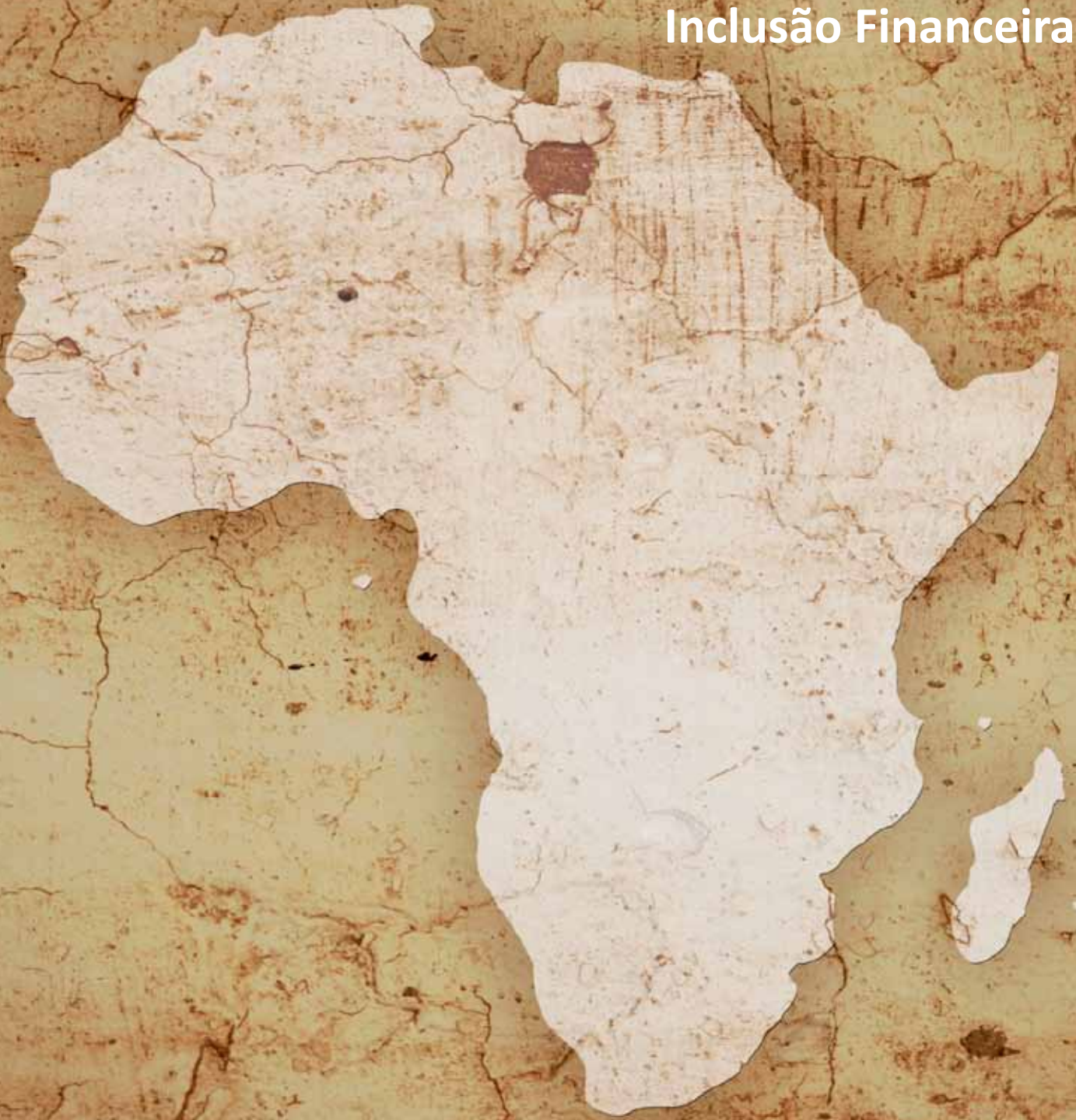
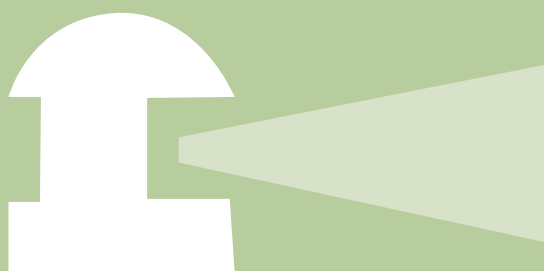


Inclusão Financeira



 oBservatório  
da Inclusão Financeira  
ANGOLA

**Deloitte.**



# Inclusão Financeira

Ao longo da última década, Angola tem dado importantes passos na construção dos pilares que hoje sustentam o caminho do desenvolvimento económico, melhoria das infra-estruturas, reforço da qualidade dos serviços e bem estar da população.

Presente em Angola desde 1997, a Deloitte tem testemunhado e acompanhado junto dos seus clientes e instituições as evoluções económico sociais que o país tem percorrido.

Neste contexto, procuramos, em cada momento e em cada desafio da sociedade angolana, colaborar com as entidades e instituições, contribuindo para a modernização e desenvolvimento das práticas de gestão e, conseqüentemente, para o progresso económico do país.

Tendo em conta a sua relevância, o tema inclusão financeira tem suscitado um interesse crescente junto dos agentes económicos, e em especial, junto dos órgãos reguladores e instituições do sector financeiro.

A importância do tema tem levado ao desenvolvimento de inúmeras iniciativas e projectos, que têm permitido uma evolução positiva do processo de inclusão da população num sistema financeiro acessível e transparente. Acreditando nos passos que têm sido dados, e admitindo que existe espaço para fazer ainda melhor, propomos a construção de uma plataforma de diálogo, que permita a cooperação entre todas as entidades interessadas neste processo: o Observatório da Inclusão Financeira.

Esta plataforma visa acompanhar, analisar e identificar necessidades, fomentando a discussão e reflexão entre os agentes económicos, órgãos reguladores, instituições financeiras e sociedade civil. A sua implementação pretende potenciar a partilha de experiências, o encontrar de estratégias sustentadas que suportem o acesso de todos os angolanos a produtos e serviços financeiros e a monitorização da evolução do processo de inclusão financeira.

## 1. Objectivos do Observatório da Inclusão Financeira



### Acompanhamento e análise

O objectivo primordial do Observatório é o acompanhamento do processo de inclusão financeira, analisando as diferentes iniciativas em curso e os seus resultados. Complementarmente, pretende-se também estudar e investigar experiências internacionais, identificando soluções inovadoras que possam ser adaptadas à realidade nacional.



### Construção de uma visão partilhada

O diálogo, alicerçado na partilha de conhecimento, permite a construção de uma visão assente em princípios comuns. Esta visão, construída com base na experiência e preocupações de todos, contribui para o alinhamento de esforços, objectivos e expectativas, garantindo que todos caminhamos lado a lado.



### Acompanhamento de progressos e consolidação de experiência

O Observatório pretende contribuir para o desenvolvimento de estudos fiáveis de acompanhamento do processo de inclusão financeira, procurando a cooperação entre todas as instituições e organismos e possibilitando a avaliação do sucesso das acções implementadas. Promovendo a disponibilização e partilha de informação, é possível melhorar a análise e interpretação de resultados, e efectuar eventuais ajustes à estratégia em curso, contribuindo assim para o desenvolvimento de reformas económicas.

Neste sentido, pretendemos que esta iniciativa seja um catalisador do processo de inclusão financeira, fomentando a partilha de conhecimento e alimentando o encontrar de soluções que dêem resposta aos desafios de uma economia em mutação e crescimento.

Assim, o âmbito do Observatório contempla actividades como a:

- i) Produção de artigos e relatórios periódicos com informação relativa à evolução do processo de inclusão financeira;
- ii) Análise e divulgação de casos de estudo e *benchmark* de boas práticas internacionais;
- iii) Organização e promoção de conferências e fóruns de discussão sobre o tema da inclusão financeira;
- iv) Articulação com as instituições financeiras e outras entidades do sector para recolha e sistematização de informação.

Atento ao exposto, esta iniciativa apresenta-se como um contributo para o desenvolvimento económico e para a progressiva inclusão financeira da sociedade angolana.

## 2. Benefícios da Inclusão Financeira

O processo de inclusão financeira, promovendo o acesso e utilização de produtos e serviços financeiros adequados, tende a contribuir para o desenvolvimento económico-social, (i) fomentando o desenvolvimento sustentável e equilibrado da economia e do sector financeiro e (ii) estimulando a melhoria progressiva das condições de vida da população.



### Um desígnio para o desenvolvimento económico do País

O sistema financeiro deve assumir-se como uma ferramenta para o desenvolvimento, consolidação e formalização da economia, dando resposta às necessidades financeiras do tecido empresarial e das famílias.

A inclusão financeira da população, aliada à utilização sistemática e transversal de produtos e serviços financeiros, por parte de todas as camadas da população, fomenta a criação de um mercado concorrencial mais justo, transparente e eficiente. A integração do sistema de pagamentos permite a redução dos custos de transacção, aumentando a segurança nas transacções financeiras e potenciando a formalização da economia. Adicionalmente, a promoção do acesso ao crédito através dos agentes financeiros adequados, desincentivando o recurso aos agentes informais, permite melhorar a oferta e preço disponibilizado, bem como consolida os mecanismos de protecção e regulação do consumidor. O acesso massificado ao crédito permite, a seu tempo, o desenvolvimento das economias e negócios locais, potenciando o crescimento das pequenas e médias empresas, que deverão assumir-se como o motor da diversificação da economia e da criação de emprego.

### Um compromisso com os cidadãos

Estudos internacionais revelam uma estreita relação entre o processo de educação e inclusão financeira da população e a evolução positiva do Índice de Desenvolvimento Humano (IDH). Este processo não está somente relacionado com o crescimento dos índices de renda das famílias, mas também com os índices de longevidade e educação das populações.



Os programas de literacia financeira actuam como um mecanismo de protecção do consumidor uma vez que contribuem para o fortalecimento da liberdade de escolha e aumento da segurança na utilização de serviços financeiros.

O reforço do entendimento do sistema, aliado à disponibilização de produtos de poupança adequados às características de todo o tecido social, tende a promover alterações significativas na relação das populações com o dinheiro, semeando hábitos de poupança e investimento.

A inclusão financeira impulsiona ainda a criação de riqueza através da disponibilização de financiamento para as actividades económicas e fomenta a geração de emprego. Neste contexto, importa referir que a criação de histórico bancário presta um importante contributo de suporte ao processo de concessão de crédito.

Atento ao exposto, entendemos que a construção de um ambiente profícuo à educação e inclusão financeira representa um importante contributo no desenvolvimento socio económico de Angola e de todos os Angolanos.

### 3. Dimensões de actuação

A complexidade e diversidade do processo de inclusão financeira levam-nos a colocar na esfera do Observatório um conjunto significativo de dimensões de actuação. Estas dimensões representam temas de análise e discussão para os quais o Observatório pretende trazer contributos e casos de estudo.



#### Canais de serviço

A falta de proximidade é um dos factores mais apontados para a exclusão financeira. Assim, para a combater, é necessário promover a proximidade junto dos actuais e futuros clientes do sistema, reforçando a capilaridade dos canais de contacto. Acreditamos que deverão ser desenvolvidas estratégias complementares aos canais tradicionais, adaptadas às diferentes realidades económicas, geográficas e demográficas do País.



#### Desenvolvimento tecnológico

A inovação tecnológica está hoje presente em todos os domínios e os serviços financeiros apresentam um conjunto de casos de sucesso na utilização de tecnologia para derrubar barreiras e criar mais e melhores acessos. Ao estimular o desenvolvimento de soluções tecnológicas inovadoras que permitam dar resposta aos desafios e características do mercado vamos promover a acessibilidade, rapidez e segurança na utilização de serviços e produtos financeiros.



#### Qualidade de serviço

A qualidade e adequação dos serviços financeiros aos diferentes segmentos é necessária para garantir a inclusão de todos. Assim, a promoção da qualidade dos serviços e atendimento prestado aos diversos segmentos da sociedade é um mecanismo relevante para mostrar a abertura do sistema. É ainda necessário que o acesso a produtos financeiros, e em especial ao crédito, seja complementado com estruturas de apoio e acompanhamento adequadas.



#### Consolidação de oferta

Incentivar o desenvolvimento de produtos e serviços financeiros adaptados aos diversos segmentos de Clientes é outro mecanismo fundamental para a promoção da inclusão financeira. Para tal, é necessário complementar a oferta disponibilizada pelo mercado com produtos orientados para a população de baixa renda e promover a simplificação e desburocratização do acesso a produtos e serviços financeiros.



#### Educação Financeira

A educação da população sobre os temas financeiros é necessária para a compreensão do sistema por todas as camadas sociais. Assim, é importante reforçar o investimento em programas de formação e educação financeira, assentes na disponibilização de informação clara e acessível. A promoção de uma cultura de utilização de serviços financeiros e o desenvolvimento de ferramentas práticas que facilitem a explicação dos diversos produtos a toda a população são temas a desenvolver. As especificidades e vantagens das diferentes tipologias de produto financeiros implicam a criação de soluções que facilitem o seu entendimento (e.g. simulador de crédito, simulador de depósitos a prazo).



#### Credibilização do sistema financeiro

A confiança da população no sistema financeiro é essencial para que as vantagens da sua utilização sejam percebidas. Fomentar a credibilização do sistema financeiro e das suas instituições permite divulgar o papel deste sector na promoção do investimento e da poupança, semeando o caminho para o desenvolvimento da sociedade.



