

# JULHO Newsletter

## INCLUSÃO FINANCEIRA

“A pandemia trouxe-nos à vista a necessidade de desenvolvermos sistemas modernos...”

*Administrador do BM, Felisberto Navalha pág. 19*

Entrevista com o  
Presidente da Associação  
Moçambicana de  
Seguradoras (AMS) -  
*Curratilaine Remane*

**10**

Lançamento da 2.ª Edição  
do Sandbox Regulatório e  
Hub de Inovação

**39**

3ª EDIÇÃO  
2º Semestre 2020

# SUMÁRIO

SUMMARY

- 6** ESTRATÉGIA NACIONAL DE INCLUSÃO FINANCEIRA  
*National Financial Inclusion Strategy*
- 28** ACÇÕES DO SISTEMA FINANCEIRO  
*Financial System Actions*
- 36** ACÇÕES DO GOVERNO  
*Government Actions*
- 38** COOPERAÇÃO INTERNACIONAL  
*Internacional Cooperation*
- 39** COOPERAÇÃO NACIONAL  
*National Cooperation*

## FICHA TÉCNICA

CREDITS

**Propriedade / Editing:**  
Gabinete de Inclusão Financeira  
*Financial Inclusion Office*

**Coordenação Editorial / Editorial Coordination**  
Gabinete de Comunicação e Imagem  
*Communication Office*  
Bento Baloi e Bordina Muala

**Redação, colaboração / Writing, Collaboration:**  
ISSM, MTC, BVM, BMM, MINEDHINDE  
ARECOM, GIF e GCI

**Paginação e Design / Layout and Design:**  
Judás Lô

**Fotografia / Photography:**  
Hugo Barrama

**Revisão / Review:**  
Adelia Faife

**Tradução / Translation:**  
Pedro Mondlane Junior

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

**Tiragem / Circulation:** 100 exemplares - copies



Administrador do BM - Jamal Omar

## EDITORIAL

A Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF) 2016 – 2022 prevê a implementação de um conjunto de acções específicas para o alcance dos objectivos, orientados para uma inclusão financeira cada vez mais abrangente e fortalecida no país.

A produção e publicação da Newsletter de Inclusão Financeira foi aprovada pelos membros dos Grupos de Trabalho do Comité Nacional de Inclusão Financeira (CNIF) e responde a esse desiderato, por via de ilustração

*The National Financial Inclusion Strategy (NFIS) 2016 - 2022 provides for the implementation of a set of specific actions, to achieve the objectives aimed at an increasingly comprehensive and strengthened financial inclusion in the country.*

*The production and publishing of the Financial Inclusion Newsletter was approved by the members of the Working Groups of the National Financial*

*de eventos de inclusão financeira desenvolvidos, envolvendo todas as entidades que têm vindo, de forma activa, a trabalhar na operacionalização da ENIF.*

*Em Junho de 2020 e Fevereiro de 2021, foram produzidas e publicadas a primeira e a segunda edição da Newsletter de Inclusão Financeira, respectivamente. As edições produzidas ilustram acções sobre inclusão financeira realizadas em 2019 e no segundo semestre de 2020, ao nível das instituições participantes da implementação do plano de acção da ENIF.*

*A terceira edição da Newsletter que tem como tema principal “Os desafios enfrentados na implementação das acções da ENIF em tempos de COVID-19”, apresenta entrevistas e os principais acontecimentos conducentes à inclusão financeira, que tiveram lugar no contexto da pandemia da COVID-19, ao longo do segundo semestre do ano 2020.*

*Esta edição apresenta conteúdos que resultam das contribuições das diferentes instituições membros do CNIF, participantes do processo, designadamente, o Banco de Moçambique (BM), a Associação Moçambicana das Seguradoras (AMS), o Instituto para a Promoção de Pequenas e Médias Empresas (IPEME), o Banco Comercial e de Investimentos (BCI) e a Direcção Nacional de Desenvolvimento Local (MADER-DNDEL).*

*Inclusion Committee (NFIC) and follows-up on this intent by illustrating carried out financial inclusion events, involving all entities that have been actively working on the NFIS operationalization.*

*The first and second editions of the Financial Inclusion Newsletter were produced and published in June 2020 and February 2021, respectively. These editions bring forth actions on financial inclusion carried out in 2019 and in the first half of 2020 by institutions participating in the implementation of the NFIS action plan.*

*The third edition of the Newsletter, which has as its main theme “Challenges faced in the implementation of NFIS actions in COVID-19 times”, presents interviews and the main events leading to financial inclusion, which took place in the context of the COVID-19 pandemic, throughout the second half of 2020.*

*This edition presents contents stemming from the contributions of the different NFIC member institutions participating in the process, namely, the Bank of Mozambique (BM), the Mozambican Insurers Association (AMS), the Institute for the Promotion of Small and Medium Companies (IPEME), the Commercial and Investment Bank (BCI) and the National Directorate of Local Development (MADER-DNDEL).*

# ESTRATÉGIA NACIONAL DE INCLUSÃO FINANCEIRA (ENIF) 2016-2022

## National Financial Inclusion Strategy (NFIS)

A **Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF)** - 2016-2022 foi aprovada pelo Governo moçambicano a 28 de Março de 2016 e lançada ao público a 6 de Julho do mesmo ano.

### VISÃO

A construção de um sistema financeiro inclusivo e abrangente e que contribua para o desenvolvimento económico do país.

### OBJECTIVOS

Fornecer uma abordagem estruturada e lógica para a identificação de medidas de política e acções prioritárias;

Envolver todos os sectores afins com vista a avançar significativamente na construção de uma sociedade financeiramente incluída em Moçambique.

*The National Financial Inclusion Strategy – NFIS (2016 - 2022) was approved by the Mozambican government on March 28 and released to the public on July 6, 2016.*

### VISION

*Developing an inclusive and comprehensive financial system that contributes to the country's economic development.*

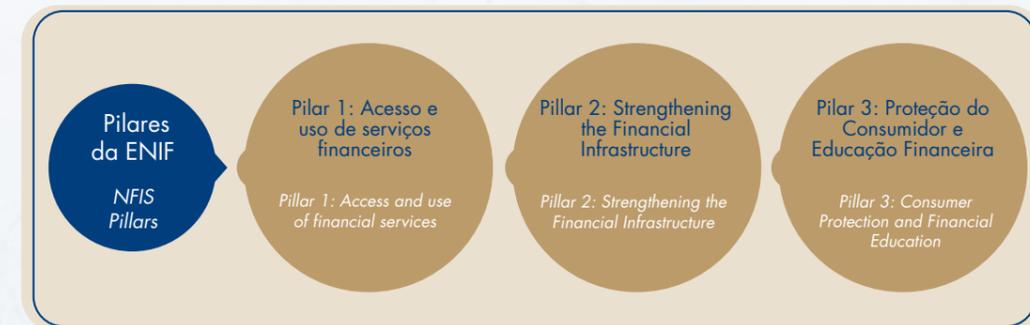
### OBJECTIVES

*Provide a structured and logical approach to identifying priority policy measures and actions;*

*Involve all concerned sectors to make significant progress in developing a financially inclusive society in Mozambique.*

## Pilares da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira

### Pillars of the National Financial Inclusion Strategy



## Metas Globais da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira

### Global Goals of the National Financial Inclusion Strategy

#### ATÉ 2018

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

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

#### ATÉ 2020

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

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

## 8.º Encontro dos Grupos de Trabalho do Comité Nacional de Inclusão Financeira

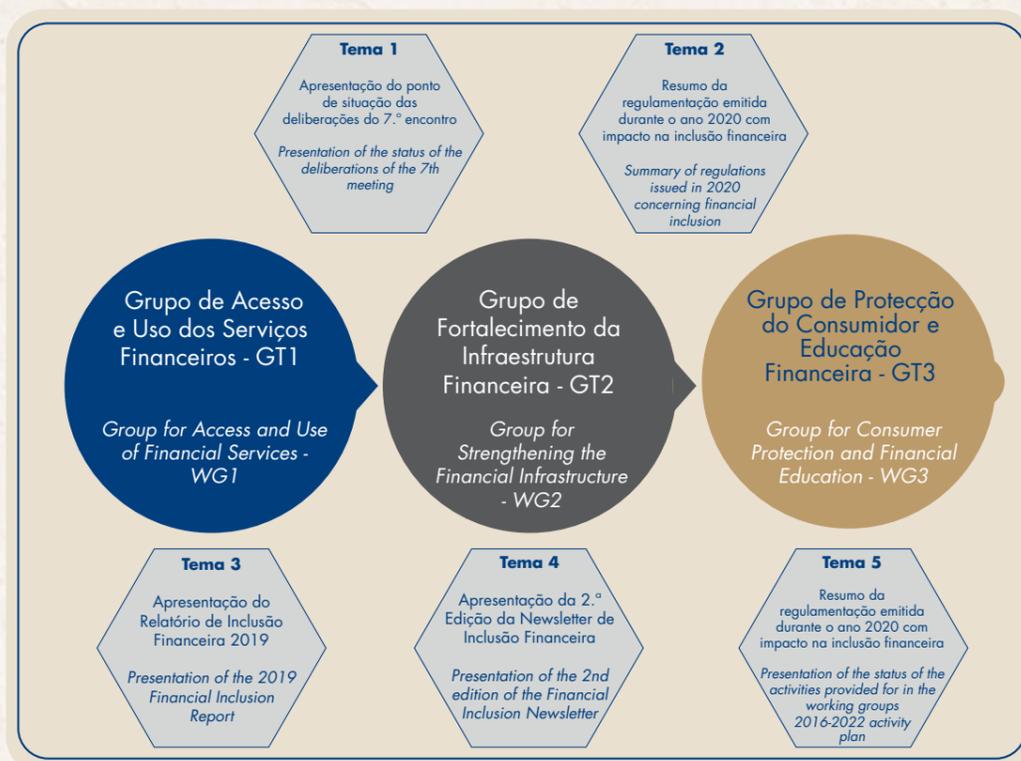
Teve lugar, entre 27 e 28 de Novembro de 2020, o 8.º encontro dos Grupos de Trabalho do Comité Nacional de Inclusão Financeira (CNIF), com recurso à plataforma virtual MTeams, o qual contou com a participação, a nível multisectorial, dos diversos intervenientes que concorrem para a inclusão financeira no país, desde instituições do Governo, representantes do sistema financeiro e parceiros de cooperação.

O encontro tinha como objectivo principal a apresentação dos resultados dos trabalhos que têm vindo a ser levados a cabo ao nível dos grupos de trabalho do CNIF, com vista à materialização dos objetivos de inclusão financeira.

### 8th Meeting of the Working Groups of the National Financial Inclusion Committee

The 8th meeting of the NFIC working groups took place from 28 to 30 November 2020, via the MS Teams virtual platform, and was attended by various players who contribute to financial inclusion in the country at a multisectorial level, namely, government institutions, financial system representatives and cooperation partners.

The main objective of the 8th meeting was to present the results of the work that has been carried out by the NFIC working groups, towards achieving the financial inclusion objectives.



**Dr. Curratilaine Remane**

## Entrevista com Presidente da Associação Moçambicana de Seguradoras - AMS

### Interview with the Chairman of the Mozambican Insurers Association

1. **Senhor Presidente, Dr. Curratilaine Remane, poderia, em poucas palavras, falar-nos da Associação Moçambicana de Seguradoras (AMS) e do seu papel para o sector de seguros?**

De uma forma geral, o associativismo é o caminho para o fortalecimento dos vários sectores da economia. Particularmente, a AMS tem como fins, ou objectivos mais importantes para o desenvolvimento da indústria seguradora os seguintes:

- Representar e defender os interesses dos seus associados;
- Contribuir para a modernização do sector segurador;
- Promover o seguro e informar, com isenção, o público;
- Prestar apoio técnico aos associados;
- Realizar estudos que sejam de interesse dos associados; e
- Participar em outras associações.

1. **Mr. Chairman, Curratilaine Remane, could you briefly speak on the Mozambican Insurers Association (AMS) and its role in the insurance sector?**

In general, associativism is the way to strengthen the various sectors of the economy. In particular, the purposes or end goals of the AMS for the insurance industry's development are all follows:

- Represent and defend the interests of its members;
- Contribute to the modernization of the insurance sector;
- Promote insurance and inform, the public,



**2. De que forma o sector de seguros pode contribuir ou contribui para a inclusão financeira no país?**

A inclusão financeira não se esgota em abrir uma conta bancária. É muito mais do que isso. Estar incluído financeiramente significa usar diversos produtos financeiros, onde se incluem os seguros e efectivamente saber usar esses serviços. Neste contexto, a AMS está representada e trabalha diariamente nos Grupos de Trabalho no âmbito da ENIF, ao lado do BM, e desenvolve acções conjuntas com o ISSM e o FSDMoç.

**3. A economia mundial, em geral, e a moçambicana, em particular, estão a ser afectadas, desde o ano de 2020, pelos efeitos da pandemia da COVID-19. Quais são as medidas adoptadas ao nível da AMS e dos seus membros para mitigar tais efeitos?**

A AMS partilhou com os seus associados os mecanismos de implementação das medidas no âmbito da prevenção da COVID-19, ao nível da protecção dos seus colaboradores e respectivas famílias, clientes e parceiros de negócio. Reflectiu, ainda, sobre as garantias de cobertura das apólices de seguros, relacionadas com os riscos decorrentes da pandemia.

- with exemption;
- Provide technical support to members;
- Conduct studies that are of interest to associates; and
- Participate in other associations.

**2. How can the insurance sector contribute or assists financial inclusion in the country?**

*Financial inclusion does not end with the opening of a bank account. It's much more than that. Being financially included means using various financial products, including insurance, and knowing how to use these services effectively. In this context, the AMS is represented and works daily in the NFIS Working Groups, alongside the BM, and develops joint actions with the ISSM and the FSDMoç.*

**3. The world economy, in general, and Mozambique, especially, are being affected, since the year 2020, by the COVID-19 pandemic's effects. What are the measures taken at the AMS level and its members to mitigate these effects?**

*The AMS shared with its associates the mechanisms for implementing measures on COVID-19 prevention, regarding the protection of its employees and their families, customers and business partners. It also reflected on the insurance policy coverage guarantees related to the risks arising from the pandemic.*

No âmbito do negócio, a associação incentivou e aconselhou as seguradoras membros a utilizarem as plataformas digitais, quer para contactos e reuniões entre os colaboradores dentro da mesma organização, quer no processo de desenvolvimento do negócio, para evitar, ao máximo, o contacto físico com os seus clientes e parceiros, bem como a tramitação de documentação em suporte físico. Isto foi possível com a introdução da modalidade de pagamento de prémios de seguros através de plataformas desenvolvidas pelos bancos e operadoras de telefonia móvel, bem assim com o recurso às plataformas desenvolvidas pelas próprias seguradoras, para a venda de produtos de seguro e a participação de sinistros.

Portanto, foi necessário que as seguradoras se reinventassem para que os efeitos sobre o negócio fossem minimizados.

**4. O sector de seguros é ainda emergente e pequeno, com um nível de penetração ainda muito reduzido. Que medidas adicionais poderiam ser tomadas pelos intervenientes, de modo a incentivar uma maior expansão e desenvolvimento deste segmento no país.**

A expansão e o desenvolvimento do sector de seguros não dependem exclusivamente de acções isoladas dos seus intervenientes. É fundamental a realização de um conjunto de acções concertadas entre os intervenientes no processo, designadamente as seguradoras, a associação que as congrega e a entidade que tutela e supervisiona a actividade - o ISSM - e, ainda, em economias como a moçambicana, com o esforço de alguns facilitadores, como tem vindo a acontecer com a excelente intervenção, nas acções de inclusão financeira, levadas a cabo pela FSDMoç.

*With regard to the business, the association encouraged and advised member insurers to use digital platforms, both for contacts and meetings between employees within the same organization, and in the process of business development, to avoid physical contact with its customers and partners, as much as possible, as well as the processing of physical documentation. This was made possible by the introduction of the payment of insurance premiums through platforms developed by banks and mobile operators, as well as the use of platforms developed by the insurers themselves, for selling insurance products and reporting claims.*

*Therefore, insurers had to reinvent themselves to minimize the effects on the business.*

**4. The insurance sector is still emerging and small and shows very low penetration. What additional measures could be taken by stakeholders to encourage further expansion and development of this segment in the country.**

*Expanding and developing the insurance sector do not depend solely on the isolated actions of*



A questão é complexa e como já me referi, anteriormente, depende muito da convergência de acções e definição clara da estratégia a seguir por todos os intervenientes no processo, mas objectivamente, a expansão efectiva do sector de seguros só é possível com um aumento da literacia de seguros na população em geral. Portanto, é importante divulgar o que é um seguro, para que serve, como se usa e, também, quando são obrigatórios e como protegem os interesses de todos. Outro factor fundamental é, também, garantir que o desenvolvimento da economia seja acompanhado pelo aumento da renda do cidadão, particularmente os de baixa renda, que constituem a maioria da população. Esse aumento deve acontecer de forma justa, equilibrada e sustentável, de modo a garantir, para além da sua subsistência, os custos com o seguro que normalmente estão no fundo da lista de prioridades. Por outro lado, é importante que o acesso ao seguro esteja mais perto desse segmento da população, o que requer o desenvolvimento de novas tecnologias de informação e comunicação, bem como a promoção da digitalização dos processos, elementos facilitadores, por excelência, neste projecto, dada a dimensão do país.

5. **O sector de seguros tem enfrentado vários desafios na implementação das acções estabelecidas pela ENIF 2016-2022. Pode falar dos desafios do sector para servir as populações de baixa renda de forma sustentável? Considera os modelos de negócios baseados na tecnologia digital como factor que poderia alavancar a inclusão financeira?**

A resposta a esta questão já foi parcialmente abordada por mim quando reflectia sobre a pergunta colocada anteriormente. Reforçando, diria que, apesar das dificuldades e desafios na implementação de acções estabelecidas

*its players. It is essential to carry out a set of concerted actions between the players in the process, namely the insurers, the association that brings them together and the entity that protects and supervises the activity, the ISSM. Moreover, in economies such as Mozambique's, some facilitators should be included, as in FDSMoç.'s excellent intervention in financial inclusion actions.*

*The issue is complex and, as I mentioned earlier, depends a lot on the convergence of actions and clear definition of the strategy to be followed by all those involved in the process, but objectively, the effective expansion of the insurance sector is only possible with an increase in insurance literacy in the general population. Therefore, it is important to disclose what insurance is, what it is for, how it is used and, also, when it is mandatory and how it protects the interests of all. Another key factor is also ensuring that the development of the economy is accompanied by an increase in the income of citizens, especially low-income people, who make up the majority of the population. This increase must happen in a fair, balanced and sustainable way, so as to ensure, in addition to their subsistence, the insurance costs that are normally at the bottom of the priority list. On the other hand, it is important that access to insurance is closer to this segment of the population, which requires the development of new information and communication technologies, as well as promoting the digitalization of processes, facilitating elements par excellence in this project, given the country's size.*

5. **The insurance sector has faced several challenges in implementing the actions laid down by the NFIS 2016-2022. Can you talk about the challenges of the sector to serve low-income populations sustainably? Do you consider business models based on digital technology as a factor that could leverage financial inclusion?**

pela ENIF 2016-2022, muito já foi feito. Mesmo longe dos objectivos definidos, temos hoje disponíveis ofertas de produtos via telemóvel. Está em fase de conclusão uma plataforma digital para a venda de seguro de responsabilidade civil automóvel para viaturas com matrícula estrangeira; já se vende o seguro de responsabilidade civil automóvel nas bombas de combustível; existe já um seguro agrícola com base em índices climáticos, e estão, também, disponíveis produtos de micro seguro nas plataformas digitais.

Mas há ainda um longo caminho a percorrer, e, como nos referimos anteriormente, as acções conjugadas são fundamentais. Por exemplo, é importante que seja criado, ao nível da legislação, um ambiente mais favorável com incentivos fiscais para as empresas seguradoras e o próprio cidadão. É, também, necessário que haja uma simplificação das exigências feitas em termos de documentação a ser presente na contratação do seguro, com adaptação da Lei e regulamento sobre a Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, para que a população em lugares mais remotos possa ser elegível na contratação dos seguros.

Como já nos tínhamos referido anteriormente, o desenvolvimento das tecnologias digitais é, sem dúvida, fundamental para alavancar a inclusão financeira, mas não isoladamente; é preciso que seja conjugada com outras acções que já abordamos.

6. **O tempo da pandemia veio mostrar-nos a importância do desenho de produtos e serviços digitais ao nível de todos os sectores. De que forma a AMS trabalha junto dos seus membros, de modo a incentivar o desenho e oferta de serviços digitais direccionados a todas camadas sociais existentes no país?**

*The answer to this question has already been partly raised by me when I reflected on a previous question. Moreover, I would say that, despite the difficulties and challenges in implementing the actions laid down by the NFIS 2016-2022, much has already been done. Even far from the objectives laid down, we now have product offers available via mobile phone. A digital platform for selling motor liability insurance for vehicles with foreign registration is almost complete, and motor liability insurance is already being sold at filling stations. There is already agricultural insurance based on climate indices, and micro insurance products are also available on digital platforms.*

*But there is still a long way to go, and, as we mentioned earlier, joint actions are essential. For example, regarding legislation, it is important to create a more favorable environment with tax incentives for insurance companies and the citizen himself. It is also necessary to simplify the requirements made in terms of documentation in the contracting of insurance, by adapting the Law and regulation on the Prevention and Combat of Money Laundering and Financing of Terrorism, so that the population in more remote places can be eligible to contract insurance.*

*As we mentioned earlier, the development of digital technologies is undoubtedly key to leveraging financial inclusion, but not alone. It needs to be combined with other actions that we have already addressed.*

6. **The time of the pandemic has shown us the importance of designing digital products and services in all sectors. How does the AMS work with its members, to encourage the design and offer of digital services aimed at all social strata in the country?**

*Access to digital services is integrated into the inclusive insurance development plan. The AMS has been working in parallel with the ISSM and the FDSMoç and a road map for this segment's*



O acesso aos serviços digitais está integrado no plano de desenvolvimento de seguro inclusivo. A AMS tem vindo a trabalhar em paralelo com o ISSM e com o FSDMoç, tendo já sido elaborado um road map para o desenvolvimento deste segmento. Em 2020, realizou-se um workshop de desenvolvimento de seguro inclusivo, e mais recentemente a 6.ª Conferência Regional da África Oriental e Austral sobre Seguro Inclusivo – Edição Digital.

Pensamos que num futuro de médio e longo prazo assistiremos a um crescimento exponencial de produtos de seguro vendidos através de plataformas digitais, que acompanhará o desenvolvimento económico do país e, consequentemente, a uma melhor distribuição da riqueza nacional. É preciso que estejamos todos claros; as seguradoras e seus accionistas não desenvolverão qualquer modelo de negócio sem que este cubra, pelo menos, os custos com a sua realização e tenham, mesmo que seja mínima, uma margem de rentabilidade. Só será de forma diferente se estiver inserida nas acções de responsabilidade social. Mas esta modalidade limita a abrangência ou cobertura da maioria da população de baixa renda.

**7. Quais são os maiores desafios que a AMS e seus membros enfrentam na implementação de acções da ENIF neste momento da pandemia?**

Por um lado, existe sempre uma adaptação às novas formas de trabalho que, ao falarmos de várias instituições com diferentes níveis de desenvolvimento é ainda mais complexo e, naturalmente, a implementação das acções da ENIF são afectadas por essa realidade.

Por outro lado, algumas das acções importantes não podem ser realizadas pelas próprias

*development has already been developed. An inclusive insurance development workshop was held in 2020, and more recently the 6<sup>th</sup> Eastern and Southern Africa Regional Conference on Inclusive Insurance-Digital Edition.*

*We think that in the medium and long-term future we will see an exponential growth of insurance products sold through digital platforms, which will accompany the economic development of the country and, consequently, a better distribution of national wealth. We must all be clear: insurers and their shareholders will not develop any business model without it covering at least the costs of carrying it out and having, even if it is minimal, a margin of profitability. It will only be different if it is included in social responsibility actions. But this modality limits the coverage of the majority of the low-income population.*

**7. What are the biggest challenges that the AMS and its members face in implementing NFIS actions at this time of the pandemic?**

*On the one hand, there is always an adaptation to new forms of work which, when we talk about various institutions with different levels of development, is even more complex and, of course, the implementation of NFIS actions are affected by this reality.*

*On the other hand, some important actions cannot be carried out by the restrictions imposed in pandemic times, such as, for example, all communication with the general population, in particular the actions of enlightenment and literacy which were seriously hindered, since the priorities were directed to the maintenance of the workforce and business continuity of companies.*

**8. Mr. Chairman, can you state some measures that could allow for greater financial inclusion at this time of pandemic, so as to ensure that there is no setback in terms of the advances made by the insurance sector?**

restrições impostas em tempos de pandemia, como por exemplo, toda a comunicação com a população em geral, nomeadamente as acções de esclarecimento e de literacia que ficaram seriamente prejudicadas, uma vez que as prioridades foram direccionadas para a manutenção da força de trabalho e a continuidade do negócio das empresas.

**8. Senhor Presidente, pode fazer referência a algumas medidas que poderiam permitir maior inclusão financeira neste momento de pandemia, de modo a garantir que não haja retrocesso no que diz respeito aos avanços alcançados pelo sector de seguros?**

A única acção que pode garantir o foco neste importante objectivo que é a inclusão financeira, é manter activas as acções dos vários grupos de trabalho à luz das estratégias definidas para a implementação da ENIF, de forma que, ultrapassada esta fase de pandemia, as condições estejam criadas para dar o salto quantitativo e qualitativo para que essas acções sejam uma realidade. Esperar resultados diferentes nesta fase seria uma falácia, em minha franca opinião.

**9. Por fim, como avalia o acesso e uso dos produtos e serviços de seguros pela população, desde a eclosão da pandemia no país?**

A avaliação a que se refere é um dos temas fundamentais abordados nos grupos de trabalho. Nesse sentido, o ISSM está a desenvolver uma planilha para a recolha de dados estatísticos junto das seguradoras e micro seguradoras, sobre os produtos de micro seguros na indústria seguradora, para que em 2021 o relatório anual sobre a actividade já contenha uma secção informativa sobre o desenvolvimento do micro seguro em Moçambique.

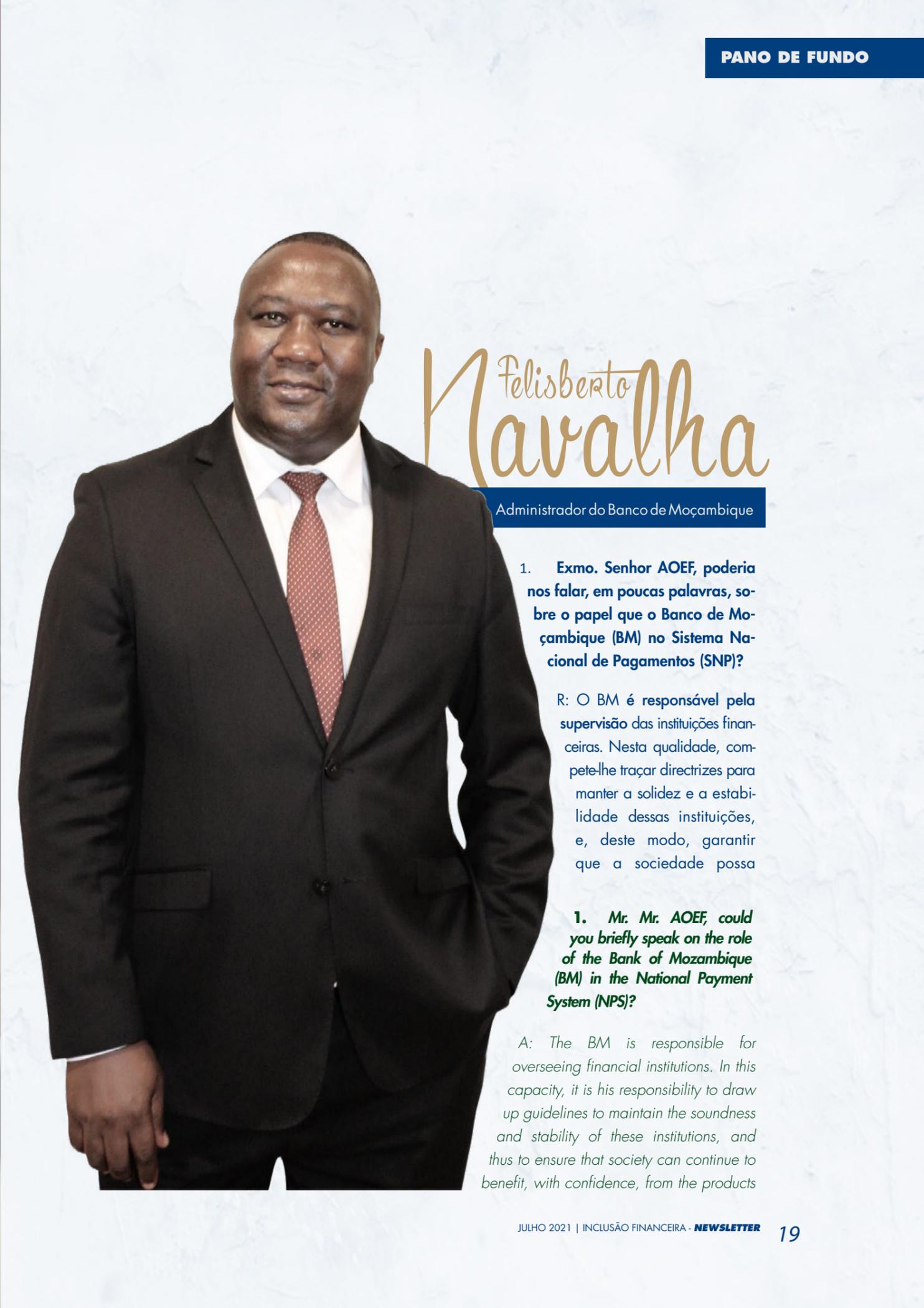
*The only action that can guarantee the focus on this important objective, which is financial inclusion, is to keep active the actions of the various working groups in the light of the strategies defined for the NFIS implementation, so that, after this pandemic phase, the conditions are created to make the quantitative and qualitative leap so that these actions become a reality. Honestly speaking, to expect different results at this stage would be a fallacy.*

**9. Finally, how do you assess the access and use of insurance products and services by the population, since the outbreak of the pandemic in the country?**

*The evaluation referred to is one of the key themes addressed in the working groups. In this sense, the ISSM is developing a spreadsheet for the collection of statistical data from insurers and micro insurers, on micro insurance products in the insurance industry, so that in 2021 the annual report on the activity already contains an informative section on the development of micro insurance in Mozambique.*







# Felisberto Navalha

Administrador do Banco de Moçambique

**1. Exmo. Senhor AOEF, poderia nos falar, em poucas palavras, sobre o papel que o Banco de Moçambique (BM) no Sistema Nacional de Pagamentos (SNP)?**

**R:** O BM é responsável pela supervisão das instituições financeiras. Nesta qualidade, compete-lhe traçar directrizes para manter a solidez e a estabilidade dessas instituições, e, deste modo, garantir que a sociedade possa

**1. Mr. Mr. AOEF, could you briefly speak on the role of the Bank of Mozambique (BM) in the National Payment System (NPS)?**

**A:** The BM is responsible for overseeing financial institutions. In this capacity, it is his responsibility to draw up guidelines to maintain the soundness and stability of these institutions, and thus to ensure that society can continue to benefit, with confidence, from the products

continuar a se beneficiar, com confiança, dos produtos e serviços disponibilizados. Refira-se que o BM vê no SNP uma fonte de “matéria-prima” e vice-versa.

Ao BM cabe, ainda, o papel de fiscalizador dos sistemas de pagamentos, que se traduz na introdução, para o SNP, de padrões de supervisão aplicáveis às infraestruturas de mercado financeiro. O banco central é também responsável por regular a Lei de Sistema Nacional de Pagamento, através de diversos normativos, assim como conceder autorizações para a constituição e funcionamento dos diversos operadores de pagamento bem como a sua.

**2. A eclosão da COVID-19 obrigou o mundo a adaptar-se a nova forma de ser e estar. Na qualidade de regulador do sistema financeiro nacional, que factores positivos e negativos considera que a situação a pandemia trouxe para o SNP?**

R: A eclosão da COVID-19 trouxe consigo desafios para todos e acreditamos que está a servir para testar os sistemas de pagamento a nível mundial e nacional. A pandemia trouxe-nos à vista a necessidade de desenvolvermos sistemas modernos que privilegiem a automatização e digitalização das transacções financeiras, envolvendo o Governo, a banca, os prestadores de serviços de pagamentos e os consumidores financeiros, apesar de estas questões já fazerem parte dos projectos do BM e do Governo, com vista à modernização do SNP.

Em Março de 2020, o Conselho de Administração aprovou, pela primeira vez, medidas extraordinárias, para mitigar os efeitos nefastos da propagação da pandemia e manter a economia em funcionamento. A implementação dessas medidas visava, por um lado, promover a utilização de meios de pagamento

*and services available. It should be noted that the BM sees in the NPS a source of “raw material” and vice versa.*

*The BM is also responsible for overseeing payment systems, which, for the NPS, translates into the introduction of oversight standards applicable to financial market infrastructures. The central bank is also responsible for regulating the National Payment System Law, through various regulations, as well as granting authorizations for the constitution and operation of the various payment operators, as well as their own.*

**2. The COVID-19 outbreak has forced the world to adapt to a new way of life. As the regulator of the national financial system, what positive and negative factors do you consider that the situation the pandemic has brought to the NPS?**

*A: The COVID-19 outbreak has brought challenges for all, and we believe it is serving to test payment systems globally and nationally. The pandemic has brought to light the need to develop modern systems that prioritize the automation and digitalization of financial transactions, involving the government, banking, payment service providers and financial consumers, although these issues are already part of the BM and government projects for the modernization of the NPS.*

*In March 2020, the Board of Directors approved, for the first time, extraordinary measures, to mitigate the nefarious effects of the spread of the pandemic and keep the economy running. The implementation of these measures aimed, on the one hand, to promote the use of digital means of payment by the financial consumer (to reduce as much contact as possible between people), and, on the other hand, to alleviate the financial impact resulting from the restrictions on economic activity associated with COVID-19. Thus, it was found in the NPS the optimization in the use of electronic channels (remote) that facilitate access to financial products and services.*

digitais pelo consumidor financeiro (para reduzir o máximo possível de contacto entre as pessoas), e, por outro lado, aliviar o impacto financeiro resultante das restrições na actividade económica associadas à COVID-19. Assim, verificou-se no SNP optimização na utilização de canais electrónicos (remotos) que facilitam o acesso a produtos e serviços financeiros.

Como resultado, registou-se um aumento no nível dos pagamentos digitais, sobretudo no que se refere às transferências electrónicas de fundos, tais como pagamentos online, carteira móvel, apps (aplicativos) e contactless. No que tange às instituições de moeda electrónica (IME), registou-se um aumento de depósitos e levantamentos nos agentes de moeda electrónica, das transferências P2P e de compra de produtos e serviços. Quanto aos bancos, verificou-se uma redução nas transacções em POS, balcão e ATM (excepto depósitos), aumento de transacções via Internet Banking e Mobile Banking para o pagamento de serviços.

Outro factor verificado com a eclosão da pandemia, foi o impulsionamento do funcionamento do comércio electrónico e o aumento da necessidade de remessa de valores para diversas partes de mundo.

**3. Considera que as medidas de mitigação adoptadas pelo BM tiveram ou estão a ter o impacto esperado?**

R: As medidas implementadas pelo BM tiveram impacto positivo nas transacções financeiras, na medida em que serviram para incentivar o uso de moeda electrónica no contexto das restrições de mobilidade, garantindo, assim, meios de pagamento seguros e eficientes para pagamentos de bens e serviços essenciais à população. No entanto, registou-se, numa primeira fase, maior preferência pelo uso de numérico tanto pelos agentes económicos, como

*As a result, there has been an increase in the level of digital payments, especially regarding electronic transfers of funds, such as contactless online payments, mobile wallet, and apps. Regarding electronic money institutions (EMI), there has been an increase in deposits and withdrawals in electronic money agents, P2P transfers and purchases of products and services. As for banks, there was a decrease in POS, counter and ATM transactions (excluding deposits), an increase in transactions via Internet Banking and Mobile Banking for the payment of services.*

*Another factor, verified with the outbreak of the pandemic, was the boost of the functioning of electronic commerce and the increase in the need to send values to various parts of the world.*

**3. Do you consider that the mitigation measures adopted by the BM have had or are having the expected impact?**

*A: The measures implemented by the BM had a positive impact on financial transactions, as they served to encourage the use of electronic money in the context of mobility restrictions, thus ensuring safe and efficient means of paying for essential goods and services to the population. However, at first, there was a greater preference for the use of cash by both economic operators and the general public, despite the extraordinary measures, due to uncertainty as to the duration of the state of emergency. However, the constant liaising between the BM and the institutions operating in the payment system has made it possible to turn the moment of crisis into opportunity.*

*With the measures implemented, it was found that users of the banking and financial sector in general, began to have greater access to financial products and services, through remote channels. There was also an increase in the number of users of digital applications and the emergence on the*

pelo público em geral, apesar das medidas extraordinárias, devido à incerteza quanto a vigência do Estado de Emergência. Entretanto, a interação constante entre o BM e as instituições que actuam no sistema de pagamentos, tornou possível transformar o momento de crise em oportunidade.

Com as medidas implementadas, verificou-se que os utentes do sector bancário e financeiro no geral, passaram a dispor de maior acesso aos produtos e serviços financeiros, através de canais remotos. Registou-se, ainda, um incremento no número de utilizadores de aplicativos digitais e o surgimento, no mercado, de novos produtos financeiros ajustados à nova realidade, contribuindo, assim, para uma maior inclusão financeira.

Pese embora os aspectos positivos referidos, ainda persistem muitos desafios, como por exemplo, a promoção de acções de literacia financeira, de modo a promover a utilização de meios de pagamento alternativos ao numérico, que até ao momento constituem veículo principal de pagamento entre a população.

O certo é que o BM está atento à evolução da economia, ao estágio da pandemia, e caso se revele necessário, poder-se-á efectuar uma outra intervenção no sistema.

**4. Que desafios o BM encontra na implementação das acções da ENIF neste tempo da pandemia?**

R: No contexto da promoção do acesso e uso dos serviços financeiros, constituem desafios para a instituição:

- ✓ Encontrar mecanismos para melhorar a coordenação com diversos intervenientes na implementação da ENIF, afectada pela conjuntura actual devido aos efeitos da pandemia;

*market of new financial products adjusted to the new reality, thus contributing to greater financial inclusion.*

*Despite the positive aspects mentioned, many challenges still persist, such as the promotion of financial literacy actions, to promote the use of alternative means of payment to cash, which so far constitute the main vehicle of payment among the population.*

*What is certain is that the BM is attentive to the economy's developments, to the stage of the pandemic, and if it proves necessary, another intervention in the system may be carried out.*

**4. What challenges does the BM face in implementing NFIS actions at this time of the pandemic?**

*A: In the context of promoting the access and use of financial services, the challenges for the institution are as follows:*

- ✓ *Finding mechanisms to improve coordination with various players in NFIS implementation, which was affected by the current situation brought about by the pandemic's effects;*
- ✓ *Stimulating the commitment, at all levels of the institutions involved, to the implementation of NFIS actions, especially at this stage, in which its term of implementation is coming to an end;*
- ✓ *Expanding the coverage of mobile phone networks in districts and localities, with a view to increasing the implementation of mobile banking services in the country;*
- ✓ *Stimulating the increase in access points to financial services in the provinces, with greater emphasis on the central and northern areas of the country, since there is a greater concentration of mobile financial services in the southern area;*

- ✓ Estimular o comprometimento, a todos os níveis das instituições intervenientes, da implementação das acções da ENIF, principalmente nesta fase que se aproxima o fim do período de vigência da sua implementação;
- ✓ Alargar a cobertura das redes de telefonia móvel nos distritos e localidades, com vista a incrementar a implementação de serviços de banca móvel no país;
- ✓ Estimular o aumento dos pontos de acesso aos serviços financeiros nas províncias, com maior destaque para as zonas Centro e Norte do país, uma vez que há uma maior concentração de serviços financeiros móveis na zona Sul;
- ✓ Promover a introdução de novos instrumentos e canais de pagamento digitais, quer para operadores existentes no mercado, como para futuros operadores;
- ✓ Expandir os programas de educação financeira em diversas matérias de inclusão financeira, às províncias/distritos do país;
- ✓ Reduzir o uso de meios de pagamento da banca tradicional tal como ATM, POS e agências bancárias.
- ✓ Promover, nas zonas rurais, educação financeira através da utilização de plataformas de comunicação à distância, que facilitam a difusão da informação, evitando, assim, a presença física.

**5. Senhor Administrador, poderia nos falar dos desafios apresentados pelo sistema fi-**

- ✓ *Promoting the introduction of new digital payment instruments and channels for both existing and future market participants;*
- ✓ *Expanding financial education programs in various financial inclusion subjects to the provinces / districts of the country;*
- ✓ *Reducing the use of traditional banking payment methods such as ATMs, POS and bank branches.*
- ✓ *Promoting financial education through the use of remote*

*communication platforms in rural areas, which facilitate the dissemination of information, thus avoiding physical presence.*

**5. Mr. Board Member, could you speak on the challenges presented by the financial**



**nanceiro na implementação de acções que possam assegurar maior inclusão financeira no país, neste tempo de pandemia da COVID-19?**

R: O sistema financeiro tem vindo a trabalhar de forma activa, com vista a garantir a oferta dos produtos e serviços financeiros à população, mas dada a situação actual causada pelos efeitos da COVID-19, o sector enfrentou vários desafios, que tiveram impacto negativo na implementação de acções previstas na ENIF, designadamente:

- ✓ A promoção dos agentes bancários nas zonas remotas onde a banca não consegue desenvolver as suas actividades, por falta de infraestruturas adequadas;
- ✓ O desenvolvimento de produtos de financiamento, de poupança e de pagamento adequados à população de baixa renda, MPME e agricultores.
- ✓ A realização de eventos de disseminação de conhecimentos sobre os modelos de negócios voltados a segmentos de baixa renda, agricultores ou MPME, e respectivos modelos de gestão de riscos;
- ✓ A extensão dos produtos e serviços financeiros para as zonas rurais, uma vez que há uma maior concentração dos mesmos nas zonas urbanas.

**6. Caminha-se para o fim da vigência do período de implementação da ENIF 2016-2022. Que avaliação faz sobre o nível de envolvimento/engajamento dos sectores intervenientes na implementação desta estratégia?**

R: Pode-se considerar um bom nível de engajamento,

**system in the implementation of actions that can ensure greater financial inclusion in the country, in this time of the COVID-19 pandemic?**

A: The financial system has been working actively to ensure the supply of financial products and services to the population, but given the current situation, caused by COVID-19's effects, the sector faced several challenges, which had a negative impact on the implementation of actions provided for in the NFIS, namely:

- ✓ The promotion of banking agents in remote areas where banking cannot carry out its activities due to lack of adequate infrastructure;
- ✓ The development of financing, savings and payment products suitable for the low-income population, MSMEs, and farmers.
- ✓ Holding knowledge dissemination events on business models aimed at low-income segments, farmers or MSMEs, and their risk management models;
- ✓ The extension of financial products and services to rural areas, as there is a greater concentration of financial products and services in urban areas.

**6. We are moving towards the end of the implementation period of NFIS 2016-2022. What is your assessment of the level of involvement/engagement of the sectors involved in implementing this strategy?**

A: It can be considered a good level of engagement, considering that most institutions have been actively participating in the implementation of the actions established by the NFIS 2016-2022, which can be assessed through the status that is regularly presented in NCFI working groups and subgroups. However, some challenges remain for the BM, as a

amento, tendo em conta que a maior parte das instituições tem vindo a participar, de forma activa, na implementação das acções estabelecidas pela ENIF 2016-2022, o que é possível avaliar através do ponto de situação que é apresentado regularmente nos grupos e subgrupos de trabalho do CNIF. Entretanto, permanecem alguns desafios para o BM na qualidade de Unidade Técnica de Implementação, no que tange ao comprometimento de todas as instituições intervenientes, para assumir as responsabilidades sobre as acções para as quais lhes foi incumbida a responsabilidade de executar no período de vigência da ENIF.

Outro grande desafio, seria garantir um maior comprometimento dos intervenientes, no sentido de se envidar todos os esforços para alcançar a meta global de, até 2022, 75% da população ter acesso aos serviços financeiros a menos de 5 km do local de residência ou de trabalho.

No geral, podemos considerar que a avaliação da implementação da ENIF é positiva, tomando em conta que se registou um incremento significativo dos índices de inclusão financeira desde o início da sua implementação.

**7. Desde a eclosão da pandemia, nota-se uma maior oferta e uso dos serviços financeiros digitais no país. Que avaliação faz do uso destes serviços nas zonas urbanas relativamente às zonas rurais?**

R: A avaliação é, com certeza, positiva, pois o BM incentiva o maior uso dos meios electrónicos de pagamento. Estamos convictos de que a promoção do uso de canais digitais e da tecnologia móvel constitui um meio que se mostra preponderante para aumentar a inclusão financeira, em particular para a população sem acesso aos serviços bancários, cuja maior parte se encontra nas zonas rurais. As estatís-

Technical Implementation Unit, regarding the commitment of all institutions involved of assuming the responsibilities for the actions for which they were made liable during the NFIS term.

Another major challenge would be to ensure a greater commitment of players to making every effort to achieve the overall goal of by 2022, which is for 75% of the population to have access to financial services less than 5 km from their place of residence or work.

Overall, we can consider that the assessment of the NFIS implementation is positive, considering that there has been a significant increase in financial inclusion rates since the beginning of its implementation.

**7. Since the pandemic's outbreak, there has been a greater supply and use of digital financial services in the country? What is your assessment of these services in urban areas compared to rural areas?**

A: The assessment is certainly positive, as the BM encourages greater use of electronic means of payment. We believe that promoting the use of digital channels and mobile technology is a key means of increasing financial inclusion, especially for people without access to banking services, most of whom are in rural areas. Current statistics show that the use of digital financial services has increased considerably in rural areas since the outbreak of the pandemic, despite the highest number of COVID-19 infection cases being recorded in urban areas. However, we consider that this fact is associated with the gap (i) in access and use of financial services; (ii) in the expansion of financial infrastructure; and (iii) in access to financial literacy among urban, peri-urban and rural areas.

**8. The sandbox is a regulatory environment that allows emerging financial and non-financial institutions, credit institutions, finan-**

ticas actuais mostram que o uso de serviços financeiros digitais registou um aumento considerável nas zonas rurais, desde a eclosão da pandemia, não obstante o maior número de casos de infecção por COVID-19 ter-se registado nas zonas urbanas. No entanto, consideramos que este facto está associado ao desnível (i) no acesso e uso de serviços financeiros; (ii) na expansão da infraestrutura financeira; e (iii) no acesso à literacia financeira entre as zonas urbanas, peri-urbanas e rurais.

8. O sandbox é um ambiente regulamentar que permite às instituições emergentes financeiras e não financeiras, instituições de crédito, sociedades financeiras, prestadores de serviços de pagamento e outras instituições financeiras sujeitas à supervisão do BM, testar, em ambiente real e durante um determinado período, os seus produtos e serviços financeiros, modelos de negócios e soluções inovadoras sob acompanhamento do Banco. Qual é a avaliação que faz sobre os produtos e serviços que tem vindo a ser apresentados pelas empresas no sandbox regulatório do BM?

R: A avaliação é positiva, dado que as fintechs participantes apresentaram produtos e serviços aceitáveis para o mercado nacional e internacional, tendo sido devidamente acompanhadas e aconselhadas sobre as necessidades de melhoria nos seus produtos e serviços. No entanto, ainda persistem desafios no tocante ao timing para avaliação dos produtos e serviços apresentados pelas startups e a produção e aprovação tempestiva dos normativos.

9. Conforme refere a definição do sandbox, as instituições emergentes financeiras e não financeiras, buscam acompanhamento para testar os seus produtos e serviços financeiros, com o objectivo de encontrar espaço no mercado para operar de forma

**cial companies, payment service providers and other financial institutions under the supervision of the bank to test their financial products and services, business models and innovative solutions, in a real environment and during a certain period, under the Bank's oversight. What is your assessment of the products and services that have been presented by companies in the BM regulatory sandbox?**

*A: The assessment is positive, given that the participating fintechs presented suitable products and services for the national and international market, having been properly monitored and advised on the needs for improvement in their products and services. However, challenges remain regarding the timing for the assessment of products and services presented by startups and the timely production and approval of regulations.*

**9. As stated in the sandbox's definition, emerging financial and non-financial institutions seek support to test their financial products and services, with the aim of finding space in the market to operate autonomously. Is there any action under way at the BM to find regulatory solutions for fintech activities?**

*A: Yes, the BM is working internally to solve this issue, having sought room in the regulation, when planning to grant the license of payment aggregators to fintechs that meet requirements for payment facilitators, whose share capital is 100,000.00 MT. However, regulatory challenges remain, given that Notice No. 3 / GBM / 2020, of April 23, requires a minimum capital of 4,000,000.00 MT.*

**10. In conclusion, what is your assessment of the assistance activities provided by the BM to fintechs of the first and second edition of the BM regulatory sandbox? Is this project showing the expected results?**

*A: The assessment is positive, given that the BM, as the financial system, has guaranteed*

autónoma. Estaria em curso alguma acção a nível do BM, com vista a encontrar soluções regulamentares para as actividades das fintechs?

R: Sim, o BM está a trabalhar a nível interno com vista a solucionar esta questão, tendo buscado espaço na regulamentação, ao planificar conceder a licença de agregadores de pagamentos às fintechs que reunissem requisitos para os facilitadores de pagamentos, cujo capital social é de 100.000,00MT. Entretanto, permanecem desafios regulamentares, dado que o Aviso n.º 3/GBM/2020, de 23 de Abril, exige o capital mínimo de 4.000.000,00MT.

10. Para terminar, qual é a avaliação que faz das actividades de assistência prestadas pelo BM às fintechs da primeira e segunda edição do sandbox regulatório do BM? Será que este projecto está a ter os resultados esperados?

R: A avaliação é positiva, dado que o BM, na qualidade do sistema financeiro, tem garantido assistência e todo o apoio necessário às

fintechs, com vista a garantir a melhor preparação dos seus produtos e serviços financeiros para apresentação ao mercado com a segurança necessária.

O BM considera que o projecto está a ter os resultados esperados, visto que a experiência permite-nos avaliar o impacto e o contributo que os serviços financeiros digitais apresentados podem trazer para a inclusão financeira. Por isso mesmo está focado na busca de soluções regulamentares, para permitir o decurso das actividades deste segmento.

*assistance and all the necessary support to fintechs, to ensure the best preparation of their financial products and services for presentation to the market with the necessary security.*

*The BM believes that the project is having the expected results, as the experience allows us to assess the impact and contribution that the digital financial services presented can bring to financial inclusion. That is why it is focused on the search for regulatory solutions, to allow the course of activities in this segment.*



## ACÇÕES DO SISTEMA FINANCEIRO

### BM ORIENTA UMA ACÇÃO DE FORMAÇÃO DE FORMADORES EM EDUCAÇÃO FINANCEIRA



O BM orientou, de 30 de Novembro a 2 de Dezembro de 2020, nas instalações do Ministério do Trabalho, Emprego e Segurança Social (MITESS), uma acção de formação de formadores em educação financeira dirigida aos funcionários daquela instituição, afectos aos serviços de trabalho migratório. A formação tinha como objectivo capacitar os quadros daquele ministério, com vista a sustentar as suas acções de sensibilização junto dos trabalhadores mineiros na África do Sul, para a adopção do pagamento diferido dos seus salários, via banco.

*The BM conducted, from November 30 to December 2, 2020, at the Ministry of Labor, Employment and Social Security (MITESS) facilities, an action to train trainers in financial education aimed at employees of that institution assigned to migration work services. The training sought to strengthen the staff members of that ministry, to support their actions to raise awareness among the mining workers in South Africa, for the adoption of the deferred payment of their wages, via the bank.*

## FINANCIAL SYSTEM ACTIONS

### BM GUIDES AN ACTION TO TRAIN TRAINERS IN FINANCIAL EDUCATION

## BM PARTICIPA NA CONFERÊNCIA SOBRE INCLUSÃO FINANCEIRA DE JOVENS E MULHERES

O BM participou, no dia 30 de Outubro de 2020, na Conferência sobre Inclusão Financeira de Jovens e Mulheres, realizada em Vilanculos.

Na sua intervenção, o BM abordou questões sobre poupança, orçamento familiar e o papel da Central de Registos de Crédito.

## BM PARTICIPATES IN CONFERENCE ON FINANCIAL INCLUSION OF YOUTH AND WOMEN

*On October 30, 2020, the BM participated in the Conference on Financial Inclusion of Youth and Women, held in Vilanculos. Imagem GCI*

*In its speech, the BM addressed questions about savings, the family budget and the role of the Central Credit Register.*

## CAMPANHA DE PROMOÇÃO DA POUPANÇA

O evento, que decorreu na última semana de Outubro de 2020, tinha como objectivo consciencializar a população sobre a importância da poupança. O mesmo decorreu num formato diferente dos anos anteriores, tendo privilegiado a produção de conteúdos de educação financeira e sua disseminação com recurso aos canais remotos, nomeadamente, rádio e televisão.

## SAVINGS PROMOTION CAMPAIGN

*The event, which took place in the last week of October 2020, aimed to raise awareness of the importance of saving. It took place in a different format from previous years and focused on producing financial education and disseminating it through remote channels, namely, radio and television. Imagem GCI*



*Joaquina Gumeta*

DIRECTORA-GERAL DO  
INSTITUTO PARA A PROMOÇÃO  
PARA PEQUENAS E MÉDIAS  
EMPRESAS - IPEME

*Director, could you briefly clarify  
the IPEME's role in promoting  
Mozambican MSMEs?*

1. Senhora directora, Dra. Joaquina Gumeta, poderia, em poucas palavras, elucidar-nos sobre o papel do IPEME na promoção das MPME moçambicanas?

R: O IPEME é uma entidade pública criada através do Decreto n.º 47/2008, de 03 de Dezembro, revisto pelo Decreto n.º 84/2019, de 11 de Outubro, com autonomia administrativa, financeira e patrimonial, com o mandato de desenvolver acções de promoção e apoio às MPME e assegurar a implementação da Estratégia para o Desenvolvimento das Pequenas e Médias Empresas. Neste sentido, cabe ao IPEME:

- Promover e fomentar a estruturação, profissionalização, modernização dos empreendedores e das MPME;
- Promover e estimular a implementação de empreendedores e MPME dos sectores económicos de produção nacional e local;
- Promover e intermediar o acesso a tecnologias simples de processamento rural, financiamento e mercado; e



1. *Madam A: IPEME is a public entity created by Decree n. 47/2008, of December 3, revised by Decree n. 84/2019, of October*

*11, with administrative, financial and patrimonial autonomy, with the mandate to develop actions to promote and support MSMEs and ensure the implementation of the strategy for the development of small and medium companies. In this sense, the IPEME is liable for:*

- *Promoting and fostering structuring, professionalization, modernization of entrepreneurs and MSMEs;*
- *Promoting and fostering the implementation of entrepreneurs and MSMEs of*

- Promover e implementar plataformas de apoio aos empreendedores e às MPME.

2. De que forma as acções implementadas pela instituição que dirige contribuem para o aumento dos níveis de inclusão financeira no país?

R: A contribuição do IPEME nas MPME é feita através de acções de assistência técnica e capacitação empresarial, o que contribui para que as MPME possam ganhar mais consciência e cultura empresarial, de negócio e de poupança. As acções do IPEME permitem aumentar o acesso das PME ao financiamento através da disponibilização de planos de negócios, para a melhoria da sua estrutura organizacional (formalização de actividades, contabilidade e registos). Permitem, também, uma melhor organização dos dossiers de financiamento e acesso a informação sobre as linhas de financiamento disponíveis e os respectivos requisitos de acesso.

3. A economia moçambicana, bem como a mundial, está a ser afectada pelos efeitos da pandemia da COVID-19 desde o início de 2020. Quais são as medidas que foram ou estão a ser tomadas pelo IPEME para mitigar tais efeitos?

R: As medidas de mitigação que estão a ser tomadas ao nível do IPEME consistem na redução do número de participantes nas formações, não ultrapassando 20 participantes por cada acção. Refira-se que, em 2020, capacitamos 924 MPME e 661 beneficiaram-se de assistência técnica.

Para além destas medidas, estão a ser implementadas as recomendações da Organização Mundial da Saúde, ao nível dos centros móveis de orientação ao empresário e de transferência de conhecimento, assim como ao nível das incubadoras de empresas.

4. As MPME moçambicanas têm enfrentado desafios em diversas vertentes no desempenho das suas actividades, a nível nacional. De que forma o IPEME articula com as

*economic sectors of national and local production;*

- *Promote and broker access to simple rural processing technologies, financing and marketing; and*

- *Promoting and implementing support platforms for entrepreneurs and MSMEs.*

2. *How do your institution's actions contribute to increasing the country's levels of financial inclusion?*

*A: IPEME's contribution to MSMEs is made through technical assistance and business training actions, which contributes to MSMEs gaining more business and savings awareness and culture. IPEME actions allow SMEs to increase access to financing through the provision of business plans, to improve their organizational structure (formalization of activities, accounting and records). They also allow for better organization of financing dossiers and access to information on available credit lines and their access requirements.*

3. **The Mozambican economy, as well as the world economy, is being affected by the COVID-19 pandemic effects since the beginning of 2020. What measures have been or are being taken by IPEME to mitigate these effects?**

*A: The mitigation measures being taken at the IPEME level consist of reducing the number of participants in the trainings, not exceeding 20 participants per action. It should be noted that, in 2020, we trained 924 MSMEs and 661 benefited from technical assistance.*

*In addition to these measures, the World Health Organization's recommendations*

MPME no atendimento das preocupações apresentadas. Considerando o impacto da COVID-19 no país, existe um mecanismo específico para a canalização das preocupações/desafios pelas MPME?

R: O IPEME articula com as MPME através de atendimento prestado às empresas que procuram serviços de suporte junto dos centros de orientação ao empresário (COre) estabelecidos nas províncias de Maputo, Manica, Sofala, Nampula e Cabo Delgado.

Nos dias 8 e 9 de Abril do ano em curso, o IPEME realizou a primeira Conferência Nacional das PME, com o objectivo de criar uma plataforma de diálogo público-privado sobre as MPME, para impulsionar a competitividade empresarial, o incremento da produção, a produtividade e a diversificação das exportações através do crescimento industrial. Refira-se que estas conferências, que são veículo de interacção com as PME, terão uma periodicidade trienal.

O IPEME tem, também, uma plataforma interactiva, a Networking PME, na qual as PME participam em debates de temas de desenvolvimento empresarial, bem assim na divulgação e exposição de produtos e serviços.

**5. Uma das acções constantes da ENIF sobre a responsabilidade da instituição que dirige é a de fortalecer a capacidade das MPME e a sua ligação às estruturas de mercado. Como tem sido a implementação desta acção?**

R: Nesta componente, o IPEME trabalha com parceiros em programas de capacitação às MPME, divulgação de oportunidades das grandes empresas, mobilização de suporte e apoio à certificação de MPME, realização de programas de qualificação empresarial em tecnologias de gestão de produção, e certificação de qualidade nas normas ISO 9001 (PRONACER em parceria com a CTA).

O IPEME presta, também, suporte técnico e finan-

*are being implemented at mobile centers for business orientation and knowledge, and business incubators.*

**4. Mozambican MSMEs have faced nationwide challenges at various levels of carrying out their activities. How does the IPEME liaise with MSMEs to address expressed concerns. Considering the impact of COVID-19 in the country, is there a specific mechanism for channeling MSME concerns/challenges?**

*A: IPEME liaises with MSMEs through the service provided to companies seeking support services from the business orientation centers (COre) established in the provinces of Maputo, Manica, Sofala, Nampula and Cabo Delgado.*

*IPEME held the first National Conference of SMEs, on April 8 and 9 of this year, to develop a platform for public-private dialogue on MSMEs, boost business competitiveness and increase production, productivity and diversification of exports through industrial growth. It should be noted that these conferences, which are a means of interacting with SMEs, will be held every three years.*

*IPEME also has an interactive platform, the SME Networking, in which SMEs participate in debates on business development issues, as well as in the dissemination and exhibition of products and services.*

**5. One of NFIS's actions on its responsibility is to strengthen the capacity of MSMEs and their link to market structures. How has this action been implemented?**

*A: In this component, IPEME works with partners in MSME training programs, disseminating opportunities for large companies, mobilizing support and assisting in MSME certification, implementing business qualification programs*

ceiro às PME, no âmbito das ligações empresariais, através do programa "Empreender PME", onde foram subvencionadas 55 empresas (25 na primeira fase e as restantes na segunda); e no programa "PME Exporte" onde foram subvencionadas sete empresas (das quais três na primeira janela e quatro na segunda). Refira-se que as PME beneficiaram de apoio na aquisição de equipamentos e de elementos de competitividade empresarial (códigos de barra, certificação e planos de negócio para exportação).

**6. O acesso ao financiamento é um dos desafios que constitui maior preocupação para as MPME. Que medidas estão a ser tomadas pelo IPEME de modo a promover a disponibilidade do crédito para as MPME e agricultores no país?**

R: O IPEME está a mobilizar fundos para o financiamento das MPME de modo que estas tenham requisitos adequados à realidade das MPME. Refira-se que o IPEME capacita, presta assistência e liga as MPME às linhas de financiamento bancário e do Governo.

**7. Quais os maiores desafios que o IPEME enfrenta para a implementação de acções da ENIF neste momento de pandemia?**

R: Os maiores desafios que o IPEME enfrenta na implementação das acções ENIF são os seguintes:

- Expandir serviços para outros locais onde ainda não está representado, designadamente as províncias de Gaza e Inhambane.
- Recursos financeiros para garantir a abrangência territorial em termos de assistência técnica prestada às MPME;
- Recurso aos serviços do IPEME por todas as instituições públicas com fundos de financiamento, de modo a garantir a assistência técnica e o acompanhamento em termos de gestão das MPME financiadas; e

*on production management technologies, and quality certification under ISO 9001 standards (PRONACER in concert with the CTA).*

*IPEME also provides technical and financial support to SMEs, in light of business links, through the "SME Undertakings (Empreender PME)" program, where 55 companies were subsidized (25 in the first phase and the rest in the second); and the "SME Exports (PME Exporte)" program, where seven companies were subsidized (three in the first window and four in the second). It should be noted that SMEs benefited from support in the acquisition of equipment and elements of business competitiveness (barcodes, certification and business plans for exports).*

**6. Access to financing is one of the greatest challenges to MSMEs. What measures are being taken by IPEME to promote the availability of credit for MSMEs and farmers in the country?**

*A: IPEME is mobilizing funds to finance MSMEs, so their requirements match the reality of MSMEs. It should be noted that IPEME capacitates, provides assistance and links MSMEs to bank and government credit lines.*

**7. What are the biggest challenges that the IPEME faces in implementing NFIS actions during this pandemic?**

*A: The greatest challenges that the IPEME faces in implementing NFIS actions are as follows:*

- Expanding services to other locations where it is not yet represented, namely Gaza and Inhambane provinces.
- Financial resources to ensure territorial coverage in terms of technical assistance to MSMEs;

- Complementar as acções de formação dadas pelo IPEME às oportunidades de financiamento detidas por outras entidades.

8. Pode fazer referência a algumas medidas que poderiam permitir o aumento dos níveis de inclusão financeira neste momento da pandemia, de modo a garantir que não haja retrocesso nos avanços já alcançados?

R: As medidas que poderiam permitir o aumento dos níveis de inclusão são as seguintes:

- Implementação de um programa robusto e orientado de literacia financeira, com recursos necessários para abarcar as MPME em todas as províncias do país;
- Introdução de linhas de financiamento adequadas para as MPME (taxas de juros e requisitos necessários); e
- Introdução de mecanismos de alternativas de financiamento às MPME (capital de risco e fundo de garantia mútuo).

9. Para terminar, como avalia os trabalhos de assistência prestados pelo IPEME às MPME, no período anterior e durante a pandemia?

R: Positivo! A cada ano crescem os níveis de competitividade das MPME. Estes trabalhos permitem, também, o acesso das PME a oportunidades de financiamento, bem assim ligações com supermercados, grandes empresas e exportação dos seus serviços e produtos.

- *Use of IPEME services by all public institutions with funding to ensure technical assistance and monitoring in terms of the management of MSMEs funded; and*

- *Complement the training actions led by the IPEME to financing opportunities held by other entities.*

8. **Can you mention some measures that could allow for increased levels of financial inclusion at this time of the pandemic, so as to ensure that there is no setback to the progress already made?**

A: *The measures that could allow for increased inclusion levels are as follows:*

- *Implementation of a robust and targeted financial literacy program, with resources needed to encompass MSMEs in all provinces of the country;*
- *Introduction of appropriate financing lines for MSMEs (interest rates and mandatory requirements); and*
- *Introduction of mechanisms for financing alternatives to MSMEs (venture capital and mutual guarantee fund).*

9. **In conclusion, how do you assess the assistance to MSMEs provided by the IPEME, in the previous period and during the pandemic?**

A: *Positive! Every year, the MSMEs' competitiveness levels grow. This work also allows SMEs to access financing opportunities and liaisons with supermarkets, large companies and exporting their services and products.*

## ACÇÕES DO SISTEMA FINANCEIRO

FINANCIAL SYSTEM ACTIONS  
BCI PROMOTES FINANCIAL  
EDUCATION INITIATIVES

BCI PROMOVE INICIATIVAS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Palestra realizada no distrito de Morrumbene, província de Inhambane, por ocasião da celebração do Dia do Metical

*Presentation held in the Morrumbene district, Inhambane province, in light of the Metical Day celebration*



Conferência Nacional do Empreendedorismo  
*National Entrepreneurship Conference*

Seminário subordinado ao tema "Potencialidades e oportunidades de investimento para Micro e Pequenos Negócios"



Conferência Nacional do Empreendedorismo  
Seminário subordinado ao tema "Potencialidades e oportunidades de investimento para Micro e Pequenos Negócios"



*Seminar under the theme "Potentials and Investment Opportunities for Micro and Small Businesses"*

*Posting of warnings in agencies, ATM screens and social networks on good hygiene practices for using the available means of disinfection and good practices for COVID-19 prevention.*



Afixação de avisos em agências, ecrãs de ATM e redes sociais, sobre as boas práticas de higiene para a utilização dos meios de desinfeção ao dispor e ainda as boas práticas de prevenção da COVID-19.

*Promoting the use of alternative electronic channels by clients, rather than the attendance of branches and banking channels, including price incentives when using these channels. For this purpose, advertising campaigns were carried out by email and SMS for promoting these channels.*

Promoção de utilização, pelos clientes, de canais electrónicos alternativos, em detrimento da deslocação às agências e instalações bancárias, incluindo incentivos de preço à utilização desses canais. Para o efeito, foram realizadas campanhas de publicidade por e-mails, e SMS de promoção desses canais.



# ACÇÕES DO GOVERNO

## Government Actions

O Ministério da Agricultura, desenvolveu, em 2020, através do programa de Finanças Rurais, iniciativas para melhorar o acesso e uso dos serviços financeiros ao nível das comunidades, produtores e empresas do meio rural.

*In 2020, the Ministry of Agriculture carried out initiatives to improve the access and use of financial services by communities, producers, and companies in rural environments, through the Rural Finance program.*

### Inauguração de agências bancárias no âmbito da bancarização rural

### Opening of bank branches in the context of rural banking



MOZABANCO, no distrito de Derre, província da Zambézia



MOZABANCO, Derre district, Zambézia province



BCI, no distrito de Metuge, província de Cabo Delgado



BCI, Metuge district, Cabo Delgado province



MOZABANCO, no distrito de Chimbonila, província do Niassa



MOZABANO, Chimbonila district, Niassa province



### Realização de seminários regionais no âmbito da revisão da Estratégia de Finanças Rurais

### Regional seminars held as part of the review of the Rural Finance Strategy



Seminário Regional Centro sobre a revisão da Estratégia de Finanças Rurais – cidade de Chimoio, província de Manica.

*Regional Seminar for the Center on the review of the Rural Finance Strategy -Chimoio city, Manica province*



Seminário Regional Sul sobre a revisão da Estratégia de Finanças Rurais – cidade de Xai-Xai, província de Gaza

*Regional Seminar for the South on the review of the Rural Finance Strategy*

### Auscultação junto das ASCAS, no âmbito de apoio à sua legalização e bancarização

### Consultation with ASCAS on support of legalization and banking



Grupos de poupança e crédito rotativos (PCR), províncias de Inhambane, Manica e Nampula

*Rotating savings and credit groups (PCR), Inhambane, Manica and Nampula provinces*



## COOPERAÇÃO INTERNACIONAL

### 3.º CONFERÊNCIA SOBRE FINANÇAS VERDES INCLUSIVAS

O BM, em coordenação com Alliance for Financial Inclusion (AFI), realizou, em Dezembro de 2020, a 3.ª Conferência sobre Finanças Verdes Inclusivas (Green Finance Conference). O evento tinha como principal objectivo apresentar um balanço global do progresso das políticas de finanças verdes inclusivas e partilhar conhecimentos e práticas sobre desenvolvimentos de políticas, sucessos e desafios em relação à sua implementação.

### BM TORNA-SE MEMBRO DA REDE INTERNACIONAL PARA A EDUCAÇÃO FINANCEIRA (INFE)

Em 2020, o BM tornou-se membro do Rede Internacional para a Educação Financeira (International Network for Financial Education – INFE, sigla em inglês), um órgão criado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), com o objectivo de apoiar os formuladores de políticas e autoridades públicas na concepção e implementação de estratégias nacionais e programas locais de educação financeira, bem assim propor métodos inovadores para elevar os níveis de literacia financeira entre as populações dos países membros.

## INTERNATIONAL COOPERATION

### 3<sup>RD</sup> CONFERENCE ON INCLUSIVE GREEN FINANCE

*In December 2020, the BM held the 3<sup>rd</sup> Conference on Inclusive Green Finance, in concert with the Alliance for Financial Inclusion. The main objective of the event was to present a global review of the progress of inclusive green finance policies and to share knowledge and practices on policy developments, successes and challenges relating to their implementation.*

### BM joins International Network on Financial Education (INFE)



*In 2020, the BM joined the International Network on Financial Education (INFE), a body created by the Organization for Economic Cooperation and Development (OECD), with the aim of supporting policymakers and public authorities in the design and implementation of national strategies and local financial education programs, as well as proposing innovative methods to raise financial literacy levels among the populations of member countries.*



## COOPERAÇÃO NACIONAL

### BM LANÇA A 2.ª EDIÇÃO DO SANDBOX REGULATÓRIO E O HUB DE INOVAÇÃO

O BM lançou, em Agosto de 2020, a 2.ª edição do Sandbox Regulatório e o Hub de Inovação, numa cerimónia dirigida pelo Governador, Rogério Zandamela.

Na ocasião, o Governador do BM efectuou a entrega de certificados a quatro fintechs participantes da primeira edição.



## NATIONAL COOPERATION

### BM LAUNCHES 2<sup>ND</sup> EDITION OF REGULATORY SANDBOX AND INNOVATION HUB

*In August 2020, the BM launched the 2<sup>nd</sup> edition of the Regulatory Sandbox and the Innovation Hub, a ceremony led by its Governor, Rogério Zandamela.*

*On the occasion, the BM Governor awarded four fintechs participating in the first edition with certificates.*



