

SETEMBRO

Newsletter

INCLUSÃO FINANCEIRA

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

16 ENTREVISTA COM O GOVERNADOR DO BM

8 ENTREVISTA COM O PRESIDENTE DA FINTECHMZ

32 ENTREVISTA AO PCA DO INCM

SUMÁRIO

SUMMARY

- 6** Estratégia Nacional de Inclusão Financeira
National Financial Inclusion Strategy

- 8** Entrevista com João Gaspar, Presidente da Fintech.Mz
Interview with João Gaspar, President of FINTECHMZ

- 16** Entrevista com Rogério Zandamela, Governador do BM
Interview with Rogério Zandamela, Governor of BM

- 26** Entrevista com Nelson Muchine, Fundador da Smart Key
Interview with Nelson Muchine, Smart Key Founder

- 32** Entrevista com Tuaha Mote, PCA da INCM
Interview with Tuaha Mote, CEO of INCM

FICHA TÉCNICA / CREDITS

Propriedade / Copyright

Gabinete de Inclusão Financeira
Financial Inclusion Office

Coordenação Editorial / Publishing Coordination

Gabinete de Comunicação e Imagem
Communications Office

Redação e Colaboração / Writing and Contributions

BM, FINTECH.MZ, INCM, SMARTKEY

Endereço e Contacto / Address and Contact

Banco de Moçambique
Av. 25 de Setembro, n.º 1695
Tel. (+258) 21 354600
www.bancomoc.mz



Benedita Guimino

Administradora do Pelouro de Estabilidade Financeira

E DITORIAL

O Banco de Moçambique (BM), no âmbito da implementação da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF) 2016-2022, produziu, em coordenação com diferentes sectores, 5 (cinco) edições da *Newsletter* de Inclusão Financeira, através das quais se deram a conhecer acções e eventos sobre inclusão financeira realizados ao longo dos anos de 2019, 2020 e 2021.

Os temas tratados nas edições acima mencionadas são os seguintes: (i) os ganhos da inclusão financeira para o país; (ii) as principais

In light of implementing the National Financial Inclusion Strategy (NFIS) 2016-2022, the Banco de Moçambique (BM) has published, alongside several sectors, 5 (five) Financial Inclusion Newsletters, in order to make known actions and events related to financial inclusion carried out throughout 2019, 2020 and 2021.

The aforementioned editions covered the following themes: (i) financial inclusion gains for the country; (ii) main mitigation measures adopted

medidas de mitigação adoptadas ao nível das instituições financeiras em resposta à pandemia da Covid-19; (iii) os desafios enfrentados na implementação das acções da ENIF em tempos de Covid-19; (vi) o contributo dos grupos de poupança e crédito rotativo e das micro, pequenas e médias empresas para a inclusão financeira; e (v) a digitalização do sistema de pagamentos moçambicano.

Na presente edição, aborda-se o tema “Soluções financeiras digitais na promoção da inclusão financeira - Tendências e desafios”. As entrevistas levadas a cabo apontam para a relevância da digitalização dos serviços financeiros no país na promoção da inclusão financeira, bem assim os principais acontecimentos que tiveram impacto positivo na inclusão financeira, ao longo do primeiro semestre do ano 2022.

O BM endereça um especial agradecimento às instituições membros do Comité Nacional de Inclusão Financeira, que, de forma pontual, contribuíram para o enriquecimento dos conteúdos desta edição, nomeadamente o Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique, o Instituto Nacional de Governo Electrónico, o Instituto Nacional de Tecnologias e Comunicação, a Associação das *Fintechs* de Moçambique e a Smart Key.

by financial institutions against Covid-19; (iii) challenges in implementing the NFIS in times of Covid-19; (vi) the contribution of rotating savings and credit associations and micro, small and medium-sized enterprises to financial inclusion; and (v) digitalization of the Mozambican payment system.

This edition covers the theme: “Digital Financial Solutions Towards Promoting Financial Inclusion - Trends and Challenges”. The interviews carried out point to the relevance of digitizing financial services in the country for promoting financial inclusion, as well as the main events that had a positive impact on financial inclusion, throughout the first half of 2022.

The BM sends out a special word of appreciation to the member institutions of the National Financial Inclusion Committee (NFIC), which, in a timely manner, contributed to the enrichment of this edition’s contents, namely the Mozambique National Communications Institute, National E-government Institute, National Technology and Communications Institute, Mozambique Fintech Association and SMART KEY.

ESTRATÉGIA NACIONAL DE INCLUSÃO FINANCEIRA (ENIF) 2016-2022

National Financial Inclusion Strategy (NFIS)

O Governo moçambicano aprovou, em Março de 2016, a Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF) 2016-2022, que veio a ser publicamente lançada em Julho do mesmo ano.

The Mozambican government approved the National Financial Inclusion Strategy (NFIS) 2016-2022 in March 2016, which was publicly launched in July of the same year.

VISÃO *VISION*

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

Building an inclusive and comprehensive financial system that contributes to the well-being of Mozambicans.

OBJECTIVOS *GOALS*

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.

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

Involve all sectors concerned in order to make significant progress in the construction of a financially inclusive society in Mozambique.

PILARES DA ESTRATÉGIA NACIONAL DE INCLUSÃO FINANCEIRA

Pillars of the National Financial Inclusion Strategy

Pilar 1 *Pillar*

Acesso e uso de serviços financeiros

Access and Use of Financial Services

Pilar 2 *Pillar*

Fortalecimento da infra-estrutura financeira

Strengthening the financial infrastructure

Pilar 3 *Pillar*

Proteção do consumidor e educação financeira

Consumer protection and financial inclusion

METAS GLOBAIS DA ESTRATÉGIA NACIONAL DE INCLUSÃO FINANCEIRA

Global Goals of the National Financial Inclusion Strategy

Até *By* 2018

- 40% da população adulta com acesso físico ou electrónico a serviços financeiros prestados por uma instituição financeira formal;
 - 75% dos distritos com pelo menos um ponto de acesso aos serviços financeiros formais;
 - 55% da população com um ponto de acesso aos serviços financeiros a menos de 5 km do local de residência ou trabalho (a ser medido com recurso à plataforma GIS mapping).
- 40% of the adult population with physical or electronic access to financial services provided by a formal financial institution;*
- 75% of districts with at least one access point to formal financial services;*
- 55% of the population with one access point to financial services within less than 5 km from their place of residence or work (GIS).*

Até *By* 2022

- 60% da população adulta com acesso físico ou electrónico a serviços financeiros prestados por uma instituição financeira formal;
 - 100% dos distritos com pelo menos um ponto de acesso aos serviços financeiros formais;
 - 75% da população com um ponto de acesso aos serviços financeiros a menos de 5 km do local de residência ou trabalho (GIS).
- 60% of the adult population with physical or electronic access to services provided by a formal financial institution;*
- 100% of districts with at least one access point to formal financial services;*
- 75% of the population with one access point to financial services within less than 5 km from their place of residence or work (GIS).*





1. Senhor Presidente, poderia em poucas palavras falar-nos sobre a Fintech.Mz, sua criação e seu objectivo principal.

A Associação das *Fintechs* de Moçambique, ou simplesmente Fintech.MZ, foi constituída em Outubro de 2019 e lançada oficialmente em Fevereiro de 2020 durante a primeira edição da “Semana das *Fintechs* de Moçambique”. O objectivo da sua criação é promover a utilização e o desenvolvimento, em Moçambique, de novas tecnologias e produtos inovadores para o sector financeiro e de seguros.

Temos como missão aumentar a inclusão financeira desenvolvendo o ecossistema financeiro digital entre empresas *fintechs* e *insuretechs*, e a sua interacção com reguladores, bancos, seguradoras e entidades governamentais, bem como potenciar o intercâmbio tecnológico e de investimento com parceiros internacionais.

Os nossos membros são pessoas singulares ou colectivas que, directa ou indirectamente, desenvolvem actividades tecnológicas no sector financeiro e de seguros, com particular

1. Mr. Chairman, could you briefly speak on FintechMoz, its creation and main purpose?

The Mozambique Fintech Association, or simply Fintech.MZ, was incorporated in October 2019, and officially launched in February 2022, during the first edition of the Mozambique Fintech Week. It was created to promote the use and development of new technologies and innovative products for the financial and insurance sector in Mozambique.

Our mission is to increase financial inclusion by developing the digital financial ecosystem between Fintech and InsureTech companies, and their interaction with regulators, banks, insurers and government bodies, as well as encourage technological and investment exchange with international partners.

Our members are natural or legal persons who, directly or indirectly, carry out technological activities in the financial and insurance sectors, especially Digital Financial Services.

enfoque nos serviços financeiros digitais.

A Fintech.MZ foi uma das primeiras associações a aderir à Africa Fintech Network (AFN) e é um dos promotores e fundadores da nova aliança mundial das associações de finanças digitais (Alliance of Digital Finance Associations - <https://alliancedfa.org/>), onde tem um cargo executivo no conselho de administração.

2. Como avalia o papel das *fintechs* no desenvolvimento dos serviços financeiros digitais no país?

As *fintechs*, em todos os mercados em desenvolvimento, são um factor importante para o desenvolvimento dos serviços financeiros digitais, e Moçambique não foge à regra. Se olharmos para o crescimento do uso de meios electrónicos de transaccionar o dinheiro, vemos o papel determinante desempenhado pelas carteiras móveis. Acreditamos que outras *fintechs* vão desempenhar um papel importante na inclusão financeira digital, pondo o foco na transformação de hábitos de pagamento com dinheiro físico. As *fintechs* são mais ágeis na inovação e criação de soluções e modelos de negócio mais adaptados às necessidades dos utilizadores finais, respondendo com maior rapidez e com custos mais baixos do que os operadores financeiros tradicionais.

3. Considerando a rápida evolução digital que se regista globalmente, como avalia a situação das *fintechs* nos últimos anos em Moçambique?

A presença e acção das *fintechs* em Moçambique é ainda diminuta e é fortemente condicionada por dois factores críticos. Em primeiro lugar o quadro regulatório existente e a morosidade dos processos de licenciamento. Os serviços licenciáveis, de momento, são as transferências do estrangeiro

Fintech.MZ was one of the first associations to join the Africa Fintech Network (AFN), and is one of the promoters and founders of the New Global Alliance of Digital Finance Associations (<https://alliancedfa.org/>), where it holds an executive position on the Board of Directors.

2. How would you assess the role of FinTechs towards the development of Digital Financial Services in the country?

FinTechs are an important factor for the development of digital financial services in all developing markets, and Mozambique is no exception. If we look at the growth in the use of electronic means of payment, we can see the key role of mobile wallets. We believe that other FinTechs will play an important role in digital financial inclusion, especially considering the transformation of hard cash payment habits. FinTechs are more flexible in innovating and creating solutions and business models that are more adapted to the needs of end users, as they meet them faster and with lower costs than traditional financial operators.

3. Considering the rapid digital developments worldwide, how would you describe the Fintech outlook in recent years in Mozambique?

The presence and action of FinTechs in Mozambique is still weak and strongly limited by two critical factors. First, the current regulatory framework and lengthy licensing processes. Currently licensable services are transfers from abroad to Mozambique and payment service providers and aggregators. There are several

para Moçambique e os agregadores e prestadores de serviços de pagamentos. Existem muitas outras áreas de actuação que neste momento estão vedadas às *fintechs* e que em outras geografias se têm afirmado como importantes para o processo de inclusão financeira digital. Exemplos como o crédito digital, *crowdfunding* e *crowdlending*, *know your customer* (e-KYC e *tiered* KYC), moedas digitais e identificação digital suportados em tecnologia *blockchain*. Importa ainda reter que muitas das nossas *fintechs* são *startups* (empresas iniciantes) com baixos recursos financeiros e estruturas de gestão simples, que podem não ser compatíveis com os requisitos de *compliance* e supervisão exigidos à partida. A Fintech.MZ tem defendido que o processo de licenciamento e supervisão deve ser escalável em termos de obrigações, em função da abrangência de mercado e risco sistémico que a empresa *fintech* vai atingindo. Só assim estamos a criar as condições para o desenvolvimento do sector financeiro com maior inovação e a criar as condições para que estas empresas possam contribuir para a desejada inclusão financeira digital.

O segundo factor condicionante são as questões relacionadas com investimento. É preciso desmistificar os problemas do país. Há falta de conhecimento da realidade económica e legal em termos de entrada de capital estrangeiro e repatriamento de dividendos. A lei existe, é clara e muito idêntica à legislação de outros países, mesmo fora de África. O que está mal é a prática, não a lei. Os processos são demasiado lentos e desmotivantes para um investidor que procura rapidez na consolidação do seu investimento e no acesso aos resultados e exportação de dividendos e ganhos.

Importa olhar para a oportunidade de se

other areas of activity currently closed to FinTechs, which in other regions have proved important for the process of digital financial inclusion. For example, Digital Credit, CrowdFunding and CrowdLending, Know Your Customer (e-KYC and Tiered KYC), digital currencies and digital identification supported by Blockchain technology. It should be noted that several of our FinTechs are start-up companies with few financial resources and simple management structures, which may not be compatible with compliance and supervision requirements at the outset. Fintech.MZ has argued that the licensing and supervision process should be scalable in terms of obligations depending on the market scope and systemic risk that the Fintech company is reaching. This is the only way to create conditions to develop the financial sector, with greater innovation, and the conditions for these companies to contribute to the desired digital financial inclusion.

The second constraining factor is investment-related issues. The country's problems should be demystified. There is a lack of knowledge of the economic and legal reality in terms of foreign capital inflows and repatriation of dividends. The law exists, it is clear and very similar to other countries even outside Africa. The wrong is in the implementation, not in the Law itself. The processes are too slow and demotivating for an investor looking for swiftness in consolidating their investment and accessing results and exporting dividends and earnings.

It is important to look at the opportunity to create a national financial technology industry with potential not only for the Mozambique market,

criar uma indústria nacional de tecnologia financeira com potencial, não só para o mercado de Moçambique, mas também para exportação para países limítrofes e outros países da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP). É preciso criar incentivos para o desenvolvimento desta indústria, que pode canalizar importantes fontes de investimento estrangeiro e receitas fiscais para o país.

4. Em alguns mercados, o crescimento e expansão das *fintechs* tem sido visto como uma ameaça para a banca tradicional. Que comentário tem a fazer em relação a esta afirmação? Será que o mesmo se enquadra na nossa realidade?

Não podemos falar nisto em Moçambique. A banca tem menos de 35% do potencial de utilizadores do país. Existe, por isso, um enorme mercado a conquistar pela banca e por outras instituições financeiras, onde se incluem as *fintechs*.

A principal ameaça que as *fintechs* podem representar para os bancos será a sua capacidade de efectuar novos serviços, mais orientados para as necessidades dos clientes, com processos de *onboarding* e de subscrição mais rápidos e com custos mais baixos.

Mas importa referir que as *fintechs* não têm de ser todas operadoras e concorrentes com a banca. Muitos dos modelos de sucesso para as *fintechs* passam pela parceria com bancos, complementando os seus produtos ou auxiliando nos processos de digitalização com novas soluções. Na presente edição da SandBox temos exemplo disso na área do *e-KYC*.

Outros exemplos de parcerias que podemos antever são a complementaridade de serviços

but also for export to neighboring countries and other countries of the Community of Portuguese Language Countries (CPLP). It is necessary to create incentives to develop this industry, so it can channel important sources of foreign investment and tax revenues to the country.



que são neste momento condicionados às *fintechs*/aos prestadores de pagamentos, como são os casos dos créditos e poupanças. Uma parceria com a banca tradicional é essencial para a *fintech* poder desenhar serviços inovadores para os clientes, que deste modo passam a ser partilhados entre as duas organizações. Estamos já a assistir a este tipo



4. In some markets, “Fintech growth and expansion has been seen as a threat to traditional banking”. Can you comment on this statement? Does it match our reality?

We can't talk about it in Mozambique. Banking has less than 35% of the country's potential users. Therefore, banks and other financial companies, including fintechs, have a huge market to conquer.

The main threat that FinTechs can pose for banks will be their ability to provide new services, more customer-oriented, with faster onboarding and subscription processes and lower costs.

It should be noted that FinTechs don't all have to be banking operators and competitors. Several Fintech success models, involve partnering with banks in order to complement their products or support digitalization with new solutions. This Sandbox's edition brings forth such an example for e-KYC.

Other examples of partnerships that we can expect are service complementarity, which are currently limited to FinTechs/service providers such as credit and savings. A partnership with traditional banking is essential for FinTechs to be able to design innovative services for customers that are ultimately shared between the two organizations. We are already witnessing this type of dialogue and the materialization of these partnerships in a collaborative and certainly winning environment for both.

5. How would you assess the current outlook of financial service digitalization in the

de diálogos e a materialização destas parcerias num ambiente colaborativo é certamente benéfica para todos.

5. Como avalia o cenário actual da digitalização dos serviços financeiros no país e seu impacto na inclusão financeira nos últimos anos?

Temos de analisar o desenvolvimento da digitalização dos serviços financeiros em dois momentos. Até 2018, e entre 2019 e a data actual. A crise pandémica da Covid-19 também não foi devidamente aproveitada e perdeu-se a oportunidade de dar um salto quantitativo na digitalização dos serviços financeiros. Ao contrário de muitos outros países, a utilização de serviços financeiros digitais diminuiu ligeiramente em Moçambique nos últimos anos. Temos informação de algum crescimento no uso de plataformas de comércio electrónico e nos serviços de entregas suportados em plataformas móveis digitais. O número de contas de moeda electrónica também tem vindo a crescer sustentadamente, mas a maior parte das transacções de transferência pessoa-para-pessoa (P2P) são feitas com o propósito de materializar novamente o dinheiro em operação de *cash out* no destinatário, e não efectuar pagamentos digitais. É, por isso, importante fomentar esta transformação de hábitos em paralelo com as medidas para o aumento do número de contas, de modo a atingir um índice de bancarização e de inclusão financeira digital que seja impactante nas vidas das populações.

6. Quais considera serem os principais desafios da digitalização dos serviços financeiros no mercado moçambicano, e que soluções propõe?

Para atingirmos a chamada inclusão financeira digital 2.0, temos de actuar de imediato

country, and its impact in recent years?

We have to look at the development of digitalization of financial services in two moments. Until 2018 and between 2019 and the present date. The Covid-19 pandemic crisis was also not properly taken advantage of and the opportunity to make a quantum leap in the digitalization of financial services was lost. Unlike many other countries, the use of digital financial services has declined slightly in Mozambique in recent years. We report some growth in the use of e-commerce platforms and delivery services supported on digital mobile platforms. The number of e-money accounts has also been growing steadily, but most P2P (person-to-person) transfer transactions are made for re-materializing the money by a cash-out transaction at the recipient and not for digital payments. It is therefore important to promote this transformation of habits in parallel with measures to increase the number of accounts to achieve an index of banking and digital financial inclusion that is impactful in the lives of populations.

6. What do you consider to be the main challenges of the digitalization of financial services in the Mozambican market, and what solutions would you suggest?

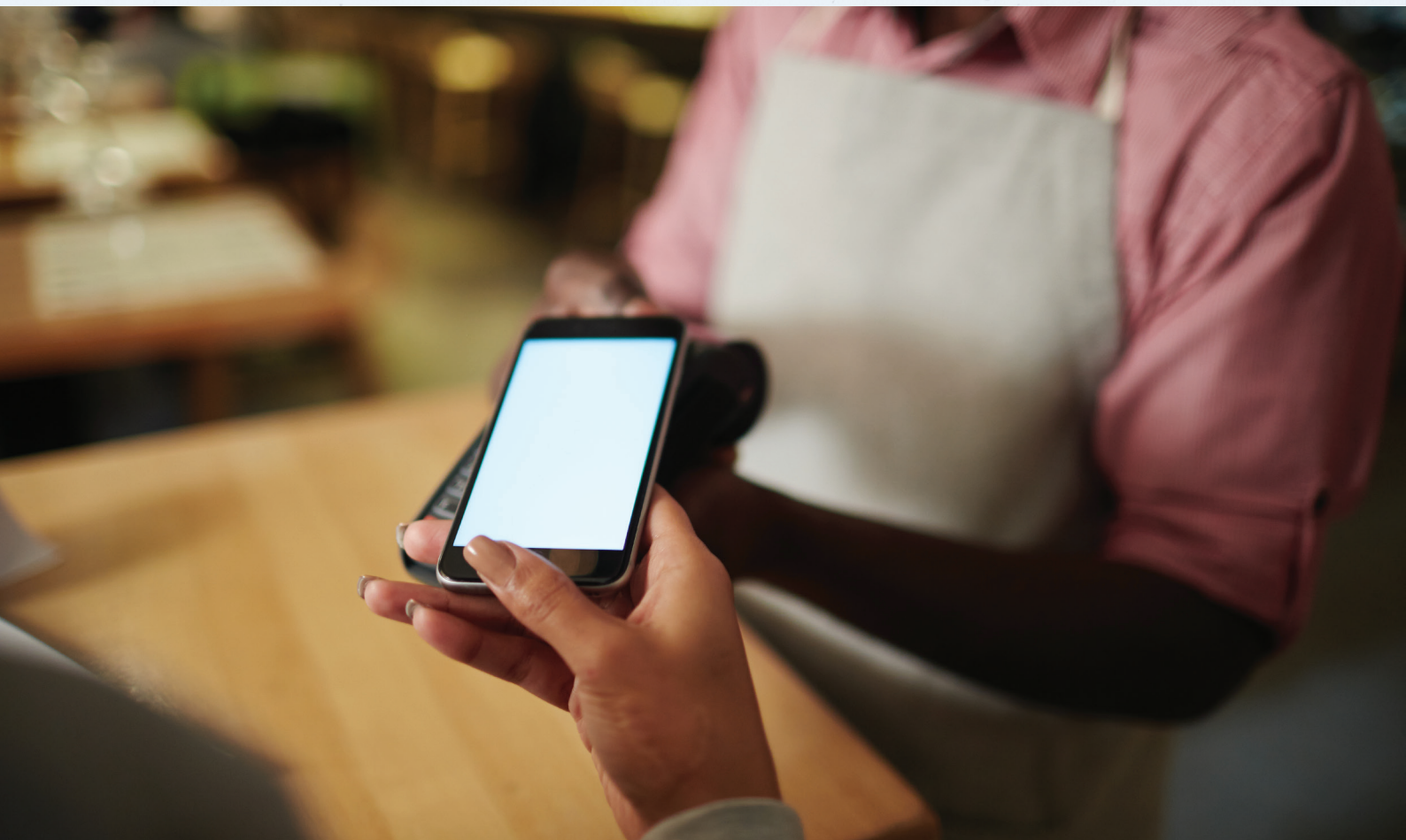
In order to achieve the so-called Digital Financial Inclusion 2.0, we must act immediately on several factors that compromise its development. In our opinion, there are at least 6 areas where we consider it urgent to intervene to foster the growth of digitalization:

a) Effective account-to-account interoperability;

em vários factores que condicionam o seu desenvolvimento. Na nossa opinião, existem pelo menos 6 áreas em que consideramos ser urgente intervir para fomentarmos o crescimento da digitalização:

- a) Interoperabilidade efectiva conta-a-conta;
- b) OpenBanc API - abertura de acesso a dados financeiros;
- c) Cloud services - acesso a novas tecnologias com baixo custo e aumento da segurança;
- d) Governo digital - pagamentos electrónicos de e para o Estado;
- e) Disponibilidade e acessibilidade da rede de acesso – tarifários específicos para serviços financeiros digitais prestados a partir de servidores em Moçambique;
- f) Nova legislação com impacto na bancarização e inclusão financeira.

- b) OpenBanc API - open access to financial data;*
- c) Cloud Services - access to low-cost new technologies and increased security;*
- d) Digital Government - electronic payments to and from government;*
- e) Availability and accessibility of the access network - specific tariffs for digital financial services provided from servers in Mozambique; and*
- f) New legislation with impact on banking and financial inclusion.*



BM ORGANIZA A 12.º REUNIÃO DOS GRUPOS DE TRABALHO DO COMITÉ NACIONAL DE INCLUSÃO FINANCEIRA

BM holds 12th Meeting of the Working Groups of the National Financial Inclusion Committee

Teve lugar, de 25 a 26 de Abril de 2022, o 12.º Encontro dos Grupos de Trabalho do Comité Nacional de Inclusão Financeira (CNIF), com recurso à plataforma virtual MS Teams, o qual contou com a participação dos diversos intervenientes que concorrem para a inclusão financeira no país, desde instituições do Governo a representantes do sistema financeiro e parceiros de cooperação.

Os temas de debate deste encontro tinham como objectivo principal a apresentação dos resultados dos trabalhos que têm sido levados a cabo a nível dos grupos de trabalho do CNIF, com vista à materialização dos objectivos de inclusão financeira.

Principais temas debatidos no 12.º Encontro:

- Inovações tecnológicas para maior inclusão financeira em Moçambique
- Autoavaliação do funcionamento dos grupos e subgrupos de trabalho
- Evolução e perspectivas de inclusão financeira
- Finanças verdes – Roteiro de finanças verdes em Moçambique

The 12th NFIC working groups' meeting took place from 25 to 26 April 2022, via the MS Teams virtual platform, and was attended by several stakeholders who contribute towards multisectoral nationwide financial inclusion, namely, government institutions, financial system representatives and cooperation partners.

The 12th meeting's debate topics mainly set out to bring forth the results of the work carried out by the NFIC working groups, in order to achieve financial inclusion goals.

Main topics discussed in 12th meeting

- *Technological innovations for greater financial inclusion in Mozambique*
- *Self-assessment of working groups and subgroups operations*
- *Developments and prospects for financial inclusion*
- *Green finance - green finance roadmap in Mozambique*

GT1WG

Grupo de Acesso e Uso dos Serviços Financeiros

Group on financial service access and use

GT2WG

Grupo de Fortalecimento da Infra-estrutura Financeira

Group on financial infrastructure strengthening

GT3WG

Grupo de Protecção do Consumidor e Educação Financeira

Group on consumer protection and financial education



*Rogério Lucas
Zandamela*

GOVERNADOR DO BANCO DE MOÇAMBIQUE

1. Excelência, poderia falar-nos do papel do Banco de Moçambique na promoção da expansão dos serviços financeiros digitais nos últimos anos?

Em primeiro lugar, o Banco de Moçambique (BM), na sua qualidade de banco central, tem, dentre outras funções, o papel de regulador e supervisor das instituições de crédito e sociedades financeiras no país. Ou seja, compete-lhe definir as regras de actuação das instituições sob sua alçada e supervisioná-las, com vista à manutenção da solidez e estabilidade do sistema financeiro nacional, bem como promover a inclusão financeira.

Em segundo lugar, no âmbito da implementação da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF) 2016-2022, o BM tem o papel de coordenador, competindo-lhe orientar, monitorar e avaliar o nível

1. Would you kindly tell us about the BM's role in promoting the expansion of digital financial services in recent years?

First, as a central bank, the BM holds, among other duties, the role of regulator and supervisor of credit institutions and financial companies, i.e., the Bank is responsible for supervising and laying down business rules for the financial institutions under its purview, so as to maintain a sound and stable national financial system and promote financial inclusion.

Second, the BM is the coordinator of the implementation of the National Financial Inclusion Strategy (NFIS) 2016 - 2022, so it is responsible for guiding, monitoring and evaluating the degree of implementation of the action plan laid down by the strategy.

de implementação do plano de acções estabelecido pela Estratégia.

Por fim, nos termos das suas atribuições, temos vindo a implementar diversas acções de cariz regulamentar, com vista a garantir a promoção da expansão dos serviços financeiros digitais, com destaque para a implementação do *Sandbox* Regulatório, desde 2018. O *Sandbox* Regulatório é um ambiente onde o Banco acompanha de perto e avalia todo o processo de desenvolvimento das inovações, colhendo experiências valiosas que lhe permitem encontrar a melhor forma de regulamentar ou aprimorar o quadro regulatório sobre os produtos ou serviços testados, com a finalidade de estimular a inovação tecnológica, incrementar a concorrência e expandir o leque de produtos e serviços financeiros. Deste modo, o consumidor beneficia da diversidade de produtos e serviços financeiros mais competitivos e, em última instância, promovemos a inclusão financeira.

2. Em Moçambique, quais são considerados os principais actores no fornecimento dos serviços financeiros digitais? Porque são estes importantes para o processo de expansão dos serviços financeiros digitais?

Em Moçambique, os principais actores no fornecimento dos serviços financeiros digitais são os bancos comerciais, instituições de moeda electrónica e as *fintechs*. Os provedores de serviços financeiros são considerados importantes, na medida em que garantem o fornecimento de produtos e serviços ao público. A sua actuação é de extrema relevância para a inclusão financeira, uma vez que alcançam com maior facilidade as zonas mais recônditas do país.

3. Como avalia a actuação dos prestadores de serviços financeiros digitais, na

Lastly, with regard to the central bank's duties, we have been carrying out several actions of regulatory nature, in order to ensure the promotion of expansion of digital financial services, with emphasis on the implementation of the Regulatory Sandbox since 2018. The latter makes for an environment in which the Bank closely follows and evaluates the complete process of innovation development, and takes stock of valuable experiences that may point to the best regulatory practice or improving the regulatory framework for products or services tested, in order to foster technological innovation and competition, as well as broaden the array of financial products and services, to provide the consumer with diverse competitive financial products and services, so as to, ultimately, promote financial inclusion.

2. Who would be the key players in the provision of digital services in Mozambique? Where lies their importance to the expansion of digital financial services?

Mozambique's key players in the provision of digital financial services are commercial banks, mobile money networks and fintechs. Financial service providers are considered important, for they guarantee the supply of products and services to the public and their operations are of vital importance to financial inclusion, since they can reach the most remote areas of the country with greater ease.

3. How would you assess the performance of digital financial services in promoting financial inclusion?

promoção da inclusão financeira?

A actuação dos prestadores de serviços financeiros é positiva, dado que estes têm vindo a participar de forma activa na implementação de acções a título individual e conjunto, com vista a garantir a promoção da massificação dos serviços financeiros no país, com maior destaque para novos produtos e serviços inovadores.

Ademais, os prestadores de serviços financeiros têm cumprido, no geral, com as directrizes regulamentares estabelecidas pelo regulador, no sentido de garantir serviços financeiros de qualidade, com segurança, apesar dos desafios ainda existentes nessa área.

4. Na qualidade de entidade que aprova a introdução de novos produtos e serviços no mercado nacional, poderia partilhar as principais inovações e soluções digitais do sistema financeiro?

Devo referir que, a nível dos provedores dos serviços financeiros (banca tradicional, instituições de moeda electrónica e *fintechs*), o BM tem vindo a registar maior fluxo para testagem e aprovação de produtos e serviços inovadores, com destaque para: *internet banking, mobile*

The performance of financial service providers is positive. They have been actively participating in the implementation of actions individual and jointly, in order to ensure the promotion of the massification of financial services in the country, with greater emphasis on new innovative products and services.

In addition, financial service providers have generally complied with regulatory guidelines enacted by the regulator in order to ensure quality and secure financial services, despite the challenges involved in the provision of digital financial services.

4. As the body that approves the introduction of new products and services in the national market, could you share the main innovations and digital solutions of the financial system?

With regard to new innovative products and services in the national market, it should be noted that in light of financial service providers (traditional banking, mobile money operators and fintechs), the BM has been seeing a greater flow of testing and



banking app, mobile banking USSD, e-money, crédito online, POS virtual, mPOS, ATM com depósitos, crowdfunding, serviço marketplace, bankcollect, MoneyGram, tecnologia QR code, diversos serviços digitais interoperáveis entre os diferentes provedores de serviços financeiros, actualização de dados de registo (KYC) de forma digital, serviço de remessas entre a carteira móvel e a TerraPay, uso de plataformas e-commerce, transferências e intermediação financeira.

5. De entre as soluções digitais inovadoras, quais as que considera mais destacadas na promoção do acesso e uso de serviços financeiros por parte da população Moçambicana?

No âmbito da implementação do *Sandbox*, desde o lançamento da primeira edição em 2018 verifica-se, a nível da banca tradicional e das empresas *fintechs*, a predominância de soluções digitais viradas para pagamentos de pequena dimensão, fornecimento de créditos em pequena escala, *crowdfunding*, transferências e intermediação financeira, ou seja, uma diversificação de serviços financeiros digitais, o que é bom para o mercado.

6. Que medidas o BM tem adoptado para garantir a protecção do sistema financeiro e os respectivos consumidores contra os riscos e ameaças que advêm da digitalização do sistema financeiro?

O sector financeiro moçambicano regista importantes transformações, determinadas pelo crescimento notável dos serviços digitais oferecidos, sobretudo, pelas empresas emergentes de inovações tecnológicas. Este crescimento tem-se consolidado de forma rápida e abrange inúmeras esferas de actividade do sector financeiro bancário e não bancário, como sejam a área da banca

approval of innovative products and services, with emphasis on: Internet Banking, Mobile Banking app, Mobile Banking USSD, e-Money, online credit, virtual POS, mPOS, ATM with deposits, crowdfunding, Marketplace service, BankCollect, MoneyGram, QR code technology, various interoperable digital services between different financial service providers, digital updating of registration data (KYC), remittance service between mobile wallets and Terrapay, use of E-Commerce platforms, transfers, and financial intermediation.

5. Among the innovative digital solutions, which do you think stands out the most in promoting access and use of financial services by the Mozambican population?

With regard to the Sandbox's implementation, since the launch of the first edition in 2018, traditional banking and fintech companies have seen a predominance of digital solutions centered on small-scale payments and lending, crowdfunding, financial transfers and intermediation, i.e., various digital financial services, which is good for the market.

6. What measures has the BM adopted to ensure that the financial system and its consumers are protected from the risks and threats posed by the digitalization of the financial system?

The Mozambican financial sector is undergoing significant changes, driven by the remarkable growth of digital services provided, above all, by emerging technology innovation companies (FinTechs). This growth has been consolidating rapidly and covers numerous activity spheres in the banking and non-banking financial sector,

tradicional, moeda electrónica, seguros e mercado de capitais.

É neste sentido que, à semelhança de outros mercados da região, o BM tem levado a cabo diversas acções com vista a assegurar o equilíbrio entre os objectivos de inclusão financeira, de estabilidade e integridade financeiras. Visando a adequação da legislação vigente à realidade das *fintechs* em Moçambique, destaca-se a aprovação, pelo Conselho de Ministros, do regime jurídico das empresas prestadoras de serviços de pagamento (Decreto n.º 99/2019, de 31 de Dezembro) e o estabelecimento de capitais mínimos específicos para estas instituições, por categorias (Aviso n.º 03/GBM/2020, de 27 de Março).

O Banco de Moçambique está, igualmente, empenhado em ajustar o quadro de supervisão e fiscalização dos serviços financeiros digitais, a fim de acautelar os riscos que estas iniciativas podem comportar e identificar medidas para a sua mitigação. Com efeito, esses ajustamentos impõem o conhecimento, por parte do BM, do negócio dessas empresas para melhor adequar as normas à sua natureza e funcionamento. Nesse contexto, o BM posiciona-se em relação a essas empresas acolhendo-as através do seu *Sandbox* Regulatório.

7. Tendo em conta o objectivo primário do *Sandbox* Regulatório do BM, qual é a avaliação que faz das inovações tecnológicas testadas até ao momento? Considera que estas respondem aos desafios do mercado nacional?

As *fintechs* tornaram-se figuras importantes no cenário económico e financeiro no País, pois têm tido o condão de inovar e otimizar serviços do sistema financeiro de forma remota, facilitando a vida dos cidadãos e

namely, traditional banking, mobile money, insurance and capital markets.

In this regard, like other markets in the region, the BM has been undertaking several actions in order to ensure the balance between financial inclusion, stability and integrity goals. In order to conform the current legislation to the "Reality of FinTechs in Mozambique", stands out the approval of the legal framework for payment service providers (Decree No. 99/2019, of December 31) by the Council of Ministers and the publication of the Notice that establishes minimum capital requirements (Notice No. 03/GBM/2020, of March 27) specific to these institutions by category.

The Banco de Moçambique is also committed to adjusting the supervisory and inspection framework of digital financial services, in order to mitigate the risks that these initiatives may bear, and identify measures to this end. In fact, in order to better conform standards, such adjustments require the BM to have sound understanding of these companies. In this regard, the BM approaches these companies by welcoming them at the Regulatory Sandbox.

7. Considering the primary objective of the BM's Regulatory Sandbox, what is your opinion on the technological innovations tested so far? Do they tackle domestic market challenges?

FinTechs have become important figures in the economic and financial environment of the country, for they have been able to innovate and streamline financial system services remotely, making it easier for citizens and enabling the

possibilitando o uso de recursos digitais em diversos segmentos dentro do mercado financeiro, nomeadamente: pagamentos, crédito, transferências, entre outros.

A avaliação das inovações tecnológicas testadas até ao momento no *Sandbox* Regulatório do BM é positiva, tendo em conta os benefícios que têm vindo a ser alcançados por parte das *fintechs* participantes, assim como do BM, na vertente do aprendizado. Entretanto, há que referir que o uso da tecnologia requer muitos cuidados, devido aos riscos a que os consumidores podem estar expostos.

8. Quais considera serem as barreiras para a promoção da massificação do uso dos serviços financeiros digitais no país?

Registam-se desafios de várias ordens para a promoção da massificação do uso dos serviços financeiros digitais em Moçambique, podendo destacar-se os seguintes:

- A interoperabilidade dos serviços financeiros digitais;
- A interoperabilidade entre as entidades do Estado emissoras de documentos exigíveis no *know your customer* (KYC) e *anti-money laundering* (AML) e o sistema financeiro.

9. Tendo em conta o papel que as instituições de moeda electrónica têm vindo a desempenhar na aceleração da inclusão financeira no país, poderia debruçar-se sobre a relevância do passo dado recentemente, com a implementação da interoperabilidade efectiva entre as IME? Na perspectiva do BM, qual será o contributo deste feito para a inclusão financeira no país nos próximos anos?

A ENIF 2016-2022 estabelece no seu

use of digital resources in several segments of the financial market, namely: payments, credit, transfers, among others.

The evaluation of technological innovations tested so far at the BM's Regulatory Sandbox is positive, considering the benefits that have been achieved by some participating fintechs, as by the BM, when considering the formers' inputs. However, it should be noted that technology should be used rather carefully, due to the risks that consumers may be exposed to.

8. What would you call the barriers for promoting the massification of the use of digital financial services in the country?

Answer: There are challenges of several kinds for promoting the massification of the use of digital financial services in Mozambique. However, the following stand out:

- *The interoperability of digital financial services;*
- *Interoperability between state entities issuing documents concerning Know Your Customer (KYC) requirements and Anti-Money Laundering (AML) and the financial system.*

9. Lastly, considering the role of mobile money operators towards driving financial inclusion in the country, could you elaborate on the importance of the interoperability between mobile money operators recently coming into effect? From the BM's standpoint, what will be the contribution of this achievement for financial inclusion to the country in the coming years?

NFIS 2016-2022 lays down the action plan the need to ensure effective interoperability between



plano de acções a necessidade de garantir a interoperabilidade efectiva entre as instituições do sistema financeiro que operam no mercado nacional.

Os serviços oferecidos pelas instituições de moeda electrónica têm vindo a ganhar espaço na nossa sociedade. A realização de pagamentos através de meios electrónicos estava condicionada pela falta da interligação dos operadores destas instituições. Isso significa que os clientes de cada operadora não podiam enviar dinheiro para números de outros operadores, nem receber, o que reduzia a utilização dos meios electrónicos de pagamento e afectava em grande medida o acesso aos serviços financeiros e o seu uso pela maioria da população moçambicana.

Com este passo, alcançamos um dos objectivos da inclusão financeira, que é trazer a população de baixa renda das zonas rurais ao sistema formal, com a certeza de que dará um inegável contributo para a dinamização dos pagamentos electrónicos no país.

institutions of the financial system operating in the national market.

Services provided by mobile money networks have been gaining ground in our society. Payments by electronic means were previously limited due to the lack of interoperability between mobile money operators. Customers from these operators could neither send money to the numbers under other operators, nor receive it, which hindered the use of electronic means of payment and greatly affected the use and access to financial services by the majority of the Mozambican population.

With this step, we achieved one of the goals of financial inclusion, which is to bring the low-income population of rural areas to the formal system. It will surely make for an undeniable contribution towards electronic payment streamlining in the country.



BM CELEBRA A 10.^a EDIÇÃO DA “SEMANA INTERNACIONAL DO DINHEIRO”

BM CELEBRATES THE 10TH EDITION OF THE “GLOBAL MONEY WEEK”



O Banco de Moçambique promoveu, entre os dias 21 e 25 de Março de 2022, a celebração da “Semana Internacional do Dinheiro” (GMW, na sigla em inglês), em todo o país.

As celebrações da GMW, cujas cerimónias centrais tiveram lugar na cidade da Beira, foram caracterizadas pela realização de diversas acções visando promover a consciência do público (com destaque para os adolescentes e jovens em idade escolar) sobre a necessidade de tomar decisões que contribuam para a melhoria da segurança e bem-estar financeiros, bem assim para o fortalecimento da sua resiliência financeira.

De entre as actividades implementadas no âmbito das celebrações da GMW, pode-se citar a realização de palestras, feiras, encenação de peças teatrais e competição entre escolas nas categorias de desenho e pintura, redacção e questionário sobre tópicos de literacia financeira, para além da interacção com o público em geral através da rádio e redes sociais.

A celebração da GMW contou com a participação das instituições de crédito, bem assim a colaboração de diferentes parceiros, com destaque para o Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano, a quem coube a selecção das escolas anfitriãs do evento em todas as províncias do país.

The Banco de Moçambique celebrated the Global Money Week (GMW) nationwide, between March 21 and 25, 2022.

Beira city hosted the main events of the GMW celebrations, which included several activities for raising public awareness, with emphasis on teenagers and youth of school age, on the need of taking decisions that contribute towards improving financial security and well-being, as well as strengthening financial resilience.

Among the activities carried out in light of the GMW celebrations, stand out lectures, fairs, plays and contests between schools related to drawing and painting, writing, and quizzes on financial literacy, as well as interacting with the general public via radio and social media.

Credit institutions and several partners participated in the GMW celebrations, especially the Ministry of Education and Human Development, which selected the schools that would host the event in all provinces of the country.

BM REALIZA ACÇÕES DE FORMAÇÃO DE FORMADORES EM MATÉRIAS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA

BM PROMOTES TRAINER CAPACITY-BUILDING ON FINANCIAL EDUCATION



O Banco de Moçambique (BM) realizou, durante o primeiro semestre de 2022, duas acções de formação de formadores, uma dirigida aos *focal points* de educação financeira ao nível das filiais do banco central e outra dirigida aos formadores da empresa Electricidade de Moçambique, EP (EDM).

A acção de formação dirigida aos *focal points* do BM teve como objectivo capacitar os técnicos das filiais em matérias de educação financeira, tendo em vista a implementação cada vez mais eficaz das acções de educação financeira realizadas pelo banco central junto de diferentes públicos, em todas as províncias do país, com destaque para estudantes e funcionários públicos e privados.

Por sua vez, a formação dos formadores da EDM teve como objectivo a capacitação de quadros para que promovam a literacia e o bem-estar financeiros junto dos demais trabalhadores daquela empresa em todo o país. De recordar que, em 2021, o BM administrou uma palestra de sensibilização aos trabalhadores da EDM, sobre a necessidade de adopção de boas práticas de gestão das suas finanças pessoais.

In the first half of 2022, the BM organized two trainer capacity-building sessions. One for financial education focal points at the central bank's branches, and the other for trainers from the Electricidade de Moçambique, EP (Mozambique Electricity Company - EDM).

The training session for BM focal points set out to strengthen the capacity of branch technicians on financial education, in order to allow for an increasingly effective implementation of financial education actions by the central bank alongside various audiences nationwide, especially students, as well as government and private staff members.

The EDM trainer capacity-building set out to capacitate some company staff members, so that they promote financial literacy and well-being to other company staff members nationwide. It should be recalled that, in 2021, the BM held an awareness-raising lecture to EDM staff members, on the need to adopt good management practices for personal finances.

Nelson
Muchine

Fundador da
Smart Key



SANDBOX
REGULATÓRIO

1. Senhor Muchine, conte-nos em poucas palavras como foi o processo de formação da Smart Key.

A constituição da empresa surgiu com a percepção de algumas deficiências existentes no fornecimento tradicional dos serviços financeiros no sector agrícola nacional, o que resultou na concepção de canais e serviços financeiros digitais adequados a essa realidade, para facilitar o acesso a financiamento e a meios de pagamentos mais inclusivos, bem como criar a possibilidade de qualquer pessoa contribuir para o crescimento produtivo do país através do investimento na produção agrícola.

2. A Smart Key participou de uma das edições do Sandbox Regulatório do BM e o exercício da sua actividade foi aprovado. Pode falar sobre esta experiência e seus benefícios?

Participar na segunda edição do *Sandbox Regulatório* do BM foi uma experiência

1. Mr. Muchine, please briefly describe the process of setting up Smart Key?

The company was set up against a backdrop of some bottlenecks in the traditional supply of financial services to the national agricultural sector, which drove the design of digital financial channels and services for this context, so as to facilitate access to financing, more inclusive means of payment, and allow any person to contribute to the country's productive growth through investment on agricultural production.

2. Smart Key participated in one the BM's Regulatory Sandbox and received a business permit. Can you speak on this experience and its benefits?

To participate in the second edition of the BM's regulatory sandbox was a good and challenging experience for the company. It contributed to the

positiva e desafiadora para empresa, tendo contribuído para a integração do serviço, antes pouco conhecido e que necessitava de adaptação e aceitação no mercado.

A experiência permitiu testar e aperfeiçoar os sistemas com clientes reais, com o mínimo de riscos, além de auxiliar no enquadramento dos sistemas desenvolvidos com as directrizes e regulamentos do BM, o que possibilitou o desenvolvimento de soluções inovadoras de acordo com o cenário real do mercado.

3. Considera a actividade que exerce como *fintech* importante para o desenvolvimento do mercado moçambicano? Porquê?

Sim, considero importante. Uma das barreiras identificadas no crescimento económico está relacionada com a exclusão de grande parte da população do acesso a serviços financeiros adequados. O uso da tecnologia digital a nível mundial tem vindo a modificar o modo como os serviços financeiros são prestados. As soluções desenvolvidas pela empresa permitem tornar o acesso a serviços financeiros mais inclusivo.

A implementação de meios de pagamentos electrónicos que permitem o acesso a serviços financeiros, com grande impacto a nível das zonas rurais – onde a maior parte da população tem como actividade principal a agricultura, enfrentando dificuldades no acesso ao financiamento e a meios de pagamentos práticos e acessíveis para desenvolver a sua actividade – pode impulsionar a produção nacional e reduzir os custos dos produtos básicos beneficiando o crescimento económico.

4. Pode descrever de forma sucinta o produto desenvolvido pela Smart Key aquando da participação no *Sandbox* e de que forma potenciais clientes podem

integration of a service, previously known by few, and in of adaptation and market acceptance.

The experience allowed to test and improve the systems with real customers, with minimal risks, in addition to assisting in framing developed systems with BM guidelines and regulations, which made it possible to develop innovative solutions according to the real market scenario.

3. Would you consider your Fintech important for the development of the Mozambican market? Why?

Yes, I would call it important. One of the known bottlenecks for economic growth is associated with a large part of population not having access to adequate financial services. The use of digital technology worldwide has been changing the way financial services are provided. The solutions designed by the company allow for more inclusive access to financial services.

The implementation of electronic means of payment that allow access to financial services, especially for rural areas, where most of the population mainly relies on agriculture, and faces hardships in the access to financing and practical and accessible means of payment to carry out their business, may drive production nationwide and lower costs of basic products, translating into economic growth.

4. Can you briefly describe the product developed by Smart Key presented at the *Sandbox*, and how can it benefit potential customers?

The Pluzz platform is a digital financial solution based on developing tools for the interconnection

beneficiar-se dele?

A plataforma Pluzz é uma solução financeira digital que se baseia no desenvolvimento de ferramentas para a interligação de vários sectores e no fornecimento de meios de pagamentos

of various sectors and supply of electronic means of payment that allow transactions and investments via a digital wallet. The platform includes a solution for agriculture, which allow all value chain participants to access digital financial services, previously inaccessible to producers, in order to promote an ongoing relationship between value chain participants and other stakeholders.

Pluzz created an ecosystem that allows users to access various solutions in a single space at a lower cost, in order to ensure greater information reliability, and that customers benefit from more assertive planning and resource optimization.

5. "Formal system access to financing has been identified as a challenge for most MSMEs (farmers) and vulnerable population, due to several reasons." With this in mind, what new solutions does Smart Key bring to the market?

Agro.Pluzz, through crowdfunding, helps agricultural entrepreneurs lacking funds to finance a project autonomously or via formal system credit lines to pool the necessary resources to support in the financing of their projects, with the joint effort from several stakeholders.

This solution stands out for being a less bureaucratic and more accessible alternative to quality projects in solid and profitable sectors, such as agribusiness, which contributes to more inclusive financial services and makes the connection between agricultural producers and



electrónicos que permitem realizar transacções e investimentos através de uma carteira digital. A plataforma contempla uma solução para a agricultura que permite a todos participantes na cadeia de valor o acesso a serviços financeiros digitais anteriormente inacessíveis aos produtores, promovendo uma relação contínua entre os participantes na cadeia de valor e outros intervenientes.

O ecossistema criado pelo Pluzz permite que os seus usuários possam ter acesso a várias soluções num único espaço a um custo reduzido, garantindo maior fiabilidade das informações, e que os clientes tenham um planeamento mais assertivo e optimização dos seus recursos.

5. O acesso a financiamento no sistema formal tem sido apontado como um dos desafios da maior parte das MPME (agricultores) e população vulnerável, devido a razões diversas. Que soluções a Smart Key oferece, que tragam diferencial no mercado neste aspecto?

A Agro.Pluzz, através do serviço de financiamento colectivo (*crowdfunding*), contribui para que os empreendedores agrícolas que não têm capacidade monetária para financiar um projecto de forma autónoma ou através das linhas de crédito no sistema formal possam, com o esforço colectivo de vários intervenientes, reunir os recursos necessários para os apoiar no financiamento dos seus projectos. Esta solução destaca-se por ser uma alternativa menos burocrática e mais acessível para projectos de qualidade em sectores sólidos e lucrativos, como o agronegócio, contribuindo para serviços financeiros mais inclusivos e tornando a conexão entre produtores agrícolas e investidores mais segura e prática.

investors safer and more practical.

The platform provides complementary services: farmer database management and production and financial monitoring for agricultural productions, which allow to structure information on the entire agricultural value chain. The structuring of current information shared between agricultural value chain stakeholders in the platform allow for reducing risks related to climate changes, lack of market information, post-harvest losses, input waste and others.

The digitalization of information in the agricultural value chain can increase investment opportunities in the sector, given that one of the bottlenecks for traditional banking to not lend to this sector are its uncertainties.

6. Considering the reality of the national market, what would be the main challenges of the digitalization of financial services? Specifically, what are the greatest challenges faced by Smart Key in their business?

Even with the digitalization process going faster by the day, acceptance challenges remain, especially in the domestic market. This situation mainly follows from the lack of knowledge by potential customers of the features and benefits of financial products and services; the illiteracy rate which remains a national concern and hinders the development of the financial sector, as well as several other sectors; asymmetry of information and the lack of connectivity in some parts of the country.

Specifically, the company is struggling with the national support systems ecosystem, due to few servers and the existing bureaucracy for the

A plataforma fornece serviços complementares: gestão de base de dados dos agricultores e monitoramento produtivo e financeiro das produções agrícolas, que permitem a estruturação de informações sobre toda a cadeia de valor agrícola. A estruturação da informação existente e partilhada entre os intervenientes da cadeia de valor agrícola na plataforma permite reduzir os riscos relacionados com mudanças climáticas, falta de informação sobre os mercados, perdas pós-colheita, desperdício de insumos e outros.

A digitalização da informação existente na cadeia de valor agrícola pode aumentar as oportunidades de investimento no sector, visto que um dos impasses que leva a que a banca tradicional não conceda empréstimos a este sector são as incertezas nele existentes.

6. Tendo em conta a realidade do mercado nacional, quais considera serem os principais desafios da digitalização dos serviços financeiros? Em particular, quais os maiores desafios enfrentados pela Smart Key no exercício das actividades?

Mesmo com o processo de digitalização acontecendo de forma mais rápida a cada dia, ainda existem desafios a nível de aceitação, em particular no mercado interno. Essa situação deriva principalmente da falta de conhecimento, por parte dos potenciais clientes, das características e vantagens dos produtos e serviços financeiros; da taxa de analfabetismo, que é ainda uma das preocupações no país e prejudica o desenvolvimento, não só do sector financeiro, mas de vários sectores; da assimetria de informação e da falta de conectividade em certos pontos do país.

Especificamente, a empresa enfrenta dificuldades a nível do ecossistema dos sistemas de suporte nacionais, devido

interconnection of databases and other means of payment currently in the market, which confer bottlenecks on the expansion of services provided by the company.

7. How do you picture the future of fintechs in Mozambique? What is required to improve the current setting?

With the expansion of connectivity nationwide and the incentive of the Regulatory Sandbox for the emergence of technology-based companies to provide services often associated with financial institutions, there should be a mass adoption of digital financial services throughout the years. This will require greater control by regulators and the development of legal bases to ensure greater reliability and protection of consumers and the public.

The FinTech expansion in the national market should be accompanied by education and awareness initiatives on digital financial services, because even with the clear benefits of digitalization, it is still common to find entrepreneurs against innovations. Many see the entire process solely from a high-cost standpoint, not an investment. In this regard, there should be a process of raising awareness on the positive impacts that digitalization guarantees to the market.

Another point to improve would be investment in companies operating in this field, so that, in addition to developing innovative services, they could expand and benefit a greater number of persons.

ao número reduzido de servidores e às burocracias existentes para a interligação de infra-estruturas de bases de dados e outros meios de pagamento existentes no mercado, que criam constrangimentos na expansão dos serviços fornecidos pela empresa.

7. Como visualiza o panorama futuro das *fintechs* em Moçambique? O que considera serem necessidades de melhoria do cenário actual?

Com a expansão da conectividade no país e o incentivo do *Sandbox* Regulatório no surgimento de empresas com base tecnológica que actuem no fornecimento de serviços normalmente associados às instituições financeiras, é expectável que ocorra a adopção massiva de serviços financeiros digitais ao longo dos anos. Isso vai exigir maior controlo pelas entidades reguladoras e elaboração de bases legais para garantir maior fiabilidade e protecção dos consumidores e público em geral.

É necessário que a expansão das *fintechs* no mercado nacional seja acompanhada de iniciativas de educação e consciencialização sobre os serviços financeiros digitais, pois mesmo com os óbvios benefícios da digitalização ainda é comum encontrar empreendedores que resistem às inovações. Muitos enxergam todo esse processo apenas pela óptica do alto custo, e não como um investimento. Nessa vertente, é necessário que exista um processo de educação sobre os impactos positivos que a digitalização garante ao mercado.

Outro ponto de melhoria refere-se ao investimento em empresas que actuem nessa área, para que, além de desenvolver serviços inovadores, possam expandir e beneficiar o maior número de pessoas.



Tuaha Mote

PCA

Instituto Nacional das
Comunicações de Moçambique

Integ
Tran
Nã
Im
Rec

1. Senhor Presidente, poderia referir-se ao papel do Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique na sociedade moçambicana?

O Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique (INCM) é uma instituição pública que exerce a administração indirecta do poder do Estado e, no exercício das suas atribuições, tem o papel de representar esta entidade em todas as matérias no sector das comunicações. É responsável pela promoção da implantação, expansão e modernização de redes e infra-estruturas de comunicações no País.

O INCM regula o sector das comunicações, cujas redes e infra-estruturas hospedam e correm a maioria das plataformas digitais que suportam

1. Mr. Chairman, please elaborate on the INCM's role in Mozambican society?

The INCM is a public institution that exercises government powers indirectly, and is tasked with representing it on all communications matters. It is responsible for promoting the deployment, expansion and modernization of networks and infra-structures of communications nationwide. The INCM regulates the communications sector, under which networks and infra-structures operate, as well as most digital platforms supporting services that enable financial transactions, undertaking responsibility for financial inclusion.

os serviços que permitem as transacções financeiras e, por essa via, são responsáveis pela inclusão financeira.

O papel do INCM é garantir que as infra-estruturas de comunicações cheguem às zonas mais remotas com qualidade, porque o sistema financeiro, as transacções financeiras, as plataformas de inclusão financeira requerem comunicações seguras e de alta qualidade.

2. A transformação digital é um tema de grande destaque nos dias actuais. No seu entender, o que considera ser “transformação digital” e quais os seus impactos no sector das telecomunicações?

A transformação digital é a adopção e mudança de comportamentos, é a mudança de modelo de negócios, é a mudança da forma de trabalhar, fazendo que todo o processo ocorra de forma digital – desde o modelo de negócios, a oferta de produtos e serviços, até à forma de interacção com os consumidores finais. A transformação digital usa as tecnologias como um meio da sua materialização. Mas a adopção das tecnologias tem que ser de uma forma transformadora. É preciso transformar as mentes, transformar o modelo de negócio e gerar impacto. Para terminar, devo referir que a transformação digital é considerada como adopção em todas as esferas da vida.

A transformação digital gera impacto sobre vários sectores de economia e sobre a sociedade, todavia ela impacta directamente no sector das comunicações:

a) Impacto no sector das comunicações, porque para que a transformação digital atinja outros sectores da economia, o sector das comunicações tem de estar na

The INCM's role is to ensure that communications infra-structures reach the most remote areas with quality, for the financial system, financial transactions, and financial inclusion platforms require safe and high-quality communications.

2. Digital transformation has been a real highlight in recent times. In your opinion, what is “digital transformation” and are its impacts on the telecommunications sector?

Digital transformation is the adoption and change of stances; the business model change; and the change in the way of working, so that the entire process takes place digitally – from the business model, product and service offer, to the interaction with final consumers. One of the means for the materialization of digital transformation is technology. However, technologies should be adopted in a transformative manner. We need to transform minds, transform the business model and create impact. In conclusion, I should note that digital transformation would cover all spheres of life.

Digital transformation has an impact on several sectors of the economy and society. However, it directly impacts the communications sector:

a) It impacts the communications sector, in the sense that for digital transformation to reach other economy sectors, communications must be at the forefront.

b) Impact on the economy, for countries that not digitalize their economy may become less competitive.

c) Impact on the life of citizens – on the one

vanguarda.

b) Impacto na economia, pois os países que não digitalizarem a sua economia deixarão de ser competitivos.

c) Impacto na vida dos cidadãos – por um lado, a transformação digital vai gerar desemprego, uma vez que os processos que eram feitos requerendo muita mão-de-obra passarão a ser feitos por menos pessoas, mas, por outro, vai gerar autoemprego, através do uso das tecnologias de informação e comunicação. Então é preciso olhar para a transformação digital como uma oportunidade e não como ameaça.

3. Fale-nos dos principais avanços no sector das telecomunicações, que contribuem actualmente para acelerar a transformação digital em Moçambique.

O primeiro passo foi a digitalização das infra-estruturas de telecomunicações e o melhoramento e expansão das infra-estruturas de telecomunicações, liberalização do mercado das telecomunicações, para que haja mais concorrência, e por via disso mais oferta de produtos e serviços de telecomunicações e o contínuo esforço do Estado moçambicano, através do regulador, na adopção de tecnologias de nova geração capazes de suportar todo o tipo de serviços que podem ser hospedados numa rede de telecomunicações. Introduzimos o 4G e o nosso quadro legal permite que tenhamos o 5G. Em termos regulamentares, o País está preparado para que o investimento do sector público e privado tire vantagem desta base criada através da legislação favorável.

4. De que forma os avanços tecnológicos nas telecomunicações favorecem o processo de digitalização dos serviços financeiros?

Como já dito inicialmente, a inovação tecnológica favorece a adopção e massificação

hand, digital transformation will generate unemployment, since processes that required much labor would be carried out by fewer people. However, on the other hand, it is going to generate self-employment via the use of information and communication technologies. So, we should look at digital transformation as an opportunity, not a threat.

3. Tell us about the main telecommunications sector advances that are currently contributing towards promoting digital transformation in Mozambique?

The first step was the digitalization of telecommunications infrastructures and their improvement and expansion, liberalization of the telecommunications market, in order to foster competition, and therefore more supply of telecommunications products and services and ongoing efforts from the Mozambican government, via the regulator, in the adoption of new generation technologies capable of supporting any type of service that may be hosted on a telecommunications network. We introduced 4G and our legal framework allows us to have 5G. In terms of regulations, the country is ready for public and private sector investment to benefit from this basis created from favorable legislation.

4. How technological advances in telecommunications favor the digitalization process of financial services?

As I said initially, technological innovation favors the adoption and massification of financial services, given that the level of quality, need for availability and security requirements are higher

dos serviços financeiros, pois o nível de qualidade, a necessidade de disponibilidade e segurança requeridos nas transações financeiras é mais alto do que os serviços tradicionais de voz, de dados. As transações financeiras não podem falhar e devem ser seguras. E para aproveitar a evolução tecnológica no aumento da inclusão financeira do cidadão, aumento da bancarização da economia colocando os serviços financeiros nas zonas remotas, onde a banca tradicional escasseia, é fundamental que as comunicações que chegam a essas zonas sejam de qualidade e de alta tecnologia, que permite uma diversidade de serviços e produtos financeiros inovadores. E isso só se pode conseguir através da adopção de novas tecnologias e de comunicações de dados de alta velocidade.

5. Uma boa infra-estrutura de comunicações é crucial para promover a inclusão financeira. Como avalia a situação do acesso à internet no país?

O acesso à internet em Moçambique é um desafio muito grande. A inclusão financeira é uma necessidade do cidadão – não se pode falar da inclusão social sem falar da inclusão digital; e não se pode falar de inclusão digital sem se referir a serviços de banda larga de alta velocidade – o cidadão hoje não quer apenas internet, quer uma internet de alta velocidade. E isso só se consegue com internet de banda larga. O cidadão hoje é cada vez mais exigente, porque os serviços que demanda requerem uma largura de banda a alta velocidade.

6. Na qualidade de regulador do sector das comunicações em Moçambique, que relação o INCM tem estabelecido com as operadoras de telefonia móvel para garantir o aumento da cobertura territorial dos seus serviços no País? Fale-nos igualmente dos desafios.

than those for traditional voice and data services. Financial transactions must be secure and not fail. Moreover, in order to take advantage of the technological developments in the growing citizen financial inclusion, and increased economy banking from having financial services reach remote areas, where traditional banking is lacking, it is crucial that the communications that reach these areas have quality and high-technology, which allows for various services and innovative financial products. This can only be achieved by adopting new technologies and high-speed data communications.

5. A good communications infrastructure is crucial to promoting financial inclusion. How would you describe the internet access outlook in the country?

Internet access remains a serious challenge in Mozambique. Financial inclusion is a citizen need - one cannot address social inclusion whilst disregarding digital inclusion; as one cannot address digital inclusion without referring to high-speed broadband services - the citizen of today does not simply want internet, it has to be high-speed. This can only be achieved with internet broadband. The citizen of today is increasingly demanding because the services demanded required high-speed bandwidth.

6. As the regulator of communications in Mozambique, how has the INCM been liaising with mobile operators, in order to ensure greater nationwide service coverage? Please speak on the challenges as well.

As I noted, the INCM is a public institution that indirectly exercises State powers. One of the duties

Como referi, o INCM é uma instituição pública que exerce a administração indirecta do poder do Estado. Um dos deveres do Estado é prover serviços ao cidadão. E o sector das comunicações, como sector de serviços, não foge à regra. Sendo da competência do INCM o papel de promover a expansão e a concorrência, atrair investimento para o sector das comunicações em todo o território nacional, incluindo regiões com elevado risco ao investimento, esta instituição tem como desafio garantir a imparcialidade, agir com isenção, transparência e sem discriminação. A sua actuação regulatória deve ter em conta a prossecução do interesse público: favorecer os interesses do cidadão/consumidor em primeiro lugar, garantir que haja mais operadores que ofereçam mais serviços, mais opções ao cidadão, mas por outro lado é fundamental que o regulador, na sua actuação, defina políticas que atraiam o investimento no sector privado e incentivem o investimento nas zonas com baixo retorno de investimento. Isso só pode ser alcançado através do desenho de políticas que concorram para a atracção de investimento público-privado para o desenvolvimento da infra-estrutura de comunicações, de forma a atender às necessidades do cidadão, porque é no cidadão que está a razão da existência do regulador.

A regulação deve obedecer ao princípio da economia, pois se para o Estado as comunicações têm um valor público e comercial, para o sector privado o valor é apenas comercial. Então é fundamental que o Estado, através do INCM, atraia o investimento no sector das comunicações.

A relação com as operadoras é no sentido de as incentivar a investir na provisão de serviços de comunicações para o interesse público. Compete ao Estado garantir comunicações para todos os cidadãos. Não tendo uma

of the State is to provide the citizen with services. As a service sector, communications is no exception. The INCM is tasked with fostering expansion and competition, attracting investment to the communications sector nationwide, including high-risk regions for investing. That said, a challenge would be to ensure impartiality, as well as acting with fairness, transparency and without discrimination. Its regulatory action must be in the pursuit of public interest: first prioritizing the interests of the citizen/consumer, in order to ensure that more operators provide more services and choice to the citizen. On the other hand, it is crucial for the regulator, in its capacity, to lay down policies that attract investment in the private sector and motivate investment in areas with low investment returns. This can only be achieved by developing policies that foster public and private investment in the development of communications infrastructure, in order to meet the needs of the citizen, for the regulator exists to serve the citizen.

Regulation shall follow the principle of



situação financeira que permita fazer esse investimento na provisão de comunicações para todo o cidadão, o Estado liberalizou o mercado das comunicações para permitir que o sector privado venha prestar serviços nessa área, de modo a materializar essa missão do Estado.

Os desafios do INCM nesse processo podem-se observar em duas vertentes:

1 – Conseguir atrair investimento em zonas onde há fraco retorno de investimento: como disse, o regulador, na sua actuação, tem que obedecer ao princípio da economia.

2 – É função do INCM garantir que ninguém é deixado para trás. Como conciliar a necessidade de conectar os que não estão conectados e garantir o retorno aos investidores?

Então, esses são os grandes desafios que enfrentamos como reguladores e os desafios são agravados pela fragilidade da nossa economia, pelo fraco poder de compra da sociedade e por sermos um país com uma dispersão populacional muito acentuada. Colocar soluções e comunicações para uma população tão dispersa é um desafio muito grande.

7. A prestação de serviços financeiros digitais só é possível com a interligação dos sistemas e intercâmbio de dados. De que forma as acções implementadas pelo INCM contribuem para a massificação de soluções financeiras digitais e para a inclusão financeira no País?

A intervenção do INCM na inclusão financeira como regulador das comunicações pode ser materializada através da inovação tecnológica e do seguinte:

- Interação, mobilização e engajamento dos

economics, for if communications have public and commercial value for the State, for the private sector the value is solely commercial. So, it is crucial for the State through foster investment in the communications sector through the INCM. The relationship with operators serves to drive operators to invest in providing communications services in the public interest. The State is responsible for ensuring communications for all citizens. In the absence of financial conditions to invest in the provision of communications to all citizens, the State liberalized the communications market in order to allow the private sector to provide such services, so as to materialize the said State's mission.

There are two layers of INCM challenges in this process:

1 – Fostering investment in areas of weak investment returns: as noted, in its capacity, the regulator shall follow the principle of economics.

2 – The INCM is responsible for ensuring the inclusion of all. How to reconcile the need of connecting the unconnected and ensure the return of investors?

So, these are the major challenges that we face as regulators and challenges are exacerbated by the fragility of our economy, grounded on the weak purchasing of society and the fact that we are a country with a very sharp population dispersion. To set forth solutions and communications for such a dispersed population is a very big challenged.

7. The provision of digital financial services is only possible with the interconnection of systems and data exchange. How are the actions implemented by the INCM

operadores das comunicações no sentido de garantir a interoperabilidade. Durante muito tempo os operadores resistiram, mas felizmente isso foi ultrapassado através da cooperação entre o regulador das comunicações e as operadoras das comunicações, o regulador financeiro e a banca comercial. Aqui houve engajamento desses 4 actores para que a interoperabilidade se tornasse uma realidade.

- Outra contribuição do INCM é garantir o *know your customer* (KYC). Na banca tradicional um dos requisitos-chave é conhecer os seus clientes. E através do KYC que o sistema financeiro consegue colocar disponível os serviços financeiros aos seus cidadãos, porque estes só podem beneficiar de um financiamento se o banco conhecer o seu cliente. Só é concedido um empréstimo e este só pode usufruir de serviços financeiros se for confiável. A confiança pressupõe saber quem é e obter garantias de pagamento. Mostra-se, entretanto, um desafio quando queremos disponibilizar serviços financeiros para a população de baixa renda, que não tem nada para dar como garantia. Como confiar na capacidade de pagamento?

O INCM, através do sistema de telecomunicações, tem uma base de dados e por isso é o repositório de uma grande base de dados de informação dos clientes/consumidores. Podemos contribuir facilitando o acesso por *SIMCARD* – todo o cidadão que se quer registar tem que entregar documentação. E desta forma, na colecta dessa informação, é possível saber quem é o seu cliente e, por via disso, todo o cidadão que tiver um número de telefone será reconhecido e poderá aceder a serviços financeiros.

O INCM serve, nesse sentido, para validar a identidade desse consumidor. Em resumo, podemos contribuir através do engajamento das operadoras de telecomunicações, cujas redes hospedam plataformas de serviços

contributing to the massification of digital financial solutions and financial inclusion in the country?

The INCM intervention towards financial inclusion, as the communications regulator, can be materialized through technological innovation, and the following:

- *Interacting, mobilizing and engaging with communications operators in order to ensure interoperability. Operators have resisted for quite long, but fortunately this was overcome through the cooperation between the communications regulators and communications operators, the financial regulator and commercial banks. The liaising between these 4 stakeholders contributed to make interoperability a reality.*

- *Another INCM contribution is ensuring Know Your Customer (KYC). In traditional banking, knowing your customers is a key requirement. Moreover, it is through KYC that the financial system can make financial services available to citizens, for they can only benefit from financing if the bank knows their customers. Only one loan is granted, and the customer will only make use of financial services if they are trustworthy. Trust would include knowledge of the person and payment guarantees. However, it proves a challenge when we want to make financial services available for low-income population that cannot provide any guarantee. How to trust the ability to pay?*

The telecommunications system provides the INCM with a database, and therefore it makes for the repository of a large database of customer/consumer information. We can contribute by

financeiros, assim como garantir o KYC.

8. Por fim, como avalia o cenário actual da digitalização dos serviços financeiros no país, e seu impacto na inclusão financeira nos últimos anos?

Faço uma avaliação positiva, se olharmos para o factor de que o país é extenso. A maioria da população vive em zonas rurais. A banca tradicional não chega a todos, não está implantada de forma representativa à escala nacional e existem muitos recursos financeiros que estão nas mãos da população nas zonas rurais fora do sistema financeiro. Nós acreditamos que há muitos cidadãos que têm acedido aos serviços financeiros graças à expansão do sistema de pagamento digital, do dinheiro móvel. Basta aceder à *internet*, a população pode ter o seu banco à mão, mesmo que seja numa zona onde não tem um banco disponível. Com acesso a um computador ou um celular, é possível fazer transacções ou pagamentos, ter acesso a recursos financeiros. Por isso pode-se afirmar que o sector das comunicações de facto consegue ter um impacto significativo. O país registou um grande avanço em termos de serviços financeiros, sendo um sistema completar à banca tradicional.

facilitating the process via SIMCARD – every citizen who wants to register has to submit documentation. This way, it's possible to learn about the customer when collecting such information, so that every citizen with a phone number is recognized and can access financial services.

In this regard, the INCM is responsible for validating the identity of said consumer. In short, we can contribute by engaging telecommunications operators, whose networks host financial service platforms, as well as ensuring KYC requirements.

8. Last but not least, how would you describe the current outlook of financial service digitalization in the country, and its impact on financial inclusion in recent years?

I would say the outlook is good, considering that the country is quite large. Most of the population lives in rural areas. Traditional banking does not cover all, for it's not deployed significantly nationwide, plus the population in rural areas, outside the financial system, boasts plenty financial resources. We believe that many citizens have gained access to financial services due to expansion of the digital payment system - mobile money. All it takes is to go online for the population to use bank services, even in areas far from physical branches. It is possible to make transactions or payments and access financial resources via a computer or mobile phone. So, it can be said that the communications sector can indeed have a significant impact. The country has seen great progress in terms of financial services, posing as complementary to traditional banking.





BM Organiza a Primeira e Segunda Edição do Hub de Inovação 2022

BM Holds First and Second Edition of Innovation Hub - 2022

Primeira Edição do Hub de Inovação

O Banco de Moçambique realizou, no dia 28 de Abril de 2022, a primeira edição do Hub de Inovação, que contou com participação de diferentes sectores do sistema financeiro, entre outros, para debater o tema "Open Finance", visando: (i) promover debate para explorar e harmonizar ideias orientadas para a concepção de um mecanismo de partilha de informações no território nacional, utilizando plataformas digitais; (ii) aprimorar os processos de *know your customer* (KYC) e *anti-money laundering* (AML) nas transacções financeiras em Moçambique; e (iii) promover a inclusão financeira e o bem-estar das populações.

Dentre os oradores, estiveram os representantes a alto nível do Instituto Nacional do Governo Eletrónico, Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos, Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação, Ministério do Interior, Autoridade Tributária, Centro de Desenvolvimento de Sistemas de Informação de Finanças, Associação Moçambicana de Bancos, Associação Moçambicana de Microfinanças e a Fintech.Mz.

Segunda Edição do Hub de Inovação

Teve lugar no dia 5 de Julho a segunda edição do Hub de Inovação, realizada pelo Banco de

First Edition of the Innovation Hub

On April 28, 2022, the Banco de Moçambique held the first edition of the Innovation Hub. Several financial system sectors participated to, among others, debate on the theme "Open Finance", in order to: (i) foster discussions to explore and harmonize ideas for the development of an information sharing mechanism nationwide, using digital platforms; (ii) strengthening know your customer (KYC) processes and Anti-Money Laundering (AML) in financial transactions in Mozambique; and (iii) promoting financial inclusion and population well-being.

Among the speakers stood high-level representatives of the National E-government Institute, the Ministry of Justice and Constitutional and Religious Affairs, National Information and Communications Technology Institute, Ministry of the Interior, Tax Authority, Center for the Development of Financial Information Systems, Mozambique Banking Association, Mozambique Microfinance Association and FINTECHMOZ.

Second Edition of the Innovation Hub

The Banco de Moçambique held the second edition of the Innovation Hub on July 5. It set out to foster a discussion in order to (i) raise the awareness of several stakeholders of the Mozambican financial system to the need

Moçambique, cujo objectivo era promover um debate com vista a (i) sensibilizar os diferentes *stakeholders* que intervêm no sistema financeiro moçambicano para a necessidade de reforço permanente das medidas de prevenção e mitigação dos riscos cibernéticos e (ii) partilhar experiências em matéria de prevenção de ciberataques.

Peritos em áreas como desenvolvimento de sistemas, cibersegurança, regulamentação, sistemas de pagamento, entre outros, trocaram ideias em busca de acções adoptadas pelas instituições de crédito e sociedades financeiras na implementação de medidas de protecção do consumidor financeiro e contra-ataques cibernéticos nas inovações tecnológicas.

Entre os oradores estiveram representantes ao alto nível da Autoridade Reguladora das Comunicações, do Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação e do Banco de Moçambique.

for ongoing strengthening of cybernetic risk prevention and mitigation measures, and (ii) sharing experiences on cyberattack prevention.

Experts in areas such as systems development, cybersecurity, regulation, payment systems, among others, exchanged ideas searching for actions adopted by credit institutions and financial companies in the implementation of measures to protect financial consumers and against cyberattacks on technological innovations.

Among the speakers stood high-level representatives of the Communications Regulatory Authority, the National Institute of Information and Communication Technologies and the Banco de Moçambique.



