



**Universidade Politécnica  
A POLITÉCNICA**

INSTITUTO SUPERIOR ABERTO - ISA

CURSO DE LICENCIATURA EM GESTÃO DE EMPRESAS

TRABALHO DE FINAL DE CURSO

Bernardete Cândido Paulo

Contribuição do Agente Bancário na Bancarização da Economia de Moçambique: O Caso do  
Banco Letshego, Inhambane, Maxixe, (2020 - 2022)

Supervisora: PhD. Verónica. J. Sibinde Mpanda

Maputo

2023

Bernardete Cândido Paulo

Contribuição do Agente Bancário na Bancarização da Economia de Moçambique: O Caso do Banco Letshego, Inhambane, Maxixe, (2020 - 2022)

Monografia apresentada a Universidade Politécnica como requisito parcial para obtenção do grau de Licenciatura em Gestão de Empresas.

Supervisora: PhD. Verónica. J. Sibinde Mpanda

Maputo

2023

## DECLARAÇÃO DE HONRA

Declaro por minha honra que o presente trabalho de final de curso é da minha autoria e o resultado nele apresentado é de uma pesquisa por mim realizada com base na bibliografia mencionada. Esta é a primeira vez que submeto para obtenção do grau de Licenciatura em Gestão de Empresas.

Maputo, Novembro de 2023

---

(Bernardete Cândido Paulo)

## FOLHA DE APROVAÇÃO

Candidata: Bernardete Cândido Paulo

Aprovado em..... /..... /.....

Contribuição do Agente Bancário na Bancarização da Economia de Moçambique: O Caso do Banco Letshego, Inhambane, Maxixe, (2020 - 2022)

### MEMBROS DO JÚRI

---

(Presidente):

---

(Oponente):

---

Supervisor(a):

---

Classificação final: \_\_\_\_\_ (valores)

## DEDICATÓRIA

Aos meus pais pela educação.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pelo dom da vida, por me ter dado saúde e força para encarar todas as dificuldades neste longo percurso. Agradeço a minha supervisora PhD. Verónica. J. Sibinde Mpanda pela oportunidade de poder trabalhar com ela e por aceitar conduzir o trabalho com o seu saber científico e humano

Agradeço aos meus pais pela educação e apoio, Cândido Alberto Paulo e Beatriz Paulo Massango (falecida) , que deram durante o meu percurso académico.

Dedico de forma especial, ao meu esposo Bernardo Lapsone e meus filhos Neidy, Bernardo Júnior e Andreia, pelo apoio psicológico e paciência que tiveram para a materialização desta monografia.

Agradeço a minha família, colegas e amigos pelo apoio incondicional.

O meu sincero agradecimento a todos aqueles que de alguma forma contribuíram para que este trabalho fosse possível.

## ABSTRATO

Autor: Bernardete Cândido Paulo

Grau Académico: Licenciatura

Licenciatura em: Gestão de Empresas

Título: Contribuição do Agente Bancário na Bancarização da Economia de Moçambique: O Caso do Banco Letshego, Inhambane, Maxixe, (2020 - 2022)

Universidade: A Politécnica

Departamento:.....

Supervisora da proposta: PhD. Verónica. J. Sibinde Mpanda

Data:.....

Palavras-chave: Actividade Bancária; Agente Bancário; Bancarização da Economia; e Serviços Bancários.

## LISTA DE ABREVIATURAS

ATM –Automated Teller Machine

BDM –Banco de Moçambique

ENIF – Estratégia Nacional de Inclusão Financeira

FMI – Fundo Monetário Internacional

FSTAP– Projecto de Assistência Técnica ao Sector Financeiro

IFS– Instituições Financeiras

KPMG - Klynveld Peat Marwick Goerdeler

NIRF - Normas Internacionais de Relato Financeiro

ONGS – Organizações não-governamentais

PIB – Produto Interno Bruto

PÓS –Point of Sale

SA–Sociedade Anónima

GIFIM - Gabinete de Informação Financeira de Moçambique

## LISTA DE GRAFICOS

Gráfico 1 - Género dos Agentes Bancários .....	35
Gráfico 2 - Estado Civil dos Agentes Bancários .....	36
Gráfico 3 - Nível de Escolaridade dos Agentes Bancários .....	36
Gráfico 4 - Acesso aos Servicos Financeiros .....	37
Gráfico 5- Nível de participação na economia do distrito .....	38
Gráfico 6 - Desafios que levam agentes a não aceder aos servicos financeiros .....	39

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Evolução da carteira de Agentes por Local .....	32
Tabela 2 - Evolução da carteira de clientes angariados pelos Agentes por Local .....	32
Tabela 3 - Evolução da carteira de clientes angariados por outros canais .....	33
Tabela 4 - Dados Sócios Demográficos dos Agentes bancários .....	35
Tabela 5 - Residência dos Agentes Bancários .....	35
Tabela 6 - Forma de Acesso aos Serviços Financeiros .....	37
Tabela 7 - Inclusão financeira dos cidadãos a nível do distrito .....	38
Tabela 8 - Percepção dos agentes bancários sobre as dificuldades de acesso aos serviços financeiros .....	39
Tabela 9 - Solução de Poupança no Banco .....	40
Tabela 10 - Soluções dos Incentivos do Banco .....	40
Tabela 11 - Tempo de Espera ate ser atendido por um colaborador do banco .....	41
Tabela 12 – Qualidade de atendimento pelos Colaboradores .....	41
Tabela 13 - Cordialidade e profissionalismo dos colaboradores do banco .....	41
Tabela 14 - Tempo de Espera ate a satisfação das suas necessidades .....	42
Tabela 15 - A comunicação foi regular enquanto aguardava a solução .....	42
Tabela 16 - Padrões Éticos dos Colaboradores do Banco .....	43
Tabela 17 - Informação prestada foi de fácil percepção e consumo .....	43
Tabela 18 - Procuraria novamente as soluções do banco .....	43

## Índice

DECLARAÇÃO DE HONRA .....	ii
FOLHA DE APROVAÇÃO .....	iii
DEDICATÓRIA .....	iv
AGRADECIMENTOS .....	v
ABSTRATO .....	vi
LISTA DE ABREVIATURAS .....	vii
LISTA DE GRAFICOS .....	viii
LISTA DE TABELAS .....	viii
.....	8
CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO .....	9
1.1. Problema de Investigação .....	10
1.2. Justificativa .....	11
1.3. Objectivos .....	11
1.3.1. Objectivo Geral .....	11
1.3.2. Objectivos Específicos .....	11
1.4. Hipóteses .....	12
CAPÍTULO II – REVISÃO DA LITERATURA .....	13
2.1. Conceito da Bancarização .....	13
2.2. Conceito de Agente Bancário .....	14
Competências Necessárias para ser um Agente Bancário de Sucesso .....	15
2.3. Desenvolvimento da Economia .....	17
2.4. Bancarização da Economia Moçambicana .....	18
2.5. Reformas do Sector Financeiro Moçambicano .....	19
2.5.1. As referidas reformas consistiram: .....	20
2.5.2. Entre as reformas levadas a cabo no sector financeiro destacam-se: .....	21
2.6. A Expansão da Banca .....	22

2.6.1. Os bancos comerciais apontam como constrangimentos à sua presença nas zonas rurais os seguintes: .....	23
CAPÍTULO III – METODOLOGIA .....	24
3.1. Quanto aos Objectivos .....	24
3.2. Quanto a Natureza da Pesquisa .....	25
3.3. Quanto a Abordagem .....	25
3.4. Quanto aos Procedimentos .....	26
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolha de Dados .....	26
3.6. Técnica de Análise de Dados .....	27
3.7. População da Pesquisa para o Método Quantitativo .....	27
3.8. Amostragem .....	28
3.9. Aspectos Éticos .....	28
CAPÍTULO IV – RESULTADOS .....	29
4.1. Apresentação dos Resultados .....	29
4.2. Caracterização do Banco Letshego .....	29
4.3. Caracterização do Agente Bancário .....	31
4.4. Evolução da carteira de Clientes do Banco Letshego no Período 2020 – 2022 .....	32
4.5. Questionário Dirigido ao Director Comercial do Banco Letshego .....	33
4.6. Questionário Dirigido aos Agentes Bancários .....	35
5. Nível de Satisfação do Agente .....	40
CAPÍTULO V – DISCUSSÃO DE RESULTADOS .....	44
CAPÍTULO VI – CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	47
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	50
Apêndices .....	53

## CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO

No presente trabalho de final de curso, fez-se uma reflexão sobre a Contribuição do Agente Bancário na Bancarização da Economia de Moçambique, tendo como campo de análise o banco Letshego, onde fez-se a Análise da Contribuição do Agente Bancário na Bancarização da Economia de Moçambique. No processo de revisão bibliográfica, fez-se análise de vários autores e estudos realizados à nível das instituições que lidam com a questão da Bancarização da Economia Moçambicana, onde constatámos que, em 2016, o crescimento do PIB na África Subsariana registou uma queda adicional para 1,6% (The World Bank, 2016) e, relativamente a Moçambique, contou com um decréscimo de 3,3% (The World Bank, 2017).

Apesar disso, segundo o Banco Mundial, em 2017 as previsões são satisfatórias, sugerem progressos no desenvolvimento da economia que ajudarão a impulsionar o investimento e contribuirão para uma taxa de crescimento de 2,9%. As elevadas taxas de crescimento apresentadas nos países em desenvolvimento trazem o desafio e a oportunidade de traduzir esse crescimento em distribuição de riquezas e ampliar o acesso ao mercado, inclusive aos serviços financeiros. (Salgado, 2011).

Face a estes pressupostos, tencionou-se de forma genérica, analisar as estratégias adoptadas pelo banco Letshego para a Bancarização da Economia Moçambicana. Questionou-se como é que o agente bancário contribui para a Bancarização da Economia Moçambicana, sendo chamado não só a promover o desenvolvimento económico, mas também aumentar as oportunidades individuais de acesso à banca por parte dos agentes económicos. Daí que, a limitação no acesso ao crédito encaminha a economia a baixos índices de decréscimo, um incremento em concorrência pode garantir o preenchimento de expectativas e maior disponibilidade de crédito. O trabalho dividiu-se em seis capítulos a saber:

No capítulo I, fez-se a introdução onde foi abordado o panorama geral do trabalho de fim de curso. Por sua vez, foi desenvolvido o problema de pesquisa que culminou com a pergunta de pesquisa, os objectivos, a justificativa e as hipóteses, O capítulo II foi reservado a revisão bibliográfica, no qual encontramos o referencial conceptual e teórico, onde foram descritas as abordagens teóricas que serviram como base de reflexão na elaboração da pesquisa. No capítulo III fez-se a metodologia, onde se encontram as ferramentas que conduziram a pesquisa. No IV capítulo foram apresentados os resultados. No capítulo V foi apresentada a discussão dos resultados. No capítulo VI foram apresentadas as conclusões e recomendações. E por fim fez-se as Referências Bibliográficas, Apêndices e Anexos.

## 1.1.Problema de Investigação

De acordo com o BdM (2012) a actividade bancária surge por um lado do facto de alguns agentes económicos possuírem poupanças em excesso e não pretenderem aplicá-las ou terem algumas dificuldades em fazê-lo e, por outro lado, outros agentes que não possuem meios financeiros suficientes mas estão motivados para efectuar algumas aplicações de forma a obter uma rendibilidade, apesar de incorrerem o respectivo risco.

Sendo assim, de acordo com Patel et al. (2007) as necessidades destes dois tipos de agentes complementam-se e, deste modo, o banco assume o papel de intermediário financeiro, fazendo de elo de ligação entre as duas partes. Por outras palavras, os bancos têm como funções a captação da poupança disponível por parte dos aforradores, efectuando o pagamento do respectivo juro e, posteriormente, o encaminhamento para os diversos investidores, recebendo dos mesmos um rendimento específico.

Daí que, segundo o BdM (2022) Moçambique, regista uma evolução acentuada da Bancarização, o país contou com 99% de cobertura por agentes não bancários, 93% por POS, 81% por caixas automáticas (ATM), 79% por agências bancárias e 71% por agentes bancários. As representações e as delegações/balcões apresentaram 45% e 24% de cobertura, respectivamente, tendo os microbancos e cooperativas de crédito sido o tipo de pontos de acesso que registou o menor nível de cobertura, com apenas 19%.

Na mesma senda, no que respeita aos pontos de acesso aos serviços financeiros por cada 100 mil adultos (agências bancárias, agentes bancários, ATM, POS e agentes não bancários), em 2022 situaram-se em 4,3; 12,9; 9,0; 224,4 e 847,6 respectivamente, em relação as metas estabelecidas pela ENIF para o ano 2022 (5,2; 44,9; 15,4; 250,2 e 473,2 respectivamente), estimulando dessa forma a economia.

Considerando-se os pressupostos acima mencionados, surge a necessidade de se perceber como o agente bancário é fundamental para continuar a Bancarização e expansão da banca para mais zonas que antes não eram prioridade, Apesar da expansão massiva dos bancos e dos serviços bancários para mais lugares do país, a realidade no terreno mostra que a confiança nos agentes bancários e na própria banca ainda é baixa. Perante esta situação, levantar-se a seguinte pergunta de pesquisa:

*Em que medida os Agentes Bancários contribuem para a Bancarização da Economia de Moçambique?*

## 1.2. Justificativa

Com vista a trazer uma abordagem sustentável de uma determinada temática, deduz-se ao conhecimento científico do pesquisador, soma-se boa parte de criatividade e capacidade de convencer, para a redacção da justificativa.

Daí que surge da minha parte, um interesse em estudar a temática acerca do Contribuição do Agente Bancário na Bancarização da Economia de Moçambique, e perceber em que medida este exerce um contributo para a revitalização da Economia Moçambicana.

Sob ponto de vista pessoal, justifica-se a partir duma experiência enquanto funcionária de uma instituição bancária, tive a necessidade de perceber a fundo a questão da Bancarização e como o agente bancário é um actor importante nesse processo.

Sob ponto de vista social, achou-se pertinente estudar estratégias que venham a ajudar o agente bancário na bancarização da economia, bem como suprir as dificuldades que os agentes bancários enfrentam no decorrer da sua actividade.

Sob ponto académico ou científico, a escolha deste tema representa uma oportunidade ímpar de partilhar os conhecimentos sobre a matéria em estudo, de forma a dar *inputs* na revitalização dos agentes bancários, com contribuições e soluções práticas para a qualidade dos serviços prestados.

## 1.3. Objectivos

### 1.3.1. Objectivo Geral

- Analisar a Contribuição do Agente Bancário na Bancarização da Economia de Moçambique.

### 1.3.2. Objectivos Específicos

- Identificar as forças e fraquezas da estratégia de bancarização da economia de Moçambique;
- Descrever o grau de representatividade dos agentes angariados por via das estratégias do banco;

- Propor novos serviços bancários que permitam angariar mais agentes por parte dos do banco.

#### 1.4.Hipóteses

H1:O agente bancário contribui na bancarização da economia de Moçambique.

H0: O agente bancário não contribui na bancarização da economia de Moçambique.

## CAPÍTULO II – REVISÃO DA LITERATURA

### 2.1. Conceito da Bancarização

Bancarização é a inclusão de pessoas no sistema bancário. É esse processo que visa garantir o acesso aos serviços financeiros, assim como ao crédito no país.

Segundo o relatório do II Fórum Nacional do Banco Central sobre Inclusão Financeira, publicado no ano de 2010, é considerada bancarizada uma pessoa que tenha uma aplicação, uma conta corrente de qualquer produto ou solução, ou algum tipo de empréstimo.

Assim, a bancarização é importante não só para o desenvolvimento económico do país, como também para a qualidade de vida das pessoas. Quanto maior é o acesso aos serviços financeiros, maior é a organização financeira. Além disso, por proporcionar mais acesso ao sistema de crédito, a bancarização também colabora para o desenvolvimento do comércio, uma vez que há mais consumo e conseqüentemente mais giro económico.

Dessa forma, quem tem uma conta bancária, seja ela em um banco tradicional ou digital, e faz a movimentação dela nos últimos 6 meses, é considerada uma pessoa bancarizada.

Daí que, as operações do mercado de crédito são realizadas por Instituições Financeiras, que actuam de forma directa e indirecta na concessão de crédito às pessoas físicas são designadas como Bancarização. (Carvalho, 2009).

As IFs fornecem um dinheiro, um recurso, um crédito para o mutuário/cliente comprar bens. Na mesma senda, acrescenta que, especificamente com relação ao crédito, se esse for tomado fora do sistema financeiro institucionalizado, tende a ter o custo mais elevado e ter condições mais negativas, gerando insegurança ao tomador. No mundo, a bancarização, ou a chamada “financeirização da economia”, ou ainda a “inclusão financeira” são considerados como termos similares - mas relativamente novos. Trata-se de uma transformação recente do capitalismo, mais marcante nas últimas três décadas. Há, assim, “um entrelaçamento complexo entre moeda, crédito e património”. (Patel et.al 2007).

De acordo com Castel (2008), os bancos tem um papel de destaque na política económica do país. A partir da intermediação bancária, têm-se uma relação de dependência da população em geral com as instituições financeiras.

De acordo com Patel et.al (2007), Bancarização é basicamente o acto de se possibilitar a inclusão das pessoas de um país ao seu sistema bancário. Este acto tem como principal objectivo possibilitar que as pessoas possam acessar os serviços financeiros do país e ter também acesso ao crédito para realizar seus planos.

BdM (2012) define, assim, Bancarização como:

*“Ampliação do acesso dos serviços bancários formais a parcelas crescentes da população, normalmente excluída desses serviços. Em geral, associa-se à abertura de conta-corrente, à existência de caixas electrónicas e correspondentes bancários (...). Trata-se de um conceito por demasiado amplo e que tem sido frequentemente utilizado por agentes financeiros privados e agências internacionais (FMI, Banco Mundial) como sinónimos de inclusão financeira.”*

O conceito de bancarização envolve a expansão do nível de acesso e de utilização dos serviços financeiros às zonas rurais. A bancarização da economia, quer através da presença física de agências bancárias, quer com recurso a tecnologias de informação e comunicação, tem vindo a produzir resultados assinaláveis no incremento do acesso de serviços financeiros pela população, com vista ao complemento e expansão do conhecimento através de programas de educação financeira (Notíciasonline, 2014).

## 2.2. Conceito de Agente Bancário

Agentes bancários são profissionais que actuam como intermediários entre as instituições financeiras e seus clientes, oferecendo serviços bancários de forma presencial ou pela internet, mantendo o contacto directo com os clientes através do *WhatsApp*, redes sociais ou outros canais de comunicação. (Patel et.al, 2007)

Por sua vez, segundo o BdM(2012) os agentes bancários desempenham diversas funções, incluindo a abertura de contas bancárias, a realização de operações de crédito, a oferta de produtos financeiros, consórcios e muito mais.

Além disso, eles também podem actuar oferecendo suporte aos clientes na resolução de problemas e dúvidas relacionadas a serviços bancários. Tudo isso é feito de forma rápida e eficiente, oferecendo um atendimento personalizado e de qualidade aos clientes, os agentes bancários possuem suporte interno para auxiliar em questões mais burocráticas, ajudando na excelência na actuação dos parceiros.

## Competências Necessárias para ser um Agente Bancário de Sucesso

Segundo o BdM (2012) ser um agente bancário não é uma tarefa fácil, já que essa profissão exige uma série de competências técnicas e habilidades interpessoais para que o profissional possa atender bem seus clientes e alcançar bons resultados.

- Conhecimento técnico sobre produtos e serviços bancários

Um agente bancário precisa ter um amplo conhecimento sobre os produtos e serviços oferecidos pela instituição financeira que representa. Isso inclui desde noções básicas sobre contas bancárias até conhecimentos mais avançados sobre investimentos, crédito e outros. Ter uma boa compreensão dos produtos bancários disponíveis ajuda o agente a recomendar a melhor opção para cada cliente.

- Boa comunicação

Um agente bancário deve possuir excelentes habilidades de comunicação, tanto verbal quanto escrita. É preciso ser claro e objectivo ao explicar os serviços e produtos bancários para os clientes e estar sempre disponível para responder suas dúvidas. Além disso, uma boa comunicação também é importante para manter um bom relacionamento com os clientes e estabelecer uma conexão pessoal com eles.

- Capacidade de negociação

Um agente bancário deve possuir a capacidade de negociação, persuasão e convencimento. Isso envolve não só a habilidade de apresentar as vantagens e desvantagens dos diferentes produtos, mas também a de oferecer soluções que atendam às necessidades e objectivos dos clientes.

- Orientação para resultados

Um agente bancário deve estar sempre focado em atingir os resultados desejados.

Isso inclui não só a venda de produtos e serviços bancários, mas também a manutenção e fidelização da carteira de clientes e a busca por novas oportunidades de negócio.

Isso exige dedicação, empenho e capacitação.

- Habilidade de resolução de problemas

Um agente bancário deve ser capaz de solucionar os problemas dos clientes de forma rápida e eficiente.

Isso inclui lidar com reclamações e insatisfações, investigar possíveis fraudes, e ajudar os clientes a resolver questões relacionadas a transações bancárias, como cobranças indevidas e transferências malsucedidas. Ter uma boa habilidade de resolução de problemas é essencial para garantir a satisfação do cliente e manter uma boa imagem profissional.

- Ter alma de empreendedor

Como agente bancário é preciso ter em mente que, apesar de estar representando uma instituição financeira, você actuará de forma autónoma, sem a presença física de um chefe ou supervisor. Isso não significa que você não terá apoio ou suporte, mas sim que poderá estabelecer seus próprios horários de trabalho, definir metas, criar uma rotina de produtividade e saber priorizar suas demandas.

É preciso também ter disciplina e organização para estabelecer uma rotina de trabalho mais produtiva, que permita cumprir as metas e objectivos estabelecidos. Além disso, é preciso estar sempre buscando novas oportunidades de negócio, identificando as necessidades dos clientes e propondo soluções personalizadas para cada caso.

- Vontade de crescer profissionalmente

A profissão de agente bancário oferece muitas possibilidades de crescimento profissional, especialmente para aqueles que se dedicam a estudar e aprimorar suas habilidades.

Investir em cursos, treinamentos e certificações é uma forma de aprimorar seus conhecimentos técnicos e se destacar no mercado. Além disso, ter uma postura proactiva e engajada em busca de novas oportunidades de negócio é uma forma de garantir o sucesso profissional e financeiro.

- Saber desenvolver inteligência emocional

A inteligência emocional é uma das competências mais valorizadas no mercado de trabalho actualmente e não é diferente para a profissão de agente bancário. Essa habilidade envolve a capacidade de lidar com as emoções próprias e dos outros, mantendo o equilíbrio em situações difíceis e agindo de forma empática e efectiva em momentos de conflito.

Além disso, outras soft skills como flexibilidade, proactividade e resiliência são importantes para um agente bancário, pois ajudam a lidar com a pressão do dia-a-dia e a se adaptar às mudanças constantes do mercado. Ou seja, um agente bancário de sucesso precisa reunir uma série de competências técnicas e comportamentais, que vão desde o conhecimento técnico sobre produtos e serviços bancários até habilidades como boa comunicação, capacidade de negociação, resolução de problemas, alma de empreendedor, vontade de crescer profissionalmente e desenvolvimento de inteligência emocional. Investir em desenvolver essas habilidades é essencial para quem deseja se destacar na carreira e alcançar o sucesso profissional.

### 2.3. Desenvolvimento da Economia

Segundo Gala (2006) desenvolvimento económico é definido como a melhora do bem-estar geral da população, indicado pela elevação dos indicadores quantitativos da economia, tais como o PIB, é também esperado um avanço de indicadores qualitativos a respeito da qualidade de vida da população. Não existe, até hoje, um consenso sobre como atingir o desenvolvimento da economia. No entanto, existem teorias que são mais aceitas.

É importante ressaltar, no entanto, que essas teorias representam correntes de pensamento. E, ainda, que muitas dessas teorias variam de acordo com a época que foram produzidas. Dito isto, existem duas principais correntes actuais na teoria do desenvolvimento da economia. A primeira deriva da teoria clássica, e as suas variações tais como a teoria neoclássica e o neoliberalismo. (Furtado, 1961).

Para Landes (1999) esta corrente crê no avanço do comércio e da liberdade económica como a chave para o desenvolvimento. Os defensores desta corrente acreditam no poder da iniciativa privada em gerar desenvolvimento e pregam que o estado deve interferir o mínimo possível na economia. O desenvolvimento se daria, principalmente, através do aumento da produtividade dos factores de produção. Isto é, através do avanço da tecnologia, que permitiria uma maior produção com menor uso do tempo e do trabalho.

Por sua vez, Os principais expoentes desta teoria são os Estados Unidos da América e a Inglaterra. Além disso, outros países adoptaram, em maior ou menor medida, as teorias neoliberais para se desenvolver – tais como os tigres asiáticos e o Chile. A outra corrente do desenvolvimento económica deriva das ideias do Keynesianismo. As pessoas que suportam

esta corrente acreditam que o estado deve ter um maior papel como indutor do crescimento económico.

Principalmente de acordo com Keynes(1939) o estado deveria actuar com políticas anticíclicas em momentos de crise. Como por exemplo, elevando a demanda agregada para frear o desemprego.

Um exemplo de país que cresceu com a intervenção do estado na economia é a China. Discute-se, porém, se a China teria atingido o crescimento ou o desenvolvimento económico.

#### 2.4. Bancarização da Economia Moçambicana

Ao longo dos últimos 20 anos, Moçambique implementou com sucesso importantes reformas no sector financeiro que melhoraram substancialmente o seu desenvolvimento. Em 2003, o sistema financeiro moçambicano deixou de ser dominado pelo Estado passando para um sistema baseado no mercado aberto dominado por bancos privados que representavam cerca de 95 por cento do total de activos do sistema financeiro do País. Antes de 2003, a concessão de crédito era limitada devido à existência de elevados níveis de crédito não reembolsado (NPLs) no sistema bancário, elevadas e voláteis taxas de juro impulsionadas pela falta de concorrência no sistema bancário, bem como pela existência de um ambiente de crédito pouco atractivo. (Abreu, 2005)

De acordo com BdM (2007), as elevadas e voláteis taxas de juro de crédito em Meticals também desafiaram a estabilidade e o desenvolvimento do sector financeiro estimulando a dolarização da economia e o aumento do custo da dívida pública interna. Ao expor a capacidade de pagamento dos devedores a riscos cambiais (e portanto, à solvência dos próprios bancos) a dolarização da economia aumentou a vulnerabilidade do sistema financeiro aos choques da taxa de câmbio.

Com excepção de um banco pequeno, recém fundado na altura, os intermediários financeiros eram maioritariamente detidos por instituições estrangeiras, principalmente de Portugal e da África do Sul. O sistema bancário estava fortemente concentrado em 6 bancos com 96% do total dos depósitos, dos quais o banco dominante detinha 45%. O sistema financeiro era também caracterizado por uma crescente dolarização: em 1997, 44% dos depósitos e 30% dos empréstimos eram denominados em moeda estrangeira, e no final de 2002 os índices de dolarização tinha aumentado para 51% dos depósitos e 70% dos empréstimos.

No período 1990-2003, a concessão do crédito no sistema bancário foi substancialmente reduzida devido, sobretudo, à existência de taxas de juro elevadas e voláteis bem como elevados níveis de atraso nos reembolsos, que chegaram a representar cerca de 21% do total dos empréstimos no final de 2002.

No período de 1999-2002, as taxas de juro de empréstimos denominados em Meticais situaram-se, em média, a 17,5 por cento (oscilando no intervalo entre 10 e 20 %). Aquelas taxas reflectiam margens elevadas de juros (*spreads*), com uma média de (14,5 por cento), o que era ditado pela falta de concorrência no sistema bancário e pela fraqueza dos maiores bancos, os quais detinham quantidades desproporcionais de crédito em atraso bem como elevados custos operacionais, reflectindo em parte a pequena dimensão do sistema financeiro moçambicano em que o líder de mercado detém margens de lucro substanciais. (Castel, 2010).

De acordo com o FMI (2010), o elevado nível de risco de crédito no sistema bancário reflectia também a existência de um ambiente de negócios pouco atractivo, caracterizado por uma concentração de crédito em poucos mutuários altamente alavancados, a falta de projectos bancáveis, a baixa cultura de reembolso de crédito e uma série de impedimentos legais e institucionais para a efectiva selecção do crédito e da sua recuperação. Naquele período, as elevadas e voláteis taxas de juro do crédito em moeda nacional ameaçavam a estabilidade e o desenvolvimento do sector financeiro, e estimulavam a dolarização da economia e o aumento do custo da dívida pública interna.

Em contrapartida, os créditos denominados em dólares eram mais atractivos, por serem estáveis e baratos. A dolarização da economia aumentou a vulnerabilidade do sistema financeiro, ao expor os devedores e os bancos a choques da taxa de câmbio.

A bancarização em Moçambique é impulsionada principalmente por (i) transacções, 76% dos adultos bancarizados utiliza produtos de transacção, (ii) remessas, 60% utiliza produtos bancários para fins de remessa, (iii) poupanças, 36% utiliza produtos de poupança e (iv) crédito, 26% utiliza produtos de crédito bancário.

## 2.5. Reformas do Sector Financeiro Moçambicano

Para colmatar problemas do sector bancário, entre 2005 e 2012, importantes reformas macroeconómicas e no sector financeiro foram realizadas pelo Governo. Este, em colaboração com os doadores e a sociedade civil, desenvolveu e implementou reformas no

sector financeiro suportado pelo Projecto de Assistência Técnica ao Sector Financeiro (FSTAP).

2.5.1. As referidas reformas consistiram:

- Na alteração e/ou adopção de novas leis e regulamentos no quadro regulatório do sistema financeiro;
- Criação de novos mecanismos institucionais para supervisão bancária e resolução de litígios comerciais;
- Na introdução das Normas Internacionais de Relato Financeiro (NIRF);
- Na criação do Gabinete de Informação Financeira de Moçambique (GIFIM);
- Introdução do subsistema de transferência electrónica de fundos; e
- No aumento da transparência no reporte financeiro e no uso de instrumentos de mercado na implementação da política monetária e cambial (BdM, 2012).

De acordo com Castel (2010), como resultado destes esforços, registou-se:

- Aumento de activos totais no sistema financeiro, fixados em pouco menos de 2 biliões de dólares norte-americanos em 2003;
- Diminuição da intervenção do Estado no sector bancário; e
- Redução de crédito não reembolsado no sistema bancário.

De acordo com o BdM (2010), o Sistema Financeiro, refere-se ao conjunto formado por mercados financeiros, intermediários financeiros e instrumentos financeiros e que põe em contacto agentes superavitários e deficitários, permitindo a transferência de fundos entre os primeiros e segundos. Tem como papel a mobilização de recursos e promoção de eficiência económica, uma vez que permite transferência de recursos reduzindo assim a ociosidade, e ainda serve de fonte de financiamento tanto para investimentos bem como para consumo.

Na mesma senda, o sector financeiro é composto por instituições que, de maneira simplificada, executam operações monetárias, como depósito em conta corrente. Além disso, essas instituições são autorizadas a criar moeda escritural, que é convertida em aplicações, podendo gerar novos depósitos.

2.5.2. Entre as reformas levadas a cabo no sector financeiro destacam-se:

De acordo com a KPMG (2004-2008), a aprovação, em 2004, de uma nova lei das instituições de crédito e sociedades financeiras, na qual são reforçados a independência e os poderes da autoridade supervisora;

O estabelecimento, em 2005, de três secções para a resolução de litígios comerciais nos Tribunais Provinciais de Maputo, Beira e Nampula;

A realização de um diagnóstico da situação económico-financeira dos principais bancos (2005).

De acordo com Castel (2010), a implementação, em 2007, das NIRF para os bancos; a aprovação, em 2007, da nova lei de insolvência bancária e a aprovação, em 2007, de uma nova lei que cria o Gabinete de Informação Financeira de Moçambique (GIFIM). Além das reformas mencionadas, as acções da supervisão bancária estão sendo reforçadas com a adopção gradual de metodologias mais recentes e eficientes como a supervisão baseada no risco que, combinadas com o aumento do uso de instrumentos de mercado e maior transparência na divulgação das informações financeiras das instituições de crédito e sociedades financeiras, melhoraram a implementação da política monetária e cambial no país.

Na mesma senda, como resultado das reformas empreendidas desde 2003, a solidez do sector bancário (e em particular na qualidade dos activos) tem melhorado significativamente. Entre o final de 2003 e 2008, o crédito não reembolsado no sistema bancário (NPLs) diminuiu drasticamente de 14,4 para 2,1 por cento, o que reflecte a reestruturação dos bancos problemáticos e dos seus activos, e no melhoramento do ambiente de apoio macroeconómico.

No mesmo período, as medidas cautelares, tais como requisitos rígidos de provisionamento para crédito em moeda estrangeira a não-exportadores, levaram a um declínio acentuado nos empréstimos em moeda estrangeira e nos riscos associados de taxas de câmbio, de 70,8 por cento do total de empréstimos para 31,7 por cento em relação a 2003 a 2008, embora a dolarização dos depósitos tenha caído modestamente, de 46,4 por cento do total em 2003 para 43,6 por cento em 2008. Apesar da adequação de rácios de capital também terem registado um ligeiro decréscimo (reflectindo a exclusão do NPLs), a melhoria na condição dos bancos reduziu a necessidade de reservas de capital comparativamente a deterioração de qualidade de activos de qualidade. (Castel, 2010).

O sector contínuo com altos níveis de activos líquidos sendo os activos totais em 56% por cento. Por outro lado, outros importantes progressos registaram-se no sector financeiro nacional sob supervisão do BM e que contribui directamente para a inclusão financeira. Em termos institucionais, o sector financeiro era composto por 18 bancos em 2012, microbancos 8, cooperativas de crédito 7, instituições de moeda electrónica 1, organizações de poupança e crédito 8, e 202 operadoras de microcrédito, contra, até finais de 2005, 12 bancos (dos quais 9 eram comerciais e 3 de microfinanças) e 6 cooperativas de crédito. (BdM, 2012).

Bose (1997), afirma que, a viabilidade de pequenos bancos encarando uma competição com grandes bancos constitui uma questão particularmente importante para mercados rurais quando pequenos negócios e agricultores dependem de pequenos bancos para obterem empréstimos. Em zonas rurais, há evidências de que certas empresas trabalham mais com pequenos bancos, do que com bancos de grande dimensão no que concerne a obtenção de financiamentos. O aumento de taxas de juro de empréstimos e comissões é menor quando pequenos bancos competem contra múltiplos bancos de grande dimensão.

Uma característica significativa em países pouco desenvolvidos é a predominância de pequeno agricultor cuja baixa produtividade deve-se principalmente a falta de capital. Isto é agravado pelo facto de instituições financeiras como bancos não o considerarem como um mutuário adequado devido a insuficiência de garantias, o alto risco de fracasso na colheita e problemas de execução associados à amortização de crédito. Consequentemente emprestadores locais são as únicas fontes de crédito para a maioria dos agricultores.

## 2.6.A Expansão da Banca

De acordo com Osman (2009), expandir o acesso ao crédito a favor dos desfavorecidos tornou-se um foco de política importante nos últimos anos, como sendo um significado de aumento de produtividade e padrões de vida nos países em desenvolvimento. Estender o crédito a pessoas locais, inequivocamente aumenta a utilidade de suas vidas, como esperado, e esta melhoria é particularmente dramática para aqueles que se encontram num estado inicial baixo de recursos. Tempo depois da introdução do crédito, num cenário de entrada exógeno faz uma pequena diferença nos níveis de consumo, uma vez que estes reduzem substancialmente. No que concerne às situações causadas por estrangulamentos no sector financeiro da economia.

Patel et.al (2007) referem que imperfeições do mercado financeiro tais como assimetrias informacionais, e custos de execução de contrato são particularmente vinculados à pessoas locais pobres ou pequenos empresários que têm falta de garantias, histórico de crédito e conexões. A falta de acesso vasto resulta em constrangimentos de crédito, o que torna difícil para pessoas locais pobres ou pequenos empresários financiar investimentos de alto retorno, reduzindo a eficiência de alocação de recursos e adversamente criando impacto no crescimento e alívio de pobreza.

De acordo com Basu (1997), que afirma que, sendo uma parte larga do mercado rural de crédito a operar em termos de facilidades de crédito inseguras, os bancos comerciais em fase inicial de desenvolvimento não estariam interessados em entrar no referido mercado. O limite máximo em taxas de juro previne bancos ou agências de crédito patrocinadas pelo governo em avançarem com empréstimos há mutuários pobres. O referido limite não permite que bancos incorporem custos administrativos adicionais que estão envolvidos no avanço de pequenos empréstimos e também não permite aos bancos a oferecerem taxas de juro com ajustamento do risco.

Consequentemente, bancos avançam com empréstimos apenas para aqueles que oferecem risco baixo e melhor segurança, o que implica que apenas a classe industrial rica e o senhorio rico recebam empréstimos a taxas baixas.

No ano de 2007, o banco central moçambicano fez o lançamento de uma estratégia inerente a bancarização da economia, com o objectivo de diminuir e ter melhor controle sobre a inflação, assim como a estabilidade do sistema financeiro. De forma a ter um quadro mais completo sobre o problema referente a cobertura das zonas rurais pelos serviços financeiros, o BdM solicitou junto aos bancos que até o mês de Julho de 2005 ainda se encontravam a operar em Moçambique, a descrição detalhada dos essenciais constrangimentos que se fazem colocar à expansão dos serviços financeiros para as zonas rurais. Isto na parte inerente à presença física. O BdM solicitou também que se apresentassem propostas de soluções aos referidos constrangimentos. (BdM, 2007).

2.6.1. Os bancos comerciais apontam como constrangimentos à sua presença nas zonas rurais os seguintes:

- A falta de infra-estruturas, [das quais se destacam a rede de telecomunicações (telefax, fax, telefone, internet e correio electrónico), estradas e electricidade]; Altos custos de

carácter operacional e de investimento indispensáveis para a instalação e operação de agências bancárias;

- Custos que decorrem da política monetária, tendo em conta o regime e coeficiente de reserva obrigatória que actualmente vigora;
- Economia rural que possuía uma dimensão reduzida;
- Falta de eficiência do sistema de compensação;
- Ausência de sucursais do BdM; e
- Mão-de-obra local com ausência do perfil exigido.

A atracção de novos investimentos (bancos comerciais) para a indústria financeira, contribui para a fortificação do sistema financeiro de qualquer País. Os bancos comerciais são as principais instituições do sistema financeiro. São principais intermediários financeiros, tanto na captação quanto na aplicação de recursos. Para além disso, prestam um conjunto de serviços aos seus clientes e estão envolvidos no processo de criação de moeda e de controlo monetário.

A medida que os bancos crescem, ou seja, incrementa a sua dimensão no mercado em que operam, tendem a obter participação em outros mercados, expandindo-se significativamente. Bancos com entrada recente no mercado podem ter alguma dificuldade de atrair clientela de forma a obter clientes, podem ter de oferecer altas taxas de juro de depósito.

### CAPÍTULO III –METODOLOGIA

De acordo com Gil (2007) o método que se deve utilizar numa pesquisa deve estar apropriado “ao tipo de estudo que se deseja realizar”, à natureza do problema ou ao seu nível de aprofundamento.

#### 3.1.Quanto aos Objectivos

Estabeleceu-se para este estudo a pesquisa descritiva.

Segundo Gil (2007), a pesquisa pode ser caracterizada quanto aos fins e aos meios: Quanto aos fins, a pesquisa é descritiva.

Por sua vez, Marconi e Lakatos (2000, p. 47) referem que, a pesquisa descritiva expõe as características de determinada população ou fenómeno, estabelece correlações entre variáveis e define sua natureza.

### 3.2. Quanto a Natureza da Pesquisa

A pesquisa que recorreu-se foi a pesquisa aplicada.

De acordo com Marconi e Lakatos (2003) a pesquisa aplicada abrange estudos elaborados com a finalidade de resolver problemas identificados no âmbito das sociedades em que os pesquisadores vivem, ou seja, objectiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigida à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais são um tipo de pesquisa voltada à aquisição de conhecimentos com vistas à aplicação numa situação específica.

A pesquisa aplicada de acordo com Gil (2007) é aquela que “objectiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigida à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais”.

Segundo Marconi e Lakatos (2003), a pesquisa aplicada é aquela cujo principal objectivo é a geração de conhecimento para aplicação prática e imediata, dirigidos à solução de problemas específicos envolvendo os interesses locais, territoriais e regionais.

### 3.3. Quanto a Abordagem

Quanto a abordagem da pesquisa, foi a quantitativa.

Segundo Gil (2007) a pesquisa quantitativa é um método de pesquisa social que utiliza a quantificação nas modalidades de colecta de informações e no seu tratamento, mediante técnicas estatísticas, tais como percentual, média, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, entre outros. Frequentemente são utilizadas, quando se necessita garantir a precisão dos resultados, evitando distorções de análise de interpretação e possibilitando uma margem de segurança quanto às inferências, ou seja, é projectada para gerar medidas precisas e confiáveis que permitam uma análise estatística.

Normalmente implica a construção de inquéritos por questionário, onde são contactadas muitas pessoas. Também são chamadas de pesquisas fechadas, talvez pelo formato em que os dados são colectados: quantificáveis e fechados.

Por sua vez, para Marconi e Lakatos (2003), a pesquisa de campo quantitativo-descritiva consiste em investigações empíricas, que objectivam o delineamento ou análise das características principais ou decisivas de um fenómeno, a avaliação de programas ou ainda o isolamento de variáveis principais ou chave.

### 3.4.Quanto aos Procedimentos

Quanto aos procedimentos fez-se um estudo de caso.

De acordo com Gil (2007) conceitua o estudo de caso como um estudo aprofundado sobre objectos que podem ser um indivíduo, uma organização, um grupo ou um fenómeno e que pode ser aplicada nas mais diversas áreas de pesquisa.

Marconi e Lakatos (2017), afirmam que o estudo de caso não deve confundir-se com uma investigação meramente qualitativa, podendo ter como base de evidências um leque de elementos de ordem qualitativo e quantitativo.

Segundo Marconi e Lakatos (2003), o estudo de caso é uma modalidade de pesquisa amplamente utilizada nas ciências biomédicas e sociais. Consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objectos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos já considerados.

### 3.5.Técnicas e Instrumentos de Recolha de Dados

Escolheu-se para esta pesquisa a técnica de entrevista semi-estruturada e questionário e fez-se o mapeamento da contribuição dos agentes bancários para a Bancarização da Economia de Moçambique nos períodos 2020 – 2022.

De acordo com Gil (2007) “entrevista semi-estruturada é um dos mais comuns e poderosos caminhos para entender os seres humanos”.

A entrevista é “uma conversação efectuada face a face, de maneira metódica; proporciona ao entrevistador, verbalmente, a informação necessária” Esta técnica apresenta a sua pertinência na busca de informações úteis e previamente imprevisíveis. (Marconi e Lakatos, 2003).

Daí que, para Marconi e Lakatos (2017) a entrevista semi-estruturada é um método mais espontâneo para contratações, no qual o entrevistador faz apenas algumas perguntas predeterminadas em roteiro. O restante do processo é parecido com uma conversa, por vezes até informal, sem ser planejada com antecedência. Ou seja, nesse modelo o entrevistador tem

um grupo de questões preestabelecidas, porém, mantém a autonomia para adicionar outras, caso o interesse surja no percorrer da conversa.

Por sua vez, o Questionário pode-se definir como “a técnica de investigação composta por um número maior ou menor elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas” (Gil, 2007. p. 181).

Outrossim, Marconi & Lakatos (2003) definem questionário como sendo um instrumento de colecta de dados constituído por uma série de perguntas, que devem ser respondidas por escrito.

Por fim, Oliveira (2018, p. 128) refere que, o questionário pode ser definido “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objectivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”.

Contribuição do Agente Bancário na Bancarização da Economia de Moçambique no período 2020 – 2022.

### 3.6. Técnica de Análise de Dados

Gil (2007) citado por Beuren “na fase de interpretação de dados no presente projecto de pesquisa, a pesquisadora buscara analisar mais profundamente os dados que tabulou e organizou na etapa anterior, a interpretação dos dados tem por objectivo a procura do sentido mais amplo das repostas que é feito mediante a ligação com outros conhecimentos já assimilados”. Depois de efectuar as notas no computador serão organizadas as entrevistas para posterior análise, os resultados foram apresentados através de tabelas, e foi possível demonstrar os resultados finais.

### 3.7. População da Pesquisa para o Método Quantitativo

De acordo Marconi e Lakatos (2003) “população é um conjunto de seres animados e inanimados que apresenta pelo menos uma característica em comum”. A “amostra é uma porção ou parcela conveniente. Seleccionada da população, ou seja, um subconjunto do universo. População consiste em um conjunto de indivíduos que compartilham pelo menos, uma característica comum, seja ela cidadania, filiação, uma associação de voluntários, etnia.

A população para esta pesquisa foi de 35 agentes e 1 DirectorComercial do banco Letshego, totalizando 36 indivíduos.

### 3.8.Amostragem

A amostragem será não probabilística.

Segundo Gil (2007) amostragem não probabilística é aquela em que a selecção dos elementos da população para compor a amostra dependeao menos em parte do julgamento do pesquisador ou do entrevistador no campo.

De acordo com Marconi e Lakatos (2003) amostragem não Probabilística é aquela em que a escolha dos respondentes não segue um modelo aleatório.

Segundo Gil (2007) amostragem não probabilística, é adequado o uso de métodos de amostragem não probabilísticos quando é necessária rapidez e facilidade operacional na execução dos testes.

Contudo, a amostra foi construída por 31 Agentes bancários , Inhambane, Maxixe e 1 DirectorComercial do banco Letshego. Tal como ilustra a tabela abaixo:

População	Nível confiança	Erro Amostral	Numero Amostral
35	99	5%	31

Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

### 3.9.Aspectos Éticos

AosAgentes e aos utentes envolvido nesta pesquisa, foram apresentados os objectivos da pesquisa e a metodologia adoptada, garantindo-lhes a liberdade de participação, o direito de suspender ou, até mesmo, de retirar seu consentimento e optar por deixar de participar desse estudo, sem sofrer qualquer prejuízo, assim como lhes serão assegurados o anonimato e o carácter confidencial das informações relativas.

Os dados foram recolhidos após a autorização da realização da pesquisa pela Universidade Politécnica a Politécnica, Universidade Aberta, por meio da aprovação da credencial. As informações da pesquisa estiveram sob a responsabilidade da pesquisadora e só serão utilizados apenas para fins meramente académicos científicos.

## CAPÍTULO IV –RESULTADOS

### 4.1.Apresentação dos Resultados

Nesta fase da pesquisa, fez-se uma reflexão sobre a análise de dados da contribuição dos agentes bancários na bancarização da Economia de Moçambique, tendo como campo de análise o Banco Letshego.

Com base nos objectivos traçados, e mediante aos dados recolhidos, a presente pesquisa analisou a evoluçãoda carteira de clientes do Banco Letshego no Período 2020 – 2022, analisou a Contribuição do Agente Bancário na Bancarização da Economia de Moçambique, como forma de identificar as forças e fraquezas da estratégia de bancarização da economia de Moçambique, descrevendo o grau de representatividade dos agentes angariados por via das estratégias do banco e propôs novos serviços bancários que permitam angariar mais agentes por parte dos do banco.

Para o sucesso dessa pesquisa, a técnica usada na recolha de dados foi a entrevista semi-estruturada e questionário, bemcomo o mapeamento da contribuição dos agentes bancários para a Bancarização da Economia de Moçambique nos períodos 2020 – 2022.

A amostra foi construída por 31 Agentes bancários das cidades de Inhambane e Maxixe, e 1 directorcomercial do banco Letshego.

### 4.2.Caracterização do Banco Letshego

O Banco Letshego, S.A., faz parte do grupo Letshego *Holdings Limited* o qual se configura como instituição Pan-Africana, que opera em 11 países, nomeadamente Botsuana, Quénia, Lesoto, Moçambique, Namíbia, Ruanda, Eswatini, Tanzânia, Nigéria, Uganda e Gana. A

subsidiária Moçambicana é considerada a 3ª maior, depois das congéneres de Botsuana e Namíbia, com uma contribuição de 27% nos lucros brutos de 2022 e com a maior carteira de depósitos.

A rede de distribuição do Banco Letshego manteve-se inalterada em termos de agências, com um total de 13, sendo 3 na Cidade de Maputo e 10 nas restantes capitais provinciais, estando em curso um processo de remodelação para se conformar com as exigências regulares e conferir o alargamento de serviços e comodidade ao cliente. O acesso aos distritos e localidades continuou a ser garantido através das plataformas electrónicas e de agentes de vendas, num total de 604 distribuídos por todo o país.

O Banco Letshego S.A. conta com uma força motriz jovem e integralmente moçambicana, em todos os escalões da estrutura organizacional, dos quais 70% com idade inferior a 40 anos e 2% acima dos 50, num total de 166 colaboradores efectivos. Deste universo, apenas 36% são do sexo feminino, pelo que a gestão colocou em prática estratégias para o equilíbrio de género.

Desenvolver as suas actividades e disponibilizar produtos e serviços financeiros em adesão a padrões de ética e conduta irrepreensíveis, continua um dos principais compromissos do Banco Letshego para com os consumidores financeiros que aderem às suas soluções, e demais *stakeholders*, alicerçados na convicção de que o comportamento ético dos seus colaboradores, e o cumprimento de bons padrões de conduta no geral, e em especial conduta bancária, representam um activo valioso para instituição na certificação de que o Banco cumpre com o seu propósito de “Melhorar Vidas”, disponibilizando soluções centralizadas e adequados aos fins esperados pelos consumidores financeiros, bem assim minimizando potenciais riscos reputacionais.

Visão:

O Banco Letshego está dedicado a ser uma instituição financeira líder em serviços financeiros inclusivos em África. O Banco Letshego planeia a sua estratégia de inclusão financeira com o modelo Agente Bancário.

Missão:

Ser o líder de mercado de serviços financeiros diferenciados, competitivos e inovadores para todos os clientes, combinando com serviços de qualidade e competência profissional, maximizando o valor para os accionistas baseando-se nas boas práticas

Objectivos:

- O objectivo principal é de promover a inclusão financeira e gerar oportunidades de negócio para consumidores de baixa renda, médias e pequenas empresas localizadas nas zonas rurais.
- Implementar o Agente Bancário por forma a promover renda adicional para as pequenas e médias empresas tornando-os Agentes;
- Oferecer serviços financeiros básicos, especialmente produtos de poupança (consumidores de baixa renda);
- Promover educação financeira nas vilas através de campanhas e formação de Agentes.

#### 4.3.Caracterização do Agente Bancário

Objectivos:

O Agente bancário filiado ao Banco Letshego, tem como objectivo trazer soluções financeiras para Moçambique. Espera-se que este serviço dê suporte ao Letshego de uma forma mais eficiente, simplificando as suas actividades, abrangendo zonas rurais e peri-urbanas sem necessariamente abrir Agências em todo o país

Porque o uso do Agente Bancário

Moçambique tem uma população de 25 milhões dos quais 43% são adultos e 69% vive nas zonas rurais. Muitos desses nas zonas rurais não têm acesso a serviços bancários.

Com a nossa agenda de inclusão financeira temos como objectivo lançar soluções financeiras em zonas rurais para melhorar vidas como parte da missão.

A oportunidade é que apenas 42% dos que estão nas zonas rurais (est. 4.5m adultos) nunca tiveram um produto financeiro formal comparando a 73% em zonas urbanas (est. 2.4m adultos). Segundo o banco mundial, longas distâncias para o acesso a instituições financeiras tem sido a barreira para o acesso a produtos e serviços financeiros. Mesmo professores e polícias com contas salário em Moçambique muitas vezes percorrem em média 250km para levantarem os seus salários. Adicionalmente, as distâncias excluem muitas pessoas com renda

baixa. Entre as pessoas excluídas de serviços financeiros nas zonas rurais é possível encontrar grupos de poupanças e muitas pequenas e médias empresas informais que movimentam consideráveis montantes de dinheiro mas sem acesso a instituições financeiras. Está claro que a distância para as instituições financeiras é a maior barreira que existe nas zonas rurais.

O Letshego na sua agenda de inclusão financeira propõe parcerias com Operadoras de Telefonia Móvel; donos de estabelecimentos comerciais e ONGs nas vilas para criar uma rede forte de Agentes que proverá serviços financeiros acessíveis nas comunidades. Contudo, o Letshego terá de prover educação financeira nas zonas rurais para que a inclusão pretendida seja eficaz.

#### 4.4.Evolução da carteira de Clientes do Banco Letshego no Período 2020 – 2022

Tabela 1 - Evolução da Carteira de Agentes por Local

Local	2020	2021	2022
Inhambane	2	6	8
Maxixe	5	6	7

Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação a evolução da carteira de agentes angariados por local no período 2020 – 2022, demonstra que, na cidade de Inhambane houve um registo de 2 no ano de 2020, 6 no ano de 2021 e 8 em 2022. Com relação a cidade da Maxixe, no ano 2020 houve um registo de 5, no ano de 2021 houve um registo de 6 e por fim no ano de 2022 houve um registo de 7 respectivamente.

Tabela 2 - Evolução da Carteira de Clientes Angariados pelos Agentes por Local

Local	2020	2021	2022
Inhambane	113	47	278
Maxixe	706	157	497

Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação a carteira de clientes angariados pelos Agentes por local, constatou-se que com relação a cidade de Inhambane no ano de 2020 foram angariados 113 clientes, no ano de 2021 47 clientes e no ano de 2022 foram angariados 278 clientes. Com relação a cidade da Maxixe, no ano de 2020 angariou-se 706 clientes, no ano de 2021 angariou-se 157 clientes e no ano de 2022 angariou-se 497 clientes respectivamente.

Tabela 3 - Evolução da Carteira de Clientes Angariados por outros Canais

Local	2020	2021	2022
Inhambane	83	76	38
Maxixe	-	-	-

Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação a evolução da carteira de clientes angariados por outros canais, em relação a cidade de Inhambane, em 2020 foram angariados 83 clientes, em 2021 foram angariados 76 clientes e no ano de 2022 foram angariados 38 clientes respectivamente.

#### 4.5. Questionário Dirigido ao Director Comercial do Banco Letshego

Com relação aos dados do Director comercial do Banco Letshego, pode-se notar que, é um indivíduo que conhece o seu trabalho, visto que, tem uma formação em Gestão Empresarial, entre outras formações nas áreas de Contabilidade e Gestão, de acordo com o inquérito por si respondido.

Tendo sido questionado sobre os critérios de expansão que a instituição segue para poder se expandir nas zonas rurais, este respondeu que: *“deve-se optar pela população adulta, isto é, uma população que varia de 30 a 45 anos de idade, aumentando o número de bancas comerciais ou em infra-estruturas Rodoviárias.”*

Segundo o Director Comercial do Banco Letshego, quando questionado sobre os canais de acesso, a estratégia da contribuição do agente bancário se influencia significativamente o cliente, tendo respondido que: *“Sim, os canais de acesso à estratégia de contribuição do Agente Bancário influenciam significativamente o cliente.”*

*“Até o momento recente, escolhas de crescimento para os bancos eram limitadas por barreiras ou leis inerentes a ramificações internas, mas na última década, as restrições em expansão têm sido gradualmente reduzidas. Bancos podem facilmente adquirir outros bancos fora do interior do País de origem e convertê-los em ramificações sem estruturas empresariais multi-bancárias de elevados custos ou construção de novas agências bancárias. Os bancos podem também crescer mediante a expansão de seus produtos para outras áreas relacionadas como a imobiliária e empréstimo ao consumidor.”*

Questionado sobre os desafios para a expansão dos serviços financeiros através do agente bancário, tendo respondido que: “*A expansão dos serviços financeiros através do agente bancário, terão mostrado deficiência na cobertura da rede na zonas rurais.*”

Questionado sobre os tipos de estratégias que usaria como forma a incrementar os indicadores de bancarização, o director comercial respondeu que: “*Os canais digitais para os agentes bancários podem influenciar positivamente na Bancarização da Economia de Moçambique.*”

#### 4.6. Questionário Dirigido aos Agentes Bancários

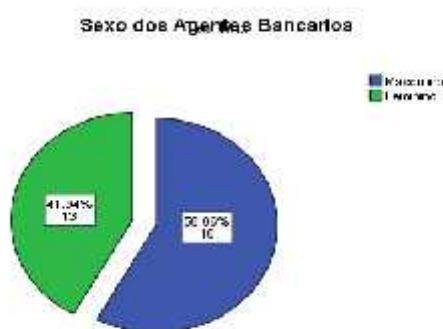
Tabela 4 - Dados Sócios Demográficos dos Agentes bancários

	Idade			
	Frequência	Mínima	Media	Máxima
Idade do Agente Bancário	31	25	30	31
Total	31	25	30	31

Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação aos dados sócio demográficos dos agentes, do total de 31 agentes, constatou-se que a idade mínima dos agentes é de 25 anos, a idade média é de 30 anos e a idade máxima é de 31 anos respectivamente.

Gráfico 1 - Género dos Agentes Bancários



Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação ao Género dos agentes bancários, constatou-se que 18 agentes são do sexo masculino o que corresponde a 58,06% e 13 agentes são do sexo feminino, o que corresponde a 41,94% respectivamente

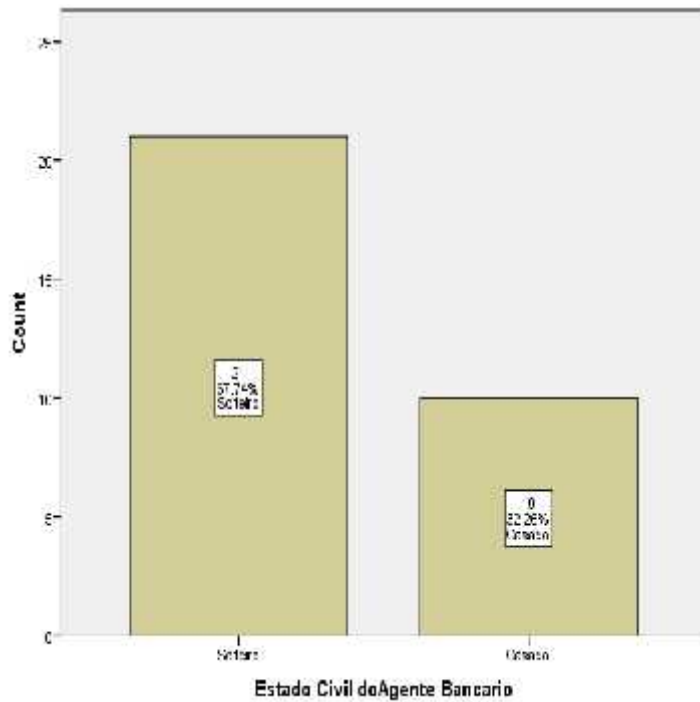
Tabela 5 - Residência dos Agentes Bancários

	Frequência	%	% Acumulada
Maxixe	21	67.7	67.7
Inhambane	10	32.3	100.0
Total	31	100.0	

Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação a resistência dos agentes bancários, constatou-se que 21 agentes residem na cidade da Maxixe, o que corresponde a 67.7% e 10 agentes residem na cidade de Inhambane, o que corresponde a 32.3% respectivamente.

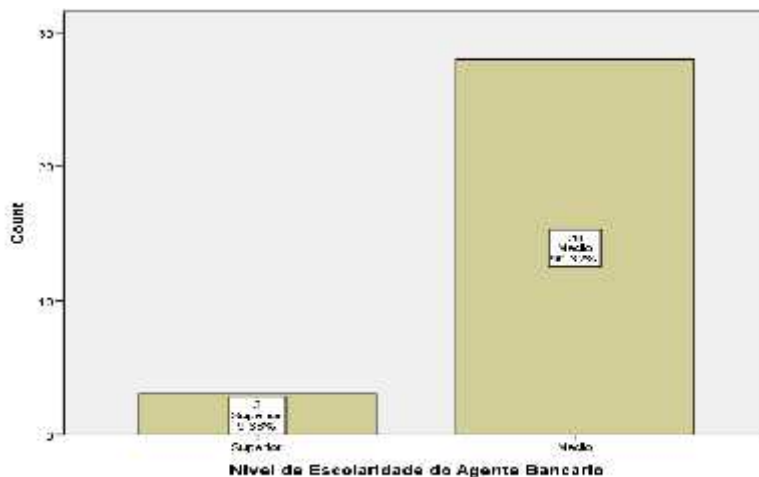
Gráfico 2 - Estado Civil dos Agentes Bancários



Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação ao estado civil dos agentes bancários, constatou-se que, 21 agentes são solteiros, o que corresponde a 67.74% e 10 agentes são casados, o que corresponde a 32.28% respectivamente.

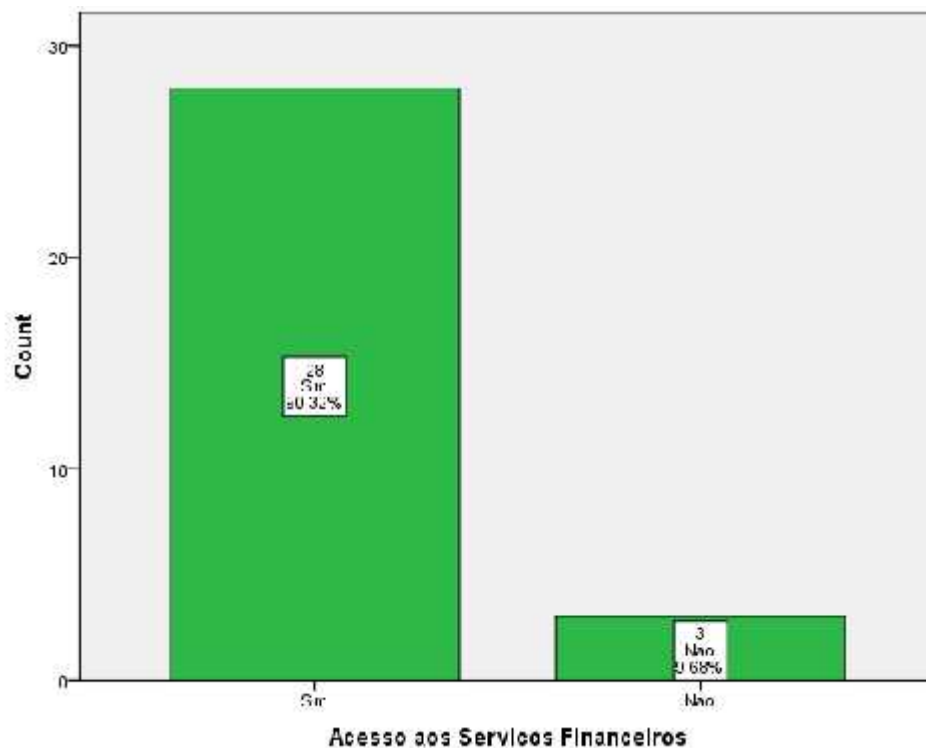
Gráfico 3 - Nível de Escolaridade dos Agentes Bancários



Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação ao nível de escolaridade dos agentes bancários, constatou-se que 28 agentes tem o nível médio, o que corresponde a 90.32% e 3 agentes tem o nível superior, o que corresponde a 9.68% respectivamente.

Gráfico 4 - Acesso aos Serviços Financeiros



Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação ao acesso aos serviços financeiros, constatou-se que 28 agente tem acesso aos serviços financeiros, o que corresponde a 90.32% e 3 agentes não tem acesso aos serviços financeiros, o que corresponde a 9.68% respectivamente.

Tabela 6 - Forma de Acesso aos Serviços Financeiros

	Frequência	%	% Acumulada
Bancos	25	80.6	80.6
E-Mola	4	12.9	93.5
Sem Acesso Bancário	2	6.5	100.0
Total	31	100.0	

Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação a forma de acesso aos seus serviços financeiros, constatou-se que, 25 agentes tem acesso aos serviços financeiros através dos bancos, o que corresponde a 80.6%, 4 agentes

tem acesso aos serviços financeiros através do e-Mola, o que corresponde a 12.9%, e 2 agentes bancários não tem acesso aos serviços financeiros, o que corresponde a 6.5% respectivamente.

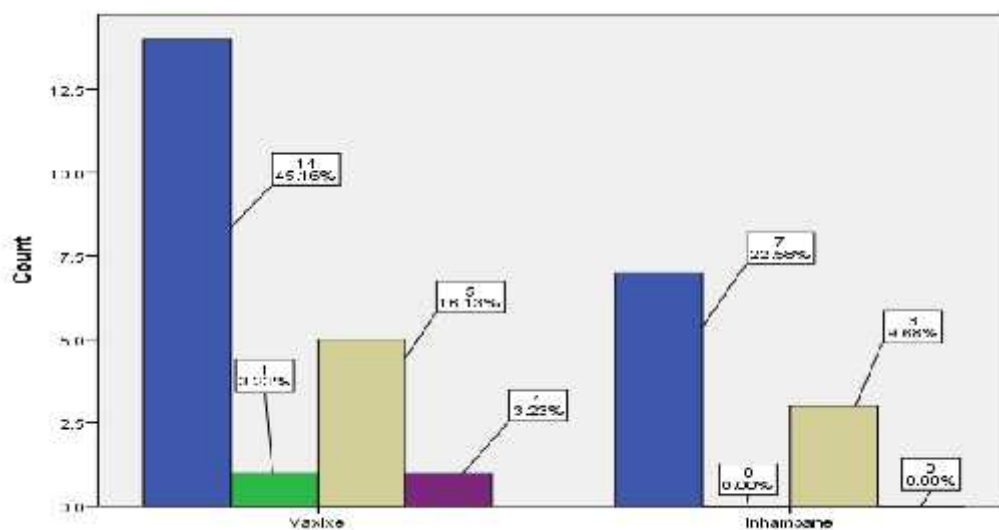
Tabela 7 - Inclusão Financeira dos Cidadãos a Nível do Distrito

	Frequência	%	% Acumulada
Sim	24	77.4	77.4
Não	7	22.6	100.0
Total	31	100.0	

Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação a inclusão financeira dos cidadãos no distrito, constatou-se que 24 agentes estão financeiramente inclusos, o que corresponde a 77.4%, e 7 cidadãos não estão financeiramente inclusos, o que corresponde a 22.6% respectivamente.

Gráfico 5- Nível de Participação na Economia do Distrito



Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação ao nível de participação na economia do distrito, constatou-se que, 21 agentes consideram que o seu nível de participação na economia do distrito é positiva, o que corresponde a 67.74%, 1 agente considera que o seu nível de participação na economia do distrito é negativa, o que corresponde a 3.23%, 8 agentes consideram a sua participação razoável, o que correspondem a 25.81% e por fim, 1 agente não tem nenhuma opinião acerca do assunto, o que corresponde a 3.23% respectivamente.

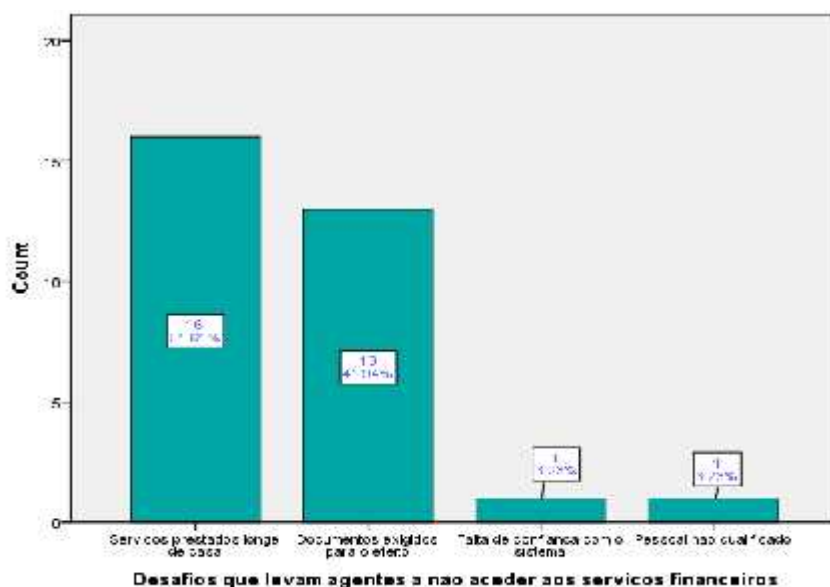
Tabela 8 - Percepção dos agentes bancários sobre as dificuldades de acesso aos serviços financeiros

	Frequência	%	% Acumulativa
Fácil	24	77.4	77.4
Difícil	7	22.6	100.0
Total	31	100.0	

Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação a Percepção dos agentes bancários sobre as dificuldades de acesso aos serviços financeiros, 24 agentes percebem que o acesso é fácil, o que corresponde a 77.4%, e 7 agentes acha que é difícil, o que corresponde a 22.6% respectivamente.

Gráfico 6- Desafios que levam agentes a não aceder aos serviços financeiros



Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação aos desafios que levam os agentes bancários a não aceder aos serviços financeiros, constatou-se que, 16 agentes acreditam que o desafio é pelo facto dos serviços prestados se encontrem longe de casa, o que corresponde a 51.61%, 13 agentes consideram que o desafio são os documentos exigidos para o efeito, o que corresponde a 41.94%, 1 agente acha que o desafio é a falta de confiança com o sistema, o que corresponde a 3.23%, e por fim 1 agente acha que o desafio é o pessoal não qualificado respectivamente.

## 5. Nível de Satisfação do Agente

Tabela 9 - Solução de Poupança no Banco

	Frequência	%	% Acumulada
Muito Satisfeito	18	58.1	58.1
Satisfeito	12	38.7	96.8
Insatisfeito	1	3.2	100.0
Total	31	100.0	

Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

No que concerne ao nível de satisfação dos agentes, constatou-se que, com relação a solução de poupança no banco, 18 agentes estão muito satisfeitos, o que corresponde a 58.1%, 12 agentes estão satisfeitos, o que corresponde a 38.7%, e 1 agente está insatisfeito, o que corresponde a 3.2%.

Tabela 10 - Soluções dos Incentivos do Banco

	Frequência	%	% Acumulada
Muito Satisfeito	14	45.2	45.2
Satisfeito	14	45.2	90.3
Insatisfeito	2	6.5	96.8
Muito Insatisfeito	1	3.2	100.0
Total	31	100.0	

Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação às soluções dos incentivos do Banco, 14 agentes estão muito satisfeitos, o que corresponde a 45.2%, 14 agentes estão satisfeitos, o que corresponde a 45.2%, 2 agentes estão insatisfeitos, o que corresponde a 6.5%, e 1 agente está muito insatisfeito, o correspondente a 3.2%.

Tabela 11 - Tempo de Espera ate ser atendido por um colaborador do banco

	Frequência	%	% Acumulada
Muito Satisfeito	8	25.8	25.8
Satisfeito	18	58.1	83.9
Insatisfeito	4	12.9	96.8
Muito Insatisfeito	1	3.2	100.0
Total	31	100.0	

Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação ao tempo de espera até ser atendido por um colaborador do banco, constatou-se que, 8 agentes estão muito satisfeitos, o que corresponde a 25.8%, 18 agentes estão satisfeitos, o que corresponde a 58.1%, 4 agentes estão insatisfeitos, o que corresponde a 12.9%, e 1 agente está muito insatisfeito, o que corresponde a 3.2% respectivamente.

Tabela 12– Qualidade de atendimento pelos Colaboradores

	Frequência	%	% Acumulada
Muito Satisfeito	10	32.3	32.3
Satisfeito	16	51.6	83.9
Insatisfeito	5	16.1	100.0
Total	31	100.0	

Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação a satisfação com a qualidade de atendimento dos colaboradores constatou-se que, 10 agentes estão muito satisfeitos, o que corresponde a 32.3%, 16 agentes estão satisfeitos, o que corresponde a 51.6%, 5 agentes estão insatisfeitos, o que corresponde a 16.1% respectivamente.

Tabela 13 - Cordialidade e profissionalismo dos colaboradores do banco

	Frequência	%	% Acumulada
Muito Satisfeito	18	58.1	58.1
Satisfeito	12	38.7	96.8
Insatisfeito	1	3.2	100.0
Total	31	100.0	

Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação a cordialidade e profissionalismo dos colaboradores do Banco constatou-se que, 18 agentes estão muito satisfeitos, o que corresponde a 58.1%, 12 agentes estão satisfeitos, o que corresponde a 38.7%, e 1 agente está insatisfeito, o que corresponde a 3.2% respectivamente.

Tabela 14 - Tempo de Espera ate a satisfação das suas necessidades

	Frequência	%	% Acumulada
Muito Satisfeito	10	32.3	32.3
Satisfeito	19	61.3	93.5
Insatisfeito	2	6.5	100.0
Total	31	100.0	

Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação ao tempo de espera até ser atendido por um colaborador do Banco, constatou-se que 8 agentes estão muito satisfeitos com o atendimento, o que corresponde a 25.8%, 18 agentes estão satisfeitos, o que corresponde 58.1%, 4 agentes estão insatisfeitos, o que corresponde a 12.9%,e por fim, 1 agente está muito insatisfeito, o que corresponde a 3.2% respectivamente.

Tabela 15 - A comunicação foi regular enquanto aguardava a solução

	Frequência	%	% Acumulada
Muito Satisfeito	10	32.3	32.3
Satisfeito	19	61.3	93.5
Insatisfeito	2	6.5	100.0
Total	31	100.0	

Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação a se a comunicação foi regular enquanto aguardava a solução, constatou-se que, 10 agentes estão muito satisfeitos, o que corresponde a 32.3, 19 agentes estão satisfeitos, o que corresponde a 61.3%, e 2 agentes estão insatisfeitos, o que corresponde a 6.5% respectivamente.

Tabela 16 - Padrões Éticos dos Colaboradores do Banco

	Frequência	%	% Acumulada
Muito Satisfeito	10	32.3	32.3
Satisfeito	20	64.5	96.8
Insatisfeito	1	3.2	100.0
Total	31	100.0	

Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação aos padrões éticos dos colaboradores do Banco constatou-se que, 10 agentes estão muito satisfeitos, o que corresponde a 32.3%, 20 agentes estão satisfeitos, o que corresponde a 64.5%, e 1 agente está insatisfeito, o que corresponde a 3.2% respectivamente.

Tabela 17 - Informação prestada foi de fácil percepção e consumo

	Frequência	%	% Acumulada
Muito Satisfeito	20	64.5	64.5
Satisfeito	10	32.3	96.8
Insatisfeito	1	3.2	100.0
Total	31	100.0	

Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação a se informação prestada foi de fácil percepção e consumo, 20 agentes estão muito satisfeitos, o que corresponde a 64.5%, 10 agentes estão satisfeitos, o que corresponde a 32.3%, e 1 agente está insatisfeito, o que corresponde a 3.2% respectivamente.

Tabela 18 - Procuraria novamente as soluções do banco

	Frequência	%	% Acumulada
Muito Satisfeito	19	61.3	61.3
Satisfeito	12	38.7	100.0
Total	31	100.0	

Fonte: A autora, adaptado com base nos dados da pesquisa

Com relação a se procuraria novamente pelas soluções do banco, 19 agentes estão muito satisfeitos, e 12 agentes estão satisfeitos respectivamente.

“Até o momento recente, escolhas de crescimento para os bancos eram limitadas por barreiras ou leis inerentes a ramificações internas, mas na última década, as restrições em expansão têm sido gradualmente reduzidas. Bancos podem facilmente adquirir outros bancos fora do interior do País de origem e convertê-los em ramificações sem estruturas empresariais multi-bancárias de elevados custos ou construção de novas agências bancárias. Os bancos podem também crescer mediante a expansão de seus produtos para outras áreas relacionadas como a imobiliária e empréstimo ao consumidor.” (Boehm et.al, 1999, citado por Malele 2014:27)

## CAPITULO V – DISCUSSÃO DE RESULTADOS

No presente capítulo buscou-se analisar a partir dos preceitos teóricos e empíricos, acerca da contribuição do Agente Bancário, e suas nuances, relacionando-o, principalmente na Bancarização da Economia de Moçambique, visando especificamente: Identificar as forças e fraquezas da estratégia de bancarização da economia de Moçambique; Descrever o grau de representatividade dos agentes angariados por via das estratégias do banco; e Propor novos serviços bancários que permitam angariar mais agentes por parte dos do banco.

Para a verificação e compreensão da Contribuição dos Agentes Bancários na Bancarização da Economia de Moçambique, foram aplicados instrumentos de diagnóstico que ajudaram a colher dados sobre a real situação que se pretendia saber. Partindo do princípio que o agente bancário é fundamental para continuar a Bancarização e expansão da banca para mais zonas que antes não eram prioridade, Apesar da expansão dos bancos e dos serviços bancários para mais lugares do país, a realidade no terreno mostra que a confiança nos agentes bancários e na própria banca ainda é baixa.

Segundo Louveira (2022) , o facto de a expansão geográfica dos bancos comerciais para certos distritos ser pouco atractiva devido a pouca rentabilidade, comprometendo os esforços do executivo para uma maior inclusão financeira, a penetração de agências e agentes bancários, fora das áreas urbanas devido, entre outros factores, a questões de viabilidade comercial e falta de infra-estruturas essenciais (estradas, electricidade, serviços de telecomunicações) contribuem para o atraso da Bancarização.

De acordo com Evolução da carteira de Clientes do Banco Letshego no Período 2020 – 2022, a carteira de clientes angariados pelos agentes por local, constatou-se que em relação a cidade de Inhambane no ano de 2020 foram angariados 113 clientes, no ano de 2021 47 clientes e no

ano de 2022 foram angariados 278 clientes. Por sua vez, em relação a cidade da Maxixe, no ano de 2020 angariou-se 706 clientes, no ano de 2021 angariou-se 157 clientes e no ano de 2022 angariou-se 497 clientes respectivamente. É visível que a carteira de clientes angariados pelos agentes bancários por local evoluíram no período de 2020 a 2022,

Daí que segundo o Bdm (2022) Moçambique regista uma evolução acentuada da Bancarização, o país contou com 99% de cobertura por agentes não bancários, 93% por PÓS, 81% por ATM, 79% por agências bancárias e 71% por agentes bancários. As representações e as delegações/balcões apresentam 45% e 24% de cobertura, respectivamente.

Com relação às forças e fraquezas da estratégia de bancarização da economia de Moçambique, denota-se que, os pontos fortes para a Bancarização da Economia de Moçambique seriam os canais digitais para os agentes bancários podem influenciar positivamente na Bancarização da Economia de Moçambique. Não obstante a expansão dos serviços financeiros através do agente bancário, terão mostrado deficiência na cobertura da rede na zonas rurais, contribuindo assim para se de notarem como as fraquezas na Bancarização da Economia de Moçambique.

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

Daí que, segundo Carvalho (2009) a Bancarização é importante para o desenvolvimento económico do país, como também para a qualidade de vida das pessoas. Quanto maior é o acesso aos serviços financeiros, maior é a organização financeira.

Por sua vez, segundo o BdM (2020) os bancos comerciais apontam como constrangimentos para sua expansão nas zonas rurais os seguintes:

- de infra-estruturas, [das quais se destacam a rede de telecomunicações (telefax, fax, telefone, internet e correio electrónico), estradas e electricidade]; Altos custos de

carácter operacional e de investimento indispensáveis para a instalação e operação de agências bancárias;

- Custos que decorrem da política monetária, tendo em conta o regime e coeficiente de reserva obrigatória que actualmente vigora;
- Economia rural que possua uma dimensão reduzida;
- Falta de eficiência do sistema de compensação;
- Ausência de sucursais do BdM; e
- Mão-de-obra local com ausência do perfil exigido.

Com relação a representatividade dos agentes angariados por via da estratégia do banco, constatou-se que com relação a cidade de Inhambane no ano de 2020 foram angariados 113 clientes, no ano de 2021 47 clientes e no ano de 2022 foram angariados 278 clientes. Com relação a cidade da Maxixe, no ano de 2020 angariou-se 706 clientes, no ano de 2021 angariou-se 157 clientes e no ano de 2022 angariou-se 497 clientes respectivamente. Por sua vez, no que toca a evolução da carteira de clientes angariados por outros canais, verifica-se que, em relação a cidade de Inhambane, em 2020 foram angariados 83 clientes, em 2021 foram angariados 76 clientes e no ano de 2022 foram angariados 38 clientes respectivamente.

Outrossim, segundo o director comercial do banco Letshego, dentre as várias estratégias de evolução da carteira de clientes angariados, desenvolver as suas actividades e disponibilizar produtos e serviços financeiros em adesão a padrões de ética e conduta irrepreensíveis constitui um importante contributo, visto que, continua um dos principais compromissos do Banco Letshego para com os consumidores financeiros que aderem às suas soluções, e demais *stakeholders*, alicerçados na convicção de que o comportamento ético dos seus colaboradores, e o cumprimento de bons padrões de conduta no geral, e em especial conduta bancária, representam um activo valioso para instituição na certificação de que o Banco cumpre com o seu propósito de “Melhorar Vidas”, disponibilizando soluções centralizadas e adequados aos fins esperados pelos consumidores financeiros, bem assim minimizando potenciais riscos reputacionais.

A expansão dos serviços financeiros através do agente bancário, terão se mostrado deficientes na cobertura da rede nas zonas rurais, apesarde que a solução de agentesbancáriospermitem adicionar uma nova dimensão no relacionamento entre os bancos e os seus clientes, alcançando novas geografias e clientes sem o encargo da implementação de um balcão tradicional.

Contudo, esta é uma solução que vai ao encontro de necessidades específicas em mercados com baixo nível de bancarização como é o caso de Moçambique, forte dispersão geográfica e onde é uma vantagem ter um canal não presencial assistido. Os agentes bancários devem se empenhar com vista à atrair clientes, com serviços desde empréstimos, cartões de crédito e débito, serviços financeiros digitais e até serviços pessoais.

## CAPÍTULO VI –CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O presente trabalho de final de curso teve como tema Contribuição do Agente Bancário na Bancarização da Economia de Moçambique: O Caso do Banco Letshego, Inhambane, Maxixe, (2020 - 2022), e tinha como objectivo geral Analisar a Contribuição do Agente Bancário na Bancarização da Economia de Moçambique, e como objectivos específicos pretendia Identificar as forças e fraquezas da estratégia de bancarização da economia de Moçambique; Descrever o grau de representatividade dos agentes angariados por via das estratégias do banco; e Propor novos serviços bancários que permitam angariar mais agentes por parte dos do banco. Refere-se que os objectivos da pesquisa foram atingidos, na medida em que respondeu-se a pergunta de partida.

Tendo em conta os objectivos da pesquisa, a estratégia de inclusão financeira através do agente bancário pode contribuir positivamente para a maior inclusão de cidadãos residentes nos Distritos de Inhambane e Maxixe.

Porsua vez, as estratégias preconizadas pela Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (2016-2022), a que pode tornar a implantação do agente bancário como instrumento de intermediação financeira nesses distritos de forma flexível é a educação financeira às populações combinada com a massificação de agentes bancários de modo a reduzir as distâncias percorridas pela população, assim como garantir incentivos e liquidez dos agentes.

Outrossim, o agente bancário, desempenha um papel de capital relevância na medida em que permite a redução da distância para acesso aos serviços financeiros assim como facilita o desenvolvimento da economia local em virtude de fortalecer a cidadania financeira dos cidadãos locais.

Do ponto de vista de acções estratégicas que podem ser usadas para a contribuição do agente bancário na bancarização da economia de Moçambique na óptica da autora seriam:

- A interoperabilidade entre os Bancos, assim como com carteiras móveis é crucial para aceleração da inclusão financeira sendo que o regulador (Banco de Moçambique) deve jogar um papel importante para mobilização da banca para sua operacionalização favorecendo assim o estímulo do Agenciamento Bancario.
- É importante que a acção educativa (Educação financeira) seja coordenada com nas figuras locais (líderes comunitários) dada a sua influência positiva as populações locais para se massificar o uso do Agente Bancario.

Do exposto acima, conclui-se que, o que dificulta o acesso aos serviços financeiros é o seguinte:

- Fraco acesso dos bancos físicos.
- Falta de educação financeira para os cidadãos, daí que mesmo os serviços prestados pelas entidades existentes nesses espaços territoriais são desconfiados pela boa parte da população no que tange à segurança dos seus valores.
- Boa parte dos cidadãos destes distritos nunca ouviu falar da existência da figura do agente bancário no sistema de intermediação financeira, o que, de certa forma, pode dificultar a sua implantação.
- Os serviços financeiros existentes nos dois distritos no período analisado, tiveram uma contribuição significativa no que tange ao desenvolvimento local, pois desta feita permitiu ao pesquisador concluir que se pode relacionar a inclusão financeira ao desenvolvimento local.

- A estratégia de inclusão financeira que abrange os períodos (2020 - 2022), é pouco aplicada na questão da expansão dos serviços, razão pela qual os pilares previstos nessa estratégia pouco se reflectem, na prática, nesta Província e Distrito.

Contudo, validamos a hipótese que diz que, o agente bancário contribui na bancarização da economia de Moçambique. Esta hipótese é válida porque os dados apresentados nos gráficos ilustram que boa parte da população destes locais não tem acesso a Banca física o que lhes obriga a percorrerem longas distâncias para acesso aos mesmos. Com implantação do agente bancário localmente poderá reduzir em grande escala os custos de transação para os utentes destas zonas.

#### Sugestões

- ✓ Que os Agentes Bancários estejam imbuídos de conhecimento técnico sobre produtos e serviços bancários para que possa atender bem os seus clientes e alcançar bons resultados;
- ✓ Que o Banco Letshego capacite os agentes bancários com ferramentas de gestão cada vez mais inovadoras com vista à trazer serviços de qualidade e competência profissional, maximizando o valor para os accionistas baseando-se nas boas práticas;
- ✓ Que o Banco Letshego implemente, boa comunicação, capacidade de negociação, orientação para resultados, habilidade de resolução de problemas, alma de empreendedor, vontade de crescer profissionalmente e saber desenvolver através da inteligência emocional para estar mais próximo do agente bancário;
- ✓ Que o Banco Letshego facilite a vida dos novos agentes, em relação a documentação exigida para o acesso aos serviços financeiros, negociando com as autoridades reguladoras a revisão e adequação do regulamento do agente bancário de modo a adequá-lo a realidade rural, no que tange aos requisitos aplicados.

## 7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, A., (2005). *Moçambique: sistema financeiro nos últimos 20 anos – realidades e perspectivas - Tópicos para uma conversa com gestores bancários e diferentes agentes económicos no Instituto de Formação Bancária de Moçambique*. Maputo: IFBM.

ANTINOLFI, Gaetano; KAWAMURA, Enrique., (2008). *Banks and Markets in a Monetary Economy. Journal of Monetary Economics*. Vol. 55, p.321-334.

BANCO DE MOÇAMBIQUE., (2007). *Bancarização da Economia – Extensão dos serviços financeiros às zonas rurais*. Documento apresentado no trigésimo primeiro conselho consultivo.

BANCO DE MOÇAMBIQUE., (2012). *O Papel do Banco de Moçambique na Promoção da Inclusão Financeira*. Documento apresentado no workshop sobre inclusão e formação financeira.

BANCO DE MOÇAMBIQUE., (2020). *Regulamento para o Exercício da Actividade de Agente Bancário*, AVISO N.º 10/GBM/2020.

BASU, Santonu., (1997). *Why institutional Credit Agencies are Reluctant to Lend to the Rural Poor: A Theoretical Analysis of the Indian Rural Credit Market*. *World Development*. Vol. 25, p.267-280.

BOSE, Pinaki., (1998). *Formal-Informal Sector Interaction in Rural Credit Markets*. *Journal of Development Economics*. Vol.56, p. 265-280.

CANAN, Ricardo., (2014). *Políticas Públicas de Concessão de Crédito: Distorções e suas Correções através do Código de Defesa do Consumidor*. *Revista Direito, Estado e Sociedade*, n. 44.

CARVALHO, P. e Sousa, J., (2009). *Estudos Económicos e Financeiros – Moçambique*, departamento de estudos económicos e financeiros do BPI.

CASTEL-Branco, C., (2008). *Desafios do Desenvolvimento Rural em Moçambique*. Workingpaper nº 03/2008. IESE. Maputo.

CASTEL-Branco, C., Massingue, N. e Ali, R., (2009). *Desafios do Desenvolvimento Rural em Moçambique*. In Brito.

CASTEL-Branco, C., Ossemame, R. e Massingue, N., (2010). *The Current Situation of the Mozambican Private Sector Development and Its Implications to Japan's Economic Cooperation - Case Study of Nampula Province*", IESE. Maputo.

CASTEL-Branco, C. Ossemame, R., (2010). *Crises Cíclicas e Desafios da Transformação do Padrão de Crescimento Económico em Moçambique*. In Brito, L., Castel--Branco, C., Chichava, S. e Francisco, A. (orgs). *Desafios para Moçambique 2010*. Maputo: IESE.

FMI (Fundo Monetário Internacional)., (2010). *Republic of Mozambique: Financial Sector Assessmentprogram–Financial SystemStabilityAssessment*. IMF Country Report No. 10/12.

Furtado, Celso (1961) *Desenvolvimento e Subdesenvolvimento*. Rio de Janeiro: Editora Fundo de Cultura.

GALA, Paulo (2006) *Política Cambial e Macroeconomia do Desenvolvimento*. São Paulo: Escola de Economia de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas, Tese de doutorado, maio 2006.

GIL, António. Carlos (1997). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. São Paulo: Ed. Atlas. .

INE (Instituto Nacional de Estatística), (vários anos). *Anuário Estatístico*. Maputo.

KEYNES, John Maynard (1939) – *Relative Movements of Real Wages and Output* - The Economic Journal

KPMG, (2004-2008). *Relatório de pesquisas sobre o sector Bancário de 2004 a 2008*. Maputo.

KRAYCHETE, Elza., (2004). “*Entre o microcrédito e a “bancarização”*: impasses para a constituição de um mercado de microfinanças adequado às necessidades dos micro empreendedores”. In IX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Madrid, España, 2 – 5 nov.

LANDES, David S. (1999) *The Wealth and Poverty of Nations*. New York: W. W. Norton.

- MATABELE, A., (2008). *A Bancarização da Economia rural*. Jornal WAMPHULA FAX.
- MARCONI, Marina de Andrade. – LAKATOS, Eva Maria (2003). *Fundamentos de Metodologia Científica*. Atlas, São Paulo.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria (2017). *Fundamentos de Metodologia Científica*. 8. ed. São Paulo -sp: Atlas.
- PAÍS, (01/02/2010). *Bancarização da economia nacional o centro do debate*. Maputo: SOICO.
- OSMAN, A., (2009). *Financiar o desenvolvimento*. In Brito, L., Castel-Branco, C., Chichava, S. e Francisco, A. (orgs).
- PATEL, Y. et al, (2007). *Bancarização da Economia - Extensão dos Serviços as Zonas Rurais*. Edição especial alusiva ao XXXIII Conselho Consultivo do Banco de Moçambique. Maputo.
- SHEHZAD, C.T.; Haan, J. De; Scholtens, B., (2013). *The Relationship Between Size, Growth and Profitability of Commercial Banks*. *Applied Economics*. Vol.45, p.1751-1765.

# Apêndices

## Anexo 1

### Questionário Dirigido ao Director Comercial do Banco Letshego

Este inquérito tem como finalidade avaliar estratégias que podem ser aplicadas para a contribuição do Agente Bancário na Bancarização da Economia de Moçambique nas zonas recônditas, pelo que a sua colaboração no seu preenchimento será de grande apreço.

Responda com X onde for para colocar a opção, e responda por extenso onde for necessário.

Objectivos do estudo:

Analisar a Contribuição do Agente Bancário na Bancarização da Economia de Moçambique. Identificar as forças e fraquezas da estratégia de bancarização da economia de Moçambique; Descrever o grau de representatividade dos clientes angariados por via das estratégias do agente bancário; Propor novos serviços bancários que permitam angariar mais clientes por parte dos agentes bancários.

Data do inquérito	Duração do inquérito	Local do inquérito

Dados sócio-demográficos

Idade	Sexo	Residência	Estado Civil	Nível de Escolaridade	Área de Formação	Outras Formações Profissionais

Questões gerais relacionadas com a Bancarização da Economia Moçambicana

1. Que critérios de expansão é que a instituição segue para poder se expandir nas zonas rurais?
  - a) Existência de Infra-estrutura Tecnológicas (Comunicações) \_\_\_\_
  - b) População adulta não bancarizada \_\_\_\_\_
  - c) Número de Instituições Bancárias no local (Quanto maior, menos apetecível) \_\_\_\_\_
  - d) Infra-estrutura Rodoviária \_\_\_\_\_

2. Tendo em conta os outros canais de acesso, a estratégia da contribuição do agente bancário influencia significativamente no acesso aos clientes?

- a) Discordo totalmente \_\_\_\_\_
- b) Discordo parcialmente \_\_\_\_\_
- c) Não concordo nem discordo \_\_\_\_\_
- d) Concordo parcialmente \_\_\_\_\_
- e) Concordo totalmente \_\_\_\_\_

3. Quais Desafios para a expansão dos serviços financeiros através do agente bancário?

- a) Meios de transporte \_\_\_\_\_
- b) Deficiente cobertura de rede \_\_\_\_\_
- c) Infra-Estruturas nas zonas rurais \_\_\_\_\_

4. Como gestor no Banco, que tipos de estratégias podem ser utilizadas para a implantação dos seguintes indicadores:

- a) Adesão dos clientes aos serviços \_\_\_\_\_
- b) Identificação dos agentes económicos nos distritos e localidades \_\_\_\_\_
- c) O funcionamento do agente bancário como vector da Inclusão Financeira \_\_\_\_\_
- d) Relacionamento com as autoridades \_\_\_\_\_

## Anexo 2

### Questionário Dirigido aos Agentes Bancários

Este questionário tem como finalidade avaliar estratégias que podem ser aplicadas para a contribuição do Agente Bancário na Bancarização da Economia de Moçambique nas zonas recônditas, pelo que a sua colaboração no seu preenchimento será de grande apreço.

Pelo que, responda com X a opção que achar conveniente:

Objectivos do estudo:

Analisar a Contribuição do Agente Bancário na Bancarização da Economia de Moçambique.  
Identificar as forças e fraquezas da estratégia de bancarização da economia de Moçambique;  
Descrever o grau de representatividade dos clientes angariados por via das estratégias do agente bancário; Propor novos serviços bancários que permitam angariar mais clientes por parte dos agentes bancários.

Dados sócio-demográficos

Idade	Sexo	Residência	Estado Civil	Nível de Escolaridade
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Tem acesso aos serviços financeiros?

Sim	Não
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. De que forma tem tido acesso aos serviços financeiros?

Bancos	Moeda electrónica (mpesa, e-Mola, mkesh)	Agente bancário	Sem acesso ao serviço financeiro
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Considera que os cidadãos do seu distrito estão financeiramente inclusos?

Sim	Não

4. Como tem sido o seu nível l de participação na economia do distrito?

Positivo	Negativo	Razoável	Sem Opinião

5. Percepção dos agentes bancários sobre as dificuldades de acesso aos serviços financeiros?

Fácil	Difícil

6. Quais são os desafios que levam os agentes a não aceder aos serviços financeiros?

- a) Serviços prestados longe de casa \_\_\_\_\_
- b) Documentos exigidos para o efeito \_\_\_\_\_
- c) Falta de confiança com o sistema \_\_\_\_\_
- d) Pessoal não qualificado \_\_\_\_\_

7. Qual é o seu nível de nível de satisfação?

A - Muito Satisfeito B–Satisfeito

C - Insatisfeito

D – Muito Insatisfeito

#	SATISFAÇÃO COM:	GRAU DE SATISFAÇÃO			
		D	C	B	A
1	Soluções de Poupança do Banco				
2	Soluções dos incentivos do Banco				
3	Tempo de espera até ser atendido por um colaborador do Banco				
4	Qualidade de Atendimento pelos colaboradores do Banco				
5	Cordialidade e profissionalismo dos colaboradores do Banco				
6	Tempo de espera até a satisfação das suas necessidades				
7	A comunicação foi regular enquanto aguardava a solução				
8	Padrões éticos dos colaboradores do Banco				
9	Informação prestada foi de fácil percepção e consumo				
10	Procuraria novamente as soluções do Banco				