a autorizar.

## 2.7.2 Utilização dos Serviços Financeiros

Tendo ainda em consideração a necessidade de alargar o acesso aos serviços financeiros à maioria da população moçambicana e assegurar a sua efectiva utilização por via do provimento de serviços mínimos gratuitos aos agentes económicos e à população em geral, o BM está a rever e actualizar o conteúdo do Aviso nº 5/GBM/2009, de 10 de Junho, que estabelece o regime de comissões e outros encargos, bem assim regulamenta o dever de informação por parte das instituições financeiras de modo a facultar aos utentes dos seus serviços o conhecimento dos preços e das condições dos produtos e serviços que contratam, de forma padronizada e acessível, e promover a transparência e a concorrência na fixação das referidas comissões e outros encargos.

Com o objectivo de explorar economias de escala, reduzindo custos de transacção, e contribuir para a aceleração da inclusão financeira, o Governo tem envidado esforços para materializar, à semelhança do que tem acontecido noutros países, a unificação das redes de pagamentos electrónicos. Com efeito, o Governo, através do Decreto n.º 30/2014, de 5 de Junho, estabeleceu, entre outros, a obrigatoriedade de as instituições de crédito e sociedades financeiras autorizadas a prestar serviços de pagamento electrónico terem os respectivos sistemas internos de gestão de operações ligados a uma rede única, comum e partilhada de pagamentos electrónicos, de âmbito nacional.

Usando as competências que lhe são conferidas pelo referido Decreto, o Banco de Moçambique, pelo Aviso n.º 2/GBM/2015, de 22 de Abril, estabeleceu os termos e as condições de ligação dos sistemas internos de gestão de operações das instituições de crédito e sociedades financeiras à rede única nacional, tendo atribuído a função de operador da rede à Sociedade Interbancária de Moçambique (SIMO), uma sociedade vocacionada, entre outras actividades, à instalação, montagem e gestão de rede de sistemas de pagamentos electrónicos, com a missão de contribuir para a massificação da utilização dos meios de pagamento electrónico no País.

Tendo em vista a redução da assimetria de informação sobre a posição creditícia dos clientes das instituições financeiras, e não só, foi aprovada a Lei que cria o Sistema de Informação de Crédito de Gestão Privada, Lei n.º 6/2015, de 6 de Outubro, estabelecendo as normas que permitirão a expansão da gestão do risco de crédito, não só para os bancos comerciais mas também para os operadores de microfinanças, bem como para outras entidades que prestem serviços de pagamento diferido, tal é o caso de comerciantes e outros fornecedores de bens e serviços, nos casos de compra e venda a crédito ou em prestações.

### 2.7.3 Protecção do Consumidor e Educação Financeira

Tendo em conta a necessidade de proteger o consumidor financeiro, foi criado, no BM, o serviço de atendimento de reclamações, pedidos de informação e sugestões pelo Aviso nº 4/GBM/2009, de 4 de Março, que também impõe a criação pelas instituições de crédito e sociedades financeiras, de serviços similares. Adicionalmente, em 2014, o BM criou um Departamento de Supervisão Comportamental, ao qual cabe supervisionar as instituições de crédito e sociedades financeiras em matérias de conduta na relação com os seus clientes, no âmbito da divulgação e comercialização de produtos e serviços financeiros, e desenvolver iniciativas de informação e formação dos consumidores financeiros e do público em geral. O ISSM considera igualmente que o atendimento ao público, norteado pela transparência e a criação de sectores específicos de resolução de conflitos dentro das organizações, poderá minimizar a falta de confiança dos consumidores para com as instituições financeiras.

Ainda nas medidas em curso relacionadas com a protecção financeira, destaca-se a criação do Fundo de Garantia de Depósitos, pelo Decreto nº 49/2010, de 11 de Novembro, que tem como atribuição principal garantir o reembolso dos depósitos constituídos nas instituições de crédito que nele participam, na eventualidade de estes se tornarem indisponíveis. Para além do efeito protecção, a operacionalização desta instituição contribuirá para o aumento do nível de confiança do público em geral no sector financeiro. Relativamente à actuação das instituições de moeda electrónica, o BM aprovou recentemente o Aviso n.º 6/GBM/2015, de 31 de Dezembro, que estabelece as medidas de protecção dos fundos recebidos dos clientes em troca da moeda electrónica emitida pelas instituições de moeda electrónica.

No âmbito da educação financeira, e enquadrado na implementação da Estratégia de Desenvolvimento do Sector Financeiro, ora em curso, o BM lançou, em 2014, o seu Programa de Educação Financeira, com objectivo de: *(i)* proteger os consumidores dos produtos e serviços financeiros, dando-lhes conhecimentos sobre os referidos produtos e serviços, de modo a promover neles atitudes financeiras responsáveis; *(ii)* esclarecer aos consumidores dos produtos e serviços financeiros sobre os diversos conceitos financeiros relacionados com as instituições de crédito e sociedades financeiras; e *(iii)* promover a mudança de comportamento dos consumidores financeiros no relacionamento com os prestadores de produtos e serviços financeiros.

No mesmo ano, o ISSM lançou a Estratégia de Educação Financeira em Seguros, com objectivo de: *(i)* estimular o interesse e cultura de seguros; *(ii)* disseminar mensagens sobre o mercado segurador; *(iii)* intensificar a protecção do consumidor, dotando-o de bases e instrumentos que lhe permitam decidir conscientemente sobre as suas escolhas e promover conduta íntegra por parte dos operadores; *(iv)* melhorar a relação entre os consumidores e os operadores de seguros, respeitando mutuamente os direitos e obrigações de cada parte; *(v)* impulsionar a actividade seguradora no segmento de microsseguros; e *(vi)* impulsionar um mercado fiável para os investidores e todos os intervenientes na área de seguros.

Por seu turno, a BVM no seu Programa de Educação Financeira, lançado em 2013, prevê como objectivos: *(i)* promover o mercado de capitais; *(ii)* aumentar a visibilidade da BVM; *(iii)* estimular a adesão das empresas ao mercado bolsista; e *(iv)* oferecer à população em geral uma maior oportunidade de aplicação das suas poupanças e uma melhor selecção das suas opções de investimento. As acções previstas nos referidos Programas de Educação Financeira são enquadradas na presente Estratégia Nacional de Inclusão Financeira.

De forma geral, a implementação destas estratégias tem sido, no curto prazo, através de palestras, programas radiofónicos e televisivos, peças teatrais, spots publicitários e educativos, brochuras desdobráveis e formação de jornalistas. A médio e longo prazos, pretende-se incluir os temas de educação financeira nos *currícula* escolares em diversos níveis, bem assim a produção de manuais e livros específicos sobre matérias financeiras.

## **Caixa 2: Localização Geoespacial dos Pontos de Acesso aos Serviços Financeiros**

Visando melhorar o acompanhamento da expansão dos pontos de acesso aos serviços financeiros, e no âmbito da implementação da presente Estratégia Nacional de Inclusão Financeira, está em curso, no Banco de Moçambique, o desenvolvimento de um sistema GIS<sup>1</sup> dinâmico (web based) que vai permitir que os consumidores produtos e serviços financeiros, bem assim a população em geral, procedam à localização geoespacial dos pontos de acesso aos serviços financeiros em todo o País, nomeadamente agências de instituições de crédito (bancos, micro-bancos, cooperativas de crédito), agentes bancários, organizações de poupança e empréstimo, operadores de microcrédito, ATM, POS, agentes de instituições de moeda electrónica, entre outros.

Para o desenvolvimento de medidas adicionais que visem promover a inclusão financeira, o referido sistema permitirá que: (i) se faça uma combinação com outras características geoespaciais, como os limites territoriais das unidades administrativas, a população e sua distribuição na unidade administrativa específica, a rede de estradas e o sistema de transportes, a rede de distribuição da energia eléctrica, das infra-estruturas de comunicações, das estruturas económicas, entre outros; e (ii) se adicione um novo tipo de ponto de acesso aos serviços financeiros e uma nova característica geoespacial a qualquer momento.

<sup>1</sup> Geographic Information System, um sistema constituído por um conjunto de programas computacionais, o qual integra dados, equipamentos e pessoas, com o objectivo de colectar, armazenar, recuperar, manipular, visualizar e analisar dados espacialmente referenciados a um sistema de coordenadas conhecido.



### 3. Quadro Conceptual

#### 3.1 Inclusão Financeira

##### Definição

Processo de conhecimento, acesso e uso efectivo de produtos e serviços financeiros, fornecidos por instituições reguladas, por toda a população moçambicana, contribuindo para o aumento da sua qualidade de vida e bem-estar social.

Uma definição tridimensional que aborda para além questão do acesso, que se dá pela proximidade (através da disponibilidade de um ponto de acesso como, por exemplo, uma agência bancária ou ATM próximo ao potencial cliente), a sustentabilidade do mesmo (por exemplo, através da existência de horários de funcionamento convenientes).

Não obstante a primordial importância de se prover acesso físico conveniente e a baixo custo ao sistema financeiro formal, para toda a população, a definição enfatiza a necessidade de a população utilizar efectiva e continuamente uma gama de serviços financeiros. Isto é, não basta existirem pontos de acesso de serviços financeiros próximos e aceder a um instrumento financeiro. É preciso que um determinado instrumento, produto ou serviço financeiro seja utilizado por um período considerável de tempo e que o mesmo tenha impacto positivo na melhoria dos hábitos de consumo e bem-estar social dos consumidores. Por exemplo, ter acesso a uma conta bancária para receber salários e levantar recursos para fazer transacções em dinheiro não é suficiente para satisfazer a definição. É necessário que essa conta bancária seja utilizada integralmente para realização de transacções de compras em estabelecimentos comerciais, transferências, pagamento de prémios de seguros, investimentos, etc.

Por último, a inclusão deve-se dar de forma responsável e que não causar impacto negativo na estabilidade do sistema financeiro: a oferta de produtos adequados, desenhados para atender às necessidades específicas dos clientes, que respeitem os seus direitos e sejam compatíveis com as melhores práticas de gestão dos riscos inerentes, em conjunto com iniciativas para aumentar o nível de literacia financeira no País, auxiliarão no aumento da qualidade de vida e no bem-estar da população em geral.

### 3.2 Visão e Objectivos

#### Visão

Auxiliar na construção de um sistema financeiro inclusivo e abrangente através do conhecimento, acesso e uso contínuo de produtos e serviços financeiros adequados, que possam contribuir para a melhoria do bem-estar e da qualidade de vida da população, bem assim para o desenvolvimento económico do País por meio do apoio às actividades do sector empresarial, incluindo pequenos agricultores e MPME.

A menção aos pequenos agricultores e às MPME deve-se ao facto de estes grupos serem os que mostram maior dinamismo na economia nacional, havendo assim necessidade de se identificarem formas de potenciar o seu desenvolvimento por via do acesso ao sistema financeiro, como um todo.

#### Objectivo

Fornecer uma abordagem estruturada e lógica para identificação de medidas de política e acções prioritárias, envolvendo todos os sectores afins, com vista a avançar significativamente na construção de uma sociedade financeiramente incluída em Moçambique, bem assim o estabelecimento de uma metodologia de acompanhamento, avaliação e monitoria e de uma estrutura de coordenação entre os diferentes intervenientes do sector financeiro.

De referir que, por meio de um processo de intensa consulta e envolvimento das principais partes interessadas, se garantiu que as medidas prioritárias reflectissem a realidade do mercado e que houvesse comprometimento com sua implementação por cada actor responsável. O esquema de monitoria das acções propostas e avaliação dos respectivos resultados, incluindo os indicadores, que serão medidos e disseminados periodicamente, permitirá que haja um envolvimento permanente dos principais actores da inclusão financeira. Igualmente, a estrutura de coordenação de nível nacional facilitará a implementação e o acompanhamento efectivo das acções propostas na presente, bem como a sua adequação onde se mostrar necessário.

### Ilustração 1: Pilares e condições necessárias para a inclusão financeira

PILARES		
Pilar 1 Acesso e uso de serviços financeiros	Pilar 2 Fortalecimento da infraestrutura financeira	Pilar 3 Protecção do consumidor e educação financeira
Objectivo Garantir a disponibilidade, proximidade e utilização efectiva de uma gama de serviços financeiros adequados, pelas empresas e indivíduos em áreas rurais e urbanas	Objectivo Fortalecer a segurança e eficiência do sistema nacional de pagamentos, a infra-estrutura de informação financeira e a execução de garantias.	Objectivo Garantir que os consumidores financeiros estejam informados, capacitados e protegidos.
CONDIÇÕES NECESSÁRIAS		
Coordenação interinstitucional Ambiente jurídico-legal adequado Infra-estrutura básica Ambiente macroeconómico favorável Compromisso do sector financeiro		

### 3.3 Condições Necessárias para a Inclusão Financeira

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

#### Condição 1 Coordenação interinstitucional

Para melhorar os níveis de inclusão financeira deve-se aprimorar a coordenação entre os diversos sectores de actividade económica e instituições do Governo. Assim, para que a oferta de serviços adequados às necessidades da população e empresas seja viável e sustentável no longo prazo, e para que os clientes possam desfrutar continuamente de tais serviços, são definidas as seguintes áreas de coordenação prioritárias:

- i. Harmonização das estratégias sectoriais na definição de prioridades comuns no provimento das infra-estruturas básicas necessárias para a melhoria das condições com vista à operacionalização dos serviços financeiros em locais onde não existam.
- ii. Harmonização dos programas e estratégias de educação financeira existentes, identificando objectivos e prioridades de âmbito nacional, abordando todos os sectores do sistema financeiro e diversas metodologias e canais, incluindo educação financeira nas escolas.

## **Condição 2** Ambiente jurídico-legal adequado

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

## **Condição 3** Infra-estruturas básicas

Esta condição preconiza a necessidade de haver um acompanhamento no desenvolvimento de infra-estruturas básicas, como rede de estradas, telecomunicações e electrificação de qualidade, que são necessárias para o estabelecimento e funcionamento de representações de instituições financeiras em determinadas unidades administrativas. Uma pesquisa do BM mostrou a necessidade de se proceder à melhoria na qualidade e distribuição destas infra-estruturas no País, em particular nos distritos desprovidos da presença de representações do sector financeiro, mas com potencial económico caracterizado pela presença de unidades empresariais, actividade económica e suficiente densidade demográfica.

Na área de infra-estruturas, o Governo, no seu Programa Quinquenal de 2015 a 2019, prioriza a expansão e melhoria da qualidade das infra-estruturas vitais para a promoção da actividade económica, como a melhoria e expansão da rede de estradas, incluindo asfaltagem, e de comunicações e o aumento do acesso e disponibilidade de energia eléctrica com qualidade, através da materialização dos projectos de construção de centrais de produção de energia eléctrica e respectivas linhas de transporte.

## **Condição 4** Ambiente macroeconómico favorável

A melhoria dos níveis de inclusão financeira está dependente igualmente das condições macroeconómicas prevaletentes no País. Com efeito, a manutenção de um ambiente macroeconómico robusto está patente no Programa Quinquenal do Governo para o período que vai de 2015 a 2019 como condição necessária para a promoção do crescimento económico e desenvolvimento sustentável e harmonioso, ao garantir a estabilidade da economia através de uma interacção entre as variáveis das políticas monetária e fiscal alicerçadas em instituições fortes, coordenadas e integradas.

Neste contexto, o Governo compromete-se a continuar a assegurar a estabilidade macroeconómica através da criação de um ambiente de negócios favorável ao investimento, da gestão prudente das políticas monetárias e das finanças públicas, que contribua para a promoção do emprego, aumento da produtividade e competitividade, o desenvolvimento de infra-estruturas económicas e sociais e o desenvolvimento do capital humano e social, que será igualmente o apropriado à promoção da inclusão financeira.

O Governo compromete-se igualmente a prosseguir com acções que visem conter a inflação, manter a sustentabilidade do défice orçamental e da dívida pública, acelerar o crescimento do PIB real, bem assim melhorar a posição externa do País, em termos de reservas internacionais e balança de pagamentos.

#### **Condição 5** Compromisso do sector financeiro

O sucesso da implementação da presente Estratégia Nacional de Inclusão Financeira e a consequente melhoria dos níveis de inclusão financeira no País depende fortemente do compromisso firme dos actores do sector financeiro com os objectivos e acções nele apresentado, bem como com os objectivos mais gerais, como sejam os das políticas monetária e fiscal definidos pelo Governo.

A título de exemplo, muitas instituições financeiras terão de melhorar e inovar no desenvolvimento de produtos de crédito ao sector agrícola e às MPME, desenhando produtos adequados a estes seguimentos, que não apenas sigam as melhores práticas de gestão do risco de crédito, mas que também atendam às necessidades particulares de financiamento aos agricultores e às MPME, por exemplo, por meio do uso de financiamento de cadeias produtivas, incluindo a utilização de financiamento com base em certificados de depósito.

Constitui outro desafio a melhoria das alianças com entidades que actuem nas zonas rurais, como os fundos de finanças rurais, os sistemas informais de poupança, as cantinas rurais, as organizações de poupança e empréstimo, as associações de produtores e fornecedores de insumos, que podem servir como intermediários entre um banco, por exemplo, e um agricultor, para distribuição de serviços financeiros de forma mais económica, como proposto na Estratégia de Finanças Rurais. O sector financeiro formal terá de se comprometer com o aprimoramento do seu relacionamento com estas iniciativas, visando garantir a sua interligação e complementaridade, bem como com as iniciativas privadas.

Relativamente às instituições de moeda electrónica, será necessário melhorar a forma de estas se fazerem conhecer no mercado, particularmente nas zonas rurais, para que um salto significativo dos indicadores de inclusão financeira seja possível.

### 3.4 Pilares da Inclusão Financeira

A presente Estratégia está organizada essencialmente em 3 elementos básicos, ou pilares, os quais caracterizam o processo de inclusão financeira responsável e determinam as diversas acções.

#### Pilar 1

Acesso e uso de serviços financeiros

#### Objectivo

Garantir a disponibilidade, proximidade e utilização efectiva de uma gama de serviços financeiros adequados pelas empresas e indivíduos em áreas rurais e urbanas.

#### Acções

Expandir e diversificar a rede de pontos de acesso, com a oferta de uma gama de produtos e serviços que atendam às necessidades específicas dos clientes, fomentando o uso efectivo dos produtos e serviços financeiros.

Neste pilar o maior enfoque será dado à expansão dos pontos de acesso e ao desenvolvimento de produtos e serviços financeiros adequados às necessidades da população residente em áreas rurais, com destaque para a abertura de contas e o financiamento às actividades agrícolas.

Neste contexto, dar-se-á primazia à regulamentação de uma conta bancária básica, que se tem demonstrado uma forma de regulamentação que promove a disponibilização de produtos apropriados para a população de baixa renda. Em geral, esta conta deve ser aberta a título gratuito e com um documento de identificação que pode ser diferente do bilhete de identidade, sem comissões de manutenção, movimentada gratuitamente até um determinado limite e incluir a disponibilização de um conjunto de serviços essenciais como um cartão de pagamentos, o levantamento de numerário, a realização de operações de débito directo e de transferências a crédito sem custos para o cliente, entre outros aspectos.

Ainda em relação à implementação deste pilar, tem de se garantir que as acções e programas de finanças rurais actualmente em curso possam ser reavaliados e aglutinados para que a respectiva implementação seja feita de forma coordenada, de modo a atingirem os seus objectivos com a maior eficácia possível e contribuírem efectivamente para os propósitos de desenvolvimento rural que o País almeja.

Paralelamente, dar-se-á a devida prioridade ao aprimoramento dos produtos e serviços financeiros oferecidos às MPME, bem assim ao desenvolvimento de novos produtos e serviços adequados a este segmento de clientes das instituições financeiras, tanto nas áreas rurais quanto nas urbanas. Este segmento, a par dos clientes que se dedicam às actividades agrícolas, tem demandado uma atenção especial por parte das instituições financeiras, particularmente no tocante ao financiamento (crédito, leasing, factoring).

**Pilar 2****Fortalecimento da infra-estrutura financeira****Objectivo**

Fortalecer a segurança e eficiência do sistema nacional de pagamentos, a infra-estrutura de informação financeira e a execução de garantias.

**Açções**

Criar as plataformas necessárias para permitir que serviços adequados sejam desenvolvidos e oferecidos ao público em geral, de forma conveniente, segura e eficiente.

Com a implementação deste pilar espera-se que se continue a proceder ao aperfeiçoamento da infra-estrutura de pagamentos, particularmente a de pagamentos electrónicos, que têm o potencial de facilitar a utilização de serviços das instituições de moeda electrónica, que, por seu turno, podem servir de porta de entrada para os demais produtos e serviços financeiros, como poupança, seguros, crédito e investimentos.

Os serviços de pagamentos electrónicos têm a vantagem de gerar informações transaccionais digitais, como o histórico de pagamentos de determinados serviços, que podem ser utilizadas pelas instituições financeiras para análises de risco de crédito, desenho de novos produtos de seguros, leasing ou poupança.

Refira-se que a infra-estrutura financeira não diz respeito apenas ao sistema de pagamentos, mas envolve também outros mecanismos e plataformas que possibilitam a melhor gestão de riscos, tais como: (i) sistemas de informação e de garantias de crédito; (ii) sistemas electrónicos de registo e consulta de garantias móveis; e (iii) quadro legal para execução de garantias e direitos creditórios.

**Pilar 3****Protecção do consumidor e educação financeira****Objectivo**

Garantir que os consumidores financeiros estejam informados, capacitados e protegidos, incluindo a celeridade na resolução em caso de conflitos com os provedores de produtos e serviços financeiros.

**Açções**

Melhorar os níveis de educação financeira, de informação ao público em geral e de protecção tanto dos novos consumidores financeiros com dos já existentes.

A Estratégia para o Desenvolvimento do Sector Financeiro impõe a necessidade de os actores deste sector promoverem acções de educação financeira com vista a elevar os níveis de compreensão das vantagens que os serviços financeiros oferecem ao público em geral. Neste pilar podem ser levadas a cabo acções de impacto imediato, mas a maioria delas requer um alinhamento com as definidas no Plano Estratégico Integrado da Educação, pois, sendo este um objectivo de longo prazo, os seus resultados mais palpáveis poderão provavelmente ser vislumbrados nas próximas gerações de consumidores financeiros.

Quanto à protecção do consumidor, as acções propostas referem-se basicamente ao aprimoramento do ambiente regulamentar e de supervisão envolvendo principalmente o BM e o ISSM, bem como no envolvimento dos mercados regulados por outras instituições, como o INCM, e autoridades que possam contribuir para aumentar o nível de protecção do consumidor financeiro, como associações de consumidores e outros organismos de resolução de conflitos entre consumidores e instituições financeiras.

#### **4. Plano de Acções**

O presente plano de acções apresenta as acções prioritárias, mais importantes, previsíveis e realistas para a melhoria da inclusão financeira no período de 2016 a 2018, e não necessariamente todas as acções possíveis. O plano foi baseado em consultas com os actores dos sectores público e privado e de diversos documentos e diagnósticos realizados no País referentes ao sector financeiro. O mesmo complementa ou consolida as acções que se encontram em estratégias anteriores, principalmente a Estratégia para o Desenvolvimento do Sector Financeiro e a Estratégia para Finanças Rurais. O plano de acções deverá ser periodicamente actualizado, tanto no grau de implementação de cada uma das actividades, como também no tocante a possíveis alterações, substituições ou abandono de actividades.



Pilar 1

ACESSO E USO DE SERVIÇOS FINANCEIROS

OBJECTIVO	ÁREA	ACÇÕES	LÍDER	PRIORIDADE 3			
				PRAZO			
				2016	2017	2018	2019-22
Expandir e diversificar a rede de pontos de acesso aos serviços financeiros	Quadro regulamentar – pontos de acesso	Promover uma ampla aplicação do Aviso nº 3/2015 sobre o Regime de Acesso e Exercício de Actividade de Agentes Bancários.	BM				
		Com base no mapeamento geoespacial, definir possíveis medidas regulamentares para complementar a futura rede de agentes em zonas desfavorecidas, como a criação de agências <i>light</i> .	BM				
Aprimorar o quadro legal e regulamentar para expansão dos produtos e serviços	Serviços de pagamento	Criar, regulamentar e promover a conta bancária básica.	BM				
		Propor uma regulamentação específica sobre a abertura e movimentação de contas bancárias, incluindo a redução da idade mínima.	BM				
		Promover pagamentos electrónicos (expansão de POS)	BM MIC				
		Estabelecer um quadro regulamentar único para a actividade de emissão de moeda electrónica.	BM				
		Aprimorar o quadro regulamentar para garantir a eficiência, concorrência e segurança das transacções electrónicas no sistema financeiro.	BM				
		Criar um quadro legal, regulamentar e de supervisão para a actividade de transferências de dinheiro internacionais e domésticas ( <i>money transfers</i> ).	BM				
	Seguros	Criar e expandir produtos de microsseguros orientados às MPME.	AMS				
		Criar serviços de seguros por meio do telemóvel.	ISSM AMS				
		Criar um quadro regulamentar para expansão de produtos de microsseguros simplificados.	ISSM				
		Fortalecer a capacidade de supervisão do ISSM.	ISSM				
	Finanças rurais	Criar um quadro regulamentar para o desenvolvimento do financiamento com base em certificados de depósito.	BM				
		Promover campanhas de registo dos cidadãos nacionais e disponibilização de documentos de identificação.	MINJACR				
Finanças para habitação	Criar um programa nacional de finanças para habitação.	FFH					

Desenvolver uma gama de produtos para MPME, população de baixa renda e agricultores	Provisão de serviços de pagamentos em massa	Pagar aos pensionistas e beneficiários do INSS por meios electrónicos que facilitem a inclusão financeira.	INSS				
		Pagar aos beneficiários dos programas da Acção Social por meios electrónicos que facilitem a inclusão financeira.	MGCAS				
	Provisão de serviços de seguros	Desenvolver produtos de microsseguros orientados às MPME, agricultores, <i>mukheristas</i> , vendedores de mercados e a população de baixa renda.	ISSM AMS				
	Provisão de serviços de crédito, poupança, e pagamentos	Desenvolver produtos de financiamento, de poupança e de pagamentos adequados a população de baixa renda, MPME e agricultores.	BM AMB IME				
Aumentar o nível de informação sobre inclusão financeira	Capacidade das instituições financeiras	Recolher informação estatística adicional relevante para a compilação dos indicadores de inclusão financeira.	BM ISSM				
		Realizar eventos de disseminação de conhecimentos ( <i>workshops</i> e cursos) sobre modelos de negócios voltados a segmentos de baixa renda, agricultores ou MPME e respectivos modelos de gestão de riscos.	BM ISSM AMB AMS				
		Criar mecanismos de formação de profissionais do mercado de seguros (actuários).	ISSM AMS				
	Informações sobre o potencial do mercado	Realizar estudo sobre os fluxos de pagamentos em massa no sector privado que poderiam ser digitalizados.	BM				
		Realizar estudo diagnóstico sobre o mercado de transferências domésticas e internacionais.	BM				
		Realizar estudo da inclusão financeira com base numa abordagem do lado da procura.	BM				
		Realizar diagnóstico sobre o mercado de <i>leasing</i> .	BM				
		Realizar diagnóstico sobre o mercado de <i>factoring</i> .	BM				
		Realizar uma avaliação das iniciativas existentes para as finanças rurais, com o fim de identificar e aprimorar sinergias com a iniciativa privada.	MITADER				
	Elegibilidade das MPME	Fortalecer a capacidade (gestão, contabilidade, planificação) das MPME e a sua ligação às estruturas de mercado (associações e cadeias produtivas).	IPEME				
	Indicadores sobre inclusão financeira	Implementar um regime de informações para identificar a carteira de crédito a MPME.	BM				
		Criar relatório anual de inclusão financeira.	BM				

Pilar 2

FORTELECIMENTO DA INFRA-ESTRUTURA FINANCEIRA

OBJECTIVO	ÁREA	ACÇÕES	LÍDER	PRIORIDADE 3			
				PRAZO			
				2016	2017	2018	2018-22
Aprimorar a infraestrutura do SNP	Sistema Nacional de Pagamentos	Criar o Regulamento de Empresas Operadoras de Serviços de Pagamentos.	BM				
	Informações de crédito	Aprimorar o regime de informações à Central de Registo de Crédito para garantir informações actualizadas sobre emprestadores.	BM				
Aprimorar a infra-estrutura para a expansão saudável do crédito	Garantias móveis	Criar um registo de garantias móveis.	MINJACR BM				
		Criar um quadro legal para utilização de garantias móveis e para aprimorar direitos creditórios ( <i>Secured Transactions Law</i> ).	MINJACR BM				
	Garantias imóveis	Modernizar, automatizar e ampliar a cobertura dos registos de bens imóveis.	MINJACR MEF				
	Execução de garantias	Realizar um diagnóstico sobre o quadro legal e a estrutura existente para execução tempestiva e justa de garantias no âmbito extrajudicial.	BM				
	Fundo de garantia	Realizar um mapeamento e diagnóstico dos fundos de garantia de crédito existentes.	BM AMB IPEME				
		Criar um fundo de garantia de crédito seguindo as melhores práticas internacionais, para incentivar o crédito a MPME e agricultores.	BM AMB IPEME				

Pilar 3

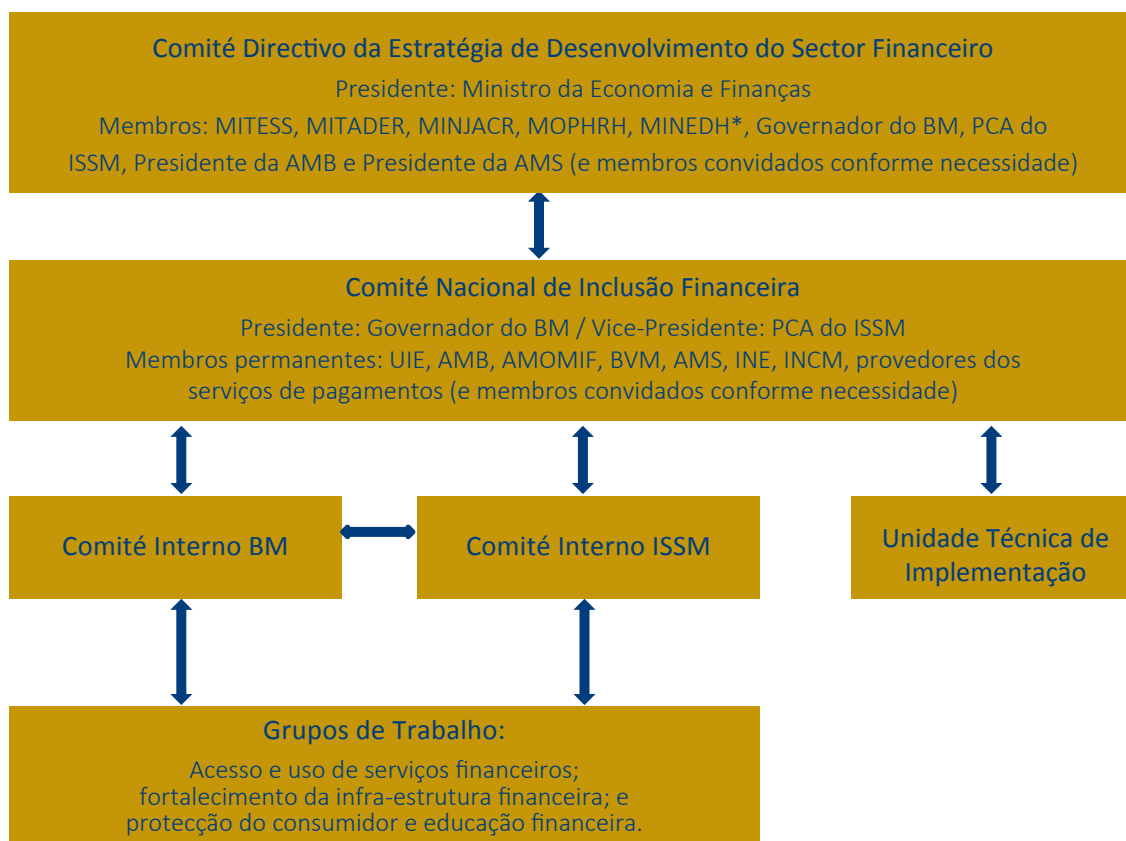
PROTECÇÃO DO CONSUMIDOR E EDUCAÇÃO FINANCEIRA

OBJECTIVO	ACÇÕES	LÍDER	PRIORIDADE 3			
			PRAZO			
			2016	2017	2018	2018-22
Aprimorar o quadro legal, regulamentar e de supervisão para a protecção dos consumidores financeiros	Rever e actualizar o Aviso nº 5/GBM/2009, sobre o Regime de Comissões e Outros Encargos.	BM				
	Desenvolver a metodologia de supervisão comportamental.	BM				
	Aprimorar o Aviso nº 4/2009 para definir padrões mínimos de operação dos canais de registo e tratamento de reclamações dos consumidores.	BM				
	Criar <i>Key Facts Statement</i> padronizados para os produtos financeiros de consumo mais comuns.	BM				
Aumentar a gama e a qualidade de informações disponibilizadas ao público	Disponibilizar no <i>website</i> do BM informações comparativas sobre comissões e outros encargos dos principais produtos do mercado de retalho.	BM				
	Disponibilizar no <i>website</i> do BM estatísticas de reclamações dos consumidores contra instituições financeiras supervisionadas pelo BM.	BM				
Aumentar o nível de conhecimento financeiro por segmentos específicos da sociedade	Criar um programa nacional único de educação financeira em Moçambique.	BM, ISSM, BVM, MINEDH, MEF				
	Apoiar a inclusão financeira através da divulgação, junto das populações, das condições de acesso aos serviços mínimos bancários.	BM				
	Sensibilizar a população para a importância da poupança.	BM				
	Promover e fomentar conhecimentos e atitudes financeiras responsáveis.	BM ISSM				
	Esclarecer o cidadão sobre os direitos e deveres do cliente bancário e das instituições financeiras.	BM ISSM				
	Contribuir para a eficiência e solidez do mercado financeiro	BM ISSM				
	Dotar a população e as empresas de conhecimentos sobre o mercado de capitais	BVM				
	Promover a adesão das empresas, incluindo PME, ao mercado bolsista	BVM				
	Realizar campanhas de aconselhamento de crédito para os clientes que enfrentem problemas de sobreendividamento, contribuindo para se inculcitar práticas de poupança.	BM MINEDH				

## 5. Estrutura de Coordenação

A melhoria dos níveis de inclusão financeira requer o envolvimento de diversos sectores e actores dos sectores público e privado. O envolvimento de todos os interessados no sector financeiro formal é necessário para forma a garantir que eles se tornem participantes activos no desenvolvimento e na implementação de políticas orientadas para a inclusão financeira. Nestes termos, sendo a Estratégia Nacional de Inclusão Financeira parte integrante da Estratégia de Desenvolvimento do Sector Financeiro, sua estrutura de coordenação deriva da estrutura de coordenação da Estratégia-mãe (Ilustração 2).

### Ilustração 2: Estrutura de Coordenação da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira



\*Incluído no Comité (já existente) para abranger os programas de educação financeira

## 5.1 Comité Nacional de Inclusão Financeira

O Comité Nacional de Inclusão Financeira será responsável pela implementação da presente Estratégia. No entanto, o Comité poderá submeter temas para deliberação pelo Comité Directivo da Estratégia de Desenvolvimento do Sector Financeiro sempre que necessário. O Comité Nacional de Inclusão Financeira reunir-se-á uma vez por trimestre ou sempre que mostrar necessário.

Sempre que necessário, o Presidente do Comité Nacional de Inclusão Financeira, sob sua proposta ou dos membros permanentes, convocará outras instituições públicas ou privadas para discussão de temas que requeiram conhecimento técnico específicos ou acções específicas.

Compete ao Comité Nacional de Inclusão Financeira:

- a. Coordenar e monitorar a implementação do Plano de Acções;
- b. Garantir a produção e colecta de dados para monitorar a evolução dos principais indicadores de inclusão financeira, incluindo coordenação multisectorial para produção e obtenção de dados de outros sectores;
- c. Monitorar e coordenar as actividades dos comités internos do BM e do ISSM;
- d. Planear e realizar a coordenação multisectorial e apresentar propostas de solução para obstáculos que estejam fora do escopo das autoridades do sector financeiro;
- e. Apreciar as medidas de política e acções propostas pelo Comité Directivo da Estratégia de Desenvolvimento do Sector Financeiro que possam surtir efeitos na implementação da presente Estratégia;
- f. Apreciar alterações ao plano de acções, propostas individualmente pelos membros ou pelos grupos de trabalho e comités internos do BM e do ISSM;
- g. Propor novas medidas de acções identificadas como relevantes e prioritárias para o alcance dos objectivos de inclusão financeira; e
- h. Apreciar e aprovar o relatório anual de inclusão financeira, para submissão ao Comité Directivo da Estratégia de Desenvolvimento do Sector Financeiro.

## 5.2 Comitês Internos do BM e do ISSM

Os Comitês Internos de Inclusão Financeira formalizam o compromisso e a disponibilidade de recursos por parte das entidades reguladoras do sector financeiro no País para a implementação das acções que visem a promoção da inclusão financeira, complementando as actividades principais dessas autoridades. Os comitês internos serão responsáveis pela implementação técnica das medidas previstas na presente Estratégia para cada uma das instituições e serão presididos pelos respectivos responsáveis máximos. Os comitês internos das autoridades do sector financeiro reúnem-se mensalmente ou sempre que necessário.

Compete aos comitês internos:

- a. Fornecer à Unidade Técnica de Implementação informação estatística necessária para o cálculo de indicadores de inclusão financeira;
- b. Coordenar e monitorar a implementação de acções de responsabilidade do BM e do ISSM e reportar progresso à Unidade Técnica de Implementação;
- c. Propor a revisão do plano de acções no que diz respeito a acções da responsabilidade do BM e do ISSM;
- d. Coordenar reuniões internas relativas à implementação do plano de acções; e
- e. Outras a serem aprovadas pelas respectivas autoridades.

## 5.3 Grupos de Trabalho

Os grupos de trabalho são órgãos técnicos de implementação das acções constantes na presente Estratégia. A estes grupos caberá identificar as tarefas específicas derivadas do plano de acções da Estratégia conducentes à sua execução, incluindo a discussão sobre possíveis soluções que visem a remoção dos obstáculos de natureza comercial, técnica ou de coordenação à implementação do plano de acção. Os grupos de trabalho serão criados ou pelos comitês internos do BM e do ISSM ou pelo Comité Nacional de Inclusão Financeira, conforme as necessidades e de acordo com as acções prioritárias, e integrarão os mesmos os representantes das áreas técnicas e estratégicas de diversas entidades do sector público e privado relevantes para cada tema específico.

Numa fase inicial, face ao plano de acções, serão criados os seguintes grupos de trabalho, de acordo com os pilares da presente Estratégia:

- a. Acesso e uso de serviços financeiros;
- b. Fortalecimento da infra-estrutura financeira; e
- c. Protecção do consumidor e educação financeira

## 5.4 Unidade Técnica de Implementação da Estratégia

A Unidade Técnica de Implementação da Estratégia estará localizada no BM e poderá contar com membros do ISSM ou outras entidades, conforme definição do Comité Nacional de Inclusão Financeira. A Unidade Técnica de Implementação terá funcionamento contínuo, reunindo-se e actuando sempre que necessário.

Compete à Unidade Técnica de Implementação:

- a. Coordenar continuamente com a Unidade de Implementação da Estratégia de Desenvolvimento do Sector Financeiro, trocando as informações necessárias para facilitar o reporte sobre a implementação da presente Estratégia à estrutura da Estratégia de Desenvolvimento do Sector Financeiro;
- b. Participar nas reuniões dos grupos de trabalho para monitorar e documentar a implementação do plano de acções, e documentar as deliberações dos grupos de trabalho;
- c. Reportar periodicamente ao Comité Nacional de Inclusão Financeira no tocante à evolução da implementação do plano de acções;
- d. Coordenar com os comités internos do BM e ISSM no tocante às suas actividades;
- e. Coordenar com todos os actores envolvidos para colectar dados e informações necessários para a produção de indicadores de inclusão financeira e dados sobre o contexto macro que influi na implementação do plano de acções;
- f. Produzir um relatório anual de inclusão financeira, para apreciação do Comité Nacional de Inclusão Financeira e aprovação do Comité Directivo da ESDFM;
- g. Realizar as actividades de divulgação do Relatório de Inclusão Financeira aos integrantes das estruturas de coordenação das estratégias de inclusão financeira e de desenvolvimento do sector financeiro, bem como ao público em geral;
- h. Organizar toda a logística de reuniões do Comité Nacional de Inclusão Financeira e eventos externos relacionados com a presente Estratégia, coordenando com entidades doadoras quando necessário;
- i. Secretariar as reuniões do Comité Nacional de Inclusão Financeira e eventos externos relacionados com a presente Estratégia; e
- j. Disseminar as actividades relacionadas com a implementação da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira.



À Unidade Técnica de Implementação, em coordenação com os demais órgãos da estrutura de coordenação e no âmbito da monitoria e avaliação, compete ainda:

- a. Atribuir as responsabilidades específicas a cada sector e monitorar a implementação de cada acção e actividades relacionadas em cada um deles, devendo para tal elaborar e actualizar cronogramas detalhados e monitorá-los;
- b. Desenhar a metodologia apropriada e instrumentos de trabalho eficazes para conduzir suas actividades de monitoria e avaliação com credibilidade e eficiência;
- c. Recolher periodicamente dados para monitorar os indicadores de inclusão financeira, devendo indicar a periodicidade e identificar o método da colecta de dados;
- d. Reportar periodicamente o progresso da implementação do plano de acções aos diversos níveis da estrutura de coordenação da Estratégia, da forma considerada mais adequada;
- e. Conduzir avaliações periódicas da efectividade de iniciativas consideradas chave ou de grande vulto no plano de acções, como esquemas de apoio do Governo; e
- f. Conduzir a primeira avaliação global da Estratégia, referente ao progresso global alcançado até o fim de 2018, para fomentar discussões e melhorias na implementação da mesma; e
- g. Actualizar o plano de acções para o segundo período de implementação da Estratégia (2019-22).

## 6. Monitoria e Avaliação

### 6.1 Principais Indicadores por Monitorar e Avaliar

A monitoria e avaliação da presente Estratégia visam possibilitar o acompanhamento sistemático do progresso da implementação do plano de acções e medir o impacto directo ou indirecto das respectivas acções, por meio de indicadores de inclusão financeira. O sucesso da monitoria e avaliação dependerá do nível de coordenação e colaboração entre as diversas partes envolvidas, particularmente no que diz respeito à recolha de dados e informações sobre o desenrolar das acções e aos recursos disponibilizados à Unidade Técnica de Implementação, que deverá ter recursos financeiros e humanos adequados para o desempenho das suas funções.

O mecanismo de monitoria e avaliação permitirá garantir o fornecimento de informações apropriadas e relevantes para todas as partes envolvidas, a fim de que os esforços de implementação e o plano de acções sejam ajustados de forma tempestiva e correcta, sempre que se mostrar necessário, e os obstáculos à implementação possam ser mais facilmente identificados e ultrapassados. A Tabela 4 mostra um conjunto de indicadores que reflectem as dimensões da definição de inclusão financeira e está em linha com os indicadores mais utilizados a nível internacional, particularmente os definidos no “*Core Set of Financial Inclusion Indicators*” da Aliança para Inclusão Financeira (AFI – *Alliance for Financial Inclusion*). Poderão ser identificados outros indicadores sujeitos a metas específicas definidas pelos grupos de trabalho e aprovados pelo Comité Nacional de Inclusão Financeira, cuja monitoria pela Unidade Técnica de Implementação terá o objectivo de complementar a análise do progresso da inclusão em Moçambique em termos de acesso, uso e qualidade dos serviços financeiros.

Tabela 4: Principais Indicadores de Inclusão Financeira

Dimensão	Indicador	Ano Base (2015)	Meta Global		
			2018	2022	
Proximidade (acesso físico)	Agências bancárias	4,6	4,9	5,2	
	Pontos de acesso aos serviços financeiros por cada 100.000 adultos	Agentes bancários	n.a.	28,3	44,9
		ATM	11,4	13,3	15,4
		POS	160,2	198,2	250,2
		Agentes de IME	129,7	236,6	473,2
		Agências bancárias	7,7	8,6	10,0
	Pontos de acesso aos serviços financeiros por cada 10.000 km <sup>2</sup>	Agentes bancários	n.a.	34,5	50,0
		ATM	19,7	24,2	28,5
		POS	275,9	330,1	356,8
		Agentes de IME	223,4	375,4	525,0
		Proporção de distritos com pelo menos um ponto de acesso aos serviços financeiros	55,1%	87,5%	100,0%
	Proporção da população vivendo nos distritos com pelo menos um ponto de acesso	74,3%	90,4%	100,0%	
	Proporção da população vivendo até 5 km de um ponto de acesso aos serviços financeiros (GIS)	n.d.	55,0%	75,0%	
	Acesso a contas e uso	Proporção da população adulta com uma conta de depósito numa instituição financeira formal	22,6%	32,0%	45,0%
		Proporção de homens adultos com uma conta de depósito numa instituição financeira formal	32,6%	42,0%	54,5%
Proporção de mulheres adultas com uma conta de depósito numa instituição financeira formal		12,6%	22,0%	35,5%	
Proporção de agregados familiares com pelo menos uma conta de depósito numa instituição financeira formal (Censo INE 2017)		n.d.	70,0%	90,0%	
Proporção da população adulta com uma conta de crédito numa instituição financeira formal		5,10%	7,50%	10,5%	
Proporção de homens adultos com uma conta de crédito numa instituição financeira formal		6,70%	9,0%	12,0%	
Proporção de mulheres adultas com uma conta de crédito numa instituição financeira formal		3,50%	6,0%	9,0%	
Proporção de agregados familiares com pelo menos uma conta de crédito numa instituição financeira formal (Censo INE 2017)		n.d.	10,5%	15,0%	
Proporção da população adulta com uma conta activa numa instituição de moeda electrónica		23,10%	40,0%	60,0%	
Proporção de homens adultos com uma conta activa numa instituição de moeda electrónica		30,0%	45,0%	70,0%	

Dimensão	Indicador	Ano Base (2015)	Meta Global	
			2018	2022
Acesso a contas e uso (Cont.)	Proporção de mulheres adultas com uma conta activa numa instituição de moeda electrónica	16,2%	35,0%	50,0%
	Proporção de agregados familiares com uma conta activa numa instituição de moeda electrónica (Censo INE 2017)	n.d.	75,0%	90,0%
	Contas de depósito numa instituição financeira formal por cada 100.000 adultos	29,1	35,0	40,0
	Contas de crédito numa instituição financeira formal por cada 100.000 adultos	6,4	8,0	10,0
	Crédito às MPME em proporção do total do crédito bancário à economia	3,5%	5,0%	7,0%
	Crédito às MPME em proporção do total do crédito bancário às empresas	3,0%	4,0%	6,0%
	Crédito à agricultura em proporção do total do crédito bancário à economia	2,5%	3,5%	5,0%
	Depósitos em bancos em proporção do PIB	46,4%	55,0%	72,0%
	Crédito bancário em proporção do PIB	34,9%	42,0%	53,0%
	Saldos em contas de instituições de moeda electrónica em proporção do PIB	1,0%	3,0%	6,0%
	Proporção da população adulta com algum produto de seguro	7,0%	10,0%	15,0%
	Proporção da MPME com algum produto de seguro	2,0%	5,0%	7,0%
	Capitalização bolsista em proporção do PIB	7,8%	8,4%	9,2%
	Proporção de Operadores de Bolsa em relação a Bancos	50,0%	55,0%	65,0%
	Número de investidores que utilizam produtos e serviços financeiros do mercado de capitais	5.000	8.000	12.000
	Educação financeira	Número de produtos financeiros com os quais os adultos estão familiarizados	3,3	5,0
Número de questões sobre conceitos financeiros básicos respondidas correctamente		3,7	5,0	7,0
Número de estudantes familiarizados com os produtos do mercado de capitais		500	2.500	10.000

## 6.2 Metas Globais

As metas globais são baseadas no ritmo de desenvolvimento observado nos últimos anos em Moçambique, no firme compromisso e nas expectativas das partes interessadas quer do sector público, quer do privado, e na experiência internacional, principalmente a africana, no tocante aos avanços resultantes da evolução dos serviços financeiros baseados em plataformas digitais.

### Metas globais (até 2018)

40% da população adulta com acesso físico ou electrónico aos serviços financeiro prestado por uma instituição financeira formal.<sup>7</sup>

75% dos distritos com pelo menos um ponto de acesso aos serviços financeiros formais.

55% da população com um ponto de acesso aos serviços financeiros a menos de 5 km do local de residência ou trabalho(GIS).

60% da população adulta com acesso físico ou electrónico aos serviços financeiro prestado por uma instituição financeira formal.

### Metas globais (até 2022)

100% dos distritos com pelo menos um ponto de acesso aos serviços financeiros formais.

75% da população com um ponto de acesso aos serviços financeiros a menos de 5 km do local de residência ou trabalho(GIS).

Diversos outros indicadores de inclusão financeira serão monitorados e publicados durante a implementação da estratégia, mas para fins de metas globais, somente as métricas aqui indicadas e que dão uma visão geral do progresso obtido serão usadas. Isso possibilitará que Moçambique possa comparar e discutir o seu desempenho nas interações com outros países, dado que estas são as metas mais utilizadas nas estratégias de inclusão financeira de outros países. Metas específicas poderão ser estabelecidas por cada Grupo de Trabalho em cada área específica de actuação.

<sup>7</sup> Inclui todos os serviços financeiros prestados por todas instituições financeiras formais (Veja Tabela 2).

## Anexo I – Principais Instituições e Respective Papeis na Estratégia

Instituições	Papel Principal
Ministério da Economia e Finanças	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenar a implementação da Estratégia de Desenvolvimento do Sector Financeiro</li> </ul>
Banco de Moçambique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhorar o quadro legal, regulamentar e de supervisão das instituições por si reguladas</li> <li>• Hospedar a Unidade Técnica de Implementação da Estratégia</li> </ul>
Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhorar o quadro legal, regulamentar e de supervisão das instituições por si reguladas</li> <li>• Implementar acções de educação financeira</li> </ul>
Bolsa de Valores de Moçambique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar na integração do programa de educação financeira da BVM num programa nacional único</li> <li>• Dotar a população e as empresas de conhecimento sobre o mercado de capitais</li> <li>• Promover a adesão das empresas, com particular enfoque das PME, ao mercado de capitais</li> </ul>
Instituto Nacional de Estatística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilizar a informação estatística relevante</li> <li>• Incluir questões relevantes em matéria de inclusão financeira no próximo Censo Geral (2017)</li> </ul>
Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar na implementação das acções de educação financeira</li> </ul>
Ministério da Indústria e Comércio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a utilização de instrumentos de pagamento electrónico (POS) nas transacções dos comerciantes</li> <li>• Colaborar na implementação das acções de protecção dos consumidores financeiros</li> </ul>
Ministério da Terra, Ambiente e Desenvolvimento Rural	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar na implementação de acções relativas à promoção de finanças rurais</li> <li>• Colaborar na implementação das acções de educação financeira nas zonas rurais</li> </ul>
Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover campanhas de registo dos cidadãos nacionais e disponibilização de documentos de identificação</li> <li>• Colaborar no desenvolvimento de um quadro regulamentar de garantias móveis e imóveis</li> </ul>
Administração Nacional de Estradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilizar informação sobre projectos de infra-estrutura de estradas</li> </ul>
Electricidade de Moçambique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilizar informação sobre projectos de infra-estrutura de rede eléctrica</li> </ul>
Instituto Nacional de Comunicações de Moçambique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilizar informação sobre projectos de infra-estrutura de serviços de telecomunicações</li> <li>• Disponibilizar informações sobre a plataforma tecnológica das operadoras móveis utilizadas pelas instituições que fornecem serviços financeiros móveis</li> </ul>

---

**Instituições****Papel Principal**

---

**INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

---

Bancos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desenvolver acções comerciais específicas que visem expandir os pontos de acesso e a quantidade de clientes para incluir os segmentos como MPME, pequenos agricultores, pessoas de baixa renda, principalmente nas zonas rurais</li><li>• Implementar acções de protecção e educação financeira</li></ul>
Microbancos	
Cooperativas de Crédito	
Operadores de Microcrédito	
Instituições de Moeda Electrónica AMB, MAS e AMOMIF	

**INSTITUIÇÕES QUE REPRESENTAM OS CONSUMIDORES**

---

Associação de Defesa dos Consumidores Instituto do Consumidor	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoiar na identificação e validação das medidas propostas para garantir a protecção dos consumidores financeiros</li></ul>
--	--

---

## REFERÊNCIAS

- Banco de Moçambique. 2015. “O Papel do Mercado de Capitais na Dinamização da Economia Nacional”. Maputo: Banco de Moçambique.
- Banco de Moçambique. 2013. “Desafios da Inclusão Financeira em Moçambique: Uma Abordagem do Lado da Oferta”. Maputo: Banco de Moçambique.
- Bolsa de Valores de Moçambique. 2013. “Programa de Educação Financeira da BVM”. Maputo, Moçambique.
- FinMark Trust. 2015. “FinScope Consumer Survey Mozambique 2014”. Maputo, Mozambique.
- FinMark Trust. 2014. “FinScope MSME Survey Mozambique 2012”. Maputo, Mozambique.
- Moçambique. 2015. “Programa Quinquenal do Governo 2015 – 2019”. Maputo, Moçambique.
- Moçambique. 2013. “Estratégia de Desenvolvimento do Sector Financeiro 2013-2022” Maputo, Moçambique.
- Moçambique. 2011. “Estratégia de Finanças Rurais”. Maputo, Moçambique.
- Zottel, S.; Ortega, C. e Xu, S. 2014. “Enhancing Financial Capability and Inclusion in Mozambique: a Demand-Side Assessment”. Washington, DC : World Bank.



