

# AGENTES BANCÁRIOS E NÃO BANCÁRIOS EM MOÇAMBIQUE: BANK AND NON-BANK AGENTS IN MOZAMBIQUE:

## AGENDA

DATA | DATE: 13/11/2019

Hora / Time	Assunto / Subject	Interveniente / Speakers
07:30 – 08:00	Registo dos participantes Participants Registration	Todos All
08:00 – 08:05	Notas de abertura Opening Remarks	<b>Esselina Macome,</b> CEO do FSDMoç
08:05 – 09:00	Apresentação do estudo Study Presentation	<b>Amitabh Saxena</b> Managing Director, Digital Disruptions  <b>Maria Rezende</b> Head of User Experience, Digital Disruptions
09:00 – 09:30	Debate (perguntas e respostas) Discussion (questions and answers)	Todos All
09:30 – 09:45	Intervalo Refreshments	Todos All
09:45 – 11:00	Workshop - modelos de agentes Workshop - Agent Models	Instituições interessadas em participar no desenho detalhado dos modelos Institutions interested in participating in the detailed design of the models

## Avaliação e modelos de negócios para expansão da rede de cobertura

### Assessment and business Models to expand outreach

#### FSDMOÇ

Financial Sector Deepening Moçambique é uma entidade vocacionada para o desenvolvimento do sector financeiro com enfoque na expansão e inclusão financeiras. Direcionamos os nossos investimentos e conhecimentos para resolver constrangimentos no mercado financeiro, ajudando a diversificação da economia moçambicana e trazendo prosperidade e resiliência económica para os moçambicanos. Actuando ao nível macro, meso e micro, a FSDMoç identifica os obstáculos no funcionamento dos mercados e propõe soluções através de parcerias interessadas na inovação e expansão, desenvolvimento de produtos e serviços centrados no homem e oferece conhecimentos e experiências aos fazedores de políticas e regulamentos para criar um ambiente efectivo para acelerar a inclusão financeira. Ao apoiar esta iniciativa de interoperabilidade a FSDMoç está a contribuir para o estabelecimento de uma plataforma de diálogo para uma interação prática com os atores chave do mercado de modo a alcançar os resultados desejados que estão alinhados com os objetivos gerais do FSDMoç.

Financial Sector Deepening Mozambique is an entity dedicated to the development of the financial sector focusing on expansion and financial inclusion. We direct our investments and knowledge to address constraints in the financial market, helping to diversify the Mozambican economy and bringing prosperity and economic resilience to the Mozambicans. Acting at the macro, meso and micro level, FSDMoç identifies obstacles to the functioning of markets and proposes solutions through partnerships interested in innovation and expansion, development of products and services focused on the people and provides knowledge and experiences to policies and regulations makers to create an effective environment for accelerating financial inclusion. Supporting this initiative of interoperability, FSDMoç contributes to the establishment of a dialogue platform for a practical interaction with the key actors of the market to achieve the desired results that are aligned with the overall objectives of FSDMoç.

## ENQUADRAMENTO E OBJETIVOS DO ESTUDO

### BACKGROUND AND STUDY OBJECTIVES

À semelhança de muitos países do continente, Moçambique já viu várias iniciativas envolvendo o uso de agentes do retalho: todas as suas três MNO lançaram programas de dinheiro móvel desde que instituições de dinheiro eletrónico foram autorizadas pelo Banco Central de Moçambique em 2011, e alguns bancos lançaram os seus próprios programas de agentes bancários nos últimos anos. No entanto, até o momento, a presença de agentes bancários e não-bancários, principalmente em áreas semi-urbanas e rurais, permanece limitada, assim como a variedade de produtos e serviços permitidos no local do agente.

O FSDMoç, encomendou à Digital Disruptions, uma empresa de consultoria boutique em serviços financeiros e inovação, a realização de um trabalho de pesquisa para avaliar o ecossistema de Agentes bancários e não-bancários, bem como para discutir novos modelos com potencial de expandir a inclusão e o acesso aos serviços financeiros no país.

Like many countries on the continent, Mozambique has seen several initiatives involving the use of retail agents: all three MNOs have launched mobile money programs since electronic-money institutions were permitted by the Central Bank of Mozambique in 2011, and a handful of banks have launched their own banking agent programs over the last few years. Yet, to-date, the presence of bank and non-bank agents, particularly in semi-urban and rural areas, remains limited, as are the variety of products and services that are enabled at the agent site.

FSDMoç Mozambique, commissioned Digital Disruptions, a boutique consulting firm in financial services and innovation, to undertake a research engagement to evaluate the bank and non-bank agent ecosystem as well as to discuss plausible agent models that could expand financial inclusion and access in the country.

conducted 35+ separate projects in Latin America, Africa, Asia, and North America. As Managing Director of Digital Disruptions, he has led Design Sprints for the World Bank and a fintech start-up in India, conducted innovation training to industry practitioners in East Africa, and used Lean Start-Up methodologies for a bank-MNO project in Asia-Pacific with the United Nations.

As Vice-President for MasterCard's Emerging Products team, he had overall responsibility for Mobile Money in Latin America, from strategy and business development to product design and implementation. Previously, he started and led the Alternative Channels practice area for ACCION International, consulting on mobile banking, prepaid cards, and banking agents to its network of banks in 25 countries globally.

Amitabh also worked for the GSMA's Mobile Money team in London and for Jamii Bora Bank in Nairobi, Kenya. He started his career as a Product Manager in the Product Innovation Center at Capital One, launching over a dozen products for the Fortune 150 bank. He has spoken at several mobile payment conferences over the years and has been quoted in the American Banker, Washington Post, and The Guardian.

Amitabh is fluent in English, French, and Spanish and holds an MBA from INSEAD (France/Singapore) and a Bachelor's of Mechanical Engineering from McGill University from his native Montreal, Canada. Now based in Washington, DC, he currently teaches Design Thinking and Lean Start-Up at the University of Maryland's Academy for Innovation and Entrepreneurship, as well as an MBA course on Innovation and Product Development at its business school.



### PERFIL DOS ORADORES | SPEAKERS PROFILE

#### AMITABH SAXENA

Amitabh Saxena tem mais de 16 anos de experiência na interseção de inovação de produtos e serviços financeiros, tendo realizado mais de 35 projetos separados na América Latina, África, Ásia e América

do Norte. Como diretor-gerente da Digital Disruptions, ele liderou o Design Sprints para o Banco Mundial e uma start-up de fintech na Índia, realizou treinamento de inovação para profissionais do setor na África Oriental e usou metodologias Lean Start-Up para um projeto de banco-MNO na Ásia -Pacífico com as Nações Unidas.

Como vice-presidente da equipe de produtos emergentes da MasterCard, ele tinha responsabilidade geral pelo Mobile Money na América Latina, desde a estratégia e desenvolvimento de negócios até o desenho e implementação de produtos. Anteriormente, ele iniciou e liderou a área de atuação de Canais Alternativos da ACCION International, consultoria em banco móvel, cartões pré-pagos e agentes bancários para sua rede de bancos em 25 países em todo o mundo.

Amitabh também trabalhou para a equipe Mobile Money da GSMA em Londres e para o Jamii Bora Bank em Nairobi, Quênia. Ele iniciou sua carreira como gerente de produtos no Product Innovation Center da Capital One, lançando mais de uma dúzia de produtos para o banco Fortune 150.

Ele falou em várias conferências de pagamento móvel/Mobile payments ao longo dos anos e foi citado no American Banker, Washington Post e The Guardian.

Amitabh é fluente em inglês, francês e espanhol e possui MBA pelo INSEAD (França / Cingapura) e é bacharel em Engenharia Mecânica pela McGill University de sua cidade natal, Montreal, Canadá. Atualmente, com sede em Washington, DC, atualmente ele ensina Design Thinking e Lean Start-Up na Academia de Inovação e Empreendedorismo da Universidade de Maryland, bem como um curso de MBA em Inovação e Desenvolvimento de Produtos em sua escola de negócios.

Amitabh Saxena has 16+ years of hands-on experience at the intersection of product innovation and financial services, having



#### MARIA CLARA REZENDE

Maria Clara Rezende é consultora sênior com mais de 10 anos de experiência em experiência do usuário, design de serviços e inovação comercial. Antes de ingressar na Digital Disruptions, trabalhou para diferentes agências de design no Brasil e na Europa, desenvolvendo projetos para clientes globais como HSBC, Santander e BNP Paribas.

Liderando equipes multiculturais e multidisciplinares em todas as fases do desenvolvimento do projeto - da pesquisa à implementação - ela combina pensamento analítico e criativo para transformar problemas em desafios, além de abordagens empreendedoras e práticas para transformar oportunidades em soluções.

No setor de Serviços Financeiros, Maria trabalhou na pesquisa e desenvolvimento de produtos, como aplicativos móveis e ferramentas digitais, voltados para clientes e funcionários. Além disso, ela ajudou as equipes a cultivar suas capacidades de inovação e pensamento de design, fornecendo treinamento e facilitando oficinas.

Maria é fluente em português, inglês e alemão. Nascida no Rio de Janeiro, morou em São Paulo, Berlim e Londres antes de se mudar para a Cidade do Cabo. Possui MBA pela Fundação Getúlio Vargas (Brasil), bacharel em Comunicação Visual e Design de Produto pela Escola Superior de Desenho Industrial (Brasil) e bacharel em Design de Comunicação pela Universidade de Artes Aplicadas (Alemanha).

Maria Clara Rezende is a senior consultant with +10 years of experience in user experience, service design and business innovation. Before joining Digital Disruptions she worked for different design agencies in Brazil and Europe, developing projects for global clients such as HSBC, Santander and BNP Paribas.

Leading multicultural and multidisciplinary teams through all phases of project development - from research to implementation - she combines analytical and creative thinking to turn problems into challenges, as well as entrepreneurial and hands-on approaches to turn opportunities into solutions.

In the Financial Services sector, Maria worked on the research and development of products such as mobile apps and digital tools, customer and employee facing. Additionally, she helped teams cultivate their innovation and design thinking capabilities by providing training and facilitating workshops.

Maria is fluent in Portuguese, English and German. Originally from Rio de Janeiro, she has lived in São Paulo, Berlin and London before moving to Cape Town. She holds an MBA from the Fundação Getúlio Vargas (Brazil), a Bachelor in Visual Communication and Product Design from the Escola Superior de Desenho Industrial (Brazil) and a Bachelor Hons in Communication Design from the University of Applied Arts (Germany).