

Universidade Eduardo Mondlane
Faculdade de Letras e Ciências Sociais
Departamento de Arqueologia e Antropologia

Licenciatura em Antropologia

Acesso a serviços financeiros em contexto de existência de bancos tradicionais e instituições moeda electrónica, na cidade de Maputo

Candidato: Flávia Francisco

Supervisor: Emídio Gune

Maputo, Outubro de 2017

**Acesso a serviços financeiros em contexto de existência de bancos tradicionais e instituições
moeda electrónica, na cidade de Maputo**

Trabalho de culminação dos estudos na modalidade de projecto de pesquisa submetido ao Departamento de Arqueologia e Antropologia como requisito parcial para obtenção de grau de licenciatura em Antropologia na Faculdade de Letras e Ciências Sociais da Universidade Eduardo Mondlane.

Candidata

(Flávia Francisco)

Supervisor

Presidente

Oponente

Maputo, Outubro de 2017

Declaração de honra

Declaro que o presente relatório de pesquisa é fruto do meu trabalho e dedicação. O mesmo nunca foi apresentado na sua íntegra para obtenção de qualquer grau académico. Declaro ainda que estão indicadas ao longo do trabalho as referências bibliográficas e as fontes de informação utilizadas para a sua realização.

(Flávia Francisco)

Maputo, Outubro de 2017

Dedicatória

Dedico este trabalho aos meus pais, Francisco Raúl Muendane e Hironcina Manuel e aos meus irmãos pela sua capacidade de acreditar e investir em mim.

Agradecimentos

Agradeço ao corpo docente do Departamento de Arqueologia e Antropologia, em especial a Sandra Manuel pela motivação e inspiração, ao Hélder Nhamaze, Danúbio Lihaha, Fernando Manjate, Alexandre Mate, Johane Zonjo, Carla Braga, Esmeralda Mariano, Agostinho Manganhela, Jossias Humbane por terem contribuído para a minha formação.

A todos funcionários da biblioteca do Departamento, de igual modo ao Gomes Pereira por sempre disponibilizar-me o material para realização do trabalho. Aos meus participantes de pesquisa pela disponibilidade e ajuda na realização deste trabalho.

Ao meu orientador, Emídio Gune, pela atenção, disponibilidade e principalmente pelas suas leituras críticas e suas sugestões teóricas para garantir o mínimo de rigor antropológico neste trabalho. Agradeço pelo apoio e inspiração no amadurecimento dos meus conhecimentos e conceitos que levaram-me a execução do trabalho e seus conselhos ajudaram-me a enfrentar os desafios na finalização deste trabalho.

Aos meus colegas e amigos do curso de Antropologia da turma de 2013, Carla Cossa, Dinis Foquiço, Francisco Muchave, Diolindo Da luz Pedro, Américo Zandamela, Hedson Neil, Abílio Luciasse, Yolanda Manganhe, Rosta Bila e Mércia Cristina pela cooperação e pelos convívios durante a formação. Agradeço também ao Toscano Cole e Jeremias Mário pela disponibilidade no esclarecimento das dúvidas e pelas suas sugestões.

Agradeço a minha família especialmente aos meus pais Francisco Raúl Muendane e Hirondina Manuel, pelo amor, carinho, paciência e por não medirem esforços para que eu pudesse levar meus estudos adiante. Aos meus irmãos Sidónio, Lucília, Nércia e Elísio pelo apoio incondicional e por investirem na minha formação.

O mesmo estende-se para as minhas companheiras da residência Chaquila Sadique e Narcézia Viegas pelos momentos de descontração.

A todos o meu muito obrigado.

Resumo

O presente trabalho analisa o acesso aos serviços financeiro no contexto de existência de bancos tradicionais e instituições de moeda electrónica. Da literatura analisada compreendi que os serviços de moeda electrónica foram introduzidos como meio de expansão a inclusão financeira para população não bancarizada e que vivem em zonas rurais onde há difícil acesso aos serviços financeiros bancários. Entretanto, essa literatura perde de vista experiências no quotidiano em contextos urbanos onde existem bancos tradicionais e instituições de moeda electrónica.

Diante dessa limitação realizei uma pesquisa etnográfica entre agentes e clientes das instituições de moeda electrónica das operadoras de telefonia móvel a partir do bairro. Com base nos dados analisados compreendi que com a introdução de instituições de moeda electrónica os participantes, para além dos bancos tradicionais que já usavam, passaram a usar os serviços de moeda electrónica, o que permite considerar que passaram a diversificar o tipo de serviço financeiros que usam no quotidiano.

Esses serviços de moeda electrónica por um lado constituem uma inovação uma vez que podem ser usados a partir do telemóvel, reduzem o tempo e custos para aceder aos serviços financeiros uma vez que os agentes encontram-se localizados próximo dos clientes comparativamente aos bancos tradicionais, o que permite falar em mudanças nos serviços oferecidos. Por outro lado os serviços de moeda electrónica continuam a oferecer serviços iguais aos oferecidos pelos bancos tradicionais tais como levantamentos, depósitos, transferências e pagamento de serviços o que permite falar de continuidades.

Com base nos resultados do presente trabalho compreendi que os participantes combinam os serviços bancários tradicionais com os serviços de moeda electrónica, o que permite considerar que no contexto urbano analisado os participantes diversificam o uso dos serviços financeiros o que não implica necessariamente uma expansão dos mesmos.

Palavras-chaves: Acesso, dinheiro móvel e inclusão financeira.

Índice

| | |
|--|-----|
| Declaração de honra..... | i |
| Dedicatória..... | ii |
| Agradecimentos | iii |
| Resumo | iv |
| | |
| 1. Introdução | 1 |
| | |
| 2. Revisão da literatura | 4 |
| | |
| 3. Quadro teórico e conceitual | 7 |
| 3.1. Quadro teórico | 7 |
| 3.2. Conceitualização | 7 |
| | |
| 4. Procedimento metodológicos | 9 |
| 4.1. Método e etapas da realização do trabalho de pesquisa..... | 9 |
| 4.2. Processo de recolha de dados | 9 |
| 4.3. Técnica de registo, tratamento e análise de dados | 10 |
| 4.4. Processo de Selecção dos participantes..... | 11 |
| 4.5. Constrangimentos no trabalho..... | 11 |
| | |
| 5. Acesso a serviços financeiros em contexto de existência de bancos e moeda electrónica | 13 |
| 5.1. Localização e caracterização dos contextos de pesquisa | 13 |
| 5.2. Perfil dos participantes | 14 |
| 5.3. Dos bancos tradicionais ao dinheiro móvel..... | 15 |
| 5.4. Experiências com serviços bancários e instituições de moeda electrónica | 21 |
| | |
| 6. Considerações finais | 33 |
| | |
| Referências..... | 35 |

1. Introdução

Este trabalho analisa o acesso aos serviços financeiros no contexto de existência de bancos tradicionais e instituições de moeda electrónica. Iniciei o estudo em 2016 quando conversava com dois clientes que pretendiam realizar transacções como depósitos e levantamentos no Banco Comercial de Investimento (BCI), na agência do Campus principal da Universidade Eduardo Mondlane (UEM).

Durante a conversa que tive com o cliente, um outro cliente que estava na fila para depósito, comentou o facto de ter recebido um valor na sua conta que não pertencia-lhe e o primeiro comentou que também tinha-lhe acontecido. E que ao ver tanto dinheiro na conta acabaram usando, só que o banco posteriormente foi-lhe descontando o valor sempre que entrasse algum dinheiro nas suas contas.

A partir dessa conversa fiquei interessada em estudar “experiência com casos de depósitos accidentais de valores em contas que não são as que os clientes pretendiam depositar”. Compreender essas experiências a partir de conversas com funcionários, gestores do banco e com clientes poderia fornecer ao banco informação relevante para orientar melhor os clientes diante de situações similares e contribuir deste modo para reduzir incidentes desse tipo, que trazem invariavelmente situações negativas para os clientes e para o banco.

Desta feita, elaborei um projecto de pesquisa e submeti ao BCI no mês de Outubro de 2016. No projecto havia um guião de perguntas para gestores do banco, clientes que depositaram dinheiro em contas que não pertenciam-lhe e aqueles que recebiam o valor. Na altura explicaram que deveria aguardar pela resposta que demoraria devido ao facto de na altura o sector dos Recursos Humanos estar em mudança para novo edifício do banco. Em Março voltei a contactar o gestor dos Recursos Humanos do banco atendeu-me e disse-me que tratando-se de dinheiro a informação era confidencial e não poderia fornecer-me.

Diante da impossibilidade em obter dados para o estudo inicialmente em 2017 decidi observar experiência de agentes e clientes de instituições de moeda electrónica o que possibilitaria continuar a pesquisar na área de serviços financeiros, pelos quais tenho interesse profissional futuro.

O meu interesse pelas instituições de moeda electrónica surgiu quando assistia um canal televisivo no qual passou um anúncio publicitário da telefonia móvel Vodacom que publicitava a facilidade na obtenção e uso dos serviços M-pesa, fornecidos pela companhia.

Com esse interesse, consultei literatura sobre o assunto a partir da qual compreendi que o dinheiro móvel foi introduzido como uma plataforma de expansão de serviços financeiros que promove a inclusão financeira para população não bancarizada que vive em zonas rurais onde há difícil acesso aos serviços financeiros tradicionais. Essa literatura, se por um lado permite compreender as razões para a introdução do dinheiro móvel nas zonas rurais, por outro lado fica por compreender experiências com dinheiro móvel no quotidiano em zonas urbanas e em contextos onde existam serviços financeiros tradicionais e dinheiro móvel simultaneamente.

Diante da referida limitação realizei um estudo etnográfico a partir do bairro Laulane, na cidade de Maputo, entre clientes e agentes das instituições de moeda electrónica das operadoras de telefonia móvel a operar em Moçambique a saber Vodacom representada pela marca M-pesa, Mcel representada pela M-kesh e Movitel pela marca E-mola. A pesquisa é baseada na ideia de Sahlins (1987) sobre continuidade cultural mesmo em contextos de mudança.

A partir dos resultados compreendi que as pessoas começaram por usar serviços financeiros fornecidos pelos bancos para guardar dinheiro, fazer transferência e levantamentos para pagamento de serviços ou outros pagamentos, em numerário. Com a introdução dos serviços do dinheiro móvel passaram a combina-los com os serviços tradicionais, usando os serviços bancários para guardar dinheiro e a longo prazo, fazer empréstimos e os serviços do dinheiro móvel para fazer pagamentos de serviços.

Os resultados do presente estudo podem ser usados para repensar os elementos usados para assumir que a existência de serviços de moeda electrónica levam necessariamente a expansão dos serviços financeiros e contribuem dessa forma para a uma maior inclusão financeira.

O presente trabalho está organizado em seis partes. A primeira parte está reservada introdução em que apresento a problemática da pesquisa, a motivação para a escolha do tema e a

estrutura do trabalho. Na segunda parte apresento a revisão da literatura no qual apresento as principais linhas teóricas sobre os serviços bancários e serviços de moeda electrónica e as respectivas perspectivas. Na terceira parte apresento o quadro teórico e conceitos básicos adoptados para a realização da pesquisa.

Na quarta parte apresento os procedimentos metodológicos usados para realização da pesquisa, na qual descrevo primeiro o método e etapas da realização da pesquisa, o processo de recolha de dados, técnica de registo e tratamento de dados, processo de selecção dos participantes, os constrangimentos e o perfil dos participantes de pesquisa.

Na quinta parte, analiso e sistematizo os dados recolhidos e apresento o argumento do meu trabalho baseando-me nos dados da pesquisa e na sexta e última parte apresento as considerações finais.

2. Revisão da literatura

Nesta parte do trabalho apresento a revisão de literatura sobre o dinheiro móvel. Um dos autores que analisa a questão de dinheiro móvel é Berman (2011). Para este autor, o dinheiro móvel como é o caso do M-pesa tornou fácil e rápido o processo de transferência de dinheiro para família e amigos que vivem nas rurais onde o acesso a serviços financeiros é difícil devido a falta de infra-estruturas financeiras como caso dos bancos. As explicações de Berman (2011) permitem compreender os motivos pelos quais foi introduzido o dinheiro móvel porém, fica por compreender o processo de integração dos serviços de dinheiro móvel nas respectivas zonas.

Com uma abordagem similar a de Berman (2011) Hughes e Susie (2007) defendem que o dinheiro móvel veio ajudar pessoas sem o acesso aos serviços financeiros bancários, pois com apenas um celular podem movimentar dinheiro de forma fácil, rápida e segura e também encurta a distância porque a maior parte da população vive em zonas rurais e trabalha nas cidades e desta feita, têm dificuldade de mandar dinheiro para as suas famílias fora da cidade (Hughes e Susie, 2007).

As explicações de Hughes e Susie (2007) permitem compreender que as pessoas usam os serviços de dinheiro móvel para fazer transacções de forma rápida e fácil e que esses serviços foram criados para ajudar a população que vive nas zonas rurais onde o acesso aos serviços bancários é difícil. Porém, fica por compreender como era feito o processo de envio do dinheiro antes da introdução do serviço de dinheiro móvel.

Para Haas et al (2010) o dinheiro móvel é assistido por agentes que encontram-se localizados em vários locais de modo a permitir aos clientes o acesso rápido a serviços de transferência, levantamento e depósito de dinheiro. E é nesses locais onde ocorre o processo de conversão do dinheiro físico em dinheiro móvel. A explicação de Haas et al (2010) permite compreender que os serviços de dinheiro móvel são assistidos por agentes distribuídos em vários locais de modo a facilitar o acesso aos serviços. Porém, fica por compreender o critério de distribuição dos agentes e como identificá-los.

Diferentemente de Haas et al (2010) Dolan (2009) defende que o crescimento do dinheiro móvel pode ser maximizado se as instituições financeiras como os bancos trabalharem em conjunto de modo a identificar as políticas adequadas e modelos de negócios para alcançar a sustentabilidade e desenvolvimento da economia. Diante desta explicação é possível compreender que há necessidade de as instituições financeiras bancárias e as de dinheiro móvel juntarem-se de modo a criarem mecanismos para que todas as populações tenham acesso a serviços financeiros, entretanto, fica por explicar como pode ser feita a cooperação entre essas instituições.

Para Hoening e Bourreau (2017) o dinheiro móvel tem-se transformado em uma alternativa no sistema bancário formal pois, este não consegue atingir a população pobre sem acesso a serviços financeiros bancários enquanto o dinheiro móvel tem tendência em atingir toda a população. As contribuições de Hoening e Bourreau (2017) permitem compreender que o dinheiro móvel é vista como meio para obter serviços financeiros por estes abrangerem a maioria da população, por outro lado fica por compreender de que forma estes abrangem toda a população.

Para Rea et al (2016) 90% da população mundial têm acesso a telefones celulares e 50% da população não têm acesso a contas bancárias. Segundo o autor por via desses telefones os pobres teriam ferramentas para ajuda-los a proteger, gerenciar e movimentar o seu dinheiro. No caso de Moçambique o acesso aos serviços financeiro é baixo (Batista e Vicente 2013). De acordo com os autores, apenas 24% da população adulta em áreas urbanas têm acesso aos serviços financeiros formais e ainda menos em áreas rurais têm acesso aos mesmos.

Ainda de acordo com os autores, essa situação tornava o país um forte potencial para introdução do dinheiro móvel mas apenas para levantamentos imediatos, uma vez que os clientes consideraram a carteira móvel como um meio inseguro para guardar dinheiro (Batista e Vicente 2013). Considerando essa realidade, as operadoras de telefonia móvel que operam no país introduziram os serviços de dinheiro móvel de modo a melhorar o acesso aos serviços financeiros, principalmente nas zonas rurais.

Por outro lado, autores como Kendall et al (2011) defendem que o dinheiro móvel como uma plataforma de pagamento de serviços facilita o intercâmbio de dinheiro electrónico entre vários actores económicos, incluindo clientes, empresas, governo e provedores de serviços financeiros. Os autores notam que os provedores de serviços financeiros têm-se juntado á plataforma do dinheiro móvel como um canal para seus clientes pagarem serviços, levantarem e depositarem dinheiro (Kendall et al 2011).

Com uma abordagem parcialmente diferente a de Kendall et al (2011) Donovan (2012) centra a sua abordagem nos benefícios do sistema de pagamento através do dinheiro móvel que segundo ele, são relativamente mais barato em relação aos outros serviços financeiros e por isso deveriam ser adoptados em todo comércio, cuidados de saúde e outros sectores (Donovan 2012).

De modo geral, a partir da literatura é possível compreender que factores como a pobreza, localização geográfica e falta de infraestrutura impulsionaram a introdução do dinheiro móvel por este ter a capacidade de expandir-se para zonas rurais de difícil acesso aos serviços financeiros e principalmente para população de baixa renda e desta forma contribuir para a sua inclusão financeira. Compreendi ainda que os custos com pagamentos através de plataforma do dinheiro móvel são baixos em relação a outros serviços financeiros tal como serviços bancários. Entretanto, a referida literatura omite a análise de experiências, quotidianas em contextos urbanos, onde existam serviços financeiros oferecidos pelos bancos tradicionais e por via do dinheiro móvel.

3. Quadro teórico e conceitual

3.1. Quadro teórico

Para o presente trabalho baseei-me na ideia de continuidade mesmo em contexto de transformação sugerida por Sahlins (1987) segundo a qual a mudança cultural poderia ser analisada em termos de processos simultâneos que promovem a continuidade e a transformação dos elementos originais da cultura.

Ainda segundo Sahlins (1987) a história de um grupo é ordenada culturalmente de acordo com as suas categorias culturais consolidadas, do contrário, os esquemas culturais são reordenados historicamente à medida que seus significados são reavaliados na prática. Esta teoria se por um lado permite compreender as dinâmicas culturais, por outro lado deixa de explicar a integração da continuidade a mudança.

A ideia de continuidade no contexto de transformação sugerida por Sahlins (1987) permite compreender que apesar da introdução de instituições de moeda electrónica os participantes continuam a usar os bancos tradicionais para guardar dinheiro, depósito, transferência e fazer pagamento de serviços o que permite considerar a existência de continuidade nos serviços oferecidos pelas instituições de moeda electrónica comparativamente aos bancos tradicionais. Por outro lado, nota-se mudanças nas estratégias de uso de cada serviço pois os serviços de moeda electrónica podem ser usados a partir de um telefone celular o que reduz o tempo e custos para aceder aos serviços financeiros.

3.2. Conceitualização

Nesta parte apresento os conceitos de acesso, inclusão financeira e dinheiro móvel.

Acesso

Acesso é ingresso, capacidade ou aptidão para obter algo relativamente difícil (dicionário online de Português, 2009). Neste trabalho uso o conceito de acesso para designar o acto de obter serviços e produtos financeiros acessíveis e adequados ao mercado para facilitar a vida da população.

Inclusão financeira

De acordo com o Banco de Portugal (2013) refere a inclusão financeira como sendo um processo de promoção de acesso adequado e a custos reduzidos a um conjunto de produtos e serviços financeiros regulados e a sua utilidade pelos diversos segmentos da população através de medidas inovadoras e adaptadas de sensibilização e formação financeira (Banco de Portugal, 2013).

Com um conceito diferente, o BM (2013) define a inclusão financeira do lado da oferta como o acesso e utilização generalizada dos serviços financeiros pela maioria da população e pequenas empresas e do lado da procura considerada como um processo de acesso e uso efectivo de serviços e produtos financeiros formais, por toda a população, contribuindo para o aumento da sua qualidade de vida e bem-estar social (BM, 2013).

Neste trabalho uso o conceito de inclusão financeira referente ao lado da procura, tal como definida pelo BM.

Dinheiro móvel

Neste trabalho o conceito de dinheiro móvel para referir o serviço que oferece a possibilidade de guardar dinheiro de forma segura e transferir dinheiro a custos consideravelmente mais baixos e diminuem distância para as pessoas que vivem nas zonas não bancarizadas (Batiste e Vicente, 2012).

Dinheiro móvel é um termo usado para descrever serviços que permitem transacções de dinheiro electrónico através de um telefone celular. É também designado como serviços financeiros móvel e pagamentos móveis. Em outras palavras o dinheiro móvel é designado como todo o serviço que inclui todos os tipos de transacções monetárias executadas a partir de um telefone celular (Ernest and Young, 2009).

4. Procedimento metodológicos

Nesta parte apresento procedimentos metodológicos usados para realização do trabalho. Primeiro começo por apresentar o método e etapas da realização do trabalho, segundo apresento o processo de recolha de dados, terceiro a técnica de registo e tratamento de dados, em quarto processo de selecção dos participantes, em quinto os constrangimentos que ocorreram durante a realização do trabalho e último apresento o perfil dos participantes de pesquisa.

4.1. Método e etapas da realização do trabalho de pesquisa

O presente trabalho é etnográfico exploratório. Realizei o estudo em três fases nomeadamente recolha de dados exploratórios, revisão de literatura e sistematização e análise de dados. Na fase da recolha de dados exploratórios contactei clientes e agentes das instituições M-pesa, M-kesh e E-mola.

Na segunda fase, fiz revisão de literatura que cobria temas sobre a Estrutura Bancária na era colonial até aos dias actuais, estratégia de bancarização, expansão bancária, inclusão financeira e dinheiro móvel. Para o efeito, consultei material na biblioteca do Banco de Moçambique, biblioteca do BCI, Arquivo Histórico de Moçambique e bibliotecas virtuais, consultei dissertações na biblioteca do Departamento de Arqueologia e Antropologia (DAA) da UEM. E na terceira e última fase fiz análise dos dados obtidos no campo assim como da literatura.

4.2. Processo de recolha de dados

Para a realização do presente trabalho, usei o método etnográfico que permitiu-me presenciar de perto o quotidiano dos agentes e cliente utilizadores das instituições de moeda electrónica.

Realizei a pesquisa no bairro de Laulane, Polana Cimento, Bairro de Bagamoyo e no Campus Principal da Universidade Eduardo Mondlane nos meses de Abril a Agosto de 2017 e para realização do trabalho usei como técnica de recolha de dados, observação participante, conversas informais e entrevistas semi-estruturadas.

Quanto a observação, fi-la na paragem “Bombas de Chicanhanine” no bairro de Laulane na cidade de Maputo, no Campus da Universidade Eduardo Mondlane, na residência dos participantes e em seus locais de trabalho. Durante o trabalho, observei o que os agentes e clientes dos serviços M-pesa da Vodacom faziam, ouvi o que conversavam e o tipo de serviços. Nos finais de semana observei os agentes enquanto atendiam os clientes no período das doze às catorze horas. Durante a observação obtive informação sobre o funcionamento dos serviços.

Ainda durante a observação aos fim-de-semanas conversava com dois agentes do M-pesa. Com os outros participantes conversei no Campus Principal da UEM no meio da semana, no bairro de Bagamoyo e na Polana Cimento.

Nas referidas conversas procurei saber a trajectória deles de vida, como tiveram conhecimento sobre os serviços e as suas experiências antes e depois de aderirem aos mesmos. Nas referidas conversas, percebi que os agentes saíram das suas terras para Maputo a procura de melhores condições de vida, foi neste contexto que abriram negócios de venda de produtos alimentícios e recargas de telemóveis e posteriormente, inscreveram-se como agentes do M-pesa.

4.3. Técnica de registo, tratamento e análise de dados

Durante o trabalho, usei um diário do campo no qual anotava o que observava e também anotava as conversas com os participantes. As informações obtidas e anotadas no diário de campo permitiram-me perceber o funcionamento das instituições de moeda electrónica.

Em outras ocasiões em que não podia escrever no diário memorizava e quando chegava a casa transcrevia as notas para o diário de campo. Posteriormente passava as referidas notas para o computador onde organizava as entrevistas para posterior análise.

Organizei os dados em três secções nas quais analiso as experiências dos participantes no uso de cada serviço e no fim de cada secção discuto os resultados com a literatura analisada sobre o assunto.

Nesta pesquisa quatro dos nomes apresentados são fictícios de modo a preservar a verdadeira identidade dos participantes e os restantes três nomes são verdadeiros e uso-a assim porque os participantes disseram-me que podia escrever os seus nomes. Cenário similar ocorre com as fotografias que apresento ao longo do trabalho. Das fotografias que captam rostos,, uma tem imagem borrada para preservar a identidade e a outra aparece a imagem, em ambas situações a pedido do participante.

4.4. Processo de Selecção dos participantes

Recolhi dado na paragem “Bombas de Chicanhanine” por ser um local onde encontrei concentrados pelo menos seis agentes e por ser um local que me era acessível para recolher dados etnograficamente. Escolhido o local selecionei cinco deles dos quais, o primeiro recusou-se a conversar alegando não ser o dono da banca onde estava a vender. O segundo disse que não tinha conhecimento do assunto. O terceiro nem quis falar tendo restado dois agentes.

Ao primeiro expliquei que estava a fazer um trabalho da escola e que estava a colher informações sobre o funcionamento do M-pesa e que gostava de contar com a sua participação no mesmo e ele aceitou e disse-me que responderia o que soubesse.

Enquanto conversava com o primeiro apareceu o segundo que perguntou o que estávamos a fazer e eu expliquei que estava a fazer um trabalho da escola que estava a estudar o funcionamento do dinheiro móvel e que gostava que ele participasse.

4.5. Constrangimentos no trabalho

Na realização do presente trabalho tive três constrangimentos. O primeiro constrangimento ocorreu no processo de identificação de agentes com quem conversar. Quando os abordasse aqueles mostravam-se indisponíveis para conversar e indicavam-me outro agente com quem poderia conversar. Entretanto, sempre que chegasse ao indicado recusava-se a conversar alegadamente por falta de conhecimento sobre o assunto ou por não ser o proprietário do estabelecimento.

Finalmente o quarto vendedor de nome António aceitou participar do estudo. Enquanto conversava com o António apareceu Waquesse que ouviu a minha conversa com o amigo e perguntou o que queria fazer com a informação e expliquei que era para a escola e dispôs-se a conversar comigo. Deste modo consegui ter dois agentes a participar do estudo.

O segundo constrangimento foi o facto de ter encontrado apenas uma pessoa com experiência no uso do serviço Mkesh da Mcel. Diante dessa situação trabalhei apenas com essa pessoa e os restantes eram usuários do M-pesa da Vodacom.

O terceiro constrangimento ocorreu quando dirigi-me a SOICO televisão onde queria o relatório da Moztech sobre inclusão financeira e a banca móvel. A instituição alegou que a informação era confidencial pelo que não podiam fornecer-me mas, que entretanto parte da mesma seria disponibilizada em duas semanas mas que até então a informação continua indisponível.

5. Acesso a serviços financeiros em contexto de existência de bancos e moeda electrónica

Nesta parte do trabalho analiso os dados da pesquisa em quatro partes. Na primeira parte apresento a localização e caracterização dos contextos de pesquisa e na segunda o perfil dos participantes.

Na terceira a evolução da banca tradicional ao surgimento do dinheiro móvel em Moçambique e na quarta analiso experiências com os serviços bancários e com as instituições de moeda electrónica em três subsecções a saber, experiência com os bancos antes dos serviços de moeda electrónica, o processo de início e experiência de uso do serviço de moeda electrónica e experiências actuais com serviços financeiros.

5.1. Localização e caracterização dos contextos de pesquisa

Realizei a pesquisa no bairro de Laulane localizado no distrito Municipal Kamavota, na cidade de Maputo. A Norte faz limite com o bairro “3 de Fevereiro”, a Este com “Costa do Sol”, a Oeste com Hulene e a Sul com o bairro Ferroviário.

O bairro de Laulane apresenta infraestruturas tais como hospitais, igrejas, mercados, escolas, e campos de desporto que exercem um papel importante na prestação de serviço e satisfação básica das necessidades dos moradores.

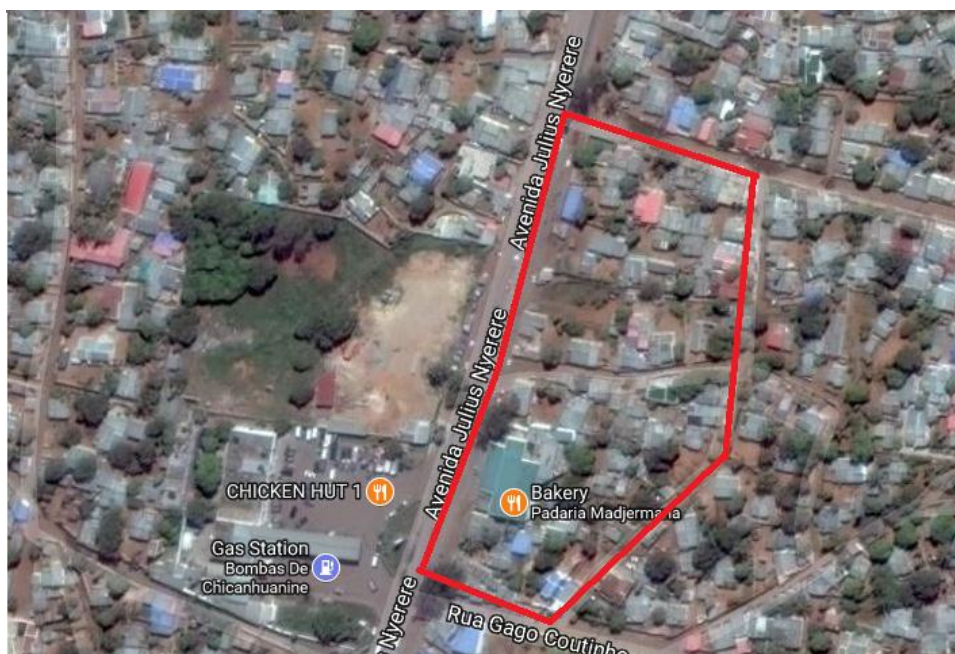
Os participantes de pesquisas residem no quarteirão número 53, em casas de aluguer tipo dependência de um quarto e sala, alguns alugam só um quarto dividem a conta da água com os donos da casa e cada um paga a sua conta de energia.

Até 2016, os participantes consumiam água do Fundo de Investimento e Património do Abastecimento de Água (FIPAG) e nessa altura a empresa fornecia água 24 horas por dia mas depois a faze-lo das 6 às 9 horas por dia o que contribuiu para que alguns utentes trocassem os serviços do FIPAG pelos dos operadores privados, que fornecem água 24 horas por dia.

Quanto a zona de paragem, onde recolhi dados para o estudo, em frente tem um posto de abastecimento de combustível, uma farmácia e duas agências bancárias, do BCI e do Standard

Bank respectivamente e um restaurante. Do lado oposto, encontram-se os vendedores de crédito e agentes de dinheiro móvel.

Fig. 1. Imagem aérea da zona onde recolhi dado



Fonte: Flávia Francisco- adaptado Google maps- 08.08.2017

A zona é composta por mercearias, padarias, bancas, lugares de lazer e barracas ao redor das residências. Os produtos vendidos incluem bebidas alcoólicas, produtos alimentícios da primeira necessidade e roupas.

5.2. Perfil dos participantes

A tabela abaixo apresenta perfil dos participantes de estudo

| Nome | Idade | Escolaridade | Proveniência | Residência | Ocupação |
|----------|-------|---|--------------|----------------|---------------------------------|
| Armando | 28 | 2º ano do curso de Geografia | Inhambane | Laulane | Funcionário Público e estudante |
| Waguesse | 27 | 10ª Classe | Nampula | Laulane | Agente e vendedor |
| António | | 8ª Classe | Zambézia | Laulane | Agente e vendedor |
| João | 24 | Licenciado | Maputo | Matola | Estudante |
| Isabel | 23 | Licenciada | Maputo | Matola | Estudante |
| Lúcia | 34 | 4º Ano do curso de Accão social e intervenção comunitário | Inhambane | Bagamoyo | Funcionária pública e estudante |
| Roberta | 28 | 4º Ano de Direito | Zambézia | Polana Cimento | Estudante |

Participaram da pesquisa seis participantes dos quais três do sexo masculino e três do sexo feminino. Os mesmos tinham idade que variavam dos 23 aos 34, residentes Laulane, Bagamoyo, Matola e Polana Cimento. Alguns participantes são provenientes das províncias de Maputo e Inhambane, outros da Zambézia e outros em Nampula.

5.3. Dos bancos tradicionais ao dinheiro móvel

Nesta parte do trabalho analiso a evolução em duas partes. Na primeira analiso a evolução dos serviços da banca tradicional em Moçambique e na segunda a história do dinheiro móvel.

5.3.1. Evolução dos serviços da banca tradicional em Moçambique

Até 1964¹ a estrutura bancária moçambicana era composta por três bancos respectivamente o Banco Nacional Ultramarino (BNU) banco emissor e comercial e as filiais dos bancos *Standard Bank e Barclays Bank* com sede na África do Sul (Wuyts, 1983).

No período entre 1965 a 1974 houve um aumento de bancos comerciais e outras instituições de crédito. Assim, três bancos em 1965 e em 1974 já existiam sete bancos a saber: Montepio de Moçambique, Caixa de Crédito Agrícola, Banco de Crédito Comercial e Industrial, Banco Pinto Soto-Mayor, Banco Standard Tota de Moçambique, Banco Comercial de Angola e Casa Bancária da Beira (Gaspar, 2000).

Os referidos bancos tinham como objectivo constituir um fundo social para o pagamento de pensões, segurança social aos sócios, colonos e financiavam a agricultura dos colonos (Wuyts, 1983).

Em 1975, com o advento da independência foi criado o Banco de Moçambique que substituiu o BNU nas funções do banco emissor e comercial mantendo a estrutura herdada da época colonial (Gaspar, 2000).

Para ajustar a referida estrutura a nova circunstância, em 1977 o sistema bancário foi reestruturado e passou a comportar três bancos a saber: Banco de Moçambique, Banco

¹ A política de integração na zona de escudo que passou a incluir o fundo Monetário da zona de escudo criado em 1962 e que entrou em vigor em 1963 abriu espaço para uma serie de instrumentos legais que tiveram como resultados imediatos o aumento de bancos nas colónias portuguesas.

Popular de Desenvolvimento, ambas do estado e o Banco Standard Tota de Moçambique, privado (Wuyts, 1983).

Posteriormente á criação do Banco de Moçambique foram criados outros instrumentos para responder a nova realidade económica em 1987. Destaca-se a criação da Caixa de Crédito Agrícola e do Desenvolvimento Rural para responder sobretudo ao fomento agrícola, a separação das funções comerciais das centrais do Banco de Moçambique, criando o Banco Comercial de Moçambique em 1992 (Wuyts, 1983 citado por Gaspar, 2000).

Com o fim da guerra, em 1992, o país assistiu a um aumento no número de bancos. Assim de quatro bancos em 1992 o país passou a ter 12 bancos e seis cooperativas em 2006. Os mesmos cobriam 28 distritos, ficando os restantes 100 distritos sem cobertura bancária. Esses bancos serviam maioritariamente a população urbana (Jossefa, 2011).

O número de bancos continuou a aumentar de tal forma que em 2015 o país contava com um total de 18 bancos que serviam maioritariamente a população urbana de classe média e alta, com destaque para aquela que reside nas cidades e província de Maputo, situação que prevalece nos dias de hoje (BM, 2013).

Como consequência a população maioritariamente concentrada nas zonas rurais onde não há ponto de acesso aos serviços financeiros por falta de condições geográficas, falta de infraestruturas, encontra-se excluída do serviço.

Para ultrapassar essa situação, têm criado estratégias de crescimento da banca de modo a expandir e ampliar os serviços financeiros para as zonas desprovidas de acesso a serviços financeiros fornecido pelas instituições bancárias (BM, 2013).

É neste contexto que o Banco de Moçambique lançou uma estratégia de bancarização para alcançar a inclusão financeira que garanta que todas as camadas sociais, incluindo as populações que vivem nas zonas mais recônditas tenham acesso aos serviços financeiros (Amarcy e Massingue, 2007).

Para o efeito a par da expansão física dos serviços está contemplado o uso das inovações das tecnologias de comunicação e informação, designadamente através da utilização de instituições de moeda electrónica, para expandir serviços financeiros e alcançar mais pessoas (BM, 2013).

Para esse fim, a disseminação dos serviços de telefonia móvel constitui um potencial meio para disponibilizar o acesso aos serviços financeiros principalmente pela população sem acesso aos serviços financeiros prestados pelos bancos tradicionais mas com acesso a telefonia móvel.

A expansão de redes de telefonia móvel das empresas que operam em Moçambique cobrem 53 dos 100 distritos sem agências bancárias implantadas e isso oferece uma oportunidade de expansão dos serviços. Por seu turno, os dados referentes a 2013 sobre a rede fixa indicavam que até 2013 estavam cobertos 62 distritos com os serviços de rede fixa de telecomunicações e dos distritos sem nenhuma agência bancária, 33 já dispunham da rede fixa de telecomunicações (BM, 2013).

Adicionalmente, com a expansão de rede de telefonia móvel, criou-se oportunidade para entrada em funcionamento de instituições de moeda electrónica das operadoras Mcel, Vodacom e Movitel.

Segundo Banco de Moçambique (2013), essa nova tecnologia melhora o acesso a serviços financeiros ao garantir a sua expansão para as zonas desprovidas de agências bancárias e principalmente pela população sem acesso aos serviços financeiros prestados pelos bancos. A existência de subscritores dos serviços de instituições de moeda electrónica aumenta o potencial para acelerar a inclusão financeira, por poder-se processar mais próximo do consumidor e a preços mais acessíveis.

Os serviços de telefonia móvel podem ser um meio através do qual pode-se melhorar o acesso á serviços financeiros não apenas devido a quantidade de pessoas com acesso a serviços de telefonia móvel mas também pelo facto de os serviços móveis estarem disponíveis na grande maioria dos distritos do país incluindo aqueles desprovidos de serviços bancários (BM, 2013).

A estrutura bancária em Moçambique sofreu várias transformações desde a era colonial até os dias de hoje. No período colonial os serviços bancários serviam para fazer pagamento de serviços tais como pensões, segurança social e financiava a agricultura dos colonos e esses serviços serviam maioritariamente a população urbana de classe média e alta. Apesar dessas transformações os serviços fornecidos pelos bancos continuam a ser os mesmos e a servir a mesma camada social, por outro lado, nota-se transformações na disponibilidade de acesso aos serviços financeiros.

5.3.2. História do serviço de dinheiro móvel

O dinheiro móvel foi introduzido pela primeira vez no Quênia em 2007 pela Vodafone através da sua filial Safaricom a maior operadora de telefonia móvel no Quênia. O serviço foi registado com a marca M-pesa que permite aos usuários de realizar transacções com base no telefone celular e é assistido por agentes (Plyer et al 2010).

O serviço foi limitado a três características nomeadamente transferências e levantamento, depósitos e pagamento de serviços fornecendo assim serviços simples que tornariam a vida do consumidor mas fácil e é simples de usar e entender. O sistema fornece alguns serviços como os do banco e a conta é protegida por um PIN e funciona 24 horas por dia (Hughes, and Susie, 2007).

No Quênia apenas uma em cada cinco pessoas têm uma conta bancária devido aos custos proibitivos como a falta de infraestrutura especificamente agências bancárias para se operar nas zonas rurais onde há alto nível de pobreza. Entretanto, o M-pesa serviu como instrumento de inclusão financeira para aquela população não bancarizada que vive nas zonas rurais do Quênia e cria condições para o desenvolvimento económico, humano e tecnológico no Quênia (Hongyi, 2015).

Em Moçambique, o dinheiro móvel foi implementado pela primeira vez em 2011 pela Mcel denominada carteira móvel que começou a fornecer serviços de dinheiro móvel com a marca M-kesh. Mais tarde, em 2013 a Vodacom lançou o seu serviço de dinheiro móvel denominado M-pesa e finalmente no início de 2017 a Movitel também lançou o serviço de dinheiro móvel através da sua subsidiária M-mola sob a marca E-mola (Batista e Vicente, 2012).

O M-kesh oferece a possibilidade de guardar e transferir dinheiro de forma segura a custos consideravelmente mais baixos e diminuem a distância para as pessoas que vivem nas zonas não bancarizadas (Batista e Vicente, 2012). Abaixo um cartaz que identifica o serviço M-kesh (Fig. 2).

Fig. 2. Cartaz do M-kesh



Fonte: Flávia Francisco. Bairro Polana Cimento

A imagem representa um cartaz do M-kesh, de fundo amarelo, um número do agente e o nome da operadora que representa no caso Mcel. Este cartaz serve de anúncio para as pessoas perceberem que nesse local existe um agente M-kesh onde podem efectuar transacções.

Quanto ao M-pesa este permite transferir e levantar dinheiro, comprar crédito, credelec, jackpot e pagar através do celular. É uma forma rápida, fácil e segura de movimentar dinheiro em qualquer parte de Moçambique. O mesmo dispõe dos seguintes serviços depósitos, transferência, levantamentos, comprar crédito jackpot, pacotes de internet, pagamento de serviços de televisão (DSTV, GOtv, TVCABO e ZAP), pagamento facturas de água (ADEM e FIPAG), alojamento e refeições, facturas da EDM, consultar crédito e mudar PIN.

Fig. 3. Cliente a levantar dinheiro no agente M-pesa para comprar gás



Fonte: Flávia Francisco. Paragem bombas de Chicanhanine, 05.08.2017

Na imagem está o agente do M-pesa e uma cliente que está a fazer levantamento do dinheiro para comprar gás. A imagem permite visualizar dois cartazes, do M-pesa ambos com as cores vermelhas e verde nos quais vem escrito o número do agente do M-pesa.

Por sua vez, o E-mola (Fig. 4) da Movitel é um serviço financeiro que permite ao subscritor efectuar transacções a qualquer hora, em qualquer lugar a baixo custo a partir de telefone celular.

Fig.4. Cartaz do E-mola



Fonte: Flávia Francisco, Paragem bombas de Chicanhanine, 21.08.2017.

Como podemos observar, o cartaz anuncia o serviço de dinheiro móvel E-mola, da telefonia móvel Movitel. O referido cartaz apresenta um fundo de cor laranja e nele vem o número do agente e o símbolo da telefonia móvel Movitel.

No geral, todos os cartazes contêm um número ou “código do agente” que é usado para fazer transações e as cores de cada operadora.

Os serviços fornecidos pelas instituições de moeda electrónica M-kesh, M-pesa e E-mola são iguais aos fornecidos pelas instituições bancárias tradicionais o que permite compreender uma continuidade entre os serviços fornecidos pelos bancos tradicionais e aqueles oferecidos por via da moeda electrónica. Porém é notória uma mudança na disponibilidade e acesso aos serviços visto que a moeda electrónica é fornecida por agentes que estão mais próximos dos clientes comparativamente aos bancos tradicionais e adicionalmente os clientes podem efectuar operações e pagar serviços a partir dos seus telefones, mesmo estando distante dos bancos tradicionais que usam.

5.4. Experiências com serviços bancários e instituições de moeda electrónica

Nesta parte apresento a experiências dos participantes no uso dos serviços bancários e instituições de moeda electrónica. Esta parte apresenta três subsecções experiência dos participantes com os bancos antes dos serviços de moeda electrónica, o processo de início e experiência de uso do serviço de moeda electrónica e experiências actuais com serviços de moeda electrónica.

5.4.1. Experiência com bancos antes da moeda electrónica

Na presente secção, descrevo a experiência dos participantes com os serviços financeiros bancários antes de usarem os serviços de moeda electrónica. Antes do surgimento das instituições de moeda electrónica os participantes de estudo usaram serviços financeiros bancários do Millennium BIM, Banco comercial de Investimentos, Standard Bank e Moza Banco, como podemos observar a seguir,

“A minha primeira conta bancária abri no Millennium BIM em 2007 quando tinha dezasseis anos e fui com meu pai porque eu era menor de vinte e um anos. Os requisitos necessários

foram cédula porque eu não tinha bilhete de identidade, e meu pai levou Bilhete de identidade e o valor inicial de 500,00mt. Deram-nos dois formulários para mim e para meu pai preencher, e foi um processo muito longo que durou cerca de quatro horas” (Armando, 28 anos, funcionário público, residente em Laulane, entrevista semi-estruturada, 02.04.2017).

A explicação do Armando permite compreender que ele teve a sua primeira conta bancária quando tinha dezasseis anos e foi acompanhado pelo pai porque era menor de vinte e um anos e os requisitos necessários para abertura da conta foram cédula do Armando, BI do pai, um valor mínimo de 500,00mts e dois formulários fornecidos pelo banco para manutenção da conta. A semelhança de Armando, Isabel conta a sua experiência na abertura da sua primeira conta bancária

“Abri a minha primeira conta bancária no BCI no âmbito de abertura de conta Estudante na UEM em 2015. Não tive uma conta antes porque sempre que fosse ao banco para abrir uma conta não permitiam-me porque era menor e o meu pai não tinha paciência para aguentar longas bichas de espera. Agora abri conta no Millennium BIM, eu estava passar e chamaram-me esses que abrem conta para estudante aqui na faculdade perguntaram-me se tinha conta no BIM e eu disse não e aproveitei abrir pois não precisava de dinheiro de depósito era só apresentar cartão de estudante e ainda deram-me recarga de 100.00mts da Vodacom. E agora tenho duas contas, uma no BIM e outra no BCI todas abri aqui na faculdade meu pai nem sabe como abri conta” (Isabel, 23 anos, estudante, residente na Matola, entrevista semi-estruturada, 05.04.17).

A explicação da Isabel permite compreender que teve a primeira conta bancária no BCI e a segunda no BIM, ambas no âmbito da conta estudante na UEM. Para abertura destas apenas exigiram o cartão de estudante. No acto da abertura da conta no BIM ofereceram uma recarga de 100,00mts da telefonia móvel Vodacom. Antes da introdução da conta estudante teve dificuldades em abrir uma conta bancária isto por que era menor de idade e precisava de uma acompanhante no caso o pai, mais por causa das enchentes nos bancos e a impaciência do pai sempre acabava desistindo de abrir a conta. Experiência similar é partilhada pela Lúcia, no trecho a seguir,

“Abri minha primeira conta com vinte e oito anos no BIM em 2008 na vila da Massinga quando recebi o meu primeiro salário. Para abertura de conta exigiram-me uma fotocópia de BI, declaração de bairro e deram-me dois formulários no banco para preencher, o valor inicial foram 3000,00mts. Esperei uma hora para ser atendida porque todos de Funhalouro vão a Massinga para depositar dinheiro e depois esperei quinze dias para levantar meu cartão” (Lúcia, 34 anos, funcionária e estudante, residente no bairro de Bagamoyo, entrevista semi-estruturada, 02.08.2017).

A explicação da Lúcia permite compreender que abriu sua primeira conta com vinte e oito anos quando recebeu o seu primeiro salário. Os requisitos necessários foram fotocópia de BI, declaração de bairro e um valor para manutenção de 3000,00mts e deram-lhe dois formulários pelo banco para preencher. Depois da abertura da conta esperou quinze dias para levantar o cartão. A semelhança da Lúcia, Roberta também partilha a sua experiência, tal como podemos observar a seguir,

“Abri minha primeira com vinte e dois anos no BCI em Quelimane em 2011 quando comecei a trabalhar. Os requisitos necessários foram BI, NUIT e declaração do bairro e deram-me muitos papéis para preencher não lembro-me quantos só sei que eram muitos. Lembro-me que na altura o valor mínimo para abertura de conta eram 100,00mts mas eu comecei com 500,00mts. Esperei quinze dias para levantar o cartão. Em 2013 abri conta no BIM quando vim para Maputo e só entreguei BI, valor e formulários já não lembro-me quantos e levantei cartão no mesmo dia porque não era personalizado” (Roberta, 28 anos, estudante, residente na cidade de Maputo, entrevista semi-estruturada, 03.08.2017).

Diante destas explicações é possível compreender que ela tem duas contas bancárias, a primeira conta abriu no BCI em 2011 em Quelimane quando começou a trabalhar, os requisitos necessários foram NUIT, BI, declaração do bairro e formulários fornecidos pelo banco para preencher e esperou quinze dias para levantar o cartão. E a segunda abriu no BIM em 2013 em Maputo e os requisitos foram BI, o valor e deram-lhe formulários no banco para preencher e levantou o cartão no mesmo dia. Armandando conta sua trajetória para ter acesso aos serviços financeiros, tal como podemos observar no exemplo a seguir,

“O problema das agências bancárias é a distância porque nem todos bairros têm bancos, tenho que andar até as bombas e são por aí vinte a trinta minutos a pé porque não tem chapas ou deixo para fazer as transacções na cidade quando vou ao job (serviço) e gastar 18,00mts de chapa” (Armando, 28 anos, funcionário público, em Laulane, entrevista semi-estruturada, 02.04.2017).

A explicação do Armando permite compreender que tem dificuldade em aceder a serviços bancários. Para ter acesso a uma agência bancária o Armando diz que tem que caminhar cerca de vinte a trinta minutos ou apanhar transporte para cidade e gasta em média 18,00mts leva cerca de trinta minutos a uma hora para chegar. Experiência similar é relatada pela Lúcia.

“Para ter acesso a um banco tinha que ir a Massinga acordava as três hora para apanhar carro andar 110km de Funhalouro para Massinga e as vezes perdia o carro se acordasse tarde e leva três horas de tempo se a estrada estiver em boas condições caso esteja a chover levo até mesmo sete horas leva para chegar a Massinga e gastar 120,00mts por cada viagem no total gasta 240.00mts” (Lúcia, 34 anos, funcionária pública e estudante, residente no bairro de Bagamoio, entrevista semi-estruturada, 02.08.2017).

As contribuições da Lúcia permitem compreender que no distrito de Funhalouro há falta de agências bancárias e para ter acesso a serviços bancários deve-se deslocar ate a Vila da Massinga que dista 110km de Funhalouro e o custo de transporte é de 240,00mts de transporte.

“Na altura tinha só uma agência bancária do BCI na cidade de Quelimane e ficava sempre cheia já debes imaginar um banco para toda aquela população haaa não tinha outra agência e era a sede. Para chegar lá eu ia de táxi de bicicleta custava 5,00mts na altura e levava cerca de dez a quinze minutos” (Roberta, 28 anos, estudante, residente na cidade de Maputo, entrevista semi-estruturada, 03.08.2017).

Na cidade de Quelimane tinha apenas uma agência bancária do BCI. E para ter acesso a essa agência a Roberta contou que apanhava táxi de bicicleta e pagava em média 5,00mts e para

chegar levava cerca de dez a quinze minutos. A semelhança de Roberta Isabel contou também a sua experiência para aceder a uma agência bancária,

“Para fazer transferência e consultar saldo usava a conta móvel do BCI, para fazer depósito tinha que gastar 18.00mts a 7.00mts e apanhar chapa para faculdade ou ir a Matola e levar uma hora para chegar onde tem agência bancária do BCI porque na minha zona não tem agência bancária e tinha que apanhar um chapa e ainda ficar quinze minutos na bicha do banco” (Isabel, 23 anos, estudante, residente em Fomento entrevista semi-estruturada, 05.04.2017).

A explicação da Isabel permite perceber a possibilidade de consulta de saldo e transferências usando um celular. E para fazer transacções como depósito e levantamento tem que apanhar um transporte para faculdade ou cidade da Matola e ficava cerca de uma hora para chegar e gastar em média 18,00mts e esperar na bicha quinze minutos para ser atendida.

A partir dos dados analisados nesta secção, compreendi que antes de introduzirem serviços de moeda electrónica, os participantes de estudo abriram contas nos bancos tradicionais respectivamente Millennium BIM, Banco Comercial de Investimentos, Standard Bank e Moza Banco. Para abertura de conta foram lhes exigidos Bilhete de Identidade, dois formulários fornecidos pelo banco e um mínimo de 500,00mts para a manutenção da conta. Para menores de idade sem bilhete de identidade era exigido-lhes uma cédula de nascimento.

A idade mínima para abertura de uma conta bancaria é de vinte e um anos de idade caso contrário, estes teriam que estar acompanhados pelos seus pais. Os participantes referiram que usam as agências bancárias maioritariamente para proceder a levantamentos, depósitos e transferência para família e amigos que estão distantes. As pessoas que vivem nas zonas suburbanas para terem acesso a serviços financeiros tinham que apanhar um transporte e gastar em média 18,00mts para encontrar uma agência bancária e levavam entre trinta minutos a uma hora para encontrar uma agência.

Ciclicamente instituições bancárias como o Millennium BIM e BCI promovem seus serviços nas faculdades da UEM, sensibilizam os estudantes a abrirem contas bancárias em cada um deles.

Ao analisar as experiências de uso dos bancos pelos participantes de estudo antes da introdução da moeda electrónica, deparamo-nos com uma certa lacuna de análises mais aprofundadas sobre a matéria. Contudo, podemos estabelecer semelhanças com outros contextos africanos que passaram pelas mesmas experiências, tal como o caso do Quênia relatado por Berman (2011) que antes da implementação do M-pesa no Quênia a transferência de dinheiro era feito através de um sistema de rede denominado Hawala mas esse sistema não era eficaz pois não cobria as zonas rurais do país para ter acesso a estes serviços o cliente tinha que visitar um membro da rede de envio onde devia escrever uma carta instruindo ao membro da rede a disponibilizar o valor após o recebimento da carta, e o sistema não ajudava no envio de dinheiro para as zonas rurais pois as agências estavam localizadas apenas nas áreas urbanas além de o processo ser longo e caro.

5.4.2. O processo de início e experiência de uso do serviço de moeda electrónica

Nesta secção apresento a experiência dos participante depois que começaram o usar os serviços de moeda electrónica. Os participantes do estudo tiveram conhecimento dos serviços através dos anúncios publicitário nas televisões, através de amigos e agentes nas paragens, tal como podemos observar,

“Estou a um ano a usar os serviços M-pesa, soube através de publicidades na televisão e amigos que já usavam os serviços, procurei os serviços quando perdi todos cartões do banco e precisava de um dinheiro que um amigo queria enviar-me. A conta móvel que eu tinha era M-kesh e era única forma que ele tinha para enviar dinheiro era através do M-pesa e foi assim que abri a conta. Para abertura da conta dirigi-me a um agente M-pesa com o bilhete de identidade e deram-me um formulário para preencher o processo foi rápido comparativamente aos serviços bancários, não precisa assinar muitos papéis e em qualquer esquina é possível encontrar um agente M-pesa.” (Armando, 28 anos, funcionário público, residente em Laulane, entrevista semi-estruturada, 02.04.2017).

A explicação do Armando permite perceber que as instituições de moeda electrónica são usadas como meio alternativo para ter acesso aos serviços financeiros. A abertura da conta é feita num agente que pode ser encontrado em qualquer lugar basta ter os requisitos necessários como BI ou outro documento de identificação e eles dão um formulário para preencher dados pessoais e é um processo rápido. Isabel contou como foi o processo de abertura de conta no M-pesa.

“Abri a conta M-pesa em 2015 quando fui interceptada pelos agentes do M-pesa que ficam nas paragens a procura de clientes, abri por insistência dos agente eu não estava interessada não sabia como funcionava e depois perdi o código. Quando vi na televisão que com o M-pesa podia fazer transferências, depósitos, comprar crédito e que se comprar crédito pelo M-pesa ganha bónus ou, o crédito duplica então, fui reabrir a conta em 2016. É um serviço rápido e para abertura foi necessário número de telefone, BI e preencher meus dados num formulário e não tem taxas para oficializar a conta...” (Isabel, 23 anos, estudante, residente na Matola, entrevista semi-estruturada, 05.04.17).

A explicação da Isabel permite perceber que, os agentes do M-pesa ficam nas paragens a procura de clientes e também fazem anúncios publicitários na televisão de modo a promover e expandir os seus serviços. A semelhança de Isabel, Lúcia partilhou a sua experiencia na abertura da conta no M-pesa,

“Abri a conta no M-pesa em 2015 quando vi uma publicidade a dizer que com M-pesa é fácil transferir e levantar dinheiro e fui ao supermercado extra abrir porque como estou a arrendar ia facilitar na compra de energia. Para abertura levei apenas BI e deposei 20,00mts e depois escreveram os meus dados no celular e em seguida recebi uma mensagem de confirmação” (Lúcia, 34 anos, funcionária e estudante, residente no bairro de Bagamoyo, entrevista semi-estruturada, 02.08.2017).

Lúcia explicou que abriu a conta M-pesa em 2015 quando viu um anúncio publicitário na televisão e foi abrir a conta para facilitá-la na compra de energia. A sua explicação permite compreender ainda que para abertura da mesma é necessário apresentar o bilhete de identidade. Com uma experiência diferente, Roberta contou como obteve a conta M-pesa,

“Eu nem abri conta no M-pesa, de repente comecei a receber mensagem a dizer recebeu um valor X de pessoa X eu nem conheço essas pessoas, depois fui a Vodacom saber e disseram-me que eu já tinha uma conta e daí pedi o pin e fui alterar e passei a usar M-pesa para comprar crédito e fazer transferências. Nunca fiz levantamento no agente sempre faço no ATM porque eu não sabia que para levantar tem que ir ao agente” (Roberta, 28 anos, estudante, residente na cidade de Maputo, entrevista semi-estruturada,03.08.2017).

A explicação da Roberta permite compreender que ela já tinha uma conta M-pesa mas não foi ela quem abriu e recebia dinheiro de pessoas desconhecidas, então foi a Vodacom para ter informações sobre a conta e pediu o PIN. De seguida alterou a senha e assim passou a usar M-pesa para comprar crédito e fazer transferências. A explicação da Roberta permite perceber ainda que pode-se fazer levantamento do dinheiro no M-pesa através do ATM.

Dos dados analisados nesta secção percebi que com a introdução das instituições de moeda electrónica os participantes passaram a ter acesso aos serviços financeiros mais próximos porque os agentes que prestam esses serviços encontram-se perto das suas residências.

Percebi ainda que para abertura de uma conta M-pesa os participantes referiram ter-lhes sido exigido o bilhete de identidade, número de telefone da operadora Vodacom e um formulário para preencher dados pessoais. E que foram atraídos pelos anúncios publicitários televisivos e pela partilha de experiência por parte de conhecidos seus sobre esses serviços.

Esses dados permitem compreender que a introdução dos serviços das instituições de moeda electrónica aproximou os serviços dos participantes que reduziram custos aos clientes. Entretanto, essa informação é insuficiente para assumir que desse modo os participantes passaram a estar inclusos no serviço financeiro, uma vez que eles já estavam antes da introdução dessa moeda electrónica.

5.4.3. Experiências actuais com serviços financeiros

Nesta secção apresento experiências actuais com os serviços de moeda electrónica. Para os participantes os serviços de moeda electrónica reduziram o tempo e custos para aceder aos mesmos, tal como podemos observar nos exemplos a seguir,

“Agora com o M-pesa é possível resolver um problema em tempo recorde. Por exemplo, quando minha irmã que vive em Inhambane tem uma preocupação precisa de um dinheiro e o ATM está longe, posso ir para um agente Mpesa aqui na zona fazer depósito e transferir para dinheiro para a irmã, e também posso comprar energia e enviar para ela em Inhambane basta ter o saldo disponível. “Com M-pesa posso fazer pagamento de serviços como por exemplo DSTV, comprar crédito, energia, jackpot, levantar e depositar. Para mim, este serviço é seguro porque não fico com dinheiro no bolso e é fácil porque os agentes estão em qualquer lugar. Mesmo com o Mpesa e Mkesh continuo a usar os serviços bancários porque o banco é mas seguro, pode guardar dinheiro a longo prazo e fazer empréstimos” (Armando, 28 anos, funcionário público, residente em Laulane, entrevista semi-estruturada, 02.04.2017).

Com a explicação do Armando permite compreender que com M-pesa pode fazer pagamento de serviços tais como DSTV, comprar energia, crédito e também faz depósito e transferência. Embora os serviços M-pesa permitam fazer pagamento de serviços, este continua a usar os serviços bancários pois estes permitem guardar dinheiro a longo prazo e fazer empréstimos. João partilhou sua experiência no uso dos serviços bancários e os serviços de moeda electrónica,

“M-pesa é um serviço rápido para pagamento de serviços, tenho a conta móvel do BCI e IZI do Millennium BIM mais só uso em situações extremas quando por exemplo alguém que não tem M-pesa quer enviar dinheiro urgente mas eu prefiro usar M-pesa porque posso comprar jackpot” (João, 24 anos, estudante, Patrice Lumumba, entrevista semi-estruturada, 09.06.2017).

A explicação do João permite compreender que os bancos BCI e Millennium BIM têm um sistema de uso de telemóvel que pode ser usado para pagamento de serviço, no entanto, há preferência nos serviços das operadoras de telefonia móvel devido acessibilidade que estes serviços oferecem aos clientes. Outra experiência foi partilhada pela Roberta,

“Eu gosto do M-pesa porque quando compro crédito dão-me bónus e também não preciso de cartão para levantar dinheiro é uma conta móvel. É fácil não há muita morosidade e está perto da minha casa para chegar ao agente M-pesa levo cerca de três a quatro minutos”

(Roberta, 28 anos, estudante, residente na cidade de Maputo, entrevista semi-estruturada, 03.08.2017).

De acordo com as explicações da Roberta, o M-pesa tem acesso rápido a serviços financeiros por estes agentes estarem próximos a sua residência. Diferentemente da Roberta, Isabel conta uma experiência diferente no uso dos serviços M-pesa,

“Não sinto-me segura com a conta M-pesa porque entrego dinheiro a uma pessoa que não conheço e fica com meus dados e podem roubar-me e não sei onde reclamar diferente do banco que é uma instituição e no acto da abertura de conta dão-me um cartão e um código para fazer transacções. E por isso não guardo muito dinheiro na conta M-pesa. E também tenho recebido chamadas de burladores a dizerem que depositaram um valor na minha conta e pedem para enviar de volta” (Isabel, 23 anos, estudante, residente na Matola, entrevista semi-estruturada, 05.04.2017).

A explicação da Isabel permite compreender que há insegurança no uso de serviços M-pesa visto que a abertura da conta é feita perante um agente e não uma instituição como um banco tradicional e também há caso de burla em que as pessoas ligam a dizer que falharam e enviaram dinheiro para uma conta errada. João explicou o custo de transacções no banco e no M-pesa, tal como podemos observar a seguir,

Para levantamento no M-pesa depende do valor que o cliente pretende levantar. A taxa mínima de levantamento no agente é de 10.00mt enquanto no banco a taxa mínima é de 20.00mts. Diferentemente do banco que independentemente do valor a levantar a taxa é de 7.00mts (João, 24 anos, estudante, Patrice Lumumba, entrevista semi-estruturada, 09.06.2017).

Na explicação de João permite perceber que o custo das transacções depende do valor e do meio utilizado para fazer levantamento. Compreendi ainda que quanto maior for o valor por levantar maior são os custo de levantamento sendo valor mínimo 10.00mts caso este seja efectuado no agente e 20.00mts caso seja numa agência bancária. Lúcia também explicou o custo das transacções no M-pesa,

“As taxas de levantamento no M-pesa são desfavoráveis, se é um banco para ajudar os pobres não esta ajudar mas sim a prejudicar, por exemplo eu queria levantar dinheiro de 2500,00mts cobraram-me 30,00mts enquanto se fosse no banco teriam cobrado apenas 7,00mts e com esse dinheiro teria comprado pão e comer aqui em casa. Eu uso M-pesa para comprar energia, pagar pequenas divida e enviar dinheiro para a família. Não guardo muito dinheiro no M-pesa” (Lúcia, 34 anos, funcionária pública e estudante, residente no bairro de Bagamoyo, entrevista, semi-estruturada, 02.08.2017).

A explicação da Lúcia permite compreender que as taxas de levantamento no M-pesa são mais elevadas em relação as taxas de bancos e que no M-pesa ela guarda pouco dinheiro para fazer pagamento de serviços.

Nesta secção compreendi que a partir do M-pesa os participantes fazem pagamento de serviços tais como DSTV, energia, crédito e ainda depositam e transferem valores com a vantagem de fazerem a operação onde estiverem sem deslocar-se para uma agência bancária ou para um ATM, o que reduz o tempo para efectuar as operações. Contudo, esses serviços são também oferecidos por instituições bancárias tradicionais as quais os participantes recorrem. Para guardar dinheiro a longo prazo, fazer empréstimos e consideram mais seguros comparativamente ao M-pesa.

Os dados analisados neste estudo permitem perceber que apesar da introdução dos serviços de dinheiro móvel pelas operadoras, os participantes do estudo continuaram a usar os serviços financeiros oferecidos pelos bancos tradicionais e continuam a seguir os mesmos padrões de uso. Essa situação permite perceber que em zonas urbanas onde existem agências bancárias e dinheiro móvel ocorre uma diversificação no uso de serviços, o que permite considerar que apesar de mudanças ocorridas com a introdução da moeda electrónica existem continuidades no uso dos serviços financeiros com referência aos bancos tradicionais.

Os resultados desta secção permitem-me questionar a ideia segundo a qual as instituições de moeda electrónica têm-se transformado em uma alternativa no sistema bancário formal por estes terem tendência em atingir toda a população (Hoening e Bourreau 2017; Batista e

Vicente 2013), uma vez que a partir dos dados analisados elas surgem como um complemento aos bancos tradicionais que os participantes já usavam.

Como explicado ao longo do trabalho, a partir das experiências quotidianas dos participantes foi possível perceber que entre os participantes do contexto urbano analisado ocorreu uma diversificação no uso dos serviços porque os participantes que já tinham acesso a serviços financeiros por via dos bancos tradicionais passaram a ter um serviço adicional que oferece alguns serviços similares aos que entretanto já eram disponibilizados pela banca tradicional, apesar de introduzir novos serviços financeiros e novas formas de acesso aos mesmos.

6. Considerações finais

O presente trabalho analisou o acesso a serviços financeiros no contexto de existência de bancos e moeda electrónica na cidade de Maputo. Da literatura analisada compreendi as razões e a finalidade da introdução do dinheiro móvel nas zonas rurais tendo ficado por compreender experiências quotidianas com dinheiro móvel em zonas urbanas.

Para compreender melhor o acesso aos serviços financeiros no contexto de existência de instituições de moeda electrónica, em contextos urbanos realizei uma pesquisa exploratória entre clientes e agentes de instituições de moeda electrónica das operadoras, em Laulane, cidade de Maputo. Para efeito baseei-me na ideia de Sahlins (1987) sobre continuidade no contexto de transformação.

A partir dos dados analisados percebi que os serviços de moeda electrónica por um lado constituem uma inovação uma vez que podem ser usados a partir do telemóvel, reduzem o tempo e custos para aceder aos serviços financeiros comparativamente aos bancos tradicionais, o que permite falar em mudanças nos serviços oferecidos. Entretanto, por outro lado os referidos serviços continuam a oferecer serviços iguais aos oferecidos pelos bancos tradicionais tais como levantamentos, depósitos, transferências e pagamento de serviços o que permite falar de continuidades.

Esses resultados permitem considerar que apesar de trazerem certas inovações, comparativamente a banca tradicional, as instituições de moeda electrónica oferecem alguns serviços iguais aos da banca tradicional o que torna a situação no contexto urbano analisado em um contexto de diversificação de acesso a serviços, por parte dos participantes que já tinham acesso a serviços financeiros por via da banca tradicional e que não gera necessariamente uma expansão dos serviços e nem garante necessariamente a inclusão financeira daqueles potenciais utentes desprovidos de acesso aos mesmos como sugere a literatura analisada com referência a contextos rurais (BM, 2013; Hughes e Susie 2007; Hoening e Bourreau 2017).

O presente estudo exploratório, no futuro poderá analisar como a antropologia tem analisado a questão do dinheiro, questões de mudanças e continuidade no geral e particularmente com referência aos usos de dinheiro ou de serviços financeiros.

Referências

Amarcy, S., e Massingue, N. 2011. “Desafios da expansão de serviços financeiros em Moçambique”. In Brito, C., Castel-Branco, Chichava, S., e Francisco, A., (org) 2011, Desafios para Moçambique. 2011. IESE. Maputo. Pp. 186-197.

Banco de Moçambique. 2013. “A banca em Moçambique: hoje, ontem e amanhã”. Lisboa. IFB/APB. Pp. 8-12;

Banco de Moçambique. 2013. “Desafios da inclusão financeira em Moçambique: uma abordagem do lado da oferta”. Maputo: Banco de Moçambique. Pp. 5-17

Banco de Moçambique. 2013. “O papel do banco de Moçambique na promoção da inclusão financeira”. Lisboa. SE

Banco de Portugal. 2013. “Política de inclusão e formação financeira. Encontro dos bancos centrais dos países de língua portuguesa”. Lisboa. Eurosistemas. Pp.12.

Batista, C. and Vicente C. P. 2012. “Introducing Mobile money in Rural Mozambique: evidence from a field experiment”. Universidade Nova de Lisboa. Pp. 5-22.

Berman, M. 2011. “The development use and cultural context of M-pesa in Costal Kenya”. USA. Independent study project (ISP) collection. Pp. 5-16.

Donovan, K. 2012. “Mobile money for financial inclusion: information and communications for development”. The World Bank. Pp. 61-73.

Ernest and Young,2009. “Mobile money: an overview for global telecommunication operators”. UK. Pp. 6.

Gaspar, N. 2000. “Evolução do sistema bancário em Moçambique, 1975-1992”. Universidade Eduardo Mondlane-Maputo. Dissertação de licenciatura em Historia. Pp. 13-18.

Hoerning, S. and Bourreau, M. 2017. “Interoperability of mobile money, international experience and recommendations for Mozambique”. International Growth centre. London.

Hongyi. W. 2015. “Proceedings of the 12th International conference on innovation and management: in marketing Innovation strategies for improving economic development in Africa: case study M-pesa Vodacom Tanzania”. Wuhan University of Technology press. Pp.2-6.

Hughes, N. and Lonie, S. 2007. “M-pesa: Mobile money for the “unbanked” Turning cellphones into 24-Hour Teller in Teller in Kenya”. *Innovations/winter & Spring*. Pp. 63-81.

Jossefa, A. 2011. Determinantes do acesso ao sistema financeiro: caso de Moçambique.”Dissertação de Mestrado. Universidade Técnica de Lisboa. Instituto Superior de Economia e Gestão. Pp. 13-17.

Rea, S.C., Dalinghaus, U., Nelms, T., and Maurer, WM. 2010. “Riding the Rails of mobile Payments: financial inclusion mobile Phones and infrastructure”. University of California. Pp. 2-8.

Sahlins, M. 1987. “Estrutura e História” in *Ilhas de História*. Rio de Janeiro. Jorge Zahar. Pp. 173-192.

Plyler M.G., Haas, S. and Nagarajan, G 2010. “Community level economics effects of M-pesa in Kenya: Initial findings”. University of Maryland. Iris center. Pp. 4-7.

Kendall. J., Machoka. P., Veniard. C. and Maurer. B. 2011. “An emerging platform: from money transfer system to money”. *Innovations: Technology, Governance, Globalization*. Irvine. MIT press. Pp. 81-98.

Wuyts, M. 1983. “A organização das finanças e do desenvolvimento económico em Moçambique. Do sistema capitalista colonial ao desenvolvimento socialista. Maputo. UEM-CEA. Pp. 198.