



**UNIVERSIDADE POLITÉCNICA  
A POLITÉCNICA  
INSTITUTO SUPERIOR DE GESTÃO, CIÊNCIAS E TECNOLOGIAS**

**LICENCIATURA EM GESTÃO FINANCEIRA E BANCÁRIA**

**O IMPACTO DA UTILIZAÇÃO DA CARTEIRA MÓVEL NO SISTEMA  
FINANCEIRO EM MOÇAMBIQUE**

**ELCÍDIO CERIZO LUÍS REGO**

**Código de estudante: 462720**

**Supervisor: Mestre Américo Gaspar Nhaduco**

**Maputo, Agosto de 2024**

# **O Impacto da Utilização da Carteira Móvel no Sistema Financeiro em Moçambique**

**Elcídio Cerizo Luís Rego**

**Licenciatura em Gestão Financeira e Bancária**

**Supervisor: Mestre Américo Gaspar Nhaduco**

Monografia apresentada ao Instituto Superior de Gestão e Tecnologias – Universidade Politécnica, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Licenciatura em Gestão Financeira e Bancária.

**Maputo, Agosto de 2024**

## **Dedicatória**

Dedico aos meus pais que sempre me guiaram para os caminhos certos da vida, ensinaram – me a fazer as melhores escolhas e que deram o seu melhor para minha formação acadêmica, e eles sempre serão exemplos de trabalho e honra.

## **Agradecimentos**

Agradeço aos meus pais Luís José Rego e Fátima Maria Joaquina Machungane Rego pelo amor, suporte, confiança, educação, e pelos ensinamentos. A vossa presença e incentivo foram os pilares e fonte de inspiração que impulsionaram a alcançar este momento.

Aos meus irmãos Labvu Luís Rego e Tércio de Fátima Luís Rego pela amizade, por todo apoio incondicional, e pelo suporte.

A Universidade Politécnica e a todo corpo de docentes, que contribuiu para a minha formação, através dos ensinamentos transmitidos durante o curso.

Aos meus amigos em geral, que me acompanharam ao longo da vida académica e partilharam comigo bons e maus momentos.

E por fim, aos demais que contribuíram de uma forma directa ou indirectamente para a realização deste trabalho.

## **Parecer do Supervisor**

Tema: O Impacto da Utilização da Carteira Móvel no Sistema Financeiro em Moçambique.

Foram realizadas as secções de supervisão com o estudante Elcídio Cerizo Luís Rego, no trabalho final do curso com o tema O Impacto da Utilização da Carteira Móvel no Sistema Financeiro em Moçambique.

Constatou-se que o trabalho encontra-se em um nível correspondente as normas definidas na Universidade Politécnica no que diz respeito a trabalhos de monografia científica.

Durante as secções de supervisão o estudante mostrou-se bastante pró-activo e com um nível de profissionalismo e integridade na elaboração das diversas tarefas indicadas por mim como supervisor.

Em relação ao desenvolvimento das actividades propostas pelo orientador e cumprimento do plano de trabalho deve-se ressaltar que o estudante mostrou-se bastante motivado com a pesquisa.

Sendo assim afirmo que o trabalho, reúne os requisitos para a submissão a comissão científica para candidatura a defesa para a obtenção do grau de Licenciatura.

---

(Mestre Américo Gaspar Nhaduco)

Maputo, Agosto de 2024

### **Declaração de Honra**

Eu, Elcídio Cerizo Luís Rego, estudante número 462720, do curso de Gestão Financeira e Bancária, na Universidade Politécnica, declaro que a tese intitulada “O Impacto da Utilização da Carteira Móvel no Sistema Financeiro em Moçambique”, submetida como parte dos requisitos para a obtenção do grau de Licenciatura, é o resultado do meu próprio trabalho, feito segundo os critérios em vigor na Universidade Politécnica.

Confirmo que este trabalho foi realizado por mim exclusivamente, a menos que indicado de outra forma e não utilizei fontes ou recursos sem referenciá-los devidamente.

Maputo, Agosto de 2024

Elcídio Cerizo Luís Rego

## **Resumo**

Em Moçambique a taxa de inclusão financeira ainda é baixa, isso devido as comunidades que vivem em zonas rurais e zonas remotas. A exclusão do sistema financeiro é resultante da baixa renda, a falta de infra – estruturas sustentáveis em zonas recônditas, a falta de escolaridade e a dificuldade no acesso a informação são factores que dificultam o processo de abertura de uma conta bancária, e isso impede o desenvolvimento económico como também o desenvolvimento social do país.

O presente trabalho busca analisar os impactos da introdução da carteira móvel e como esta pode criar um desenvolvimento sustentável e também atender as necessidades específicas de comunidades de baixa renda em Moçambique.

Com essa pesquisa pretende – se perceber as dificuldades que são enfrentadas pelas populações desfavorecidas, e o comportamento do sistema financeiro com a introdução da carteira móvel através das empresas redes de telefonias móveis nomeadamente a Vodacom, a Tmcel e a Movitel, como também os impactos que o serviço financeiro trouxe.

**Palavras-chave:** Dinheiro móvel, M – Pesa, e – Mola, mKesh, Sistema financeiro, Inclusão Financeira.

## **Abstract**

In Mozambique the financial inclusion rate is still low, due to communities living in rural and remote areas. Exclusion from the financial system is the result of low income, the lack of sustainable infrastructure in remote areas, the lack of education and the difficulty in accessing information are factors that make the process of opening a bank account difficult, and this prevents economic development as well as the social development of the country.

This work seeks to analyze the impacts of introducing the mobile wallet and how it can create sustainable development and also meet the specific needs of low-income communities in Mozambique.

This research aims to understand the difficulties faced by disadvantaged populations, and the behavior of the financial system with the introduction of the mobile wallet through mobile telephone networks companies, namely Vodacom, Tmcel and Movitel, as well as the impacts that the financial service brought.

**Keywords:** Mobile money, M – Pesa, e – Mola, mKesh, Financial system, Financial inclusion.

## Índice

Dedicatória.....	I
Agradecimentos .....	II
Parecer do Supervisor .....	III
Declaração de Honra.....	IV
Resumo .....	V
Abstract.....	VI
Lista de Siglas e Abreviaturas.....	X
<b>CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
1.1. Apresentação do Tema.....	1
1.2. Delimitações .....	1
1.3. Problema de Investigação .....	1
1.4. Hipótese .....	1
1.5. Objectivos .....	1
1.5.1. Objectivo Geral.....	1
1.5.2. Objectivos Específicos.....	1
1.6. Justificação.....	2
1.7. Organização do Trabalho.....	2
<b>CAPÍTULO II: REVISÃO DA LITERATURA .....</b>	<b>4</b>
2.1 Conceitos Básicos .....	4
2.2 Estratégia Nacional de Inclusão Financeira .....	5
2.2.1. Serviços Financeiros em Moçambique .....	7
2.2.1.1. Serviços Financeiros nas Áreas Rurais .....	7
2.2.1.2. Conta Bancária e Serviços de Instituições de Moeda Electrónica .....	7
2.2.1.3. Serviços de Pagamento Electrónico.....	8
2.2.1.4. Crédito Bancário .....	9
2.2.2. Índice de Inclusão Financeira .....	9
2.2.3. Pilares da Inclusão Financeira.....	9
2.3. Dinheiro Móvel em África.....	10
2.3.1. Operadoras de Dinheiro Móvel em África.....	12
2.4. Dinheiro Móvel Em Moçambique .....	13
2.5. Operadoras de Dinheiro Móvel em Moçambique.....	14

2.5.1.	Vodacom (M-Pesa) .....	15
2.5.2.	Movitel (e-Mola).....	16
2.5.3.	Tmcel (mKesh) .....	17
2.6.	Crescimento e volume de negócio das carteiras móveis em Moçambique .....	17
2.7.	Questões Regulamentares .....	18
2.7.1.	Regulamentos.....	19
2.7.2.	Leis.....	19
2.7.3.	Políticas.....	19
CAPÍTULO III: METODOLOGIA .....		20
3.1.	Classificação da pesquisa.....	20
3.1.1.	Quanto os objectivos.....	20
3.1.2.	Quanto a abordagem .....	20
3.1.3.	Quanto a fonte de informação.....	20
3.1.4.	Quanto aos procedimentos .....	21
3.2.	Instrumentos para a recolha de dados .....	21
3.3.	Instrumentos para o tratamento e análise de dados .....	21
CAPÍTULO IV: CONTEXTUALIZAÇÃO DA INVESTIGAÇÃO .....		22
4.1.	Análise dos resultados.....	22
4.1.1.	Acesso a telefone celular.....	22
4.1.2.	Acesso a carteira móvel .....	23
4.1.3.	Acesso a conta no banco .....	24
4.2.4.	Nível de satisfação .....	24
CAPÍTULO V: DISCUSSÕES E CONSTRANGIMENTOS .....		26
5.1.	Análise do impacto da utilização da carteira móvel.....	26
5.1.1.	Impacto no desenvolvimento social.....	26
5.1.2.	Impacto no desenvolvimento financeiro .....	26
5.1.3.	Impacto na educação financeira .....	27
5.1.4.	Impacto na protecção social em Moçambique .....	27
5.2.	Constrangimentos .....	28
CAPÍTULO VI: CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....		29
6.1.	Conclusão.....	29
6.2.	Recomendações.....	30

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	31
ANEXOS E APÊNDICES .....	34
Guião de entrevista .....	34

### **Índice de Figuras**

Figura 1: Logotipo da operadora móvel MTN.....	12
Figura 2: Logotipo da operadora móvel Orange S.A.....	12
Figura 3: Logotipo da Palmpay.....	12
Figura 4: Logotipo das operadoras de dinheiro móvel em Moçambique .....	15

### **Índice de Gráficos**

Gráfico 1: Acesso aos Produtos e Serviços Financeiros em Moçambique.....	6
Gráfico 2: Acesso aos produtos e serviços financeiros segundo o inquérito da FinScope .....	8
Gráfico 3: Conhecimento e Uso dos Serviços Bancários .....	13

### **Índice de Tabelas**

Tabela 1: Análise do uso da carteira móvel .....	23
--	----

## **Lista de Siglas e Abreviaturas**

BM – Banco de Moçambique

CBN – Central Bank of Nigeria (Banco Central da Nigéria)

FARE – Fundo de Apoio à Reabilitação de Economia

FDA – Fundo de Desenvolvimento Agrário

FDD – Fundo de Desenvolvimento Distrital

INAS – Instituto Nacional de Acção Social

INCM – Instituto Nacional de Comunicações de Moçambique

INSS – Instituto Nacional de Segurança Social

ISSM – Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique

SNP – Sistema Nacional de Pagamentos

## **CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO**

### **1.1. Apresentação do Tema**

Impacto da Utilização do Dinheiro Móvel no Sistema Financeiro em Moçambique.

### **1.2. Delimitações**

O tema delimita-se ao estudo desenvolvido no espaço territorial que compreende a região sul de Moçambique, mais concretamente no Distrito de Boane, no período de 2018 a 2020.

### **1.3. Problema de Investigação**

Tendo em conta que ainda há uma grande parte da população que está excluída do sector financeiro formal, pretende-se compreender, de que modo o novo instrumento financeiro pode ser utilizados para a inclusão financeira?

### **1.4. Hipótese**

- A tecnologia da carteira móvel oferece uma vasta gama de vantagens para as populações que não possuem conta no banco, pela facilidade na criação da conta e o manuseamento dos serviços.
- Devido a facilidade de pagamento, transferência e armazenamento, o dinheiro móvel tornou-se o meio de pagamento mais utilizado pelos agentes económicos, servindo de instrumento de desenvolvimento do mercado nas zonas rurais.

### **1.5. Objectivos**

#### **1.5.1. Objectivo Geral**

Reconhecer o papel da carteira móvel na inclusão financeira de pessoas em zonas rurais para redução do nível de pobreza e incentivar a poupança para o bem-estar social.

#### **1.5.2. Objectivos Específicos**

- Expandir o serviço financeiro para a população de baixa renda, os agricultores e detentores de micro, pequenas e médias empresas;

- Identificar oportunidades na introdução do dinheiro móvel em zonas rurais.

## **1.6. Justificação**

Moçambique é um dos países mais pobres do mundo com 40% da população analfabeta, com fraca expansão de infra-estruturas tecnológicas, e agências bancárias distantes, fazendo com que parte da população não tenha acesso aos serviços bancários formais, criando uma janela de oportunidades para a utilização de outros meios de pagamentos.

Nas zonas rurais, a falta da moeda fiduciária devido a baixa renda cria dificuldades no desenvolvimento do mercado. Desta forma, a escolha do tema vai permitir compreender até que ponto estes serviços transformaram a sociedade no que tange a capacidade de transaccionar de forma segura e eficaz os recursos financeiros dentro de um sistema credível, contribuindo na redução da pobreza, e por conseguinte, proporcionando o desenvolvimento sustentável de Moçambique.

## **1.7. Organização do Trabalho**

O presente trabalho está organizado da seguinte forma:

- **Elementos Pré-textuais**, onde estão enquadrados os elementos como a Capa, Rosto de Capa, Dedicatória, Agradecimentos, Parecer do Supervisor, Declaração de Honra, Resumo, Abstract e Índices.
- **Capítulo I – Introdução**, onde é feito o enquadramento da pesquisa, desde a contextualização, a definição do problema, a justificativa da pesquisa, as hipóteses e os objectivos da pesquisa.
- **Capítulo II – Marco contextual e teórico**, são apresentados os conceitos, as teorias e os modelos relevantes que embasam o estudo.
- **Capítulo III – Metodologia ou métodos científicos**, esse capítulo possui os métodos utilizados para elaboração da pesquisa.

- **Capítulo IV – Apresentação dos resultados**, onde serão apresentados os resultados obtidos a partir da colecta e análise de dados, que estão relacionados aos objectivos específicos da pesquisa.
- **Capítulo V – Discussão e Constrangimentos**, onde são discutidos os impactos e são apresentados os constrangimentos encontrados durante a colecta de dados.
- **Capítulo VI – Conclusão e recomendações**, o capítulo apresenta as conclusões face os objectivos apresentados e recomendações necessárias.

## CAPÍTULO II: REVISÃO DA LITERATURA

### 2.1 Conceitos Básicos

**Dinheiro Móvel-** é o dinheiro mantido em carteiras móveis nas operadoras de telefonia móvel, é uma forma específica de dinheiro electrónico. É uma opção eficaz e bem adaptada ao distanciamento físico para a realização de transferências, é de fácil acesso as populações rurais e remotas.

**Carteira móvel-** é o armazenamento de dinheiro no telefone celular dos usuários que são iniciados por meio de um número de telefone, esse serviço tem como objectivo permitir de forma segura e fácil o acesso a toda população de serviços financeiros tais como, guardar e movimentar dinheiro, mesmo sem possuir uma conta bancária tradicional.

**Serviços Financeiros-** são serviços vinculados ao financiamento fornecido por instituições financeiras, que são oferecidas a pessoas físicas e jurídicas com o objectivo de viabilizar e facilitar a realização de movimentos e processos financeiros.

**M-Pesa-** M significa Celular e o Pesa significa Dinheiro em Suaíli. É um serviço de transferência de dinheiro, pagamentos e microfinanciamento baseado em telefone celular oferecido pela Vodacom. Esse serviço chegou em Moçambique em 2013, o M-Pesa permite aos usuários depositar, levantar, transferir dinheiro, pagar bens e serviços, pedir empréstimo e poupança tudo isso num só dispositivo.

**e – Mola –** é uma carteira móvel da Movitel, que permite levantar e transferir dinheiro, fazer pagamentos de água e luz, e vários outros serviços de uma forma rápida, segura e conveniente. Os serviços de e-Mola são fornecidos pela M-MOLA, SA esta que é uma instituição financeira, prestadora de serviços de emissão e pagamento com recursos a moeda electrónica.

**mKesh-** é uma instituição pioneira de moeda electrónica em Moçambique, oferecido pela a empresa Telecom Moçambique – Tmcel. O serviço financeiro de moeda electrónica mKesh fica disponível no telefone celular 24 horas por dia, que permite aos utilizadores realizarem intermediações financeiras, como depositar e receber dinheiro de forma fácil e seguro através do telefone celular.

**Sistema Financeiro-** é um conjunto de instituições públicas e privadas responsáveis pela economia de um país. Estas instituições têm como objectivo intermediar os recursos financeiros entre os agentes superavitários com os agentes deficitários.

**Inclusão Financeira-** é a proporção de indivíduos e empresas que usam serviços financeiros tais como o pagamento, poupanças, pensões, seguros, mercado de capitais entre outros. Esta inclusão possui aspectos relacionados a três pontos que são o acesso das pessoas e empresas as instituições financeiras, a utilização dos serviços e produtos oferecidos e por último a qualidade e variedade dessa oferta.

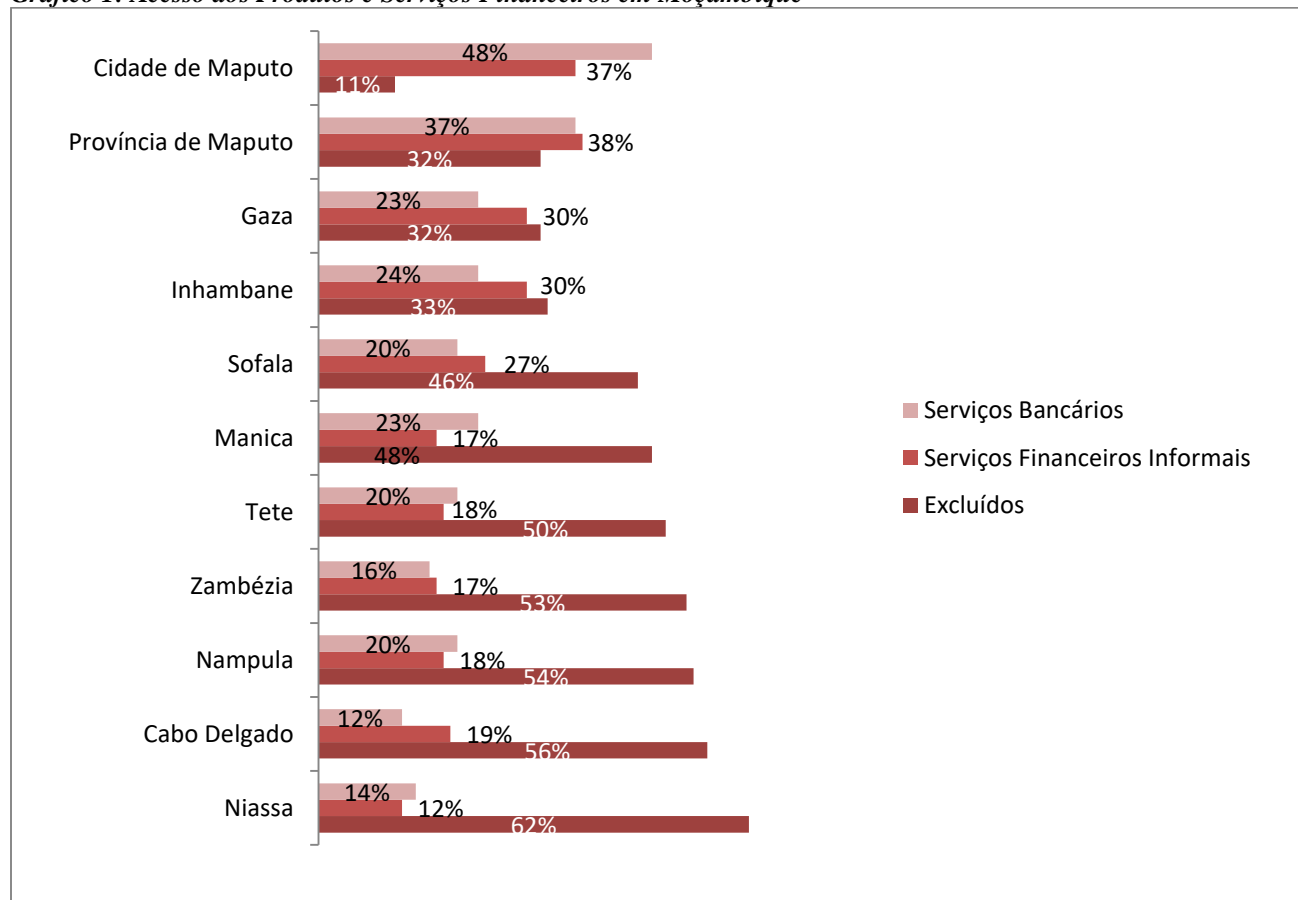
**Fintech** – significa Financeiras Tecnológicas, esse que é um termo que surgiu da união das palavras *financeira* e *technology*, tratando-se da tecnologia e inovação aplicadas na solução de serviços financeiros e que competem directamente com o modelo tradicional prevalente no sector.

## **2.2 Estratégia Nacional de Inclusão Financeira**

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

Os principais obstáculos na inclusão financeira em Moçambique são as limitadas extensões das redes de pontos de acesso aos serviços financeiros que se deve através da indisponibilidade de algumas infra-estruturas básicas, principalmente nas áreas rurais, o fraco potencial económico e os custos de transacção.

**Gráfico 1: Acesso aos Produtos e Serviços Financeiros em Moçambique**



Fonte: Banco de Moçambique: Relatório de Inclusão Financeira

A estratégia tem como a finalidade de maximizar os benefícios da inclusão financeira, igualmente atribuir a importância aos aspectos ligados à defesa do consumidor e à promoção da educação financeira, pois, por um lado, os consumidores dos produtos e serviços financeiros têm de ter os seus direitos e deveres salvaguardados e devem poder compreender a informação proveniente das instituições financeiras e ter a capacidade de escolher os produtos e serviços adequados às suas necessidades, em face dos seus rendimento e património. A implementação desta Estratégia contou com o comprometimento do Governo e das instituições reguladoras e supervisoras do sector financeiro, Banco de Moçambique e Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique, esta Estratégia foi executada ao longo do período de 2016 a 2022, que foi subdividido em duas partes, sendo a primeira de 2016 a 2018, durante a qual foram priorizadas acções que visam expandir os serviços financeiros para as áreas rurais e periurbanas, incrementar a quantidade de contas bancárias, reduzir os custos de distribuição dos serviços, incentivar a utilização de meios de pagamento electrónicos e aumentar o financiamento aos pequenos agricultores e às Micros, Pequenas e Médias Empresas, e a segunda parte que as prioridades

foram definidas com base na avaliação de resultados da primeira parte do período global, de 2019/2020 a 2022, requerendo a devida actualização do plano de acções.

## **2.2.1. Serviços Financeiros em Moçambique**

### **2.2.1.1. Serviços Financeiros nas Áreas Rurais**

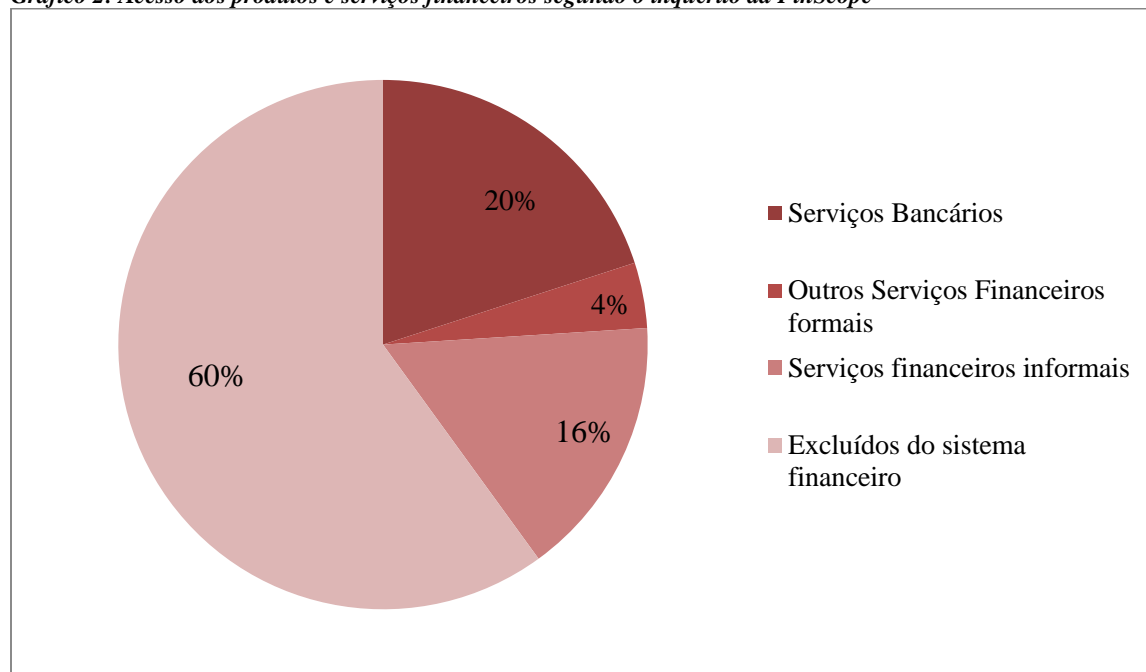
Em 2011 o Governo aprovou a Estratégia de Finanças Rurais, que define um conjunto de medidas e acções orientadas para a melhoria da eficiência dos mercados financeiros rurais, a sustentabilidade das instituições financeiras nas zonas rurais e a melhoria da cobertura das instituições financeiras e seus produtos e serviços.

A maioria da população em Moçambique vive na área rural, e o acesso pela população adulta aos produtos e serviços financeiros, incluindo o financiamento ao sector de agricultura, continua sendo limitado e constitui um dos maiores desafios para a melhoria dos níveis de inclusão financeira no País. No entanto, existem diversas iniciativas para o desenvolvimento das finanças rurais dentre estas iniciativas, destacam-se a fundação do Fundo de Desenvolvimento Distrital, o Programa de Apoio às Finanças Rurais, implementado pelo FARE (Fundo de Apoio à Reabilitação da Economia), e diversos fundos de fomento dirigidos ao financiamento rural, como o Fundo de Desenvolvimento Agrário, o Fundo de Fomento Pesqueiro e Fundo de Fomento à Pequena Indústria.

### **2.2.1.2. Conta Bancária e Serviços de Instituições de Moeda Electrónica**

O acesso a uma conta bancária tem a vantagem de ser um requisito essencial para se aceder a outros produtos e serviços financeiros, como a poupança, o crédito, serviços de pagamentos electrónicos, incluindo serviços de moeda electrónica, e seguros. Tendo em conta o inquérito da FinScope 2014, menciona que em Moçambique só cerca de 20% da população adulta tem acesso aos produtos e serviços financeiros bancários. Como mostra o gráfico 2.

*Gráfico 2: Acesso aos produtos e serviços financeiros segundo o inquérito da FinScope*



*Fonte: FinScope Consumer Survey Mozambique 2014*

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

### **2.2.1.3. Serviços de Pagamento Electrónico**

O sector de pagamentos electrónicos apresenta grandes oportunidades para dinamizar a inclusão financeira no País, essa que encontra-se em plena modernização e expansão. Em 2014, foi criado, no Banco de Moçambique, o Departamento de Sistemas de Pagamentos com a finalidade de orientar e acompanhar a execução das actividades tecnicamente relacionadas com o funcionamento do SNP nas vertentes de serviços de transferências e compensação de valores, visando, sobretudo, prevenir riscos sistémicos e salvaguardar o interesse público, incluindo a segurança, a fiabilidade, a transparência e a eficiência do sistema. No entanto, essa evolução,

quer para os pagamentos do Estado quer para os do sector privado, dependem da melhoria da infra-estrutura de pagamentos electrónicos, particularmente da expansão dos pontos de acesso aos produtos e serviços financeiros, para possibilitar os pagamentos e incentivar o uso efectivo das contas bancárias e das instituições de moeda electrónica.

#### **2.2.1.4. Crédito Bancário**

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

#### **2.2.2. Índice de Inclusão Financeira**

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

#### **2.2.3. Pilares da Inclusão Financeira**

1º Pilar: Acesso e uso de serviços financeiros – este vêm garantir a disponibilidade, proximidade e utilização efectiva de uma vasta gama de serviços financeiros adequados pelas empresas e indivíduos em áreas rurais e urbanas. Com o objectivo de expandir e diversificar a rede de pontos de acesso, com a oferta de uma vasta gama de produtos e serviços que atendam às necessidades específicas dos clientes, possibilitando o uso efectivo dos produtos e serviços financeiros.

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

2º Pilar: Fortalecimento da infra-estrutura financeira – que é fortalecer a segurança e eficiência do sistema nacional de pagamentos, a infra-estrutura de informação financeira e a execução de garantias. Com o objectivo de criar as plataformas necessárias para permitir que serviços adequados sejam desenvolvidos e oferecidos ao público em geral, de forma conveniente, segura e eficiente.

3º Pilar: Protecção do consumidor e educação financeira – visa a garantir que os consumidores financeiros estejam informados, capacitados e protegidos, incluindo a agilidade na resolução em caso de conflitos com os provedores dos serviços financeiros. Com o objectivo de melhorar os níveis de educação financeira, de informação ao público em geral e de protecção tanto dos novos consumidores financeiros como dos já existentes.

A protecção do consumidor refere-se basicamente ao aprimoramento do ambiente regulamentar e de supervisão envolvendo principalmente o BM e o ISSM, bem como no envolvimento dos mercados regulados por outras instituições, como o INCM, e autoridades que possam contribuir para aumentar o nível de protecção do consumidor financeiro, como associações de consumidores e outros organismos de resolução de conflitos entre consumidores e instituições financeiras. A educação financeira favorece o crescimento sustentável da economia, pois estimula o aumento de nível de poupança e de investimento da população.

### **2.3. Dinheiro Móvel em África**

Dinheiro móvel refere-se a transacções e serviços financeiros que podem ser realizadas através de um dispositivo móvel. Os serviços podem ou não estar ligado directamente a uma conta bancária. As inovações no dinheiro móvel poderão levar a uma mudança drástica na forma como as pessoas pagam os bens e serviços num futuro próximo, porque anteriormente, recarregar o celular significava simplesmente adicionar mais tempo de antena, mas hoje em dia é possível adicionar dinheiro, fazendo disso uma carteira normal de pagamentos.

A transferência do dinheiro móvel refere-se a facilidade que os utilizadores têm de usar os seus dispositivos móveis para enviar e receber dinheiro de uma pessoa para outra sem precisar de ter uma conta bancária, utilizando simplesmente um telefone celular e uma rede de telefonia móvel.

O dinheiro móvel é usado estrategicamente para permitir que pessoas sem contas bancárias realizem transacções financeiras, nos países menos desenvolvidos os sistemas de transporte e serviços caros de transferência de dinheiro, ajuda ao serviço de dinheiro móvel a ganhar mais atracção.

Nas zonas rurais as pessoas têm de percorrer longas distâncias desde as suas aldeias para ter acessos a um banco comercial, isto representa um custo significativo, além das elevadas taxas de transferência e muita documentação requerida para abertura de uma conta bancaria, por isso que o dinheiro móvel atraiu mais interesse dos países em desenvolvimento do que dos países desenvolvidos.

Esse serviço financeiro pode ser um factor de mudança para os pobres e um facilitador para a inclusão financeira nos países em desenvolvimento, e é considerado uma inovação que impulsiona a transferência de dinheiro móvel em aplicações ou carteiras móveis nos países em desenvolvimento, e como estas estão contribuindo para alcançar os objectivos de inclusão financeira.

Segundo o Banco Mundial 2012, mais de 2,5 mil milhões de adultos não têm uma conta bancária formal, os baixos níveis de inclusão financeira representam uma barreira ao desenvolvimento socioeconómico nos países em desenvolvimento. O recente crescimento do dinheiro móvel permitiu que milhões de pessoas que estariam excluídas do sistema financeiro formal possam realizar transacções financeiras de forma relativamente barata, segura e confiável.

O dinheiro móvel alcançou o maior sucesso na África Subsaariana, onde 16% dos adultos relatam utilizar o telemóvel para pagar contas, enviar ou receber dinheiro e também para poupar.

Em África, o caso mais visível é o Quénia, onde o número de contas bancárias activas aumentou de 2,5 milhões em 2007 para mais de 15 milhões em 2011. As transacções através do serviço móvel M-PESA excedem 375 milhões de dólares americanos por mês e os usuários economizam até 3 dólares americanos em cada transacção. Um relatório sobre M-PESA revela que entre 2007 e 2009 a percentagem de utilizadores do M-PESA que não tinham conta duplicou (de 25% para 50%) e o número de utilizadores que vivem nas zonas rurais também aumentou (de 29% para 41%).

### 2.3.1. Operadoras de Dinheiro Móvel em África

**MTN Mobile Money (MoMo)** – com 46 milhões de usuários em todo mundo, é um serviço bancário e de pagamento móvel oferecido pelo Grupo MTN, ela oferece serviços em pelo menos 22 países da África e Médio Oriente.



Figura 1: Logotipo da operadora móvel MTN

**Orange Money** – é o serviço de dinheiro móvel da Orange S.A., foi lançado em Dezembro de 2008 na Costa do Marfim, com os serviços básicos como transferências, levantamento e recargas apenas com 100.000 usuários, e actualmente está com cerca de 45 milhões de usuários e chega a ser um dos maiores concorrentes da MTN.



Figura 2: Logotipo da operadora móvel Orange S.A

**PalmPay Limited** – é uma das fintechs populares usadas na Nigéria para serviços financeiros e também é uma operadora de dinheiro móvel licenciada pela CBN (Central Bank of Nigeria). Foi lançado em 2018 com o compromisso de fornecer serviços de pagamento digital seguros, acessíveis e inovadores impulsionando a inclusão financeira.

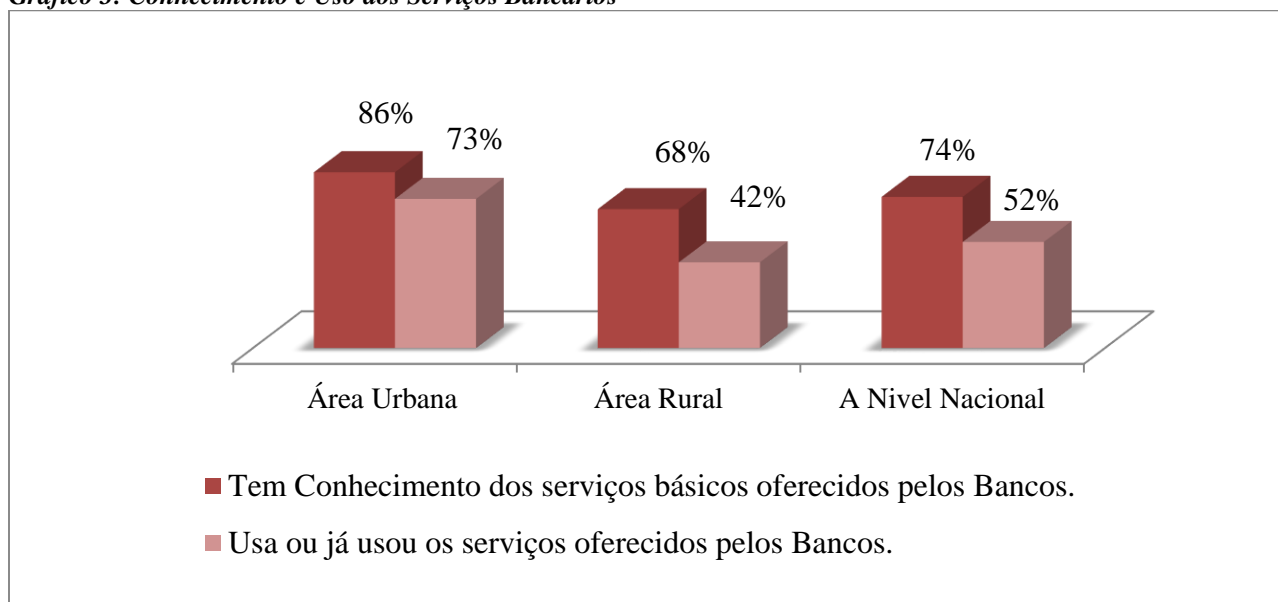


Figura 3: Logotipo da Palmpay

## 2.4. Dinheiro Móvel Em Moçambique

De acordo com os resultados do inquérito sobre a capacidade financeira em Moçambique realizado em 2013 (Zottel et al,2014), 74% dos adultos no País estão familiarizados com os produtos oferecidos pelos bancos, mas apenas 52% reportaram já os terem usado.

**Gráfico 3: Conhecimento e Uso dos Serviços Bancários**



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

O serviço de dinheiro móvel é um dos canais que estão a ser usados para acelerar a inclusão financeira oferecendo uma alternativa aos serviços financeiros formais, embora a adoção do dinheiro móvel não seja tão sólida mas tem havido um aumento da captação da utilização do dinheiro móvel em Moçambique. O governo de Moçambique está motivado em melhorar a taxa de inclusão financeira no país, por isso que em 2016 o governo aprovou a estratégia de inclusão financeira (2016 - 2022), que um dos objectivos principais é melhorar o acesso aos serviços financeiros, esta é uma oportunidade de capitalizar para o sector do dinheiro móvel com a abertura criada pela estratégia.

O dinheiro móvel revolucionou a forma como as comunidades interagem com os serviços financeiros e também nas transacções de Governo para as pessoas, no apoio as populações desfavorecidas através do INAS.

A extensão dos serviços de dinheiro móvel no país constitui uma oportunidade para a criação de empregos, a maioria dos agentes que participaram nas entrevistas citaram o desemprego como uma das principais razões pelas quais eles trabalham com o dinheiro móvel para melhorarem o modo de vida.

A maior parte dos utilizadores do dinheiro móvel são jovens que vivem nas zonas urbanas com um nível de educação básica diferente das pessoas que vivem nas zonas rurais, considerando que uma parte considerável da população do distrito de Boane é caracterizada por vias de acesso difíceis e inexistência de serviços como a internet.

E como resultado destacou-se que a maioria das populações que não usam os serviços financeiros são populações que vivem nas zonas rurais e com mais probabilidade de serem desempregados e outros não são usuários do serviço financeiro pelas preocupações relativas ao dinheiro móvel que são as fraudes onde as pessoas inocentes são roubadas através de burlas feitas por malfeitores, as tarifas consideradas elevadas e uma linha do cliente ineficiente que não responde as preocupações dos clientes.

Desafios que o serviço de dinheiro móvel apresenta é uma infra – estrutura subdesenvolvida da rede móvel que retarda o progresso de captação de dinheiro móvel, devido as regulamentações do governo. No caso das zonas rurais, há um baixo poder de compra isso devido ao baixo volume de transacções em termos de rendimentos resultando num longo período de tempo de espera para o retorno do investimento e a baixa taxa de escolarização afecta o seu entendimento sobre a importância do uso de produtos financeiros.

A fraude continua a ser um dos grandes desafios desse serviço financeiro porque as pessoas de má – fé se aproveitam de pessoas inocentes chantageando a desembolsar valores através de roubo de identidade, pirataria e outros meios.

## **2.5. Operadoras de Dinheiro Móvel em Moçambique**

Moçambique conta actualmente com três operadoras móveis que dispõem dos serviços de carteira móvel nomeadamente a Vodacom com o M-Pesa que actualmente tem a maior quota do mercado, a Movitel com o e-Mola que tem demonstrando cada vez mais activo sobre tudo na

região norte de Moçambique dada a sua maior cobertura e por ultimo a TMcel com o mKesh que foi a primeira operadora introduzindo o serviço de dinheiro móvel no país.



Figura 4: Logotipo das operadoras de dinheiro móvel em Moçambique

E em Moçambique o dinheiro móvel tem sido predominantemente utilizado para transferências domésticas, uma vez que o utilizador tenha um telefone celular e um cartão SIM registado, o mesmo pode ter acesso aos serviços financeiros após a subscrição com o seu número de telefone e o bilhete de identidade em um agente autorizado. Com isso o utilizador poderá transferir o dinheiro de uma forma directa, acedendo a plataforma do prestador de serviços através de um código de acesso marcado a partir do telefone celular ou através da aplicação do prestador dos serviços, introduzindo o número do destinatário e o valor a transferir, e autorizando através de um código de segurança PIN, em tempo real é enviada uma mensagem de texto (SMS) tanto para o destinatário bem como para o emissor, e os utilizadores pagam uma taxa por transferências ou levantamentos de dinheiro, mas não tem custos para depositar dinheiro.

### 2.5.1. Vodacom (M-Pesa)

A Safaricom e Grupo Vodafone lançaram um serviço móvel de transferência de dinheiro denominado M-PESA. Esse serviço de carteira móvel está disponível em vários países nomeadamente Quênia, República Democrática do Congo (RDC), Egipto, Gana, Tanzânia, África do Sul e Moçambique. O Quênia é o país que possui mais clientes do serviço financeiro M-Pesa com mais de 41.5 milhões de usuários activos.

M-PESA é útil como plataforma de pagamento porque tem amplo alcance em grandes segmentos da população, os clientes podem comprar produtos em supermercados e pagar as propinas escolares das crianças utilizando as suas contas M-PESA

Para aceder a um serviço de dinheiro móvel do M-PESA, os clientes devem primeiro registar-se num serviço autorizado M-PESA ponto de venda. Eles recebem então uma conta individual de dinheiro electrónico vinculada ao seu número de telefone e é acessível através de um aplicativo residente no cartão SIM no celular ou através da aplicação do M-PESA. Os clientes podem depositar e sacar dinheiro trocando dinheiro por valor electrónico em uma rede de lojas de varejo (muitas vezes chamados de agentes).

O M-Pesa é um serviço financeiro móvel em Moçambique que permite realizar operações como a transferência e o levantamento de valores monetários e também possibilita a compra de recargar telefónica, a compra de recargas de energia e o pagamento de vários serviços através do telefone. Esta é uma área com significativo potencial de crescimento em Moçambique por isso a Vodacom já esta a criar mecanismos de alargar o seu alcance para o pagamento de serviços como a internet ou água e também para permitir operações como transferências bancárias. “Neste momento o dinheiro móvel é usado para pagar isto ou aquilo, mas é preciso trazer uma visão holística dos serviços e produtos financeiros e inclusão financeira” citou o Manuel Queiroz em contacto com o Folha Empresarial.

### **2.5.2. Movitel (e-Mola)**

É um serviço financeiro oferecido pela rede de telefonia móvel a Movitel constituída em 2016, com a sede na rua dos Desportistas nº 691, prédio JAT VI-1, piso 12, Maputo, que permite ao usuário levantar e transferir dinheiro, comprar energia, água e internet de forma rápida, segura e conveniente. A rede Movitel tem como missão criar e personalizar serviços de telecomunicações, soluções tecnológicas, conteúdos digitais e de tecnologias de informação por forma a abranger todas camadas e estatuto social da nossa sociedade, e como visão consolidar a qualidade de rede, produtos e serviços de telecomunicações, garantindo a posição de líder de mercado. O serviço e-Mola tem como vantagens, as transacções são feitas em qualquer lugar e a qualquer momento, tem transferências fáceis para os bancos comerciais, tem a opção “Xitique” que permite e incentiva a poupança.

### **2.5.3. Tmcel (mKesh)**

É o serviço financeiro de dinheiro móvel aprovado em Moçambique, resultante da parceria entre a Tmcel e a Ericsson. O serviço tem como objectivo permitir de forma segura e fácil o acesso aos clientes da Tmcel realizar intermediação financeira, nomeadamente enviar, depositar e receber dinheiro, de forma fácil e segura, mesmo sem possuir uma conta bancaria, através do uso do telemóvel, dinamizando assim as trocas comerciais nos meios urbanos e rurais, contribuindo activamente para o desenvolvimento do país.

Com o mKesh o seu número de celular passa a ser o seu número de conta mKesh, sem necessidade de saldos mínimos obrigatórios nem despesas de manutenção da conta, para aderir ao mKesh, basta que se dirija a uma Loja ou Agência Tmcel, ou um Agente mKesh, levando consigo um documento de identificação, onde irá preencher o formulário de adesão ao serviço.

A Carteira Móvel, SA sendo a instituição financeira pioneira de moeda electrónica em Moçambique, tem a responsabilidade de definir de forma clara a razão da sua existência, suas ideias, valores e ambições corporativas. Para o efeito definiu como Visão, a massificação do uso de serviço mKesh no País, pela sua convivência e acessibilidade, cumpre a missão de prover serviços financeiros móveis a população Moçambicana, inclusive nos lugares mais recônditos, promovendo a inclusão financeira.

Os princípios gerais na prestação de serviços financeiros e atendimento ao consumidor, a carteira móvel mKesh usa práticas bancárias que não violam as normas legais e regulamentares. A carteira móvel mKesh concebe, divulga e disponibiliza os produtos e serviços financeiros, observando as normas e princípios estabelecidos pelo aviso nº 8/GBM/2021 de 22 de Dezembro, do Banco de Moçambique, e nos demais instrumentos legais e regulamentares aplicáveis.

## **2.6. Crescimento e volume de negócio das carteiras móveis em Moçambique**

**Mpesa (2019 – 2020)** – de acordo com o relatório financeiro do Mpesa no de 2022 elaborado pela Deloitte, o Mpesa continua a ser um parceiro fundamental na Estratégia Nacional de Inclusão Financeira do Governo de Moçambique para o período de 2016 – 2022. O ano em análise, observou-se um incremento de 500.000 moçambicanos que adoptaram o serviço financeiros. Durante o ano de 2022 o Mpesa conseguiu criar um valor para a rede de agentes no valor de 1.4 mil milhões de meticais em comissões pagas, isso representa um crescimento de

22% em relação ao ano anterior. Esses resultados são impulsionados por um aumento de clientes activos em 36%, e isso gerou um total de 632 bilhões de meticais transaccionados nos sistemas comparativamente aos 429 bilhões no ano de 2019, isso representa um aumento de 203 bilhões de meticais.

**mKesh (2019 – 2020)** – A Carteira Móvel, SA esta presente no mercado através do serviço mKesh, e sem campanhas de angariação de clientes e agentes, sem publicidades e marketing e sem novos produtos, a Carteira Móvel, SA viu a quantidade de clientes activos a crescer de 190.428 em 2019 para 203.283 em 2020, um acréscimo de cerca de 12.855 clientes, mas como consequências o mKesh perdeu a sua relevância e reputação, registou prejuízos de cerca de 27,726,008.00 meticais.

Segundo o relatório de financeiro da mKesh do ano 2020 elaborado pela Ernest & Young limitada, os custos de comissões a pagar decresceu 1.8% em 2020 devido a falta de aderência por parte dos agentes. A mKesh em 2020 gerou um total de activos de 27 milhões de meticais, comparativamente aos 21 milhões de meticais em 2019, e isso representa um aumento de 6 milhões de activos, por outro lado, registou-se um aumento do passivo corrente de cerca de 482 milhões de meticais em 2020 em relação aos 467 milhões no ano 2019.

**e-Mola (2022 – 2023)** – de acordo com o relatório financeiro apresentado pela Deloitte, durante o ano de 2022 o e-Mola prestou serviços a varias empresas publicas e privadas um rendimento liquido de serviços em cerca de 372,848,775.00 meticais em 2023, comparativamente aos 88,987,614 meticais em 2022.

O custo de comissões pagas aos agentes e as taxas pagas a SIMO pela intermediação aumentou significativamente de 25,466,653.00 meticais em Junho de 2022 para 532,221,053.00 meticais em Junho de 2023.

## **2.7. Questões Regulamentares**

O dinheiro móvel abrange o espaço regulamentar das telecomunicações e da banca e, portanto, exigem parceria e colaboração entre os dois sectores, a fim de mitigar os riscos para o consumidor. O principal objectivo da regulamentação é salvaguardar os interesses do consumidor e aumentar a confiança no sistema de pagamento para garantir que os participantes tenham meios eficazes para identificar, medir e gerenciar risco do negócio.

Considerando o acompanhamento da legalidade e conformidade da utilização do dinheiro móvel, Moçambique possui um conjunto de leis, regulamentos e políticas para a protecção de dados e para questões de cibersegurança que são:

### **2.7.1. Regulamentos**

- a) Decreto Nº 75/2014, Para Controlar o Tráfico de Telecomunicações.
- b) Decreto Nº 18/2015, Regulamento de Registo dos Cartões SIM.
- c) Decreto Nº 64/2017, de 01 de Dezembro de 2017, Aprova o Regulamento do Quadro de Interoperabilidade.
- d) Resolução Nº 52/2019, Aprova o Plano Estratégico da Sociedade de Informação (2019-2028) e o seu plano operacional.

### **2.7.2. Leis**

- a) Lei Nº 4/2014 das Telecomunicações;
- b) Lei Nº 3/2017, para regular as transacções electrónicas protegendo o consumidor e regula o uso de sistemas electrónicos no governo e sector privado;
- c) Lei Nº 35//2014, endossada em Dezembro de 2014 cobrindo os crimes cibernéticos nos artigos 317, 318, 323, 324 e 326.

### **2.7.3. Políticas**

- a) Convenção de União Africana sobre Cibersegurança e Protecção de Dados;
- b) Políticas para Sociedade da Informação;
- c) Plano Estratégico de Sociedade de Informação;
- d) Plano Operacional para a Sociedade de Informação.

O Banco de Moçambique reforça a protecção conjugando as Lei 03/2017 de 9 de Janeiro acima mencionada com outra regulamentação:

1. O aviso 4/GBM/2003, de 14 de Agosto, Focalizado no processamento de dados para as instituições de crédito e de serviços financeiros.
2. O aviso 4/GBM/2018, de 18 de Setembro, Focalizado na gestão de risco e seus procedimentos.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGIA**

Neste capítulo apresenta-se a metodologia de investigação utilizada para compreender o objecto em estudo. Apresenta-se o tipo de pesquisa realizado, as amostras utilizadas, os instrumentos utilizados para a recolha, tratamento e análise de dados e por fim as variáveis da investigação.

Para Prodanov e Freitas (2013) a metodologia é a aplicação de procedimentos e técnicas que devem ser observados para construção do conhecimento, com o propósito de comprovar sua validade e utilidade nos diversos âmbitos da sociedade. Desta forma, por ser um conjunto de procedimentos e técnicas, a pesquisa científica precisa ser classificada segundo os aspectos abaixo. Gil (2008) destaca que a metodologia envolve a definição do tipo de pesquisa a ser realizada, a escolha dos instrumentos de colecta de dados, a selecção da amostra, a análise estatística dos dados, entre outros aspectos relevantes para a condução do estudo.

### **3.1. Classificação da pesquisa**

#### **3.1.1. Quanto os objectivos**

No presente projecto, quanto aos objectivos, utiliza-se a pesquisa exploratória. Segundo Tumelero (2019), “A pesquisa exploratória busca proporcionar maior familiaridade com o problema de pesquisa, com vista a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses”.

#### **3.1.2. Quanto a abordagem**

O projecto terá como base uma abordagem qualitativa. Este tipo de pesquisa, busca explicar o porquê das coisas. Mas os dados analisados são não-métricos, podendo se valer de diferentes abordagens (Coelho 2017).

#### **3.1.3. Quanto a fonte de informação**

Para este projecto foi utilizado como fonte de informação a pesquisa bibliográfica. A pesquisa bibliográfica tinha como objectivo a percepção das principais teorias e estudos feitos por alguns autores em torno do objecto em estudo com o intuito de ajudar na resolução do problema em questão e por isso foram consultadas matérias já publicados em livros, artigos científicos, dissertações, teses e internet, entre outras.

#### **3.1.4. Quanto aos procedimentos**

No presente projecto, quanto aos procedimentos, utiliza-se a pesquisa de campo. Segundo Prodanov e Freitas (2013), ela é utilizada com o objectivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema para o qual procura-se uma resposta, ou de uma hipótese, que queira comprovar-se, ou, ainda, descobrir novos fenómenos tal como ocorrem espontaneamente, na colecta de dados a eles referentes e no registo de variáveis que são relevantes, para analisá-los. A pesquisa de campo foi necessária para recolher informações de fontes directamente ligadas ao objecto de estudo para melhor compreensão do problema que se pretende entender.

#### **3.2. Instrumentos para a recolha de dados**

Para a recolha de dados foram realizadas entrevistas dos utilizadores dos serviços da carteira móvel na cidade e província de Maputo, essas entrevistas ajudaram a perceber como é feito o processo de transacções móveis de serviços financeiros e suas limitações.

Assim, de acordo com Silva e Menezes (2001), “Quanto às técnicas/instrumentos de recolha de dados, a pesquisa assume três diferentes tipos: (a) Observação; (b) Entrevistas; e, (c) Análise documental. Cada uma delas apresenta a descrição exposta nos pontos a seguir:

- (a) Observações – utilizam-se os sentidos como forma de obtenção de dados de determinados aspectos da realidade;
- (b) Entrevistas – baseia-se em entrevistas para obtenção de informações sobre determinado assunto inerente a pesquisa; e,
- (c) Análise documental – baseia-se na análise de instrumentos manuais ou computacionais que serão utilizados para facilitar a interpretação dos dados. Para o presente projecto de pesquisa recorreu-se à todas técnicas descritas nos pontos anteriores.

#### **3.3. Instrumentos para o tratamento e análise de dados**

Para a análise de dados foi utilizado a análise de conteúdo, uma vez que depois de efectuadas as entrevistas os dados serão utilizados para reforçar o desenvolvimento do protótipo com vista a melhorar o objecto em estudo.

## **CAPÍTULO IV: CONTEXTUALIZAÇÃO DA INVESTIGAÇÃO**

Para obter uma compreensão mais profunda, foram realizadas entrevistas em formato de questionário com as populações dos bairros de Mafuiane, Vila de Boane, Bloco-2 e Campoane no distrito de Boane, do dia 11 à dia 30 de Junho de 2024. Essa abordagem permitiu não apenas obter dados como também permitiu capturar as percepções e experiências da população em relação ao dinheiro móvel.

As perguntas estruturadas e abertas foram formuladas para entender não apenas a presença de serviços financeiros, mas também a qualidade percebida, os desafios enfrentados e as necessidades não atendidas.

### **4.1. Análise dos resultados**

Para se alcançar os objectivos da presente pesquisa é necessário fazer uma análise aprofundada dos resultados obtidos a partir das entrevistas realizadas com as populações desses locais das entrevistas.

As entrevistas desempenharam um papel crucial na colecta de percepções directas e informações valiosas dos utilizadores, permitindo explorar de maneira mais abrangente as suas necessidades, desafios e expectativas em relação a inclusão financeira.

#### **4.1.1. Acesso a telefone celular**

Dos 20 entrevistados, distribuídos entre homens e mulheres de idades que variam dos 19 aos 42 anos de idade, foram-lhes colocados a seguinte questão: *Tem acesso a telefone celular?*

Obteve-se que dos 20 entrevistados, todos assumiram ter acesso a um telefone celular, pois o acesso a esse meio de comunicação, favorece a comunicação entre pessoas por meio de chamadas ou mensagem de texto, possibilitando o estreitamento de vínculos entre amigos e familiares a longa distância.

#### 4.1.2. Acesso a carteira móvel

Dos 20 entrevistados, nota-se que 19 tem acesso ao uso do serviço financeiro de carteira móvel. Os que tem acesso a carteira móvel, estão a beneficiarem dos serviços financeiros usando para diversos fins como o pagamento de despesas básicas, a compra de energia, a facilidade da compra de recargas, o pagamento das facturas de água, como também na movimentação do dinheiro, isto é, fazer transferências, levantamento e depósitos de valores, enquanto o que não tem acesso a esses serviços podem estar a enfrentar limitações na facilidade de movimentar o dinheiro, como também na facilidade de pagamentos de certas despesas. Como podemos ver na tabela 1, onde se analisa o uso da carteira móvel de acordo com os dados obtidos.

*Tabela 1: Análise do uso da carteira móvel*

<b>Operação</b>	<b>Finalidade</b>	<b>Descrição</b>
Transferências	Usam para pagamento em lojas, mercearias, e demais comerciantes.	Taxas são ajustáveis de acordo com o valor a ser transferido
Compra de recargas	Aumento de bónus em relação com o tempo na antena	A compra de recargas da rede móvel que esta associada com a carteira móvel é muito mais fácil.
Depósitos	Usam para inserir o dinheiro físico na sua carteira móvel, convertendo assim da moeda fiduciária para a moeda electrónica.	Não é cobrado nenhuma taxa para fazer o depósito de valor na sua carteira móvel.
Levantamento	Usam para converter a moeda electrónica em moeda fiduciária.	Há facilidade de levantamento em qualquer agente autorizado, em uma loja ou mesmo em uma caixa ATM, a qualquer lugar no território nacional.
Pagamentos de serviços	Maioritariamente usam para a compra de energia e pagamentos de facturas de água e o pagamento do INSS.	São operações fáceis de fazer, e não requer a presença física nas instituições para o pagamento dessas facturas.

Esses resultados demonstram a importância desses serviços na economia de Moçambique, porque veio ajudar as populações que estavam excluídas do sistema financeiro a fazerem parte da inclusão financeira sem precisar de ter uma conta bancária, conseguindo assim movimentar o seu dinheiro sem muita dificuldade. Essa informação pode ser fundamental para inteirar-se na sociedade rural de modo que ajude a determinar as necessidades específicas dessas populações e ajudar a familiarizarem-se com os vários tipos de serviços financeiros criando assim uma educação financeira.

#### **4.1.3. Acesso a conta no banco**

Dos 20 entrevistados, apenas 9 afirmaram ter uma conta bancária tradicional, e dizem ser fundamental por várias razões como, ter o dinheiro em um lugar seguro, ter a possibilidade de aceder aos produtos bancários como o crédito, empréstimos e financiamentos. Enquanto os restantes 11 entrevistados que não possuem uma conta no banco, acabam ficando limitados e dão a falta de fundos, muita documentação exigida para abertura de uma conta, altos custos na movimentação de valores, como os motivos de não possuir ou nem ter o interesse de obter uma conta no banco.

Esses resultados destacam a diversidade de nível de conhecimento acerca dos produtos financeiros que os bancos oferecem e destacam também a importância de um desenvolvimento de infra-estruturas melhores que podem reduzir a exclusão no sistema financeiro nesses pontos, tornando o acesso aos serviços bancários mais facilitado para um maior número de pessoas.

#### **4.2.4. Nível de satisfação**

O acesso a carteira móvel ainda tem algumas lacunas, por isso que enfrenta-se certas dificuldades no acesso a esse serviço financeiro. E para os entrevistados foi colocada seguinte questão: *Quais são as vantagens e desvantagens do uso do dinheiro móvel?*

Para um total de 19 entrevistados, onde 15 são usuários e 5 são agentes, e obteve-se as seguintes respostas:

#### **4.2.4.1. Quanto ao usuário**

15 dos entrevistados expressaram boa satisfação no fácil acesso aos serviços, e destacam que a prática de dinheiro móvel veio ajudar o sistema financeiro do país, fazendo com que as famílias de baixa renda e a população das zonas rurais tivessem acesso a movimentar dinheiro de uma forma fácil e rápida. Mas também mostraram insatisfação com as burlas e expressam que duvidam da segurança dos seus valores nas carteiras móveis, e também mencionam a falta de sistema que acontece quando as telefonia móvel está em manutenção.

Isso pode dificultar o uso eficiente do serviço e a falta de confiança na carteira móvel. Essas lacunas destacam a importância de abordar não apenas a inclusão financeira e a facilidade que os serviços oferecem, mas também a segurança e uma melhoria nas ferramentas utilizadas nas carteiras móveis.

#### **4.2.4.2. Quanto ao agente**

O serviço de carteira móvel, além de ajudar na movimentação de valores, veio criar oportunidades de trabalho. 5 dos agentes entrevistados mostram-se satisfeitos em trabalhar como agente de varejo, porque é uma fonte de renda que ajuda a pagar despesas básicas e por os seus filhos a estudar. Isso destaca o papel positivo no crescimento da sociedade e no combate à pobreza absoluta.

Em contrapartida, os agentes são vítimas de burlas, perdas de valores e assaltos, isso devido às quantias elevadas de valores que os agentes são obrigados a movimentar para poder trabalhar.

## **CAPÍTULO V: DISCUSSÕES E CONSTRANGIMENTOS**

### **5.1. Análise do impacto da utilização da carteira móvel**

Os baixos níveis de inclusão financeira são originados por inexistência de uma instituição financeira nas zonas rurais, devido a baixa densidade e níveis de rendimentos da população; os produtos financeiros oferecidos no mercado não são alinhados com as necessidades das pessoas das zonas rurais; e baixo nível de educação financeira dessas populações, porque é visível que o nível de literacia financeira é muito frágil e poucas mulheres abrem contas devido a questões culturais, limitando o acesso ao telefone celular e ter níveis de educação mais baixos. E com o aumento da inclusão financeira em Moçambique, significa que há um aumento significativo de indivíduos que independentemente da sua condição social, económica ou geográfica, tem o acesso a produtos e serviços financeiros adequados as suas necessidades e que possam utilizar de forma consciente e responsável.

#### **5.1.1. Impacto no desenvolvimento social**

O dinheiro móvel tem um impacto significativo no desenvolvimento social, isso inclui o melhoramento da igualdade de género, oportunidades de empreendedorismo, pagamentos de impostos e despesas sem precisar de percorrer distâncias e enfrentar filas. Isto é, faz com que as mulheres têm acesso a uma conta de dinheiro igual ou superior a dos homens, ajuda as pessoas como fonte de renda e a desenvolver mais o seu negócio.

#### **5.1.2. Impacto no desenvolvimento financeiro**

Com as soluções ajustáveis a todo tipo de rendimento, isso pode impulsionar o desenvolvimento financeiro através do aumento da produtividade laboral, sendo que a maior fonte de rentabilidade nas zonas rurais é a prática de agricultura e pastorícia, o dinheiro móvel tem o impacto na movimentação e na conservação de valores, e com essa introdução do serviço financeiro, os indivíduos podem tornar – se mais produtivos e desse jeito suprir com a sua demanda e criar uma estabilidade financeira.

### **5.1.3. Impacto na educação financeira**

Segundo administradora do BM (Benedita Guimino), a educação financeira é um caminho para a inclusão financeira em Moçambique. Porque permite que os indivíduos desenvolvam os conhecimentos e competências necessárias para tomar decisões financeiras informadas.

A expansão dos serviços financeiros geralmente é acompanhada de iniciativas de educação financeira, com a introdução da carteira móvel impulsiona aos indivíduos que estavam excluídos do sistema financeiro, a participarem de forma mais activa na vida financeira porque desenvolve uma melhoria do conhecimento e habilidades financeiras.

A educação financeira também deve ser, ministrada em contextos não formais, através de campanhas de sensibilização ou programas de formação para adultos. E no ensino secundário, deve centrar-se no desenvolvimento de competências mais complexas, como a análise de produtos financeiros e a gestão de riscos.

### **5.1.4. Impacto na protecção social em Moçambique**

O Fundo Monetário Internacional (FMI) manifestou preocupação com os atrasos nos desembolsos destinados à protecção social em Moçambique, sugerindo que o Governo considere a implementação de pagamentos através de carteiras digitais.

De acordo com o relatório do FMI recomenda ao Governo através do Instituto Nacional de Acção Social (INAS) aos desembolsos destinados à protecção social em Moçambique, sugerindo que considere a implementação de pagamentos através de carteiras digitais.

Ainda, o relatório enfatizada a priorização da protecção social e assegurar desembolsos regulares para o INAS, além de explorar opções de digitalização através de transferências monetárias móveis, são essenciais para fortalecer a eficácia da rede de segurança.

O FMI sugere ainda que Moçambique explore o pagamento destes apoios sociais através de moeda electrónica, reconhecendo os progressos do País na inclusão financeira, especialmente com o uso de dinheiro móvel.

No final de 2023, o número de contas em instituições de moeda electrónica correspondia a 93,2% da população adulta, um aumento significativo em relação aos 67,9% do primeiro trimestre de 2022, indica o relatório.

O relatório destaca ainda o crescimento do número de agentes de instituições de moeda electrónica, que atingiu mais de 242 mil em todo o País, cobrindo todos os distritos. No entanto, ainda existem 22 distritos sem agências de bancos tradicionais, apesar dos avanços na inclusão financeira via telemóvel.

Com três instituições de moeda electrónica activas, operadas pelas principais telecomunicações móveis do País, os serviços financeiros via telemóvel tornaram-se uma solução viável para facilitar o acesso da população aos mesmos.

Em 2023, as carteiras móveis registaram um recorde de mais de 400 milhões de operações, segundo dados do Banco Central de Moçambique.

O FMI acredita que a adopção de carteiras digitais pode ajudar a superar os desafios actuais e assegurar que os beneficiários da protecção social em Moçambique recebam os seus apoios de forma mais eficiente e regular.

## **5.2. Constrangimentos**

A colecta de informações para o presente trabalho não esteve isenta de desafios significativos. A jornada para obter os dados relevantes para o trabalho nas zonas rurais, teve alguns obstáculos que fornecem uma perspectiva em relação com o acesso a informação nessas áreas. É visível que na área de estudo, o conceito de dinheiro móvel ainda é pouco estudado, por isso notou – se a falta de informação sobre os serviços financeiros, no que dificultou na recolha de dados relevantes, isso devido ao medo de se comunicar sobre os assuntos relacionados ao dinheiro móvel e também na dificuldade na fala da língua portuguesa, e isso tornou o acesso a informação limitado.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES**

### **6.1. Conclusão**

Este trabalho estuda a influência do dinheiro móvel na inclusão financeira e social, com objectivo de reduzir o nível de pobreza e incentivar a poupança nas comunidades rurais. Estas zonas estudadas em relação as zonas suburbanas, tendem a ser mais pobre sendo que praticamente não tem acesso aos serviços financeiros através de sucursais bancárias e informação sobre o conceito de dinheiro móvel. Este resultado demonstra a falta de instituições financeiras nas zonas rurais do país, e faz com que as populações optem por outros meios para a movimentação de dinheiro.

Por outro lado, destaca-se que o país enfrenta obstáculos em termos de inclusão financeira principalmente nas zonas rurais por falta de infra-estruturas básicas, isso fez com que surgissem estratégias com a finalidade de maximizar os benefícios de inclusão financeira e destacar a importância de uma educação financeira. A introdução da carteira móvel apresentou uma melhoria na taxa de inclusão financeira, como também uma melhoria na taxa de desemprego.

Isto mostra a importância dos benefícios que o serviço de carteira móvel trouxe, pois veio a criar uma sustentabilidade na economia do país, contribuiu para melhor circulação da moeda, e por conseguinte, conseguiu tirar as populações que estavam excluídas do sistema financeiro formal.

Por fim, a existência de subscritores dos serviços de instituições de moeda electrónica aumenta o potencial para acelerar a inclusão financeira, por se poder processar mais próximo do consumidor e a preços mais acessíveis.

## 6.2. Recomendações

Com base nas conclusões tiradas do estudo, recomenda-se:

- **Melhoria na educação financeira:** com o pouco desempenho desse conhecimento básico de boa gestão financeira, surge a necessidade de se criar um currículo educacional onde vai implementar a importância do planeamento para tomar decisões acertadas sobre as finanças e consumo.
- **Expansão de infra-estruturas:** recomenda-se um melhoramento das infra – estruturas, pois, com o suporte de telefonia móvel, suporte rodoviário e de electricidade é fundamental para o aumento de níveis de inclusão financeira, sabendo que algumas telefonias móveis possuem fraco sinal em zonas recônditas, com a falta de corrente eléctrica e de rodovias em condições, surge essa necessidade de melhoramento das infra – estruturas para promover uma inclusão financeira através da carteira móvel.
- **Melhoria na protecção do consumidor:** criar confiança ou consciência do utilizador de carteira móvel sobre a existência de instituições que podem ser contactadas em caso de uma disputa com instituições financeiras e de carteiras móveis das redes de telefonia móvel para resolver algum conflito que possam existir.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BANCO DE MOÇAMBIQUE: “Estratégia Nacional de Inclusão Financeira 2016 – 2022”. Disponível em: [file:///C:/Users/USER/Downloads/BM\\_estrat%C3%A9gia-nacional-de-inclus%C3%A3o-financeira-2016-2022.pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/BM_estrat%C3%A9gia-nacional-de-inclus%C3%A3o-financeira-2016-2022.pdf). Acessado: 10 de Maio de 2024.

BECK T., R. CULL. (2013): “Banking in Africa.” Policy Research Working Paper 6684, World Bank Washington, DC.

CARTEIRA MÓVEL, SA. Demonstrações Financeiras. 2020.

C. BATISTA, P. VICENTE: “Introducing Mobile Money in Rural Mozambique: Evidence from a Field Experiment”. Disponível em: <https://novafrica.org/research/introducing-mobile-money-in-rural-mozambique-evidence-from-a-field-experiment/?lang=pt-pt>. Acessado: 20 de Maio de 2024.

C. C. PRODANOV, E. CESAR DE FREITAS: (2013): “Metodologia do trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Académico”, 2ª Edição, Rio Grande do Sul, Universidade Feevale

F. RAIVA. Jornal O País. Banca Móvel Acelera inclusão Financeira no País. Publicado no dia 15 de Julho de 2017. Disponível em: <https://opais.co.mz/banca-movel-acelera-inclusao-financeira-no-pais/>. Acessado: 03 de Junho de 2024.

FSDMO. Investimento em inclusão financeira. FinScope Consumer Survey Report. 2019. Disponível em: <https://fsdmoc.org.mz/wp-content/uploads/2021/05/FinScope-REPORT-Mozambique-2019-EN1.pdf>. Acessado: 20 de Junho de 2024.

GABINETE DE INCLUSÃO FINANCEIRA. Inclusão Financeira; Literacia e Educação Financeira em Moçambique. (8ª Edição), Abril, 2024.

GABINETE DE INCLUSÃO FINANCEIRA. Relatório de Inclusão Financeira 2019 (4.a Edição), Banco de Moçambique, 2020.

GIL, A. CARLOS. “Métodos e técnicas de pesquisa social”, 6ª Edição-São Paulo: Atlas. 2008.

ITC-T TECHNOLOGY WATCH. The Mobile Money Revolution; Part 2 Financial Inclusion Enabler. 2023.

J. W. SURI: ECONOMICS OF M-PESA. 2010. Disponível em: [http://www.mit.edu/~tavneet/M-PESA\\_Update.pdf](http://www.mit.edu/~tavneet/M-PESA_Update.pdf) . Acessado: 24 de Junho de 2024.

M. I. SOARES. Dinheiro Móvel como Instrumento de inclusão e de Desenvolvimento em Niassa, no Norte de Moçambique. 2022.

M. COELHO. O Desafio do dinheiro móvel em Moçambique. 2023.

MOMO. Ponto de acesso. Disponível em: <https://momo.mtn.com/home-page/> . Acessado: 08 de Abril de 2024.

MOVITEL. Demonstrações Financeiras. Maputo. Moçambique. 2023.

MOVITEL. e-Mola. Ponto de acesso. Disponível em: <https://movitel.co.mz/digital-services/1503630144128>. Acessado: 20 de Maio de 2024.

M. S. INGUANE. Instrumentos de Inclusão Financeira em Moçambique. Janeiro, 2023.

ORANGE MONEY. Ponto de acesso. Disponível em: <https://www.orange.co.bw/en/orange-money.html> . Acessado: 08 de Abril de 2024.

PALMPAY. Ponto de acesso. Disponível em: <https://www.palmpay.com/> . Acessado: 08 de Abril de 2024.

ROMEU DA SILVA (2014), População rural de Moçambique com fraco acesso aos serviços financeiros. Disponível em: <https://www.dw.com/pt-002/popula%C3%A7%C3%A3o-rural-de-mo%C3%A7ambique-com-fraco-acesso-aos-servi%C3%A7os-financeiros/a-18026133>. Acessado: 15 de Junho de 2024.

TMCEL. mKesh. Ponto de acesso. Disponível em: <https://www.tmcel.mz/mkesh/>. Acessado: 25 de Maio de 2024.

VODACOM. M-Pesa. Ponto de acesso. Disponível em: <https://www.vm.co.mz/m-pesa> . Acessado: 18 de Maio de 2024.

VODAFONE M-PESA, SA. Demonstrações Financeiras Anuais, 2020.

WORLD BANK GROUP (2021), The Impact of Mobile Money in Sub – Saharan Africa, <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex/brief/data-from-the-global-findex-2021-the-impact-of-mobile-money-in-sub-saharan-africa#:~:text=Mobile%20money%20accounts%20have%20helped,money%20account%20ownership%20than%20men>. Acessado: 22 de Abril de 2024.

## APÊNDICE

### Guião de entrevista

O presente inquérito faz parte do trabalho para a obtenção do grau de Licenciatura em Gestão Financeira e Bancária do estudante Elcídio Cerizo Luís Rego que será apresentada ao Instituto Superior de Gestão e Tecnologia - Universidade Politécnica, que tem como objectivo entender sobre a utilização do dinheiro móvel na sociedade e o seu impacto no sistema financeiro de Moçambique.

Para responder o questionário deves colocar um ( x ) na opção escolhida e para as questões abertas poderá responder no espaço indicado.

### Questionário

#### Secção I: Dados pessoais

1. Nome completo:
2. Idade:
3. Sexo: Masculino ; Feminino
4. Bairro onde se encontra:
5. Nível de escolaridade:

#### Secção II: Questões gerais

1. Tem acesso a telefone celular? Sim  Não
2. Tem acesso a uma conta bancaria? Sim  Não
3. Se não, explique porque?
4. Para si, quais são as vantagens e desvantagens de ter uma conta no banco?
5. Tem acesso a carteira móvel (Dinheiro Móvel)? Sim  Não
6. Se sim, quais são as carteiras moveis que utiliza?  
M-Pesa  e-Mola  m-Kesh
7. Quais são as vantagens e desvantagens da utilização do dinheiro móvel?
8. Para que fins utiliza os serviços de dinheiro móvel?
  - a. Transferência e levantamento de dinheiro.

- b. Pagamentos de despesas como (agua, energia, recargas, TV, serviços públicos).
- c. Poupança de dinheiro
- d. Todas as opções
- e. Nenhuma das opções

9. Ser é agente do dinheiro móvel, a quanto tempo pratica essa actividade?

10. Presta serviços para que operadora de dinheiro móvel?

M-Pesa  e-Mola  m-Kesh

11. Quais são os benefícios de ser agente de dinheiro móvel?

12. Quais são os prejuízos de ser agente de dinheiro móvel?