



Timor-Leste

Estratêjia Nasionál ba Inkluziun Finanseira

Estratêjia Nacional de Inclusão Financeira | National Strategy for Financial Inclusion

2017-2022





Estratéjia Nasionál ba Inkluziun Financeira

Estratégia Nacional de Inclusão Financeira

National Strategy for Financial Inclusion

Índice

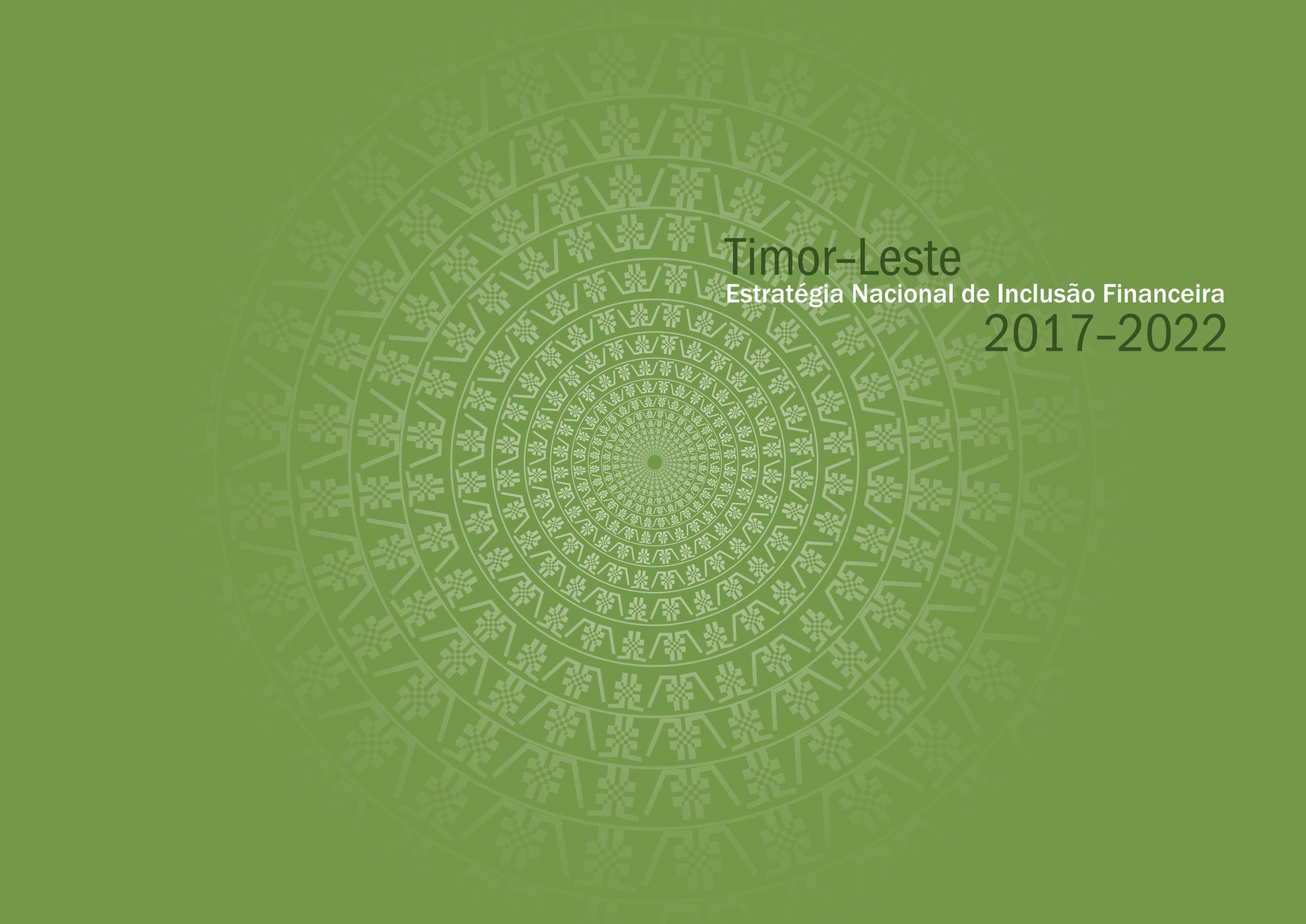
PREFÁSIU	6
REZUMU	8
KAPÍTULU 1:	
INKLUZAUN FINANSEIRA IHA TIMOR-LESTE	10
1.1 Situasun atuál Inkluzau Financeira	12
1.2 Identifika Oportunidade ba Inkluzau Financeira	14
1.3 Importánsia Estratéjia Nasionál Ba Inkluzau Financeira	15
KAPÍTULU 2:	
OBJETIVU NO KONSEPSAUN ESTRATÉJIA	18
2.1 Kompromisu Inkluzau Financeira	20
2.2 Define Inkluzau Financeira	21
2.2 Konsepsaun no Elaborasaun Estratéjia	21
2.4 Vizaun ba Inkluzau Financeira	23
KAPÍTULU 3:	
ESTRATÉJIA NASIONÁL BA INKLUSAUN FINANSEIRA	24
3.1 Aumenta Asesu ba Servisu Financeira no Moderniza Sistema Pagamentu	27
3.2 Dezenvolve Servisu Financeira oioin ne'ebé Espesializadu no Baratu	29
3.3 Hakbiit Fornesedór Servisu Financeira sira no Hametin Infraestrutura Apoiu sira	32
3.4 Implementa Literasia Financeira no Kuadru Regulamentár hodi Proteje Konsumidór	34
KAPÍTULU 4:	
AMBIENTE NE'EBÉ HABELLE ESTRATÉJIA INKLUSAUN FINANSEIRA	38
4.1 Halibur Dadus no Kuadru Sasukat Inkluzau Financeira	40
4.2 Estrutura koordinasaun Estratéjia Nasionál ba Inkluzau Financeira	43
4.3 Hametin Enkuandramentu Regulamentár Setór Financeira	46
KAPÍTULU 5:	
KONKLUZAUN PRINSIPÁL NO KONSIDERSAUN BA FUTURU	48

Índice

PREFÁCIO	54
SINOPSE	56
CAPÍTULO 1:	
A INCLUSÃO FINANCEIRA EM TIMOR-LESTE	58
1.1 Panorama Atual da Inclusão Financeira	60
1.2 Identificar Oportunidades de Inclusão Financeira	62
1.3 A Importância da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira	63
CAPÍTULO 2:	
OBJETIVOS E CONCEPÇÃO DA ESTRATÉGIA	66
2.1 Compromissos de Inclusão Financeira	68
2.2 Definição de Inclusão Financeira	69
2.3 Concepção e Elaboração da Estratégia	69
2.4 Visão para a Inclusão Financeira	71
CAPÍTULO 3:	
A ESTRATÉGIA NACIONAL DE INCLUSÃO FINANCEIRA	72
3.1 Expandir o Acesso a Serviços Financeiros e Modernizar os Sistemas de Pagamento	75
3.2 Desenvolver uma Gama de Serviços Financeiros Especializados a Preço Acessível	77
3.3 Capacitação dos Prestadores de Serviços Financeiros e Reforço das Infraestruturas de Apoio	80
3.4 Implementar Literacia Financeira e Quadros de Referência para Proteção ao Consumidor	82
CAPÍTULO 4:	
CONTEXTO FAVORÁVEL À IMPLEMENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA NACIONAL DE INCLUSÃO FINANCEIRA	86
4.1 Recolha de Dados e Quadro Metodológico de Avaliação da Inclusão Financeira	88
4.2 Estrutura de Coordenação para a Estratégia Nacional de Inclusão Financeira	91
4.3 Reforçar o Enquadramento Regulamentar do Setor Financeiro	94
CAPÍTULO 5:	
PRINCIPAIS CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES PARA O FUTURO	96

Table of contents

PREFACE	102
EXECUTIVE SUMMARY	104
CHAPTER 1:	
FINANCIAL INCLUSION IN TIMOR-LESTE	106
1.1 Current Landscape of Financial Inclusion	108
1.2 Identifying Opportunities for Financial Inclusion	110
1.3 Importance of the National Financial Inclusion Strategy	111
CHAPTER 2:	
AMBITIONS & STRATEGY DESIGN	114
2.1 Financial Inclusion Commitments	116
2.2 Defining Financial Inclusion	117
2.3 Strategy Design and Formulation	117
2.4 Vision for Financial Inclusion	119
CHAPTER 3:	
NATIONAL FINANCIAL INCLUSION STRATEGY	120
3.1 Enhance Access to Financial Services & Modernize Payments Systems	123
3.2 Develop a Range of Specialised and Affordable Financial Services	125
3.3 Capacity Building for Financial Service Providers and Strengthen Supporting Infrastructure	128
3.4 Implement Financial Literacy and Consumer Protection Frameworks	130
CHAPTER 4:	
AN ENABLING ENVIRONMENT TO FACILITATE NATIONAL FINANCIAL INCLUSION STRATEGY	134
4.1 Data Collection and Financial Inclusion Measurement Framework	136
4.2 Coordination Structure for National Financial Inclusion Strategy	139
4.3 Strengthening Regulatory Environment for the Financial Sector	142
CHAPTER 5:	
KEY CONCLUSIONS AND CONSIDERATIONS FOR THE PATH AHEAD	144



Timor-Leste

Estratégia Nacional de Inclusão Financeira

2017-2022

PREFÁCIO

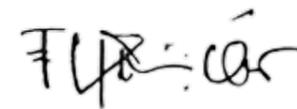
O empoderamento que a inclusão financeira pode trazer para um país em desenvolvimento como Timor-Leste é incalculável, visto que proporciona a todos os timorenses acesso a serviços financeiros essenciais que melhoram suas vidas. A inclusão financeira produz mudanças positivas no bem-estar financeiro e socioeconômico de todos os timorenses, constituindo uma base de apoio, e também uma garantia, para a robustez financeira do país. Por essa razão, o Banco Central de Timor-Leste (BCTL) e o Governo têm vindo a fomentar a questão da inclusão no setor financeiro, a qual continuará a representar uma prioridade estratégica ao longo dos próximos anos.

Em 2016, o BCTL desenvolveu uma iniciativa de levantamento de dados sem precedentes no país, tendo publicado um Relatório de Inclusão Financeira em setembro do mesmo ano. Este relatório, o qual retrata o nível de inclusão financeira atual do país, constitui um instrumento vital para a compreensão do panorama atual de Timor-Leste e dos desafios que se encontram pela frente. Os resultados do relatório fornecem informação fundamental, permitindo adquirir o entendimento necessário para a elaboração e desenvolvimento de políticas de inclusão financeira em Timor-Leste.

Após a publicação do Relatório de Inclusão Financeira, o BCTL realizou todos os esforços para manter ativa a questão da inclusão financeira

na agenda das prioridades nacionais. É nesse contexto que é elaborada a Estratégia Nacional de Inclusão Financeira para o país, a qual estabelece planos nacionais de ação para os próximos cinco anos, de 2017 a 2022. A importância e a magnitude da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira são indiscutíveis, consagrando nos compromissos nacionais que assume a obrigação e a responsabilidade de cumprir as aspirações de todos os timorenses em relação à sustentabilidade, prosperidade e sucesso do seu país. As estratégias nacionais constituem-se como um roteiro abrangente e inclusivo que abre o caminho para um setor financeiro mais robusto, inovador e mais inclusivo no nosso país.

O BCTL agradece a todos os parceiros e partes interessadas pelos seus contributos na elaboração desta estratégia. A implementação da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira trará, indubitavelmente, grandes desafios, mas acredito que todos nós – o BCTL, o Governo, o setor privado, partes interessadas e parceiros de desenvolvimento – poderemos trabalhar juntos e, assim, em conjunto, enfrentar esses desafios com o objetivo de alcançar a visão Timor-Leste de um setor financeiro inclusivo para todos os timorenses.



Abraão de Vasconcelos
Governador
Banco Central de Timor-Leste



SINOPSE



Consciente do valor de um sistema financeiro de natureza inclusiva e da importância deste para o desenvolvimento sustentável do país a nível social e económico, o BCTL empenhou-se na elaboração e no desenvolvimento de uma Estratégia Nacional de Inclusão Financeira. A estratégia e os planos de ação, que se interligam rigorosamente entre si, constituem orientações para a definição do processo e para a delimitação dos caminhos a seguir, de forma a cumprir-se a visão do país para a inclusão financeira. Este documento estratégico estabelece o roteiro dos planos de ação que devem ser implementados entre 2017 e 2022.

O presente documento centra-se na importância de planos de ação bem definidos como meio eficaz e eficiente para chegar a transformações relevantes e alcançar melhorias efetivas e quantificáveis no nível de inclusão financeira do país. A elaboração destes planos de ação prospetivos baseou-se em evidências concretas, resultantes da análise dos dados recolhidos pelo BCTL e publicados no seu Relatório de Inclusão Financeira, tendo sido adaptados à realidade social, económica e cultural de Timor-Leste. Para além destes dados, outros aspetos importantes foram considerados na elaboração da estratégia, nomeadamente as metas e objetivos, o planeamento e coordenação, a implementação estratégica e a monitorização e avaliação. Tratam-se de componentes essenciais para a construção de políticas sólidas, credíveis e pragmáticas que ambicionem provocar mudanças efetivas nos sectores visados.

De forma a aumentar o número de mulheres com acesso a serviços financeiros de qualidade e com custos reduzidos, o BCTL promove e inclui alguns

planos de ação focados nas mulheres. O objetivo é criar um ambiente favorável à promoção da inclusão financeira das mulheres.

O presente relatório está organizado em cinco capítulos. No primeiro capítulo, apresenta-se uma síntese do nível atual de inclusão financeira em Timor-Leste e as razões subjacentes à persistência da exclusão financeira. O capítulo visa descrever o contexto e apresentar os desafios a que o país tem de dar resposta. O segundo capítulo reitera o compromisso assumido em alcançar a inclusão financeira e as aspirações para o futuro. Neste capítulo, discute-se também as motivações e a estrutura subjacente à concepção, elaboração e implementação da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira.

O terceiro capítulo dedica-se à descrição das estratégias gerais e dos planos de ação específicos com base nos quais se pretende atingir os objetivos estabelecidos. As estratégias gerais focam a questão do acesso e dos canais necessários, dos produtos, das questões da capacitação institucional, bem como das questões relacionadas com a literacia financeira e a proteção do consumidor. O quarto capítulo refere-se aos principais meios facilitadores ou mecanismos de apoio à implementação da estratégia, nomeadamente um quadro metodológico de avaliação, a estrutura de coordenação da estratégia e o enquadramento normativo favorável ao setor financeiro. Por último, o quinto capítulo apresenta as principais conclusões e considerações no âmbito da estratégia de inclusão financeira, as quais fornecem orientações para a discussão das políticas futuras.



CAPÍTULO 1

A INCLUSÃO FINANCEIRA EM TIMOR-LESTE

- 1.1 Panorama Atual da Inclusão Financeira
- 1.2 Identificar Oportunidades de Inclusão Financeira
- 1.3 A Importância da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira

A introdução de políticas sólidas e robustas no sector financeiro tem vindo a contribuir de uma forma significativa para os esforços de inclusão financeira nos últimos anos em Timor-Leste, área em que o país tem revelado avanços promissores. O BCTL é responsável pelo desenvolvimento de uma série de iniciativas relativas à inclusão financeira que visam tornar os serviços financeiros acessíveis a todos os timorenses, especialmente às populações mais desprovidas das zonas rurais.

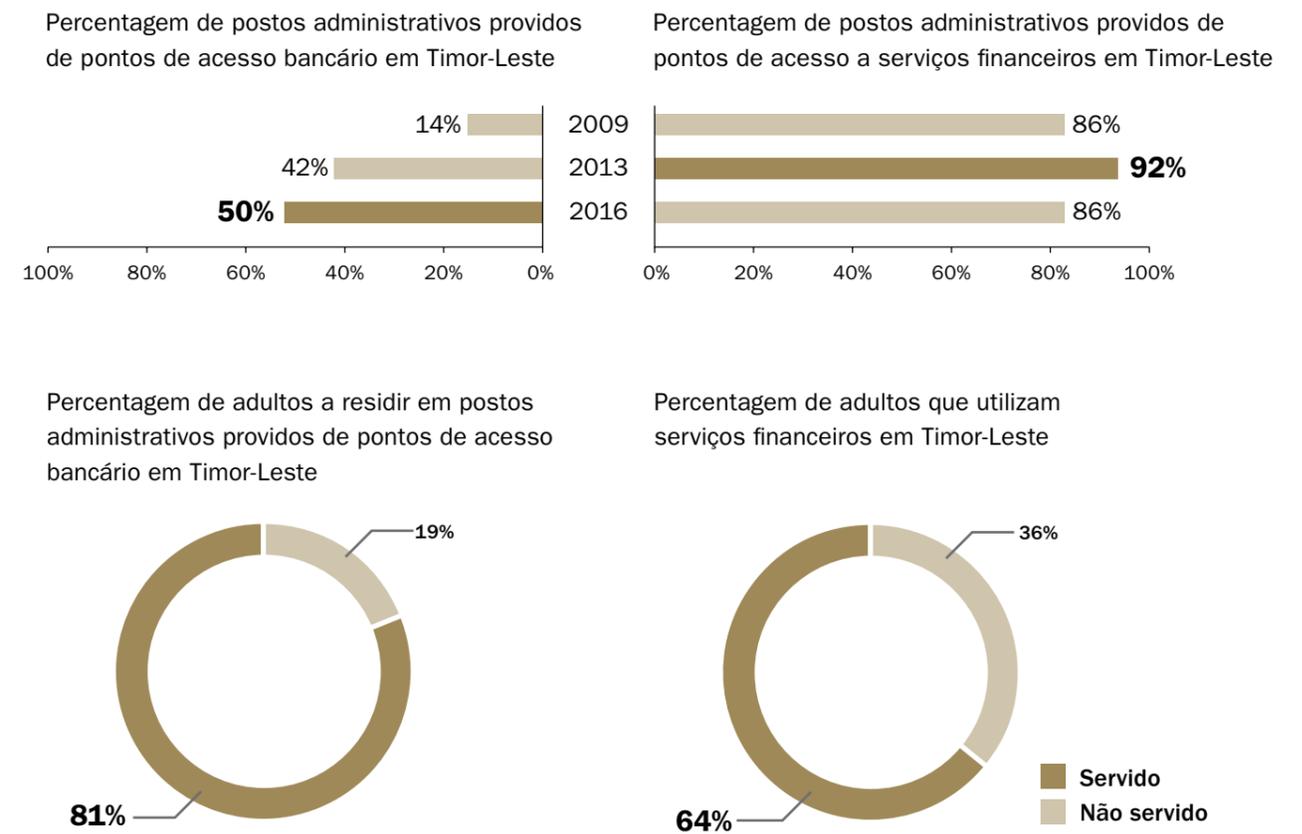
1.1 Panorama atual da inclusão financeira

O sistema financeiro de Timor-Leste é constituído pelo Banco Central de Timor-Leste, cinco bancos comerciais, uma instituição de depósito, três companhias de seguros, nove operadores de transferência de fundos, algumas instituições de microfinanciamento e várias cooperativas de crédito, a que acrescem ainda grupos de poupança comunitários e credores informais. O BCTL, enquanto instituição máxima do sistema financeiro, tem-se dedicado ao desenvolvimento de um sistema financeiro inclusivo em Timor-Leste.

Nos últimos anos, o BCTL tem concebido diferentes políticas e lançado várias iniciativas de natureza multimodal que têm dado um grande impulso à inclusão financeira no país. O BCTL foi responsável pela implementação de medidas de modernização dos sistemas de pagamento, pela criação dos correspondentes bancários, pela implementação do projeto piloto de carteira virtual, pela melhoria do acesso a infraestruturas de crédito, pelo fornecimento de formação a MPME, bem como pela implementação de vários programas de literacia financeira e de medidas para a regulamentação da proteção do consumidor. Tais medidas têm dado origem a melhorias significativas na promoção da inclusão no setor financeiro, estando todos os municípios de Timor-Leste, em 2016, providos de pontos de acesso a serviços financeiros. Uma análise mais aprofundada dos dados revela que a maioria dos postos administrativos, 88% de um total de 65 postos, tem acesso a serviços financeiros. As instituições bancárias, em particular, intensificaram a sua oferta de serviços financeiros no país, tendo aumentado o número de pontos de acesso bancário de 198 em 2009 para 484 em 2016, enquanto as instituições não bancárias continuaram a desempenhar um papel complementar ao suprir as lacunas das áreas geográficas onde os bancos não têm possibilidade de operar. Atualmente, cerca de 64% da população adulta de Timor-Leste faz uso de serviços financeiros, pertencendo às instituições bancárias a maior quota de titularidade de contas.



Figura 1: Principais dados de Inclusão Financeira ¹



¹ Banco Central de Timor-Leste, 2016, Relatório de Inclusão Financeira

1.2 Identificar oportunidades de inclusão financeira

A análise da situação atual de inclusão financeira em Timor-Leste deixou algumas dificuldades a descoberto, estando estas, frequentemente, na origem de situações prolongadas de exclusão financeira. Um dos desafios mais prementes prende-se com o alargamento dos pontos de acesso, os quais se concentram sobretudo nas zonas urbanas. Atualmente, existem ainda 8 postos administrativos que não dispõem de qualquer tipo de prestador de serviços financeiros.

Os segmentos da população em zonas rurais que não dispõem de serviços financeiros não possuem nenhuma outra alternativa senão a de se deslocarem por grandes distâncias para poder aceder aos mesmos. Além disso, considera-se que as características dos produtos e serviços financeiros disponíveis no mercado não são apelativas em termos de utilização, comodidade e acessibilidade económica. Os clientes continuarão a resistir ao uso de serviços financeiros se os produtos forem demasiado complicados ou dispendiosos, preferindo fazer transações e poupanças através de métodos mais tradicionais. É igualmente necessário providir os prestadores de serviços financeiros de meios que promovam o desenvolvimento do seu conhecimento em relação à gestão dos riscos associados, bem como oferecer formação e ações educativas de apoio aos segmentos mais vulneráveis e de menor rendimento da população rural, incluindo o setor das micro e pequenas empresas. De igual modo, o nível baixo de literacia financeira e a falta de um sistema de proteção do consumidor adequado também representam barreiras à inclusão financeira. Quando as comunidades são desconhecedoras dos serviços

financeiros em si, são, naturalmente, incapazes de tomar decisões informadas, continuando a nutrir um sentimento de desconfiança sobre o sistema financeiro.

Estes desafios constituem as principais barreiras à inclusão financeira, evidentes em muitos países em desenvolvimento no mundo, incluindo Timor-Leste. A identificação destas fraquezas representa uma oportunidade para os decisores políticos lidarem com estas lacunas e tomarem as medidas necessárias com vista à promoção de uma maior inclusão financeira.

Figura 2:
Cobertura de pontos de acesso por município, postos administrativos e sucros

Unidades administrativas providas de pontos de acesso a serviços financeiros



Fonte: BCTL e Censo de 2010

1.3 Importância da estratégia nacional de inclusão financeira

O conhecimento do panorama atual relativamente ao nível de inclusão financeira em Timor-Leste permite identificar os pontos fortes e os pontos fracos, assim como as oportunidades e os riscos subjacentes no âmbito do desenvolvimento de políticas eficazes e inclusivas para a inclusão financeira. Esse conhecimento permite estabelecer metas e objetivos para o futuro, aspeto fundamental para o reforço do compromisso assumido na demanda de um sistema financeiro para todos.

A formulação de uma estratégia nacional é essencial para fomentar processos mais eficazes e eficientes de inclusão financeira, devendo contar com o envolvimento dos parceiros do setor público e privado e apoiar-se numa estratégia de implementação estruturada, assim como em mecanismos de monitorização que possam garantir o sucesso da mesma.

É essencial assegurar mecanismos bem coordenados entre o setor público e o privado sob a liderança forte do BCTL para garantir uma implementação eficaz e eficiente das estratégias propostas. O trabalho conjunto permitirá não apenas reduzir a duplicação de esforços, como também estabelecer objetivos comuns, garantindo-se, desta forma, uma implementação efetiva dos planos de ação.

A inclusão financeira é importante não apenas para o desenvolvimento do setor financeiro, mas também para o desenvolvimento socioeconómico do país.

Para o BCTL em particular, enquanto Banco Central, a inclusão financeira é uma prioridade máxima que em muito apoiará os objetivos de estabilidade macroeconómica e financeira do país. Um maior nível de inclusão financeira levará à harmonização do consumo ao longo do tempo e encorajará as famílias a substituírem as suas poupanças em forma física em depósitos nas instituições para o efeito. Essas alterações no comportamento das empresas e das famílias dariam conseqüentemente lugar a uma maior eficácia das políticas monetárias, incluindo os mecanismos relativos às taxas de juro e as políticas relativas à estabilidade dos preços. A inclusão financeira complementa e reforça, simultaneamente, os objetivos centrais do próprio BCTL em relação à estabilidade e integridade financeira e à proteção do consumidor. É, por isso, do interesse do BCTL otimizar as ligações entre esses objetivos, maximizando sinergias e minimizando concessões, o que contribuirá para o desenvolvimento de um sistema financeiro estável em Timor-Leste.

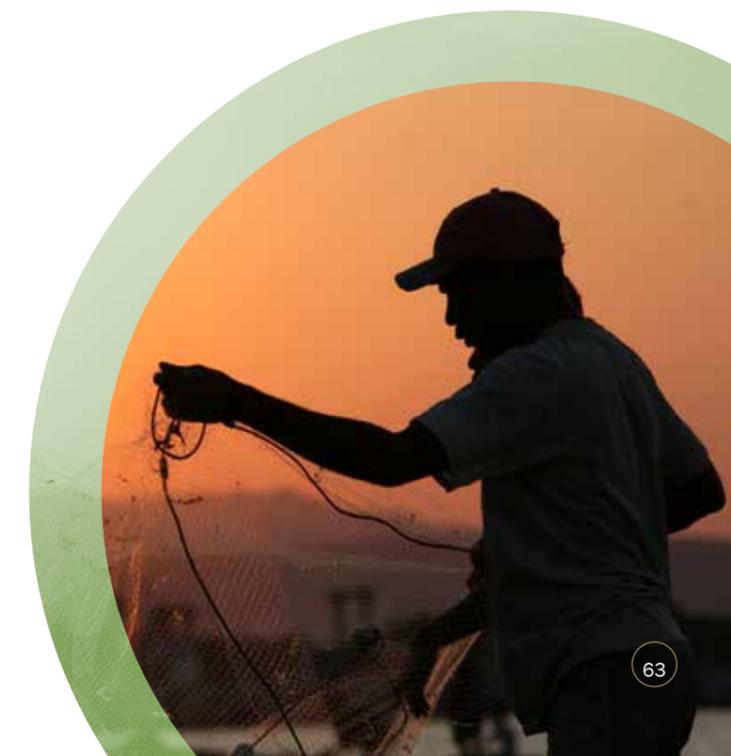


Figura 3:
As partes interessadas no desenvolvimento da Estratégia de Inclusão Financeira

	Setor Público	Setor Privado	Sociedade Civil
Setor Financeiro	<ul style="list-style-type: none"> • BCTL • BNCTL 	<ul style="list-style-type: none"> • ANZ • KIF • BNU • Sinarmas • Mandiri • FIT • BRI • MTOs • NITL • CEBs • Moris Rasik 	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos de poupança • Federasaun Hanai Malu e cooperativas de crédito • ADB • Banco Mundial/IFC
Setor não financeiro	<ul style="list-style-type: none"> • Ministério da Educação • Ministério das Finanças • Ministério da Solidariedade Social • MECAE • MCIA • MAAF • SEM • Autoridades locais 	<ul style="list-style-type: none"> • Lojas de penhores • Lojas que vendem a crédito • Associações empresariais • CCI-TL 	<ul style="list-style-type: none"> • Agências da ONU • Agências de desenvolvimento internacional e ONGs • Outros parceiros de desenvolvimento

Os avanços na literacia e na educação financeira, em particular, permitiriam que tanto as instituições financeiras como os consumidores tomassem decisões de forma fundamentada, o que levaria a práticas financeiras responsáveis e à redução dos riscos associados ao incentivo financeiro. É pelas razões aqui apresentadas que se entende que a implementação da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira é uma parte necessariamente integrante do desenvolvimento do setor financeiro em Timor-Leste. A estratégia constituirá um complemento e, simultaneamente, um apoio às iniciativas de desenvolvimento do setor financeiro em curso, incluindo o Plano Diretor do Setor Financeiro, um roteiro detalhado e abrangente para o desenvolvimento do setor até 2025.

a participação no setor financeiro proporcionará aos timorenses maiores possibilidades de aumentar as suas poupanças e gerir riscos financeiros, dando-lhes a oportunidade de alcançar objetivos de longo prazo, tais como a educação dos filhos, poupanças para a reforma e cuidados de saúde. A promoção da inclusão trará igualmente maiores garantias de proteção por via do fomento da educação financeira e de regimes de proteção, fazendo com que a confiança no sistema financeiro se amplifique. Tudo isto, por sua vez, conduzirá ao aumento das transações, dos investimentos privados e estrangeiros. Torna-se, assim, claro que a inclusão financeira é importante não apenas para o desenvolvimento do setor financeiro, mas também para o desenvolvimento socioeconómico do país.

Finalmente, a Estratégia Nacional de Inclusão Financeira contribuirá significativamente para o Plano Estratégico de Desenvolvimento 2011-2030 do país, o qual prevê que Timor-Leste se transforme numa nação forte e próspera e transite para o estatuto de país de rendimento médio-alto, até 2030. Um sistema financeiro estável, robusto e mais inclusivo contribuirá de forma significativa para o desenvolvimento económico ao aumentar o acesso a meios de financiamento, o que, por sua vez, conduzirá ao aumento da produtividade em todos os sectores, incluindo a agricultura, a indústria petrolífera e o turismo. O acesso a instrumentos e serviços financeiros adequados fomenta uma maior participação das empresas, dos agregados familiares e das mulheres no sistema financeiro e na economia, o que contribui para a redução da pobreza e diminuição das disparidades de rendimentos, promovendo, assim, um crescimento mais equitativo. Do ponto de vista do capital social,



OBJETIVOS E CONCEPÇÃO DA ESTRATÉGIA

- 2.1 Compromissos de Inclusão Financeira
- 2.2 Definição de Inclusão Financeira
- 2.3 Concepção e Elaboração da Estratégia
- 2.4 Visão para a Inclusão Financeira

Com a crescente atenção sobre a importância de planos estratégicos e de ações coordenadas que visem alcançar em pleno os compromissos de inclusão financeira, o BCTL deu início à elaboração de uma Estratégia Nacional de Inclusão Financeira para Timor-Leste. A estratégia destina-se a cumprir a visão para a inclusão financeira e a fazer cumprir os compromissos assumidos para o efeito.

2.1 Compromissos de inclusão financeira

O BCTL iniciou o caminho formal para a inclusão financeira com a assinatura da Declaração Maia, idealizada pela *Alliance for Financial Inclusion* (AFI - Aliança para a Inclusão Financeira), a qual consagra um conjunto de compromissos com vista ao alargamento da inclusão financeira. No âmbito deste pacto global, o BCTL comprometeu-se a:

- I. Promover o uso alargado de produtos financeiros digitais e incentivar a introdução de agentes bancários, com a intenção de dar cobertura a pelo menos 75% dos postos administrativos.
- II. Rever o quadro regulamentar de proteção do consumidor e introduzir normas adequadas, incluindo retificações ao regime jurídico bancário.

- III. Publicar um plano estratégico de literacia financeira e lançar uma campanha-piloto nacional de literacia em todos os municípios.
- IV. Realizar um estudo de financiamento de MPME e apresentar um regime-piloto de garantia de crédito.

Estes compromissos foram a força-motora do impulso que o país quis dar, ao longo dos últimos anos, ao desenvolvimento da inclusividade do seu sistema financeiro. Esses mesmos compromissos abriram também o caminho para ações mais organizadas e mais estruturadas com vista ao alargamento da inclusão financeira, como foi o caso das iniciativas de levantamento de dados a nível nacional, as quais culminaram na produção do Relatório de Inclusão Financeira de 2016. Os dados e informações daí resultantes foram cruciais para o desenvolvimento fundamentado de políticas futuras de inclusão financeira.



2.2 Definição de inclusão financeira

O empenho e os esforços desenvolvidos nos últimos anos em prol do desenvolvimento da inclusão financeira levou a que os decisores políticos tivessem que estabelecer uma definição clara e objetiva do seu significado. O processo foi conduzido pelo BCTL por meio de consulta às entidades envolvidas na inclusão financeira, recolhendo as suas opiniões e sugestões sobre as componentes que melhor a definem. O consenso alcançado conduziu a uma definição de inclusão financeira como um processo que procura incluir os segmentos desfavorecidos da sociedade num sistema financeiro regulado. Esses grupos desfavorecidos ou vulneráveis incluem as populações rurais, as comunidades pobres, mulheres e crianças, a quem a inclusão financeira permitiria obter maior autonomia ao desenvolverem a capacidade e o conhecimento necessário para fazer uso de serviços financeiros a um preço acessível, e de forma eficiente e segura. A inclusão financeira envolve todos os membros da sociedade num processo de aprendizagem, onde todos se tornam capazes de realizar as suas poupanças, aumentar os seus investimentos, aumentar a produtividade e fazer a devida gestão de riscos, aspetos essenciais para o progresso e robustez financeira de todas as comunidades.

A inclusão financeira é o fornecimento, a baixo custo, de serviços financeiros primários a todos os segmentos da sociedade, incluindo os grupos desfavorecidos e vulneráveis

² Banco Mundial, "Overview: Financial Inclusion Strategies," 2015. <http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/national-financial-inclusion-strategies>

2.3 Concepção e elaboração da estratégia

A estratégia nacional estabelece uma metodologia mais organizada e abrangente, dotada de recursos com vista ao aumento e intensificação de esforços para melhorar o acesso aos serviços financeiros. O Grupo do Banco Mundial recomenda seis componentes basilares² na concepção e execução de estratégias nacionais de inclusão financeira. O BCTL adotou essa abordagem no desenvolvimento da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira de Timor-Leste.

Os seis componentes basilares definem-se da seguinte forma:

I. Dados e Diagnósticos

Os conteúdos e as prioridades da estratégia nacional devem ser definidos com base em dados e diagnósticos. Em Timor-Leste, o levantamento de dados relativamente à oferta, realizado pelo BCTL, permitiu obter um conhecimento mais aprofundado sobre o atual nível de inclusão financeira e sobre as potenciais oportunidades para a fomentar. Da mesma forma, dotará os prestadores de serviços financeiros dos elementos necessários para a concepção de produtos

mais direcionados e para a disponibilização dos mesmos por via de canais mais inovadores. Além disso, o BCTL pretende avaliar formas viáveis de obter dados sobre a inclusão financeira, quer em relação à oferta quer à procura, através de colaborações com entidades governamentais e discussões em grupos de foco com grupos-alvo específicos e as partes interessadas relevantes.

II. Metas e Objetivos

Com base nos dados recolhidos sobre a inclusão financeira, é possível estabelecer metas e objetivos a curto, médio e longo prazo, os quais devem refletir as necessidades reais da população desprovida de acesso. O BCTL aplicará um quadro metodológico de avaliação da inclusão financeira com base em indicadores definidos para as três dimensões essenciais - acesso, utilização e qualidade - estabelecendo metas e monitorizando a materialização das mesmas.

III. Liderança e Coordenação

Considera-se de vital importância garantir um nível elevado de qualidade e profissionalismo na coordenação da formulação e implementação da estratégia nacional. O BCTL assumiu, assim, a liderança da coordenação dos trabalhos de construção e estruturação da estratégia, função para a qual foi objetivamente mandatado e dotado de recursos humanos dedicados.

IV. Formulação da estratégia

A elaboração e o desenvolvimento das estratégias nacionais devem contar com a parceria, feedback e contributos de todas as partes interessadas, tanto do setor público como do setor privado, bem como da sociedade civil. O BCTL continua a organizar encontros técnicos de discussão, workshops e grupos de trabalho, com a intenção de consolidar os contributos, encontrar soluções e obter o apoio dos parceiros.

V. Implementação da estratégia

As prioridades dos planos de ação devem ser sequenciadas de acordo com uma linha temporal previamente acordada, para a qual os papéis e as responsabilidades dos parceiros e das partes interessadas envolvidas devem ser, com a necessária transparência, rigorosamente definidos. Fica, desta forma, assegurada uma implementação estruturada com elevados níveis de eficiência e eficácia.

VI. Monitorização e avaliação

A monitorização e a avaliação funcionam como mecanismos de controlo e ajuste por forma a garantir que os planos de ação sejam cumpridos e se possam alcançar os resultados desejados. Com este tipo de acompanhamento, os decisores políticos obterão os dados e a informação necessária que lhes permitirá ajustar ou modificar os planos de ação, visando sempre os melhores resultados. Este processo configura-se igualmente essencial para a formulação informada e fundamentada de novas estratégias para o futuro.

2.4 Visão para a inclusão financeira

A visão, per se, constitui o cerne da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira. Em Timor-Leste, essa visão global foi cuidadosamente deliberada por forma a abarcar todos os elementos e ambições da inclusão financeira.

A visão da inclusão financeira é a criação de um sistema financeiro inclusivo, cujos serviços e respetivas vantagens estejam ao alcance de todos, incluindo populações e comunidades desprovidas de serviços bancários, com vista à redução da pobreza e em prol da prosperidade comum.

A visão determina que os serviços financeiros devem ser acessíveis, fáceis de usar e adaptados às necessidades das pessoas ao longo de toda a sua vida, independentemente do seu grupo demográfico. O BCTL espera que os timorenses possam beneficiar verdadeiramente do uso de serviços financeiros, promovendo, para isso, a aprendizagem sobre os mesmos e motivando o seu uso efetivo. Preconiza-se que todos os timorenses possam vir a usar contas bancárias para realizar transações. Prevê-se também que os cidadãos desenvolvam uma cultura de poupança e possam estar preparados para lidar com situações adversas imprevistas, e ainda que tenham acesso a programas de literacia financeira e aconselhamento financeiro íntegro e inteligível.

Entendendo-se como um marco na demanda de um acesso universal, o BCTL estabeleceu como meta até 2025 a titularidade de uma conta bancária formal e regulada por, pelo menos, 75% da população adulta. O BCTL, em conjunto com o Governo e todos os parceiros, espera reunir conhecimento técnico assim como os recursos necessários para alcançar este objetivo e, assim, munir devidamente todos os segmentos da sociedade, independentemente de género, grupo etário ou localização geográfica. Esta visão serve de âncora a todos os elementos essenciais a um sistema financeiro inclusivo, impulsionando esse objetivo e aspiração conjunta.



A ESTRATÉGIA NACIONAL DE INCLUSÃO FINANCEIRA

- 3.1 Expandir o Acesso a Serviços Financeiros e Modernizar os Sistemas de Pagamento
- 3.2 Desenvolver uma Gama de Serviços Financeiros Especializados a Preço Acessível
- 3.3 Capacitação dos Prestadores de Serviços Financeiros e Reforço das Infraestruturas de Apoio
- 3.4 Implementar Literacia Financeira e Quadros de Referência para Proteção ao Consumidor



A visão para a inclusão financeira, bem como a identificação dos obstáculos para lá chegar, tem norteado e orientado a definição de áreas prioritárias com vista à sua expansão. O BCTL adotará quatro estratégias gerais que constituem os pilares da visão para a inclusão financeira. A execução dos planos de ação específicos identificados sob cada estratégia geral será igualmente organizada e ordenada de acordo com a linha temporal prevista.

Figura 4: Visão e Estratégias Gerais³

Visão

Criação de um sistema financeiro inclusivo cujos serviços e respetivas vantagens estejam ao alcance de todos, incluindo das populações e comunidades desprovidas de serviços bancários, com vista à redução da pobreza e em prol da prosperidade comum.

Estratégias Gerais

- Expandir os Pontos de Acesso e Sistemas de Pagamento
- Serviços Financeiros Especializados a Custo Acessível
- Capacitação e Infraestruturas de Apoio
- Literacia Financeira e Proteção do Consumidor

³ Banco Central de Timor-Leste, 2016, Relatório de Inclusão Financeira

3.1 Expandir o acesso a serviços financeiros e modernizar os sistemas de pagamento

A reduzida presença de pontos de acesso a serviços financeiros em áreas remotas continua a representar o principal obstáculo à inclusão financeira. Esta estratégia geral visa encorajar as formas inovadoras de melhoria do acesso à inclusão financeira através da modernização e da reforma dos canais de distribuição. Este objetivo será alcançado através dos seguintes planos de ação:

- I. Implementar uma plataforma nacional de comunicações (plataforma 'Switch') em colaboração com parceiros do setor privado para conectar todas as redes de caixas automáticos, Banco móvel e POS das instituições bancárias, de modo a facilitar as transações de pagamento entre indivíduos, empresas e Governo.
- II. Estabelecer uma comissão para a definição da política de preços para os serviços financeiros digitais em colaboração com os prestadores de serviços financeiros, de modo a introduzir uma estrutura de tarifas subsidiada destinadas às populações mais desprovidas e excluídas.
- III. Estabelecer um enquadramento de interoperabilidade facilitador para os serviços financeiros digitais, de modo a apoiar a inclusão financeira das mulheres, tendo em conta a sua preferência pela confidencialidade, segurança e privacidade.
- IV. Promover o 'E-wallet' (carteira eletrónica) como canal para a melhoria das infraestruturas existentes e oferta de produtos com base em requisitos simplificados de 'KYC' ('know your customer' ou 'conheça o seu cliente').
- V. Promover atividades bancárias sem filiais ao identificar potenciais agentes ou prestadores em áreas identificadas. Esta medida será apoiada pela implementação de um enquadramento normativo favorável com disposições de "não exclusividade", suplementado por mecanismos de capacitação para os bancos e os seus agentes.
- VI. Estabelecer "um quadro regulamentar mais simplificado para agentes" de bancos e seguros que fornecem serviços bancários básicos, dando resposta às necessidades de clientes desfavorecidos.
- VII. Estudar a possibilidade de permitir modelos sem entidades bancárias ao abrigo da regulamentação das atividades bancárias sem filiais ou eletrónicas.
- VIII. Potenciar o uso de carrinhas móveis de modo a alargar os serviços a áreas desprovidas e melhorar os produtos e serviços financeiros oferecidos até atingir a cobertura plena de serviços financeiros digitais.
- IX. Otimizar o papel dos centros de reunião (*meeting centres*) de instituições bancárias e de microfinanciamento, de modo a proporcionar uma gama completa de serviços financeiros, tais como, depósitos, crédito, pagamentos, pensões, seguros, e onde possam decorrer também os programas de literacia financeira.
- X. Incentivar a investigação e desenvolvimento que possa criar canais de acesso inovadores, tais como, o dinheiro virtual, valor armazenado ou cartões de débito.
- XI. Incentivar a adesão a cooperativas de crédito como uma alternativa não bancária segura e adequada para aceder a serviços financeiros em Timor-Leste.

A linha temporal prevista para os planos de ação é a seguinte:

Plano de Ação	Entidades Chave de Implementação	Prioridade (Alta, Média, Baixa)	Prazo	Meta
I Implementar a plataforma nacional de comunicações (plataforma Switch)	• BCTL • Bancos	A	2017	Todos os bancos conectados
II Estabelecer uma comissão de fixação de preços para os serviços financeiros digitais	• BCTL • Instituições financeiras (IFs) participantes	A	2019	Comissão de fixação de preços para os serviços financeiros digitais em funcionamento.
III Estabelecer um enquadramento de interoperabilidade facilitador para os serviços financeiros digitais, de modo a apoiar a inclusão financeira das mulheres	• BCTL • Instituições financeiras (IFs) participantes	A	2020	As mulheres têm acesso a serviços financeiros digitais.
IV Promover o E-Wallet como meio de acesso	• BCTL • Instituições financeiras (IFs) participantes • MECAE/Regulador Telco	A	2019	Utilizadores de Telco estão devidamente registados e o e-wallet está a funcionar.
V Promover atividades bancárias sem filiais ao identificar potenciais agentes ou prestadores bancários em áreas identificadas	• BCTL • Instituições financeiras (IFs) participantes • Agentes selecionados	A	2019	Os 65 postos administrativos estão abrangidos.
VI Estabelecer “regulamentações simplificadas para os agentes” bancários e de seguros	• BCTL • Instituições financeiras (IFs) participantes	M	2018	Os agentes bancários conseguem prestar serviços bancários básicos.
VII Estudar a possibilidade de permitir modelos sem entidades bancárias ao abrigo da regulamentação das atividades bancárias sem filiais	• BCTL	M	2019	Possibilidade de implementar um modelo não bancário.
VIII Potenciar o uso de carrinhas móveis de modo a alargar os serviços a áreas desprovidas	• BCTL • Instituições financeiras (IFs) participantes	M	2018	Introduzir novos serviços e cobertura de zonas remotas.
IX Alargar as funcionalidades dos centros de reunião (meeting centres) de IFs e IFMs	• BCTL • Instituições financeiras (IFs) participantes • IFMs participantes	M	2018	Oferecer outros serviços: seguros, educação financeira.
X Incentivar a investigação e desenvolvimento para criar canais de acesso inovadores	• BCTL • Instituições financeiras (IFs) participantes • Telcos	M	2022	Um produto inovador no e-wallet até 2019
XI Incentivar a adesão a cooperativas de crédito	• BCTL • Cooperativas de crédito	B	2019	Regulamentação das cooperativas de crédito aprovada

A Prioridade Alta

M Prioridade Média

B Prioridade Baixa

3.2 Desenvolver uma gama de serviços financeiros especializados a preço acessível

Um fator crucial para o aumento da inclusão financeira é a compreensão das necessidades específicas dos segmentos mais desprovidos da sociedade. Os grupos-alvo requerem produtos e serviços financeiros que sejam simples e de baixo custo, correspondendo às suas necessidades financeiras básicas, mas distintas. A oferta de produtos e serviços financeiros mais adequados pode contribuir para a melhoria da qualidade de vida das comunidades desprovidas ao proporcionar-lhes a possibilidade de efetuar transações, fazer poupanças e aumentar a produtividade de uma forma segura e fiável. Serão tomadas as seguintes medidas de modo a enriquecer e diversificar a oferta de produtos em zonas mais desprovidas:

- I. Desenvolver esforços para compreender as necessidades do mercado através de inquéritos ou com base no recenseamento nacional, para identificar as barreiras existentes e as preferências e expectativas dos consumidores. Os dados obtidos contribuirão para a elaboração de produtos novos e adaptados às necessidades dos diversos grupos de clientes, independentemente do seu nível de rendimento, localização ou tipo de atividade.
- II. Criar novos produtos, pacotes de serviços e ações de sensibilização direcionadas a mulheres com base em estudos de mercado e segmentação no ambiente socioeconómico e cultural prevalecente.



- III. Aumentar os pontos de acesso em zonas remotas através da criação de canais de acesso inovadores e alternativos.
- IV. Introduzir uma política de preços atraente para aumentar a acessibilidade dos serviços financeiros, garantindo que os clientes de rendimento baixo possam usá-los.
- V. Reforçar os serviços de pagamentos domésticos através do estabelecimento de preços acessíveis e requisitos simplificados de KYC.
- VI. Colaborar com bancos interessados no lançamento de produtos para os mais desprovidos, incluindo comunidades rurais e grupos de baixo rendimento.
- VII. Analisar a viabilidade de introdução de contas poupança básicas com o mínimo de taxas e comissões, ou isentas, disponibilizadas a todos os timorenses em todas as instituições financeiras no país.
- VIII. Emitir orientações adequadas (taxa máxima de juro e spread/taxa de juro de base/taxa de base, etc.) aos bancos e OIRD (Outras Instituições Receptoras de Depósitos) sobre a tarifação dos produtos (depósitos/créditos)

- e assegurar a sua rigorosa implementação de modo a incentivar os clientes a poupar e a pedir empréstimos.
- IX. Focar no desenvolvimento de produtos de microcrédito com taxas mínimas e depósitos baixos para a abertura de contas, conjugado com uma rentabilidade razoável, de modo a incentivar as famílias de baixo rendimento a criarem hábitos de poupança para a concretização de objetivos a longo prazo.
- X. Introduzir uma gama de produtos de microseguros que possa proporcionar aos mais desprovidos de serviços uma proteção financeira adequada contra eventos adversos inesperados.
- XI. Emitir orientações sobre a necessidade de ter um seguro automóvel abrangente no caso de viaturas compradas por empréstimo contraído junto de prestadores de serviços financeiros credenciados.
- XII. Rentabilizar as iniciativas existentes no desenvolvimento de produtos para as MPME e grupos-alvo de microcrédito, procurando dar continuidade ao apoio prestado a este setor.

A linha temporal prevista para os planos de ação é a seguinte:

Plano de Ação	Entidades Chave de Implementação	Prioridade (Alta, Média, Baixa)	Prazo	Meta
I Desenvolver esforços para compreender as necessidades do mercado através de inquéritos ou com base em recenseamentos nacionais	<ul style="list-style-type: none"> • BCTL • Entidades governamentais • Instituto de Estatística nacionais 	A	2018	Estudo dos clientes realizado
II Criar novos produtos, pacotes e ações de sensibilização direcionadas a mulheres sira	<ul style="list-style-type: none"> • BCTL • Instituições financeiras (IFs) participantes 	A	2020	Novos produtos, pacotes e ações de sensibilização direcionadas a mulheres em curso
III Aumentar os pontos de acesso em zonas rurais	<ul style="list-style-type: none"> • BCTL • Instituições financeiras (IFs) participantes 	A	2019	Pontos de acesso em zonas rurais disponíveis
IV Melhorar a política de tarifas para reforçar a acessibilidade dos serviços financeiros	<ul style="list-style-type: none"> • BCTL • Instituições financeiras (IFs) participantes 	A	2018	Estudo de tarifação de produtos completo
V Reforçar os serviços de pagamento através da implementação de preços acessíveis e requisitos simplificados de KYCplifikadu.	<ul style="list-style-type: none"> • BCTL • Instituições financeiras (IFs) participantes 	A	2019	Os pagamentos domésticos estão a aumentar
VI Colaborar com bancos interessados no lançamento de produtos para os mais desprovidos	<ul style="list-style-type: none"> • BCTL • Instituições financeiras (IFs) participantes 	A	2018	Produtos disponíveis em áreas mais desprovidas
VII Analisar a viabilidade de introduzir contas poupança básicas isentas de taxas e comissões	<ul style="list-style-type: none"> • BCTL • Instituições financeiras (IFs) participantes 	M	2018	Estudo de viabilidade finalizado
VIII Emitir orientações adequadas aos bancos e OIRD sobre a fixação de preços dos produtos	<ul style="list-style-type: none"> • BCTL 	M	2019	Orientações para bancos e OIRD sobre a política de preços de produtos publicadas
IX Focar no desenvolvimento de produtos de microcrédito	<ul style="list-style-type: none"> • BCTL • Instituições financeiras (IFs) participantes 	M	2018	Produtos lançados
X Introduzir uma gama de produtos de microseguros com proteção financeira adequada	<ul style="list-style-type: none"> • BCTL • Instituições financeiras (IFs) participantes 	M	2020	Lançamento de produtos de microseguros em áreas desprovidas
XI Orientações sobre a necessidade de ter um seguro automóvel abrangente no caso de viaturas compradas por empréstimo contraído junto de prestadores de serviços financeiros credenciados	<ul style="list-style-type: none"> • BCTL 	M	2020	As orientações estão aprovadas e implementadas
XII Rentabilizar as iniciativas existentes no desenvolvimento de produtos para as PMEs e grupos-alvo de microcrédito	<ul style="list-style-type: none"> • BCTL • Instituições financeiras (IFs) participantes • Entidades governamentais 	B	2022	Iniciativas no desenvolvimento de produtos para as PMEs e microcrédito estão disponíveis

A Prioridade Alta

M Prioridade Média

B Prioridade Baixa



3.3 Capacitação dos prestadores de serviços financeiros e reforço das infraestruturas de apoio

A prestação efetiva de serviços financeiros inclusivos depende também da existência de reguladores, supervisores e profissionais no setor dos serviços financeiros competentes e qualificados para o efeito. Para além disso, o setor financeiro deveria ser reforçado com infraestruturas robustas e fiáveis que possam sustentar a inclusão financeira. Torna-se, por isso, crucial estabelecer políticas e fomentar boas práticas no desenvolvimento de recursos humanos e reforço das disposições institucionais através das seguintes ações:

- I. Reforçar o desenvolvimento de programas de capacitação e mecanismos de partilha de conhecimentos para os prestadores de serviços financeiros e decisores políticos de Timor-Leste.

Esses mecanismos incluem fóruns anuais sobre a inclusão financeira, a aprendizagem entre pares, programas de formação de formadores, workshops e ações de formação.

- II. Publicar estudos comparativos sobre a capacitação de recursos humanos ao nível nacional e internacional, com o objetivo de perceber e avaliar face aos níveis desejados.
- III. Introduzir e implementar “orientações de Gestão de Riscos Tecnológicos” para lidar com potenciais riscos associados a modelos financeiros de base tecnológica.
- IV. Incentivar o financiamento baseado na internet, como o “*crowd funding*”⁴, para apoiar o financiamento a mulheres empresárias.
- V. Colaborar com os prestadores de serviços financeiros na elaboração de módulos estruturados de capacitação para a inclusão financeira para os trabalhadores, com vista à promoção da inclusão financeira, particularmente na área dos produtos de crédito com uma gestão do risco de crédito adequada.
- VI. Adotar um quadro regulamentar adequado e favorável ao estabelecimento de um Regime de Garantia de Crédito que possa apoiar o acesso a financiamentos por parte de MPME, com um enfoque em MPME geridas por mulheres e explorações pecuárias.
- VII. Estabelecer um Conselho Nacional para as MPME que possa fomentar o acesso a financiamento e formação, promover um sistema de registo comercial e de declaração fiscal simplificado, bem como coordenar programas interministeriais e intergovernamentais em Timor-Leste, visando o desenvolvimento do setor das MPME.

⁴ ‘Crowd funding’ refere-se à mobilização de pequenas quantias de dinheiro por parte de um grande número de pessoas para financiar um projeto através de uma plataforma para o efeito.

A linha temporal prevista para a sua implementação é a seguinte:

Plano de Ação	Entidades Chave de Implementação	Prioridade (Alta, Média, Baixa)	Prazo	Meta
I. Reforçar o desenvolvimento de programas de capacitação e mecanismos de partilha de conhecimentos para os prestadores de serviços financeiros e decisores políticos	<ul style="list-style-type: none"> BCTL Entidades Formadoras 	A	2019–2020	Programas de capacitação e mecanismos de partilha de conhecimentos a funcionar
II. Publicar estudos comparativos sobre a capacitação de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> BCTL Instituições financeiras (IFs) participantes 	A	2019–2021	Estudos comparativos sobre a capacitação de recursos humanos estão em publicação
III. Introduzir e implementar “orientações de Gestão de Riscos Tecnológicos”	<ul style="list-style-type: none"> BCTL Instituições financeiras (IFs) participantes 	A	2022	Orientações de Gestão de Riscos Tecnológicos estão a ser introduzidas
IV. Incentivar o financiamento baseado na internet para apoiar o financiamento a mulheres empresárias	<ul style="list-style-type: none"> BCTL Instituições financeiras (IFs) participantes 	A	2020	Lançamento do financiamento baseado na internet para apoiar o financiamento a mulheres empresárias
V. Colaborar com os prestadores de serviços financeiros na elaboração de módulos estruturados de capacitação para a inclusão financeira para os trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> BCTL Instituições financeiras (IFs) participantes Entidades Formadoras 	A	2019	Materiais e módulos para a formação dos trabalhadores definidos
VI. Adotar um quadro regulamentar adequado e favorável ao estabelecimento de um Regime de Garantia de Crédito que possa apoiar o acesso a financiamentos por parte de MPME	<ul style="list-style-type: none"> BCTL Parceiros internacionais 	A	2018	Regime de Garantia de Crédito implementado e a funcionar
VII. Estabelecer um Conselho Nacional para as MPME	<ul style="list-style-type: none"> BCTL 	M	2018	Conselho Nacional para as MPME está a ser estabelecido



Prioridade Alta



Prioridade Média



Prioridade Baixa



3.4 Implementar literacia financeira e quadros de referência para proteção ao consumidor

A literacia financeira e a proteção ao consumidor têm vindo a receber cada vez maior reconhecimento enquanto meios facilitadores essenciais da inclusão financeira. Por essa razão, torna-se necessária uma abordagem abrangente e holística no âmbito da proteção e da educação do consumidor para melhorar a qualidade de vida de todos os timorenses, particularmente de comunidades mais desprovidas, aumentando os seus conhecimentos e a sua capacidade de usar os serviços financeiros de uma forma eficaz e responsável. É igualmente importante cultivar valores de responsabilização mútua entre os prestadores de serviços financeiros e os clientes, onde ambos possam participar efetivamente no sistema financeiro. Para atingir estes objetivos, serão implementadas as seguintes abordagens multimodais:

- I. Continuar a dar prioridade ao Plano Estratégico Nacional (PEN) de Literacia Financeira, constituído por uma rede de programas de educação financeira e campanhas de sensibilização coordenadas a nível nacional, a implementar ao longo de um período de cinco anos (2016-2020).
- II. Melhorar os materiais da educação financeira de modo a incluir produtos e serviços financeiros diversificados, com particular atenção dada aos produtos de seguros.

- III. Desenvolver um processo de avaliação para avaliar os níveis de literacia e conhecimento dos consumidores, e usar esses dados para melhorar os programas educativos.
- IV. Introduzir programas de educação financeira direcionados a todos os segmentos da sociedade, suplementados com mostras itinerantes, sessões de informação e visitas a museus monetários.
- V. Os prestadores de serviços financeiros darão formação e consultadoria a clientes sobre os seus produtos e serviços.
- VI. Oferecer programas de educação financeira personalizados a clientes financeiros existentes, como os clientes do programa Hau-nia Futuru
- VII. Adaptar módulos de educação financeira e programas de formação de formadores ao nível do conhecimento e competência financeira requeridas pelos diversos segmentos da sociedade, incluindo MPME.
- VIII. Continuar a melhorar o quadro regulamentar de proteção ao consumidor, aproveitando a Lei de Proteção do Consumidor de 2016, para inculcar confiança pública no sistema financeiro através da introdução de códigos de conduta adequados, regras de proteção do consumidor e vias formais institucionalizadas para apresentar

reclamações e gerir disputas. A informação essencial deve ser simples e objetiva de modo a dotar os clientes com toda a informação relevante, incluindo obrigações, estrutura de tarifação e quaisquer emendas aos termos e condições.

- IX. Estabelecer sistemas de resolução de disputas alternativos, incentivando assim a resolução célere dos casos e a redução da dependência no processo jurídico. Avaliar a possibilidade de estabelecer uma Comissão de Apoio à Reclamação no Banco Central, um Gabinete do Provedor e uma Unidade de Apoio ao Cliente nos bancos, suplementado por uma linha telefónica gratuita para melhorar os serviços prestados aos clientes.

A linha temporal prevista para os planos de ação é a seguinte:

Plano de Ação	Entidades Chave de Implementação	Prioridade (Alta, Média, Baixa)	Prazo	Meta
I Continuar a dar prioridade ao Plano Estratégico Nacional (PEN) de Literacia Financeira	<ul style="list-style-type: none"> BCTL Entidades formadoras 	A	2017-2020	Os planos de ação estão implementados
II Melhorar os materiais da educação financeira de modo a incluir produtos e serviços financeiros diversificados	<ul style="list-style-type: none"> BCTL Instituições financeiras (IFs) participantes 	A	2018-2020	Disseminação dos programas de literacia financeira através de diversos meios impressos e visuais
III Desenvolver um processo de avaliação para avaliar os níveis de literacia e conhecimento dos consumidores	<ul style="list-style-type: none"> BCTL Instituições financeiras (IFs) participantes 	A	by 2019	Resultados do processo de avaliação disponíveis
IV Introduzir programas de educação financeira direcionados a todos os segmentos da sociedade, suplementados com mostras itinerantes, sessões de informação e visitas a museus monetários	<ul style="list-style-type: none"> BCTL 	M	2017-2020	Mostras itinerantes, sessões de informação e visitas a museus monetários realizadas
V Os prestadores de serviços financeiros darão formação e aconselhamento a clientes sobre os seus produtos e serviços	<ul style="list-style-type: none"> BCTL Instituições financeiras (IFs) participantes Training providers 	M	2018	Cientes da instituição financeira estão familiarizados com os produtos e serviços
VI Oferecer a clientes financeiros existentes acesso a programas de educação financeira personalizados	<ul style="list-style-type: none"> BCTL Instituições financeiras (IFs) participantes 	B	2018-2020	Cientes financeiros existentes têm acesso a programas de educação financeira adaptados a estes
VII Introduzir programas de educação financeira dirigidos a segmentos demográficos	<ul style="list-style-type: none"> BCTL 	B	2020	Programas de educação financeira dirigidos a segmentos demográficos disponíveis
VIII Continuar a melhorar o quadro regulamentar de proteção do consumidor, aproveitando a Lei de Proteção ao Consumidor	<ul style="list-style-type: none"> BCTL 	A	2018	Alteração para o setor financeiro
XI Estabelecer sistemas de resolução de disputas alternativos	<ul style="list-style-type: none"> BCTL 	A	2019	Sistemas de resolução de disputas alternativos em funcionamento

As quatro estratégias gerais são de igual importância no estabelecimento dos alicerces de uma inclusão financeira sustentável. Todos os planos e programas de ação recomendados serão implementados no período entre 2017 e 2022, com uma gestão prudente do tempo e dos recursos necessários, para que as políticas possam produzir o maior impacto possível junto dos segmentos-alvo da população. Esses planos de ação contribuirão para as diferentes dimensões da inclusão financeira e o sucesso do país assenta na concretização do coletivo das estratégias gerais em direção à inclusão financeira.



A Prioridade Alta

M Prioridade Média

B Prioridade Baixa

CONTEXTO FAVORÁVEL À IMPLEMENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA NACIONAL DE INCLUSÃO FINANCEIRA

- 4.1 Recolha de Dados e Quadro Metodológico de Avaliação da Inclusão Financeira
- 4.2 Estrutura de Coordenação para a Estratégia Nacional de Inclusão Financeira
- 4.3 Reforçar o Enquadramento Regulamentar do Setor Financeiro

Os planos de ação abrangentes e multifacetados mencionados foram elaborados com o objetivo de aumentar e alargar a inclusão financeira até se alcançar a visão em pleno. Para a implementação bem-sucedida desta estratégia, será necessário criar um ambiente que favoreça a articulação de todas as operações dos planos de ação.

Um ambiente favorável é absolutamente indispensável pois determina a capacidade de o setor financeiro se adaptar e aceitar rapidamente as mudanças que fomentam a inclusão.

Para apoiar a Estratégia Nacional de Inclusão Financeira, o BCTL, visando o reforço do quadro metodológico de avaliação da inclusão financeira, recomenda o estabelecimento de uma estrutura nacional de coordenação da estratégia e o reforço do quadro normativo do setor financeiro.

4.1 Recolha de dados e quadro metodológico de avaliação da inclusão financeira

Um quadro metodológico de avaliação da inclusão financeira, que se apoie em fontes precisas e fiáveis de dados, é fundamental no processo de definição de políticas visadas para a inclusão financeira. Quando os decisores políticos possuem indicadores de desempenho claros e consistentes, estes podem desenvolver diagnósticos, detetar lacunas, estabelecer metas, elaborar estratégias e monitorizar os impactos das políticas. Assim, com vista a uma monitorização eficaz do processo, torna-se fundamental o recurso a um quadro metodológico de avaliação assente em indicadores claros, o qual será útil, também, para a definição de políticas no futuro.

O BCTL realizou vários levantamentos, recolhendo, em primeiro lugar, dados relativos à oferta, os quais permitiram mapear os pontos de acesso a serviços financeiros do país, para além de terem fornecido dados sobre a penetração dos serviços financeiros e informações relevantes sobre as características dos produtos. Estes resultados encontram-se documentados no Relatório de Inclusão Financeira do BCTL, publicado em 2016, um marco significativo no percurso do país em direção a um sistema financeiro mais inclusivo. Os levantamentos permitiram ainda a criação e a aplicação de um quadro metodológico de avaliação, englobando as dimensões do acesso, utilização e qualidade enquanto indicadores da inclusão financeira.

Figura 5: Principais Elementos Facilitadores das Estratégias Gerais e da Visão

Visão

Criação de um sistema financeiro inclusivo, cujos serviços e respetivas vantagens estejam ao alcance de todos, incluindo populações e	comunidades desprovidas de serviços bancários, com vista à redução da pobreza e em prol da prosperidade comum.
---	--

Estratégias Gerais

Expandir os Pontos de Acesso e Sistemas de Pagamento	Serviços Financeiros Especializados e a Custo Acessível	Capacitação e Infraestruturas de Apoio	Literacia Financeira e a Proteção ao consumidor
--	---	--	---

Principais Meios Facilitadores

Levantamento de Dados e Quadros Metodológicos de Avaliação	Estrutura de Coordenação para a Estratégia Nacional de Inclusão Financeira	Enquadramento Regulamentar Favorável
--	--	--------------------------------------



Figura 6: Quadro de Avaliação da Inclusão Financeira

Dimensões	Indicadores	Base de referência (2016)	Metas (2022)
Acesso*	Penetração de pontos de acesso por Posto Administrativo	88%	100%
	Penetração de pontos de acesso por Suco	58%	75%
	Pontos de acesso por 10 000 adultos	15.55	22.85
	Pontos de acesso por 1000 km ²	65.08	95.65
Uso**	Penetração de contas de depósito por população adulta	65%	80%
	Penetração de contas de empréstimo por população adulta	6.1%	12%
	Penetração de apólices de seguros por população adulta	0.2%	2.5%

Source: Referência hui BCTL FIR 2016

(*) Pontos de acesso de contas de depósito e empréstimo de bancos (não considerado ATMs e POS), IMF e União de Crédito. Área do país de 14,919 km² do Censo 2010

(**) População adulta de 624,503 do Censo 2010

Os dados sobre a procura são igualmente fundamentais para que o quadro metodológico de avaliação da inclusão financeira fique completo. Servem para complementar os dados relativos à oferta ao fornecer informações importantes relativas às necessidades financeiras dos clientes, às suas percepções e à sua vontade em ser ativo no sistema financeiro. O BCTL está na fase de desenvolvimento de uma estratégia de recolha de dados relativos à procura, a qual pretende compreender melhor a inclusão financeira e perceber se os serviços e os produtos financeiros existentes respondem, suficientemente, às necessidades dos clientes.

A combinação dos dados do lado da oferta e do lado da procura fornece resultados que podem ser usados na medição e monitorização da eficácia da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira, bem como na avaliação do seu progresso ao longo do tempo, por forma a assegurar que a estratégia se mantém relevante e atualizada, integrando os desenvolvimentos de inclusão financeira mais recentes.

4.2 Estrutura de coordenação para a estratégia nacional de inclusão financeira

Uma estrutura de coordenação constitui o elemento principal responsável pela implementação das reformas de inclusão e pela coordenação das políticas que a procuram promover.

Uma estrutura de coordenação é fundamental para organizar e articular planos de ação, gerir recursos e reforçar a eficiência de implementação de estratégias e, assim, chegar aos objetivos por estas preconizados.

Para que se possa melhorar o processo de coordenação, todas as partes interessadas na devem desenvolver mecanismos de cooperação e participação autónoma, com orientações claras quanto à sua responsabilização no processo de desenvolvimento de inclusão financeira em direção aos níveis desejados.

De modo a alcançar esses objetivos, sugere-se a criação de uma Comissão Nacional de Coordenação (CNC) e uma Comissão Técnica (CT), apoiadas por Divisão de Inclusão Financeira (DIF) no Banco Central. As funções a desempenhar por cada uma das Comissões encontram-se descritas abaixo:

Comissão Nacional de Coordenação

A CNC é constituída pelos dirigentes de todas as entidades envolvidas na implementação e presidida pelo BCTL e deve reunir-se duas vezes por ano.

A CNC será responsável pelas orientações políticas e por assegurar a implementação eficaz dos planos de ação da estratégia de inclusão financeira. A CNC manter-se-á em funções até ao fim do período de implementação da ENIF.

As suas funções incluem, mas não se limitam a:

1. Consultar parceiros e partes interessadas, incluindo o Governo, ministérios, agências, prestadores de serviços financeiros, reguladores, supervisores, agentes do setor privado e grupos da sociedade civil, visando o reforço das colaborações e parcerias.
2. Integrar e alinhar a Estratégia Nacional de Inclusão Financeira num enquadramento com prazos claros e metas objetivas.
3. Monitorizar e avaliar os impactos de todos os planos de ação da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira.
4. Realizar revisões das políticas e fomentar discussões sobre as políticas de forma a assegurar que a Estratégia Nacional se mantenha relevante face aos contextos em mudança e o crescimento do setor financeiro no país.
5. Aumentar o conhecimento sobre questões relacionadas com a exclusão financeira e incentivar os parceiros e partes interessadas a colaborar e assumir responsabilidades no desenvolvimento de uma sociedade mais inclusiva em termos financeiros.
6. Estabelecer parcerias com entidades internacionais incluindo organizações multilaterais e redes nacionais, procurando fomentar a partilha de conhecimentos e a aprendizagem entre pares.

7. Iniciar a assinatura de Memorandos de Entendimento específicos entre os parceiros e o BCTL, que evidencie os seus compromissos específicos e as colaborações que pretendem prestar para o cumprimento dos objetivos de inclusão financeira.
8. Liderar a elaboração de uma estratégia de inclusão financeira específica das agências envolvidas, em linha com a estratégia nacional.
9. Rever e aprovar a estrutura e funções da Comissão Técnica.

Comissão Técnica (CT)

A Comissão Técnica será constituída pelos dirigentes técnicos de todas as entidades envolvidas na implementação e presidida pelo BCTL e deve reunir-se trimestralmente. A CT é responsável pela implementação atempada dos planos de ação da estratégia de inclusão financeira. A CT manter-se-á em funções até ao fim do período de implementação da ENIF.

A CT será responsável por:

1. Assegurar a implementação eficaz da ENIF com um plano de trabalhos pormenorizado.
2. Prestar orientações técnicas na implementação, revisão e análise da estratégia nacional de inclusão financeira.
3. Identificar os desafios da implementação dos planos de ação pelas entidades envolvidas e iniciar reformas para lidar com os problemas.
4. Apoiar os membros do CNC na redação do quadro de implementação da ENIF.
5. Assegurar o cumprimento rigoroso do seu Memorando de Entendimento, garantindo a apropriação e responsabilização plenas da ENIF no cumprimento das metas de inclusão financeira.
6. Preparar os relatórios de progresso da implementação da estratégia, a submeter à CNC e à DIF do BCTL semestralmente.

Divisão de Inclusão Financeira (DIF)

A Divisão de Inclusão Financeira prestará serviços de secretariado à CNC e à CT, sendo responsável pelo seguinte:

1. Preparar o plano de trabalho anual da CNC e CT e prestar apoio logístico no planeamento, preparação, organização e redação de atas das reuniões.
2. Auxiliar na revisão e assinatura dos MdE entre o BCTL e as partes interessadas no devido tempo.
3. Implementar, monitorizar e supervisionar os planos de ação da estratégia de inclusão financeira face à linha temporal definida.
4. Preparar e publicar os dados relativos aos indicadores de inclusão financeira.
5. Preparar e realizar o fórum anual de inclusão financeira.
6. Rever e propor iniciativas para promover a capacitação e programas de sensibilização para todas as partes interessadas no desenvolvimento da inclusão financeira.

Com base nos indicadores de desempenho fornecidos pelas estratégias nacionais de inclusão financeira apresentados pelas Principais Entidades de Implementação (PEI) à DIF nos relatórios de M&A (monitorização e avaliação), a CNC é responsável pela monitorização e avaliação das PEIs, de modo a garantir o cumprimento das metas de acordo com a linha temporal definida. A DIF deve submeter os relatórios de M&A à CNC anualmente.

O sistema nacional de monitorização e avaliação deve ser suplementado pelo sistema de M&A específico das entidades envolvidas, com o objetivo de medir, monitorizar e avaliar as metas alcançadas pelas IF em correlação com os planos de ação subjacentes às estratégias gerais.

Enquanto Banco Central, o BCTL é tradicionalmente a principal organização envolvida diretamente na promoção da inclusão financeira, sendo esta uma parte integrante das suas funções. O BCTL continuará, por isso, a assumir a liderança na promoção da discussão e debate, bem como a coordenação de esforços com outras entidades governamentais e entidades do setor privado.



4.3 Reforçar o enquadramento regulamentar do setor financeiro

Um enquadramento regulamentar favorável para o setor financeiro constitui em si mesmo um meio facilitador dos objetivos da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira. A legislação e regulamentação estabelecem as condições basilares do setor financeiro, configurando e impulsionando o seu desenvolvimento. Uma abordagem baseada em princípios, em detrimento de uma abordagem prescritiva, pode incentivar os prestadores de serviços financeiros e outras partes a oferecerem soluções melhores aos grupos-alvo e às comunidades mais desprovidas.

Enquanto meio facilitador essencial, torna-se vital reforçar o enquadramento regulamentar do setor financeiro através de diretivas sólidas, cautelosas e flexíveis.

Consequentemente, o BCTL, com o apoio de parceiros de desenvolvimento, emitiu orientações sobre a atividades bancárias sem filiais, suplementada por regulamentação “leve” para as instituições de microcrédito. Para além disso, para assegurar uma conduta de mercado adequada e proteger o consumidor financeiro, foi aprovada em 2016 a Lei de Proteção do Consumidor, clarificando as

disposições relacionadas com a linguagem a usar, pré-pagamentos de empréstimos, um valor máximo de 2% para pagamentos em atraso e a proibição de alterações unilaterais dos termos contratualizados.

O BCTL continuará responsável pela apresentação de legislação, regulamentação e orientações financeiras na área do setor bancário, dos novos produtos e serviços, bem como na área do combate ao branqueamento de capitais. A aplicação desse conjunto de leis e regulamentos permite instituir salvaguardas, aumentar a transparência e identificar a responsabilização de todos os participantes do setor financeiro. As estratégias aqui apresentadas constituem passos significativos para a estabilidade, levando a uma maior confiança e maior participação no setor. Todos estes passos representam os requisitos necessários para a promoção de um setor financeiro mais inclusivo.



CAPÍTULO 5

PRINCIPAIS CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES PARA O FUTURO

Este relatório representa o instrumento mais importante no estímulo à progressão da inclusão financeira em Timor-Leste. A Estratégia Nacional de Inclusão Financeira apoiar-se-á nos principais fatores facilitadores identificados, cruciais para o cumprimento da sua visão, e funcionará como um roteiro cuja abrangência e concepção fortemente inclusiva permitirá a delineação de ações destinadas ao alargamento da inclusão financeira.

A ENIF foi elaborada em estreita concertação com os objetivos do Plano Diretor para o Desenvolvimento do Setor Financeiro (2014-2025) e com os objetivos do Plano Estratégico de Desenvolvimento (2011-2030).

Em consonância com as fortes recomendações de nível internacional, o BCTL confirma o papel absolutamente decisor de um sistema financeiro inclusivo no processo de desenvolvimento económico e social equitativo de um país.

A Estratégia Nacional de Inclusão Financeira representa o empenho absoluto do país no cumprimento do seu plano de inclusão financeira.

A concepção e desenvolvimento da estratégia nacional incluiu, ainda, algumas considerações que se revelam fundamentais para a promoção de um quadro consistente que vise o desenvolvimento da inclusão financeira. Em primeiro lugar, a inclusão financeira correlaciona-se com os fatores mais determinantes do próprio setor, os quais incluem aspetos relativos à estabilidade, integridade e conduta do mercado. A estratégia aqui apresentada foi formulada tendo em consideração a análise e os desígnios de cada um desses fatores, por forma a precaver incoerências e divergências entre as políticas. Em segundo lugar, a presente estratégia foi formulada de forma informada e fundamentada, isto é, apoiou-se nos resultados revelados pelo levantamento de dados conduzido pelo BCTL, nos quais se identificam as lacunas existentes e as oportunidades para as colmatar. É necessário continuar a apostar na construção de conhecimento e em estudos analíticos relativamente ao panorama da inclusão financeira do país através de levantamento de dados, da monitorização dos processos, do recurso a plataformas de partilha de conhecimento, para que se possa compreender, efetivamente, a situação corrente e, assim, identificar as políticas mais adequadas a desenvolver no futuro, acompanhando a constante evolução do setor financeiro. Por último, e olhando para o futuro, considera-se que a inclusão financeira não é da exclusiva responsabilidade do setor público. Embora se trate de uma área em que o BCTL assume um papel de liderança, assumindo a

competência de regulador do sector financeiro, essa sua função deve ser complementada por iniciativas públicas e privadas, cujos sectores de devem manter cooperantes e dinâmicos. É importante atrair o interesse de todos os parceiros, uma vez que os seus contributos são decisivos para a configuração de soluções de inclusão financeira para o país.

A estratégia nacional traduz-se, assim, na implementação de planos bem articulados que visam a inclusão financeira no país, em conformidade com o Plano Diretor para o Desenvolvimento do Setor Financeiro (2014-2025). Este relatório representa o compromisso assumido em executar a estratégia e os planos de ação em prol de todos os timorenses, para além de se constituir como um guia e um mapa que sinaliza o caminho a percorrer até à obtenção plena de um setor financeiro inclusivo, tal como visionado. A estratégia que se apresenta não contribuirá apenas para o alargamento e para a maturação do setor financeiro, assume também funções de base com vista ao desenvolvimento socioeconómico inclusivo e sustentável do país, reafirmando os objetivos do Plano Estratégico de Desenvolvimento para 2011-2030. A Estratégia Nacional de Inclusão Financeira constitui, assim, um apelo à concentração e alinhamento de esforços para que Timor-Leste possa alcançar aquilo que ambiciona – um crescimento sustentável e inclusivo.



Abreviatura sira

ADB	Banku Dezenvolvimentu Aziátiku
API	Ajénte Implementasaun Prinsipál sira
ATM	Kaixa Automátiku (Multibanku)
BCTL	Banku Sentrál Timor-Leste
BNCTL	Banco Nacional de Comércio de Timor-Leste
BNU	Banco Nacional Ultramarino
CCI-TL	Kámara Komérsiu Indústria-TL
CEB	Troka Osan Bureaus
DIF	Divizaun ba Inkluzau Finanseira
EMKM	Empreza ne'ebé Mikro (Ki'ikliu), Ki'ik no Médiu
ENIF	Estratéjia Nasionál Inkluzau Finanseira
FIR	Relatóriu Inkluzau Finanseiru 2016
FIT	Federal Insurance Timor
FSMP	Planu-Mestre ba Dezenvolvimentu Setór Finanseira iha Timor-Leste
FSP	Prestadór Servisu Finanseira
KIF	Kaebauk Investimentu no Finansas
KNK	Komisaun Nasionál ba Kordenasaun Inkluzau Finanseira
KT	Komisaun Téknika ba Inkluzau Finanseira
KYC	"Know Your Customer" Regulamento
M&A	Monitorizasaun no Avaliasaun
MAFF	Ministériu Agrikultura Floresta no Peska
MBV	Servisu Bankáriu Móvel
MCIA	Ministériu Komérsiu, Indústria no Ambiente
MECAE	Ministru Estadu Kordenador ba Asuntu Ekonómiku
MFI	Instituisaun Mikrofinansas
MOE	Ministériu Edukasaun
MOU	Memorandu-Entendimentu
MTO	Operador Transfere Osan
NITL	National Insurance Timor-Leste
NMDC	Konsellu Nasionál Dezenvolvimentu MSME
NSP	Planu Estratéjiku Nasionál Literasia Finanseira
OTDI	Institusaun Seluk Foti Depositu
PME	Empreza Ki'ik no Médiu
POS	Pontu Venda ba Pagamentu Eletróniku
SEM	Sekretaria Estadu ba Apoiou no Promosaun Siosu-Ekonómika Feto
SERVE	Servisu ba Rejistu Komersial

Siglas

ATM	Caixa Automático (Multibanco)
BAD	Banco Asiático de Desenvolvimento
BCTL	Banco Central de Timor-Leste
BNCTL	Banco Nacional de Comércio de Timor-Leste
BNU	Banco Nacional Ultramarino
CCI-TL	Câmara de Comércio e Indústria de Timor-Leste
CEB	Casas de Câmbio
CNC	Comissão Nacional de Coordenação
CNDM	Conselho Nacional de Desenvolvimento das MPME
CTIF	Comissão Técnica de Inclusão Financeira
DIF	Divisão de Inclusão Financeira
ENIF	Estratégia Nacional de Inclusão Financeira
FIT	Federal Insurance Timor
IFM	Instituições Financeiras de Microfinanças
KIF	Kaebauk Investimentu no Finansas
KYC	"Know Your Customer" Regulamento
M&A	Monitorização e Avaliação
MAP	Ministério da Agricultura, Florestas e Pescas
MCIA	Ministério do Comércio, Indústria e Ambiente
MdE	Memorando de Entendimento
ME	Ministério da Educação
MECAE	Ministro de Estado, Coordenador dos Assuntos Económicos
MPME	Micro, Pequenas e Médias Empresas
MTO	Companhias de Transferência de Dinheiro
NITL	National Insurance Timor-Leste
OIRD	Outras Instituições de Recebimento de Depósito
PDDSF	Plano Diretor para o Desenvolvimento do Setor Financeiro em Timor-Leste
PEI	Principais Entidades de Implementação
PME	Pequenas e Médias Empresas
PNE	Plano Nacional Estratégico (para a literacia financeira)
POS	Pagamento Eletrónico no Ponto de Venda
PSF	Prestadores de Serviços Financeiros
RIF	Relatório de Inclusão Financeira 2016
SBM	Serviço Bancário Móvel (em carrinhas)
SEM	Sekretaria de Estado para o Apoio e Promoção Socio-Economica da Mulherr
SERVE	Serviço de Registo e Verificação Empresarial

Abbreviations

ADB	Asian Development Bank
ATM	Automated Teller Machine
BCTL	Banco Central de Timor-Leste
BNCTL	Banco Nacional de Comércio de Timor-Leste
BNU	Banco Nacional Ultramarino
CCI-TL	Chamber of Commerce and Industry of Timor-Leste
CEB	Currency Exchange Bureau
FID	Financial Inclusion Division
FIR	Financial Inclusion Report 2016
FIT	Federal Insurance Timor
FSMP	Master Plan for Financial Sector Development in Timor-Leste
FSP	Financial Service Providers
KIA	Key Implementing Agencies
KIF	Kaebauk Investimentu no Finansas
KYC	Know Your Customer regulation
M&E	Monitoring and Evaluation
MAFF	Ministry of Agriculture, Forestry and Fisheries
MBV	Mobile Banking Van
MCIA	Ministry for Commerce, Industry and Environment
MECAE	Ministry of State, Coordinator of Economic Affairs
MFI	Microfinance Institution
MOE	Ministry of Education
MOU	Memorandum of Understanding
MSME	Micro, Small and Medium Enterprises
MTO	Money Transfer Operators
NCC	National Coordination Committee
NITL	National Insurance Timor-Leste
NMDC	National MSME Development Council
NSFI	National Strategy for Financial Inclusion
NSP	National Strategic Plan (for financial literacy)
OTDI	Other Deposit Taking Institution
POS	(Electronic Fund Transfer) Point of Sale
SEM	Secretary of State for the Support and Socio-Economic Promotion for Women
SERVE	Service for Business Registry
SME	Small and Medium Enterprises
TC	Technical Committee for Financial Inclusion
TOT	Train of trainers

Appendices

Anexos

Appendix

1. Alliance for Financial Inclusion, 2015. 2015 Maya Declaration Progress Report.
2. Alliance for Financial Inclusion, 2014. The 2013 AFI Global Policy Forum Report.
3. Alliance for Financial Inclusion, 2011. Measuring Financial Inclusion.
4. Alliance for Financial Inclusion, 2010. Policy note on Consumer Protection.
5. AFI/BFA, 2010. Financial Inclusion measurement for regulators – survey design and implementation.
6. Bankable Frontier Associates/Russian Microfinance Center, 2014. Financial Inclusion and the Linkages to Financial Stability, Integrity and Consumer Protection: Insights from the Russian Experience
7. Banco Central do Brasil, 2012. Action plan to strengthen the Institutional Environment.
8. Banco Central de Timor-Leste, 2016. Financial Inclusion Report 2016.
9. Banco Central de Timor-Leste, 2017. Draft Strategy for Financial Inclusion.
10. Banco Central de Timor-Leste, 2014. Master Plan for Financial Sector Development in Timor-Leste.
11. Bangko Sentral ng Pilipinas, 2015. National Strategy for Financial Inclusion.
12. BIS Committee of Payments and Market Infrastructures/WB report on Payments Aspects of Financial Inclusion.
13. Central Bank of Nigeria, 2012. National Financial Inclusion Strategy.
14. CGAP, 2012. Financial Inclusion and the Linkages to Stability, Integrity and Protection: Insights from the South African Experience.
15. Edem Dema, 2015. "Managing the twin responsibilities of inclusion and stability", AFI Viewpoints.
16. Edem Dema, 2015. Policy paper on "Bank more with Fewer Branches: A Conducive Branchless Banking Policy to Advance Financial Inclusion in Bhutan", Fletcher School (Tufts University, Boston).
17. Edem Dema, Mary Munford and David Robson, 2015. Article titled "Into the light" published by IN Compliance Magazine.
18. FATF/OECD, 2013. Anti-Money Laundering and Terrorist Financing Measures and Financial Inclusion.
19. GPF, 2010. G20 Principles For Innovative Financial Inclusion
20. GPF, 2016. G20 High-Level Principles For Digital Financial Inclusion
21. GPF, 2016. Global Standard-Setting Bodies and Financial Inclusion – The Evolving Landscape
22. Strategic Development Plan 2011-2030, Timor-Leste.
23. The World Bank, 2012. Financial Inclusion Strategies Reference Framework
24. Tanzania National Council for Financial Inclusion, 2014. National Financial Inclusion Framework.



Banco Central de Timor-Leste

Avenida Xavier do Amaral

No. 09 P.O Box 59

Posto Administrativo Nain Feto

Suco Gricenfor, Aldeia Formosa

Dili, Timor-Leste

info@bancocentral.tl

www.bancocentral.tl