



CENTRO DE INTEGRIDADE PÚBLICA
Anticorrupção - Transparência - Integridade

TRANSPARÊNCIA E INTEGRIDADE NO SECTOR PÚBLICO

Finanças Públicas



30 de Maio 2024 | Edição nº 3 | Distribuição Gratuita | WWW.CIPMOZ.ORG

Banco de Moçambique Esconde a sua Ineficiência como Regulador do Sistema Financeiro

- Falhas Contínuas do Sistema de Pagamentos Podem Custar mais de 103,54 milhões de meticais por mês à Economia

Por: Rui Mate e Baltazar Fael

1. Introdução

Mais de 17 milhões de contas bancárias, tanto individuais quanto empresariais, ficaram privadas de usufruir plenamente dos serviços bancários devido a falhas do sistema de pagamento da¹ SIMO Rede. Esta situação afectou negativamente à economia do país, aos cidadãos, às empresas e às instituições financeiras. Estimativas indicam que prejuízos financeiros causados pelas falhas do sistema de pagamento ascenderam a um mínimo de 3,34 milhões de MT por dia, uma quantia que reflecte apenas parte das perdas tangíveis².

Apesar da situação exigir uma resposta urgente e coordenada para mitigar os prejuízos e restaurar a confiança no sistema financeiro, verifica-se um desalinhamento entre os bancos comerciais e o Banco de Moçambique, o regulador do sistema financeiro, que é o principal responsável pela garantia de um sistema de pagamentos nacional funcional e eficiente³.

As falhas agravaram-se com a introdução do novo sistema de pagamento em 2023, a funcionar na SIMO Rede, fornecido pela empresa americana Euronet⁴ como imposição do BM. A Euronet foi contratada sem um concurso publico abrangente, conforme estabelecem as regras de contratação pública em Moçambique.

A Euronet foi contratada em Dezembro de 2018 pelo BM para substituir a empresa portuguesa Bizfirst na gestão do sistema de transações interbancárias do país, após uma interrupção significativa no serviço. A Euronet, apesar de ser uma empresa global de serviços de pagamento electrónico enfrenta críticas por práticas

1 O País (02/05/2024). CTA propõe uso do sistema anterior nos bancos para evitar prejuízos. Disponível no site: <https://opais.co.mz/cta-propoe-uso-do-sistema-anterior-nos-bancos-para-evitar-prejuizos/>. Acesso 13/05/2024

2 Idem

3 Um sistema de pagamento é uma infra-estrutura essencial para a economia, garantindo a eficiência, segurança e continuidade das operações financeiras. Isso inclui instituições, instrumentos de pagamento como cartões de pagamento, regras, procedimentos, padrões e tecnologias que tornam possível essa troca.

4 Banco de Moçambique (28/11/2023). Comunicado – Entrada em funcionamento pleno da rede única nacional de pagamentos electrónico. disponível no site: <https://www.bancomoc.mz/pt/media/noticias/entrada-em-funcionamento-pleno-da-rede-unica-nacional-de-pagamentos-electronicos/>. Acesso 13/05/2024

Em caso de dúvidas e mais informações contacte: rui.mate@cipmoz.org e baltazar.fael@cipmoz.org

de cobrança não transparentes e por apresentar problemas de qualidade em outros países. Esta situação, aliada à falta de transparência no processo da sua contratação e aos desafios técnicos contínuos, levanta preocupações sobre a racionalidade e os benefícios desta escolha por parte do BM.

O objectivo deste texto é de (i) identificar os impactos das falhas verificadas para os principais actores envolvidos, (ii) discutir o papel do BM como regulador, (iii) questionar a racionalidade da escolha da Euronet e (iv) propor recomendações para mitigar os problemas e restaurar a confiança no sistema financeiro.

2. Impactos das Falhas da Nova Plataforma de Pagamentos em Moçambique

Os impactos das falhas na SIMO Rede são amplos e profundos, afectando a economia, os cidadãos, as empresas e as instituições financeiras.

Desde a implementação da nova plataforma SIMO Rede no sistema financeiro moçambicano, a 19 de Novembro de 2023, surgiram sérios problemas que têm causado prejuízos significativos ao sector privado e à economia do país.

As falhas consistem na interrupção da funcionalidade dos ATMs (caixas automáticos) e POS (máquinas de ponto de venda), comprometendo as transacções quotidianas e o pagamento de facturas no exterior. A situação está directamente ligada a problemas de conexão e instabilidade, minando a confiança dos usuários no sistema financeiro nacional. Empresas que dependem de transacções diárias estão entre as mais prejudicadas, enfrentando dificuldades operacionais e financeiras que impactam significativamente as suas operações e a economia como um todo.

A situação exige uma resposta urgente e coordenada por parte das autoridades reguladoras e dos bancos comerciais para mitigar os prejuízos e restaurar a confiança no sistema financeiro. No entanto, o Banco de Moçambique, como regulador do sistema financeiro moçambicano, responsável pela imposição desta plataforma fornecida pela empresa americana Euronet, não consegue dar respostas cabais para a situação.

O BM tem-se contradito, ora alegando que os bancos comerciais é que não se prepararam para a entrada do novo sistema, ora afirmando que as falhas são causadas por problemas de internet fornecida pelas empresas da telefonia móvel para as POS ou causadas por falhas da fibra óptica⁵

A melhoria na comunicação e a transparência no processo de migração são passos essenciais para garantir a eficácia e a estabilidade do sistema de pagamentos em Moçambique. Os principais impactos podem ser:

1. Segurança e Comodidade Prometidas vs. Realidade - a implementação da nova plataforma SIMO Rede prometia maior segurança e comodidade nas transacções financeiras em Moçambique. No entanto, a realidade mostra falhas constantes que comprometem essas promessas. Problemas técnicos têm causado interrupções frequentes nos serviços de ATMs, POS, e plataformas digitais, resultando em prejuízos significativos e minando a confiança dos usuários do sistema financeiro;
2. Falhas Sistêmicas - as falhas sistêmicas nas caixas eletrónicas, máquinas de ponto de venda e nas plataformas de transacções digitais, têm gerado uma série de problemas económicos. Diariamente, a SIMO Rede registava, antes das falhas, 465.000 transacções internas e 14.000 externas, movimentando 600 milhões de meticais. As interrupções nesse fluxo têm afectado a eficiência do mercado financeiro e a capacidade de realizar pagamentos essenciais⁶;

⁵ O Governador deu esta explicação na segunda-feira dia 27 de Maio, na conferência de imprensa que se seguiu à reunião do CPMO (Comité de Política Monetária). Um mês antes havia culpado os bancos comerciais por não ter actualizado os seus equipamentos, estado a usar equipamentos obsoletos.

⁶ Macua Blogs (20/11/2018). Bancos perdem cinco milhões de meticais por dia com apagão de caixas automáticas. Disponível no site: https://macua.blogs.com/moambique_para_todos/2018/11/bancos-perdem-cinco-milhoes-de-meticais-por-dia-com-apagao-de-caixas-automaticas.html. Acesso

3. Perdas Financeiras - as falhas no sistema de pagamentos, de acordo com a CTA, resultam em perdas financeiras diárias superiores a 3,34 milhões de MT. Esses prejuízos não só impactam o sector privado como também afectam o orçamento pessoal dos usuários, que se vêem incapazes de aceder aos seus fundos ou realizar transações básicas. Os valores subtraídos erroneamente das contas dos clientes, devido às falhas sistêmicas, levam mais de 90 dias para serem reembolsados. Essa demora prolongada cria enormes transtornos financeiros para os usuários, que dependem desses fundos para suas necessidades diárias⁷. Além disso, também haverá efeitos indirectos (multiplicadores) e perdas de receitas fiscais do Estado;
4. Aumento do Custos e Frustração dos Clientes - os usuários do sistema, enfrentam uma série de inconvenientes práticos, incluindo longas filas nas agências bancárias e a impossibilidade de realizar pagamentos essenciais, custos extras de transporte para compras (combustível, bilhetes de autocarro etc.). A necessidade de se deslocar até às agências e esperar por horas para resolver problemas relacionados às transações aumenta o custo e a frustração dos clientes;
5. Prejuízos para o Sector Privado - as falhas na SIMO Rede impactam directamente o fluxo de caixa das empresas, comprometendo a continuidade dos negócios. As interrupções frequentes dificultam a realização de transações diárias, essenciais para a operação normal das empresas. Estima-se que se cada pessoa utilizasse um mínimo de 200 meticais por dia para compras, a economia perderia aproximadamente 3,34 mil milhões de meticais diariamente, principalmente no final do mês, quando a actividade comercial é mais intensa. Caso estas falhas persistam, as perdas mensais podem atingir 103,54 milhões de meticais e trimestralmente cerca de 310,62 milhões de meticais;
Os prejuízos para o sector privado são substanciais. Durante o apagão da rede de pagamentos em 2018, por exemplo, a perda diária foi estimada em 5 milhões de meticais⁸. Grandes centros comerciais reportaram uma redução de vendas em 90% e a ocupação hoteleira caiu 70%⁹.
As interrupções nas transações comerciais, especialmente em pagamentos de bens e serviços dentro e fora do país, afectam negativamente as relações comerciais. Empresas que dependem de transações rápidas e confiáveis encontram dificuldades em manter os seus compromissos financeiros, prejudicando a sua reputação e competitividade no mercado.
6. Redução da Confiança no Sistema Financeiro - as instituições financeiras são directamente impactadas com esta situação. Os bancos comerciais, para além dos custos operacionais adicionais significativos para gerenciar as falhas no sistema, que incluem a necessidade de suporte técnico adicional, compensação dos clientes afectados e medidas temporárias para manter os serviços operacionais, são impactadas na sua reputação e confiança. A confiança dos clientes nas instituições financeiras tem sido seriamente abalada pelas falhas contínuas da SIMO Rede. A incapacidade dos bancos de fornecer serviços confiáveis mina a reputação dessas instituições, o que pode levar a uma potencial diminuição na base de clientes e na utilização dos serviços bancários¹⁰.

Em resumo, as falhas na SIMO Rede não só têm um impacto imediato na economia e no sector privado, mas também minam a confiança no sistema financeiro de Moçambique, exigindo uma resposta urgente e coordenada das autoridades reguladoras e dos bancos comerciais para mitigar os prejuízos e restaurar a confiança dos usuários.

13/05/2024

7 AIM (02/05/2024). CTA adverte sobre impacto negativo da instabilidade no sistema de pagamentos. Disponível no site: <https://aimnews.org/2024/05/02/cta-adverte-sobre-impacto-negativo-da-instabilidade-no-sistema-de-pagamentos/>. Acesso 13/05/2024

8 Diário Económico (15/12/2020). Banco de Moçambique e Euronet Anunciam “Nova Solução” para Pagamentos Electrónicos. Disponível no site <https://www.diarioeconomico.co.mz/2020/12/15/economia/banca/banco-de-mocambique-e-Euronet-anunciam-nova-solucao-para-pagamentos-eletronicos/>. Acesso 13/05/2024

9 O.Económico (18/12/1019). Banco de Moçambique anuncia entrada da Euronet para 2020. Disponível no site: <https://www.oeconomico.com/banco-de-mocambique-anuncia-entrada-da-Euronet-para-2020/>. Acesso 13/05/2024

10 AIM (02/05/2024). CTA adverte sobre impacto negativo da instabilidade no sistema de pagamentos. Disponível no site: <https://aimnews.org/2024/05/02/cta-adverte-sobre-impacto-negativo-da-instabilidade-no-sistema-de-pagamentos/>. Acesso 13/05/2024

3. Banco de Moçambique é o Principal Responsável pelas Falhas no Funcionamento Eficaz do Sistema Nacional de Pagamentos

A lei orgânica do Banco de Moçambique(BM)¹¹ não refere, de forma expressa, que o BM é a entidade reguladora do sistema financeiro. No entanto, resulta das suas competências, e em termos materiais, que o BM é o órgão/entidade regulador(a) do sistema financeiro, com funções de fiscalização e supervisão do seu correcto funcionamento. Concretamente, cabe ao BM “*disciplinar a actividade bancária*”¹².

Com base na lei que regula o Sistema Nacional de Pagamentos (SNP), é atribuída ao BM, de forma expressa, a competência para “*coordenar e promover o bom funcionamento do Sistema de Pagamentos*”¹³, significando que cabe ao regulador, no âmbito da actividade financeira, promover a eficiência, rapidez, inovação e segurança na utilização dos sistemas e instrumentos de pagamentos.

Sendo assim, as recentes falhas observadas no funcionamento do sistema de pagamentos, através das ATMs e POS, devem ser assumidas pelo BM. Não pode, o regulador, eximir-se das suas responsabilidades alegando que as falhas que se observam/observaram derivaram/derivam da adesão tardia dos bancos comerciais para o novo sistema da Euronet¹⁴. Assim sendo, o regulador não pode atribuir as referidas falhas aos regulados, na medida em que ele é que deve garantir o bom funcionamento desses sistemas e não o contrário.

O regulador é que tem as competências necessárias e atribuídas por lei para fazer cumprir as suas ordens e instruções e, em última instância, sancionar os prevaricadores, ou seja, garantir o bom funcionamento do sistema financeiro, o que incluiu o funcionamento do SNP. Ao agir desta forma, o BM estaria a proteger, mesmo que indirectamente, os consumidores dos serviços financeiros, sejam pessoas singulares ou colectivas. Portanto, se há um culpado nas falhas de funcionamento dos sistemas de pagamento esse deve ser o regulador do sector financeiro.

Há ainda que destacar que a lei que estabelece o SNP não se refere à possibilidade de haver recurso contencioso contra a entidade responsável por garantir o bom funcionamento dos sistemas de pagamento, no caso o BM. Ou seja, a lei referida protege o regulador dos regulados, não permitindo que em caso dos últimos serem prejudicados, poderem recorrer aos tribunais para verem os seus direitos repostos.

No caso ocorrido, de falhas no funcionamento das terminais de POS e ATMs, a lei que regula o funcionamento do SNP devia abrir a possibilidade de todos os lesados pelas falhas no funcionamento do SNP, incluindo bancos comerciais e outras entidades, poderem responsabilizar o BM junto das autoridades judiciais.

11 Lei n.º 1/92, de 3 de Janeiro (Lei Orgânica do Banco de Moçambique)

12 Alínea d), n.º 2 do artigo 3 da Lei n.º 1/92

13 Cfr. alínea b), n.º 2 do artigo 6 da Lei n.º 2/2008 de 27 de Fevereiro (estabelece o Sistema Nacional de Pagamentos, os princípios e disposições fundamentais por que se rege a sua organização, funcionamento e controlo).

14 Carta de Moçambique (2/05/2024). *Falhas no sistema de pagamentos: CTA e Banco Central em rota de colisão*. Disponível no site: <https://cartamz.com/index.php/politica/item/16482-falhas-no-sistema-de-pagamentos-cta-e-banco-central-em-rota-de-colisao>. Acesso 13/05/2024

4. Controvérsias no Estabelecimento da Euronet em Moçambique

Em Dezembro de 2018, o Banco de Moçambique (BM) firmou um acordo com a Euronet para fornecer e manter um software crucial para o sistema financeiro do país¹⁵. Este acordo surgiu após uma interrupção de cinco dias na rede interbancária devido à alegada falta de pagamento dos serviços prestados pela empresa portuguesa Bizfirst à Sociedade Interbancária de Moçambique (SIMO). O governador do BM, Rogério Zandamela, interveio e criticou a Bizfirst e afirmou que a SIMO não voltaria a trabalhar com a empresa¹⁶.

A Euronet assumiu o lugar da Bizfirst passando a gerir a rede de transacções interbancárias em Moçambique¹⁷. Entretanto, essa escolha levanta questões sobre a credibilidade do processo de selecção, especialmente considerando que a lei de contratação pública em Moçambique geralmente requer concursos públicos. O BM, como uma instituição pública, deve seguir essas leis e justificar as suas escolhas, facto que não aconteceu.

Embora a Euronet seja uma empresa global de serviços de pagamento eletrónico¹⁸, ela enfrenta críticas significativas em várias partes do mundo. Na República Checa e na Áustria, por exemplo, é alvo de reclamações devido às suas práticas de cobrança não transparentes em caixas eletrónicas, além de problemas de qualidade de serviço e falta de suporte adequado^{19,20}. Adicionalmente, apresenta altas taxas de conversão não transparentes e às vezes até enganosas²¹. Segundo o Financial Times (2021), a Euronet obtém a maior parte dos seus lucros de uma funcionalidade das suas ATMs, chamada Conversão Dinâmica de Moeda (DCC), que muitas vezes conduz a uma sobretaxa de 8-14%, o que pode constituir até 40% dos lucros da Euronet²². O DCC é controversa porque não oferece valor acrescentado mas pode aumentar significativamente o custo das transacções, especialmente para consumidores desinformados, muitas vezes turistas, que utilizam ATMs em destinos populares. A empresa posiciona estrategicamente as suas caixas eletrónicas para maximizar o uso do DCC. Embora existam alternativas para cancelar o DCC e optar por melhores taxas dos seus bancos, o *layout* das escolhas torna isso complicado. Esta situação é também motivo de preocupação, especialmente para turistas desavisados²³.

As disputas legais da Euronet com a Visa e a Mastercard, em 2023, além de um caso de tentativa de apropriação reversa de domínio, destacam os desafios enfrentados pela empresa^{24,25}.

Entretanto, os desafios recorrentes enfrentados pela SIMO Rede em Moçambique, como falhas técnicas, questionam a avaliação do BM sobre a escolha da Euronet como parceira. Levanta dúvidas sobre a racionalidade da escolha da Euronet. Inicialmente foram apresentados para além da Euronet, a OpenWay e a Progressoft. Entretanto, e por motivos não divulgados, foi deliberadamente selecionada a Euronet que apresentava a proposta financeira mais elevada. A escolha levanta mais questionamentos pelo facto da Euronet ter sido

15 Diário Económico (15/12/2020). *Banco de Moçambique e Euronet Anunciam “Nova Solução” para Pagamentos Electrónicos*. Disponível no site <https://www.diarioeconomico.co.mz/2020/12/15/economia/banca/banco-de-mocambique-e-uronet-anunciam-nova-solucao-para-pagamentos-eletronicos/>. Acesso 13/05/2024

16 Idem

17 Portal do Governo de Moçambique (11/12/2028). *Euronet é a nova operadora do sistema informático da SIMO*. Disponível no site: <https://portal-dogoverno.gov.mz/por/Imprensa/PR-recebe-primeira-ministra-da-Italia-Giorgia-Meloni/Euronet-e-a-nova-operadora-do-sistema-informatico-da-SIMO>. Acesso 13/05/2024

18 Euronet (2024). *About Euronet*. Disponível no site: <https://www.euronetworldwide.com/about-uronet/about-us/>. Acesso 13/05/2024

19 Trustpilot (2024). *Euronet Worldwide*. Disponível no site: <https://www.trustpilot.com/review/euronetworldwide.com>. Acesso 13/05/2024

20 AK Europa (2020). *Fees for cash withdrawals with an Automated Teller Machine (ATM) (Debit) Card in the Euro Area*. Disponível no site: https://www.akeuropa.eu/sites/default/files/2020-03/Bankomatspesen_im_Euro-Raum_2020_engl.pdf. Acesso 13/05/2024

21 Financial Times (8/1/2021). *Is time up for Euronet's ATM earner?* Disponível no site: <https://www.ft.com/content/a0955569-bb72-46f2-9e55-72852d35c285>. Acesso: 13/05/2024

22 Idem

23 Idem

24 Competition Policy International (2/10/2023). *Last-Minute Settlement With Visa Alters Euronet's Antitrust Trial*. Disponível no site: <https://www.pymnts.com/cpi-posts/last-minute-settlement-with-visa-alters-uronets-antitrust-trial/>. Acesso 13/05/2024

25 Competition Appeal Tribunal (2021). *Euronet 360 Finance Limited & Others v Mastercard Incorporated & Others*. 1405/5/7/21 (T). Registered 22/06/2021. Disponível no site: <https://www.catribunal.org.uk/cases/14055721-t-uronet-360-finance-limited-others>. Acesso 13/05/2024

rejeitada pelo BM em 2009 por não reunir requisitos. Entretanto, os termos de referência usados pela Euronet aquando da sua selecção foram os mesmos usados há 10 anos²⁶.

Desde a assinatura do contrato com a Euronet, o BM não divulgou o valor do acordo ou a forma de contratação, mantendo um monopólio sobre os serviços interbancários²⁷. As negociações com a Euronet começaram no primeiro semestre de 2018, antes do apagão de Novembro de 2018, e resultaram em um contrato inicial de aproximadamente 10 milhões de dólares, com custos adicionais previstos durante a migração²⁸. Este processo, iniciado em 2019 e estimado para durar 24 meses, ainda está em curso, cinco anos depois, com os custos provavelmente aumentando.

A substituição de mais de 5 milhões de cartões bancários, 30 mil POS e 2 mil ATMs, com a mudança do sistema, acarreta custos que os bancos repassam aos consumidores.

A falta de transparência nos processos de *procurement* e nos valores gastos pelo BM levanta sérias questões sobre os benefícios obtidos pelos bancos comerciais neste processo, sugerindo uma relação próxima entre o regulador e os regulados que prejudica os consumidores. Além disso, a falta de transparência e colaboração na resolução dos problemas recentes com as falhas do sistema de pagamento levanta preocupações sobre a governação e a eficácia das decisões do BM em relação aos sistemas financeiros do país e ao seu papel como regulador do sector.

Estas situações destacam a necessidade urgente de maior responsabilidade e transparência, por parte do BM, para garantir que os investimentos no sistema de pagamentos realmente beneficiem os usuários finais e promovam a confiança no sistema financeiro nacional.

26 Carta de Moçambique (18/11/2018). *Moçambique transfere monopólio de serviço interbancário da BizFirst para a Euronet*. Disponível no site: <https://www.cartamz.com/index.php/politica/item/371-mocambique-transfere-monopolio-de-servico-interbancario-da-bizfirst-para-a-uronet>. Acesso 13/05/2024

27 *Idem*

28 @Verdade (01/02/2019). *Banco de Moçambique Continua a Ocultar os Milhões que Custa e o Tempo de Migração para Euronet*. Disponível no site <https://verdade.co.mz/banco-de-mocambique-continua-a-ocultar-os-milhoes-que-custa-e-o-tempo-de-migracao-para-uronet/>. Acesso 13/05/2024

5. Conclusão e Recomendações

A introdução da nova plataforma SIMO Rede, fornecida pela Euronet e imposta pelo BM, tem gerado significativos prejuízos financeiros e operacionais para o país. A falta de transparência e a ineficiência no processo de implementação levantam sérias questões sobre o papel do BM como regulador do sistema financeiro. As falhas constantes nos serviços de ATMs e POS, bem como a demora no reembolso dos valores subtraídos erroneamente, demonstram uma incapacidade do BM em garantir a eficácia e a segurança prometidas. Além disso, a relação próxima entre o BM e os bancos comerciais sugere um possível favorecimento que prejudica os consumidores finais, minando a confiança no sistema financeiro. Diante dessas constatações é de se recomendar:

1. O BM deve optar por concurso público internacional para sistemas críticos como o de pagamentos. Isso inclui a divulgação dos valores e termos dos contratos, como o firmado com a Euronet ;
2. A Assembleia da República deve estabelecer, através de legislação específica, mecanismos claros de responsabilização para o BM, garantindo que falhas no sistema de pagamentos resultem em consequências adequadas para os responsáveis. O BM deve ser chamado a responsabilização pelos danos por parte do operador Euronet, sendo mais transparente sobre quais são as consequências contratuais para os danos, se os houver. Se houve grandes consequências para a Bizfirst, em 2018 quando houve problemas técnicos, porque não está a haver agora, considerando que estando em 2024 houve grandes avanços na tecnologia. A introdução de possibilidades de recurso judicial contra o BM pode assegurar que os direitos dos consumidores e bancos comerciais sejam protegidos;
3. O BM deve implementar medidas urgentes para fortalecer a sua comunicação com as instituições financeiras e com o público em geral, especialmente em resposta a falhas no sistema de pagamentos. É essencial que o Banco assuma a responsabilidade pelas falhas do sistema e não atribua exclusivamente a culpa aos bancos comerciais. Para melhorar a comunicação o Banco de Moçambique deve adoptar uma abordagem transparente e proactiva, fornecendo actualizações regulares sobre o *status* do sistema de pagamentos e quaisquer medidas correctivas em andamento. Além disso, é crucial estabelecer canais de comunicação bidirecional onde as instituições financeiras possam relatar problemas e preocupações e o BM possa responder prontamente com suporte técnico e soluções eficazes. Esta abordagem não apenas promoverá a confiança no sistema financeiro, mas também demonstrará o compromisso do BM em garantir um sistema de pagamentos robusto e confiável para todos os envolvidos,
4. O Governo deve implementar políticas que protejam os consumidores dos custos adicionais decorrentes de falhas sistêmicas, incluindo o reembolso rápido dos valores subtraídos erroneamente das contas dos clientes. Uma medida eficaz seria aprovar uma legislação que estabeleça um prazo máximo para o reembolso, como 30 dias após a detecção da falha. Além disso, o Governo pode criar um sistema de penalizações financeiras para as instituições que não cumprirem com esse prazo, incluindo o pagamento de juros de mora aos clientes afectados. Para garantir a eficácia dessa política, seria importante estabelecer mecanismos de fiscalização e monitoramento para garantir o cumprimento das regulamentações por parte das instituições financeiras. Ademais, campanhas de conscientização pública sobre os direitos dos consumidores e os procedimentos para solicitar reembolsos também seriam úteis para garantir que os clientes estejam informados e capacitados para agir em casos de falhas sistêmicas;
5. O BM deve estabelecer um sistema de monitoramento contínuo e avaliação dos serviços prestados pelos fornecedores contratados, como a Euronet, com a implementação de medidas específicas para garantir transparência e responsabilização. Isso pode incluir a publicação regular de relatórios detalhados sobre o desempenho dos serviços, incluindo incidências de falhas, tempos de resposta para a solução de problemas e medidas correctivas adoptadas. Além disso, o BM deve instituir canais de comunicação directa com os usuários finais para relatar problemas e fornecer *feedback* sobre a qualidade dos serviços. Adicionalmente, o Banco deve estabelecer metas claras de desempenho e qualidade de serviço, com penalidades para os fornecedores que não atingirem os padrões estabelecidos. Essas medidas não apenas promoverão a transparência e a responsabilidade, mas também garantirão que os padrões de qualidade sejam mantidos e que os problemas sejam resolvidos prontamente em benefício dos usuários finais.

6. Documentos Consultados

@Verdade (01/02/2019). *Banco de Moçambique Continua a Ocultar os Milhões que Custa e o Tempo de Migração para Euronet*. Disponível no site <https://verdade.co.mz/banco-de-mocambique-continua-a-ocultar-os-milhoes-que-custa-e-o-tempo-de-migracao-para-Euronet/>. Acesso a 13/05/2024

AIM (02/05/2024). *CTA adverte sobre impacto negativo da instabilidade no sistema de pagamentos*. Disponível no site: <https://aimnews.org/2024/05/02/cta-adverte-sobre-impacto-negativo-da-instabilidade-no-sistema-de-pagamentos/>. Acesso a 13/05/2024

AK Europa (2020). *Fees for cash withdrawals with an Automated Teller Machine (ATM) Debit Card in the Euro Area*. Disponível no site: https://www.akeuropa.eu/sites/default/files/2020-03/Bankomatspesen_im_Euro-Raum_2020_engl.pdf. Acesso a 13/05/2024

Banco de Moçambique (28/11/2023). *Comunicado – Entrada em funcionamento pleno da rede única nacional de pagamentos electrónico*. disponível no site: <https://www.bancomoc.mz/pt/media/noticias/entrada-em-funcionamento-pleno-da-rede-unica-nacional-de-pagamentos-electronicos/>. Acesso a 13/05/2024

Carta de Moçambique (18/11/2018). *Moçambique transfere monopólio de serviço interbancário da BizFirst para a Euronet*. Disponível no site: <https://www.cartamz.com/index.php/politica/item/371-mocambique-transfere-monopolio-de-servico-interbancario-da-bizfirst-para-a-Euronet>. Acesso a 13/05/2024

Carta de Moçambique (2/05/2024). *Falhas no sistema de pagamentos: CTA e Banco Central em rota de colisão*. Disponível no site: <https://cartamz.com/index.php/politica/item/16482-falhas-no-sistema-de-pagamentos-cta-e-banco-central-em-rota-de-colisao>. Acesso a 13/05/2024

Competition Appeal Tribunal (2021). *Euronet 360 Finance Limited & Others v Mastercard Incorporated & Others*. 1405/5/7/21 (T). Registered 22/06/2021. Disponível no site: <https://www.catribunal.org.uk/cases/14055721-t-euronet-360-finance-limited-others>. Acesso a 13/05/2024

Competition Policy International (2/10/2023). *Last-Minute Settlement With Visa Alters Euronet's Antitrust Trial*. Disponível no site: <https://www.pymnts.com/cpi-posts/last-minute-settlement-with-visa-alters-euronets-antitrust-trial/>. Acesso a 13/05/ 2024

Diário Económico (15/12/2020). *Banco de Moçambique e Euronet Anunciam “Nova Solução” para Pagamentos Electrónicos*. Disponível no site <https://www.diarioeconomico.co.mz/2020/12/15/economia/banca/banco-de-mocambique-e-Euronet-anunciam-nova-solucao-para-pagamentos-electronicos/>. Acesso a 13/05/2024

Euronet (2024). *About Euronet*. Disponível no site: <https://www.euronetworldwide.com/about-euronet/about-us/>. Acesso a 13/05/2024

Financial Times (8/1/2021). *Is time up for Euronet's ATM earner?* Disponível no site: <https://www.ft.com/content/a0955569-bb72-46f2-9e55-72852d35c285>. Acesso a 13/05/2024

Lei n.º 1/92, de 3 de Janeiro (Lei Orgânica do Banco de Moçambique)

Macua Blogs (20/11/2018). *Bancos perdem cinco milhões de meticais por dia com apagão de caixas automáticas*. Disponível no site: https://macua.blogs.com/moambique_para_todos/2018/11/bancos-perdem-cinco-milhoes-de-meticais-por-dia-com-apagao-de-caixas-automaticas.html. Acesso a 13/05/2024

O País (02/05/2024). *CTA propõe uso do sistema anterior nos bancos para evitar prejuízos*. Disponível no site: <https://opais.co.mz/cta-propoe-uso-do-sistema-anterior-nos-bancos-para-evitar-prejuizos/>. Acesso a 13/05/2024

O Económico (18/12/1019). *Banco de Moçambique anuncia entrada da Euronet para 2020*. Disponível no site: <https://www.oeconomico.com/banco-de-mocambique-anuncia-entrada-da-Euronet-para-2020/>. Acesso a 13/05/2024

Portal do Governo de Moçambique (11/12/2028). *Euronet é a nova operadora do sistema informático da SIMO*. Disponível no site: <https://portaldogoverno.gov.mz/por/Imprensa/PR-recebe-primeira-ministra-da-Italia-Giorgia-Meloni/Euronet-e-a-nova-operadora-do-sistema-informatico-da-SIMO>. Acesso a 13/05/2024

Truspilot (2024). *Euronet Worldwide*. Disponível no site: <https://www.trustpilot.com/review/euronetworldwide.com>. Acesso a 13/05/2024



CENTRO DE INTEGRIDADE PÚBLICA
Anticorrupção - Transparência - Integridade

Parceiros:



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Embaixada da Suíça em Moçambique



Norwegian Embassy



Suécia
Sverige



Reino dos Países Baixos



Informação editorial

Director: Edson Cortez

Autores: Rui Mate e Baltazar Fael

Revisão de pares: Borges Nhamirre, Gift Essinalo,
Estrela Charles

Revisão Linguística: Samuel Monjane

Propriedade: Centro de Integridade Pública

Rua Fernão Melo e Castro,
Bairro da Sommerschild, nº 124
Tel: (+258) 21 499916 | Fax: (+258) 21 499917
Cel: (+258) 82 3016391
[f](#)@CIP.Mozambique [t](#)@CIPMoz
www.cipmoz.org | Maputo - Moçambique