



Relatório Inklusaun Finanseira tinan 2018

**SUKAT, HAMOSU
ESTRATÉJIA
NO KRIA INOVASAUN**



RELATÓRIU INKLUZAUN
FINANSEIRA TINAN 2018



Sukat, Hamosu
Estratéjia no
Kria Inovasaun

Konteúdu

4 Prefásiu Hosi Governadór

6 Sumáriu Ezekutivu

Kapítulu 1

10 Vizaun Jerál Ba Inkluzau Financeira

12 1.1 Dezenvolvimentu Prinsipál iha Setór Financeiru hosi 2016 to'o 2018

13 1.1.1 Pontu Asesu no Sistema Pagamentu

13 1.1.2 Produitu no Servisu Foun

14 1.1.3 Hasa'e Kapasidade no Infra-estrutura

15 1.1.4 Literasia Financeira no Protesaun Konsumidór

16 1.2 Importánsia atu Sukat Inkluzau Financeira

16 1.3 Konkluzau Prinsipál

Kapítulu 2

18 Indikadór Asesu Ba Inkluzau Financeira

20 2.1 Pontu Asesu ba Inkluzau Financeira

21 2.1.1 Banku Ninia Pontu Asesu

25 2.1.2 Outras Instituisaun Resebi Depositu (OIRD) Ninia Pontu Asesu

26 2.1.3 Servisu Financeiru Seluk Ninia Pontu Asesu

27 2.1.4 Totál Pontu Asesu iha Sistema Financeiru

30 2.2 Indikadór Asesu nian ba Inkluzau Financeira

31 2.2.1 Fahe Pontu Asesu iha Munisípiu, Posto Administrativu no Suku

32 2.2.2 Fahe Tipu Pontu Asesu Servisu sira Tuir área

38 2.2.3 Rezumu ba Indikadór Pontu Asesu nian

42 2.2.4 Análize ba Área Ne'ebé La Simu Servisu

45 Fixa Informativa Kona-ba Inkluzau Financeira iha Munisípiu Hotu iha Timor-Leste

58 2.3 Konkluzau Prinsipál

Kapítulu 3

60 Indikadór Kona-Ba Uzu Servisu Financeiru

62 3.1 Indikadór Kona-ba Uzu

64 3.1.1 Uza Servisu Financeiru ne'ebé Instituisaun Bankária Sira Oferese

67 3.1.2 Servisu Financeiru Ne'ebé OIRD Oferese

69 3.2 Konta Na'in Sira Tuir Grupu Idade Demográfika

70 3.3 Konta Na'in Tuir Munisípiu Ida-idak

72 3.4 Uza Servisu Financeiru Seluk

74 3.5 Konkluzau Prinsipál

Kapítulu 4

76 Indikadór Ba Kualidade Inkluzau Financeira Nian

78 4.1 Hala'ok Hodi Sukat Didi'ak Kualidade Servisu Financeiru iha Timor-Leste

81 4.2 Indikadór ba Kualidade Inkluzau Financeiru Nian

81 4.2.1 Indikadór hodi hetan Asesu

82 4.2.2 Indikadór Transparénsia nian

83 4.2.3 Indikadór Konveniénsia nian

84 4.2.4 Indikadór ba Hetan Tratamentu Justu

85 4.2.5 Indikadór Hodi Fó Protesaun ba Konsumidores

85 4.2.6 Indikadór Edukasaun Financeira nian

85 4.2.7 Indikadór Endividamentu nian

86 4.2.8 Indikadór Hodi Eskolla

86 4.3 Konkluzau Prinsipál

Kapítulu 5

88 Evolusaun Hosi Inkluzau Financeira

90 5.1 Estratéjia Nasionál ba Inkluzau Financeira

92 5.2 Modernizasaun ba Sistema Pagamentu Sira

93 5.2.1 Hakat Sira Tuirmai Hodi Halo Avansu ba Sistema Pagamentu Sira

94 5.3 Pilotajen Servisu Sira ba Karteira Eletrónika

99 5.4 Hadia Asesu Kréditu ba Ki'ik no Mediu Empreza (KME)

100 5.5 Konkluzau Prinsipál

Kapítulu 6

102 Literasia Financeira

106 6.1 Programas Literasia Financeira iha Eskola Primária Sira

108 6.2 Kampanha Konxiensualizasaun ba Literasia Financeira

109 6.3 Konta poupança sira ba labarik sira: Ha'u-Nia Futuru

111 6.4 Formasaun Kona-ba Dokumentasaun Financeiru no Kontabilidade Báziku ba MKMEs

112 6.5 Konkluzau Prinsipál

Kapítulu 7

114 Inkluzau Financeira Ba Timor-Leste Nia Futuru

116 7.1 Identifika Barreira no Oportunidades Inkluzau Financeira Nian Hodi Hakat ba Inkluzau Financeira Tuirmai

116 7.1.1 Disparidade Kona-ba Asesu ba Servisu Financeiru Sira

117 7.1.2 Utilizasaun Servisu Financeiru Ne'ebé Tuun

117 7.1.3 Falta Dadus Hosi Parte Demanda atu Sukat Indikadór Kualidade Nian

118 7.2 Aliñamentu ba Pasu Sira Tuirmai Kona-ba Estratéjia Nasionál Inkluzau Financeira Nian (ENIF) 2017–2022

118 7.2.1 Haluan Pontu Asesu To'o Iha Postu-Administrativu Sira Ne'ebé La Iha Atendimentu

119 7.2.2 Aumenta Uzu Servisu Financeiru Sira Lihosi Rekursu Produitu Foun

120 7.2.3 Intensifika Programa Literasia Financeira ba Konsumidores

120 7.2.4 Kapasita Provedores Servisu Financeiru Nian Hodi Eduka Fali Klientes

121 7.2.5 Foti Dadus Hosi Demanda Nian Hodi Sukat Indikadór Kualidade Nian

122 7.3 Konkluzau



Prefásiu Hosi Governadór

Banco Central de Timor-Leste (BCTL) kaer metin prinsípiu ne'ebé iha katak inkluziun finanseira tenke buras liuhosi funsaun ativa reguladór no lejisladór sira-nian hodi loke dalan atu bele haburas di'akliu estrutura finanseira, ho seguransa, estabilidade no integridade ba sistema finanseiru. Hala'o knaar lisuk hamutuk ho governu, parte públiku no privadu ne'ebé interesadu, BCTL kontinua promove no hametin advokasia ba inkluziun finanseira iha Timor-Leste liuhosi abordajen foun (inovativu) hodi aumenta pontu assesu, moderniza sistema pagamentu, hadi'ak uzu ba servisu finanseiru sira no intensifika programa literasia finanseira iha rai-laran.

Atu bele aselera susteinabilidade, dadus no mekanizmu sekuênsias ba inkluziun finanseira maka importante, sirane'e hanesan kuadru dezempeñu ida hodi bele halo avaliasaun no revizaun kona-ba progresu nasaun nian, ne'ebé defini metas no akompaña progresu iha tempu naruk. Iha tinan hirak ikus ne'e, realizaun importante liu ne'ebé hala'o iha ita-nia rain maka inisiativa hodi koleta dadus ba relatóriu inkluziun finanseira nian ne'ebé publika tiha iha tinan 2016, nu'udar relatóriu dahuluk kona-ba inkluziun finanseira iha Timor-Leste. Ba dala uluk iha istória, ita bele sukat inkluziun finanseira ho indikadór momoos tuir dimensaun essensial inkluziun finanseira nian hanesan assesu, uzu no kualidade.

Relatóriu Inkluziun Finanseira ba tinan 2016 maka fó biban ba BCTL atu bele sukat no dokumenta nivel inkluziun finanseira iha ita-nia rain, ne'ebé fornese idea konvensional hodi hadi'ak divergencias no difikuldade sira ba inkluziun finanseira ne'ebé avansadu liu tan. Hanesan resultadu diretu hosi relatóriu ho ninia konkluziun prinsípiu, BCTL konsege deseña vizaun longo prazu nian ho ninia planu detalho iha Estratéjia Nasionál ba Inkluziun Finanseira (ENIF) 2017-2022. Estratéjia Nasionál ne'e sai hanesan matadalan ida ba política inkluziun finanseira no planu asaun ba períudu 2017-2022, bazeia ba vizaun hodi harii sistema inkluzivu finanseiru ne'ebé lori benefísiu servisu finansiru nian ba timoroan hotu-hotu hodi hamenus kiak no fahe prosperidade ba ema hotu-hotu.

Tuir progresu, esperiênsia no lisaun iha pasadu, BCTL hahú kontinua halo koleta dadus iha tinan 2018. Relatóriu ida-ne'e defini resultadu kona-ba inkluziun finanseiru atual 2018 nian, no progresu ne'ebé atinzi ona iha tinan 2016. Tema relatóriu 2018 nian maka "Sukat, hamosu Estratéjia no Inovasaun" no relatóriu ida ne'e intende atu atualiza koñesimentu kona-ba

fatór ne'ebé influênsia inkluziun finanseira hodi forma rekomendasaun ida oinsa atu halo política no kria inovasaun iha futuru tuir evolusaun no modernizasaun setór finanseiru.

Resultadu importante hosi relatóriu ida-ne'e maka konta bankária iha Timor-Leste aumenta maibé neneik ho kresimentu 3,4% iha tinan 2018, total kliente ho ninia konta bankária sura hamutuk banku lima iha Timor-Leste maka 401.228 kontas kompara ho 387.063 kontas iha tinan 2016. Ida ne'e kestaun importante ida ne'ebé BCTL sei fó prioridade iha etapa tuir mai hodi identifika obstákulu sira ne'ebé maka taka dalan ba timoroan atu loke konta bankária, Ho tempu ne'ebé mak hanesan, BCTL mos fó prioridade no urjênsia hanesan hodi responde ba obstákulu sira iha área prioridade inkluziun finanseira iha Timor-Leste. Ida ne'e inklui fatór sira ne'ebé mak afeta pontu assesu finanseira, inovasaun produtu finanseiru, no mós literasai no koñesimentu finanseira.

BCTL mós afirma katak presiza kontinua hadi'ak no halo mudansa di'ak liután ba kuadru sekuênsias inkluziun iha nasaun ne'e. Kuadru sekuênsias ne'ebé iha uza hodi sukat inkluziun finanseira iha Timor-Leste ne'ebé sei menus liu-liu iha dadaus kona ba parte demanda nian hodi avalia konaba aspektu inkluziun finanseira nian. Koleta dadus parte demanda iha Timor-Leste sei fó importansai iha tempu badak nia laran, tuir proposta BCTL hodi hala'o inkéritu ida kona-ba parte demanda iha períudu 2019-2020, nomós atu hala'o knaar-lisuk hamutuk ho governu hodi inklui pergunta ne'ebé relasiona ho inkluziun finanseira iha sensus 2020 nian. BCTL mós buka hadi'ak prosesu koleta dadus hosi parte fornecedor nian hodi garante informasaun ne'ebé loos no evita duplikasaun no inkonsistênsia. Ita hein katak relatóriu tuirmai kona-ba inkluziun finanseira sei inklui inisiativa hirak-ne'e.

Ho visaun inklusivu ba timoroan hotu-hotu, ita bele hakat ba pasu ida tan ho susesu iha publikasaun relatóriu inkluziun finanseiru daruak nian. Inisiativu ida ne'e hatudu komitmentu BCTL nian hodi haluhan liu tan inkluziun finanseira iha Timor laran tomak. BCTL hakarak hatu'o agradesimentu ba tulun ne'ebé simu hosi parseiru hotu-hotu hanesan setór públiku no privadu sira inklui ajénsia governu no servisu finanseiru sira, bainhira laiha tulun hosi parseiru hirak ne'e, relatóriu ida ne'e mós sei la realiza ho susesu. BCTL fiar katak bainhira iha dadus konkritu kona-ba inkluziun finanseira sei fó idea no koñesimentu diak liu tan hodi dezenvolve tuir prátiiku lolos no posível no bazeia ba evidênsia. Ida ne'e sei lori mudansa pozitivu ba timor oan hotu-hotu iha tinan hirak tuirmai.

Abraão de Vasconcelos
Governadór

Sumáriu Ezekutivu

Partisipa hanesan lideransa ba polítika globál, BCTL la'os deit hala'o mandatu hodi alkansa polítika inkluziun finanseira hanesan agenda domestiku ida, maibe suporta mós movimentu ida ne'ebé bo'ot liu-tan iha eskala globál. Timor-Leste promove parseria forte ho organizaun multilateral no orgaun defini padraun advokasia ba inklusive finansas. Movimentu globál ho objetivu komun ne'ebé inklusivamente ba dezvoltamentu setór finanseiru, liu-husi koordinasaun diak hodi bele akompaña progresu inkluziun finanseira husi nasaun sira iha mundu.

Hamutuk hodi luta ba inkluziun, polítika iha nasaun sira tau konsiderasaun a'as ba akontabilidade hodi sukat, kuantifika, no monitoriza progresu inkluziun finanseira. Dadus maka komprehensivu no sasukat ba ekuadramentu importante hodi bele asegura katak meta no objetivu husi inkluziun finanseira bele atinji, tamba sira ninia funsaun atu ajuda polítika hodi halo diagnostiku ba kondisaun, identifika obstaklu, defini alvu, planu ba polítika, no avalia impaktu.

Rekoñese importansia husi kontinuasaun halibur dadus, monitoriza no avaliasaun, BCTL finaliza relatóriu finanseira ba tinan 2018. Ida ne'e hanesan relatóriu inkluziun finanseiru daruak maka BCTL prodúz, ne'ebé uza estensivu no aktualiza dadu supply-side hodi bele asesu dimensaun husi ekuadramentu ba sasukat. Hanesan deskreve iha relatóriu finanseira ba tinan 2016, iha bloku dimensaun tolu hodi atinji inklusivamente maka hanesan asesu, uzu, no kualidade. Ne'e hanesan baze ne'ebe bele ajuda sidadaun hotu atu asesu no utiliza servisu finanseiru sira ho seguru, adekua no asessível.

Relatóriu Inkluziun Finanseira ba tinan 2018 kompostu husi kapítulu hitu.

Kapítulu 1 apresenta vizaun jerál kona-ba mundansa no avansadu iha setór finanseira ne'ebé fó impaktu ba inkluziun finanseira dezde tinan 2016.

Kapítulu 2 explora nivél asesu servisu finanseiru iha Timor-Leste, liu-husi inklui dadus husi banku, instituisaun depositoria, instituisaun finanseira ne'ebé regula no la-regula ne'ebé mak fornese servisu finanseiru.

Kapítulu 3 examina dimensaun uza, ne'ebé utilizaun servisu finanseiru análiza liu husi tipu konta bankária no kliente nia demográfiku inklui jêneru, idade no hela fatin.

Kapítulu 4 diskute kona-ba indikadór ba kualidade ne'ebé korelasonada ho experiênsia kliente wainhira utiliza servisu finanseiru ne'ebé iha ligasaun ho fatór sira hanesan asesibilidade, konveniênsia no tratamentu justu ba kliente.

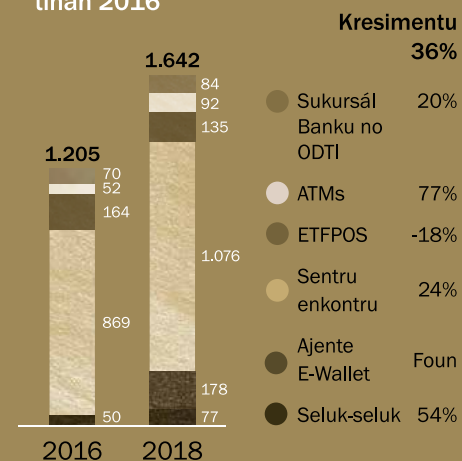
Kapítulu 5 deskreve kona-ba dezvoltamentu no estratêjia atuál no foun maka kontribui ba inkluziun finanseira, inklui mós kona-ba progresu husi implementasaun planu asaun iha dokumentu Estratêjia Nasional ba Inkluziun Finanseira (ENIF) 2017-2022.

Kapítulu 6 deskreve detallu kona-ba programa literasia finanseira iha Timor-Leste ne'ebé esensiál tebes hodi suporta agenda inkluziun finanseira.

Kapítulu 7 halo avaliasaun klean ba bareira no impedimentu atuál maka sei eziste hela iha nasaun, halo konkluziun husi relatorio hodi subliña area importante sira ne'ebé hanesan xafe pasu ba oin nian ne'ebé ligadu ho ENIF 2017-2022.

Pontu assesu servisu finanseiru aumeta ba 36%

iha tinan 2018 kompara ho tinan 2016



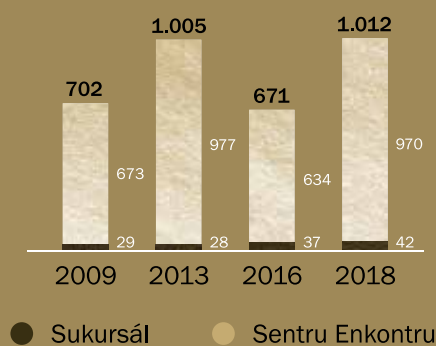
Pontu assesu ba OIRD aumenta ba 51% tamba aumenta iha sentru enkontru

Pontu assesu ba OIRD aumenta husi tinan 2016

Total: 51%

Pontu assesu: 53%

Sukursál: 14%



35% Adultu Timorende la uza kualker servisu finanseiru*

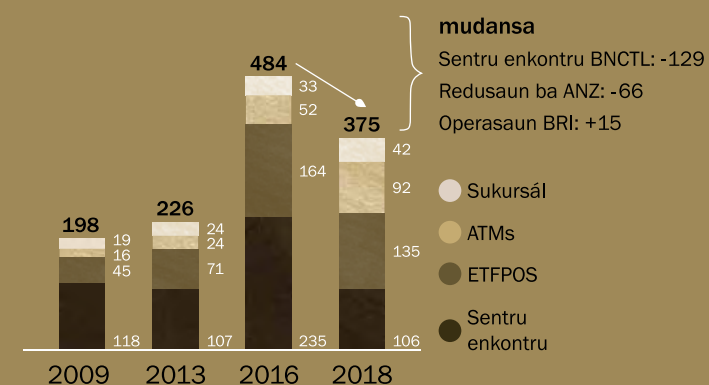
Penetrasaun konta husi Instituisaun Finanseira ne'ebé reguladu husi BCTL:

Adultu ho konta depóziitu iha banku ka OIRD: 62%

Adultu ho konta kréditu iha banku no OIRD: 9%

*Informasaun kona-ba kliente haktuir relatóriu husi forneseidór servisu finanseiru no la ekskluidu potensíal duplikasaun husi kliente maka uza multi servisu ka forneseidór.

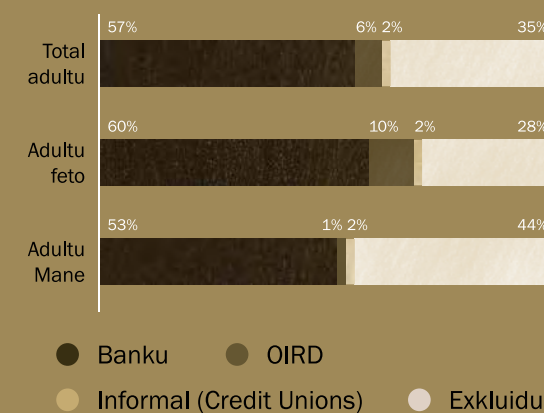
Pontu assesu ba banku **menus ba 23%** iha tinan 2018 kompara ho tinan 2016 tamba iha redusaun númeru sentru enkontru banku no terminasaun ANZ ninia operasaun ba ratallu.



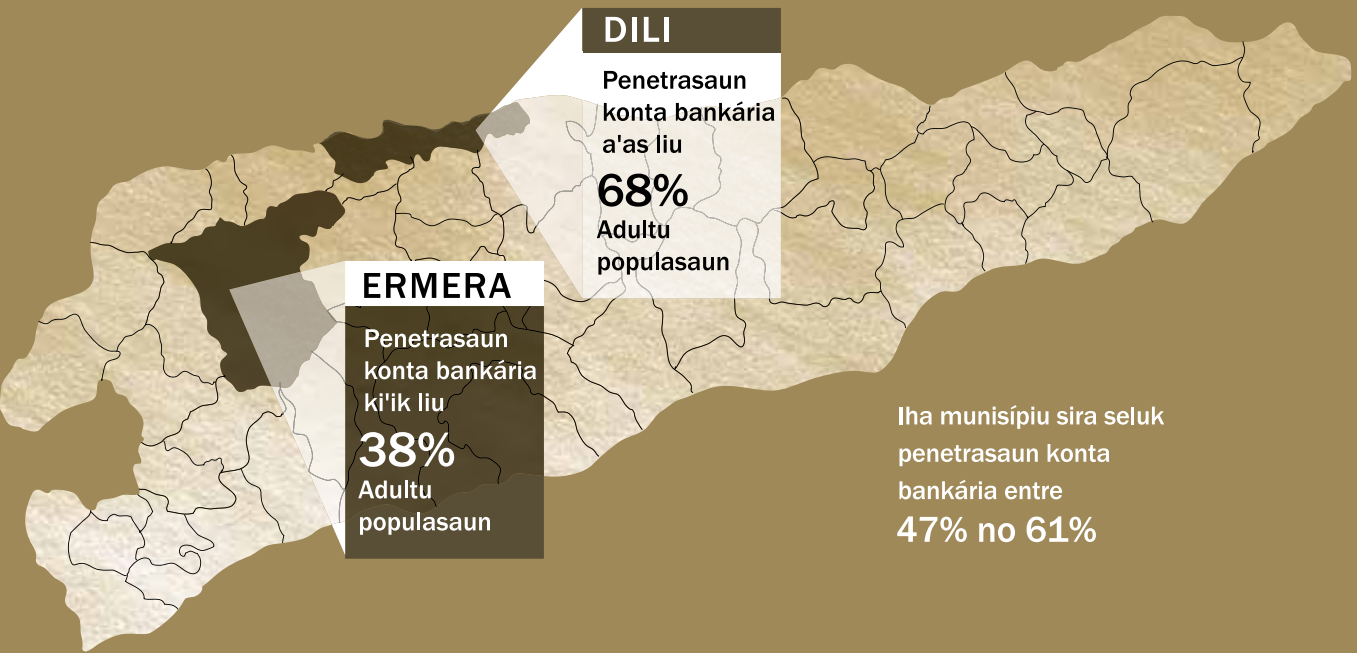
Polítika relasaun ho indikadór assesu

- Sistema switch nasional sei halo ligasaun ho rede ATM no ETPOS banku ninia ho kanal servisu finanseiru sira seluk hodi bele optimiza distribusaun ba pontu assesu iha nasaun nia laran.
- Lisensa ajente banká fó ona ba instituisaun finanseira ida ne'ebé iha planu atu dezvoltolve lina ajente bankária iha nasaun nia laran.
- Telemor Fintech agora implementa hela servisu e-wallet (karteira elektróniku) iha Timor-Leste no planu atu estende ajente e-wallet iha suku sira hotu. Propos ta seluk ba servisu finanseira mak hanesan agora dadaun iha prosesu análiza.

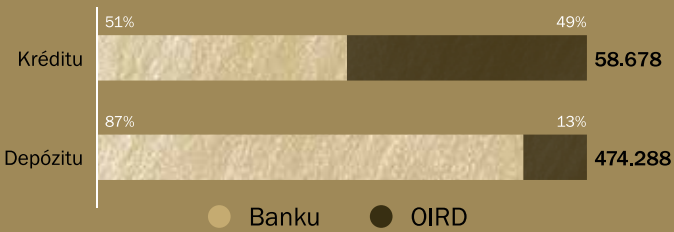
Servisu Finanseiru uza husi populasaun adultu



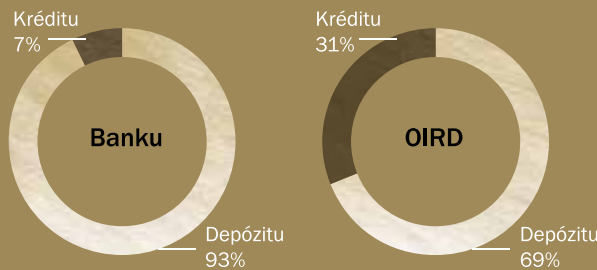
Penetrasaun servisu finanseiru tuir munisípiu



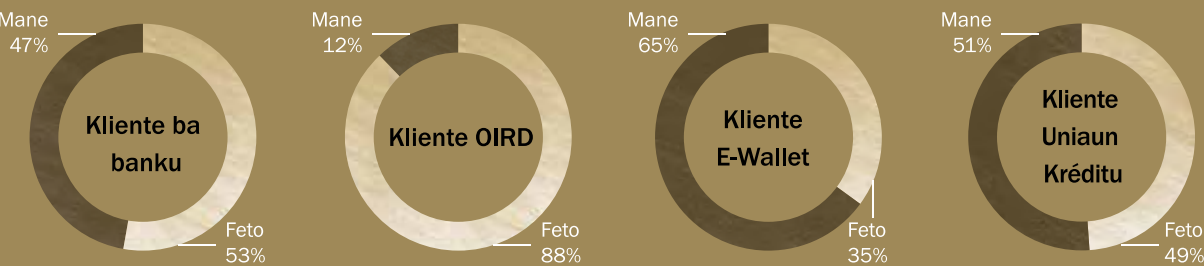
Banku dominante iha merkadu depóztu ho 87% hosi totál konta depóztu (empresa no indivíduu), maibe merkadu kréditu fahe hanesan entre banku ho OIRD.



Servisu OIRD iha distribusaun hanesan entre depóztu ho kréditu

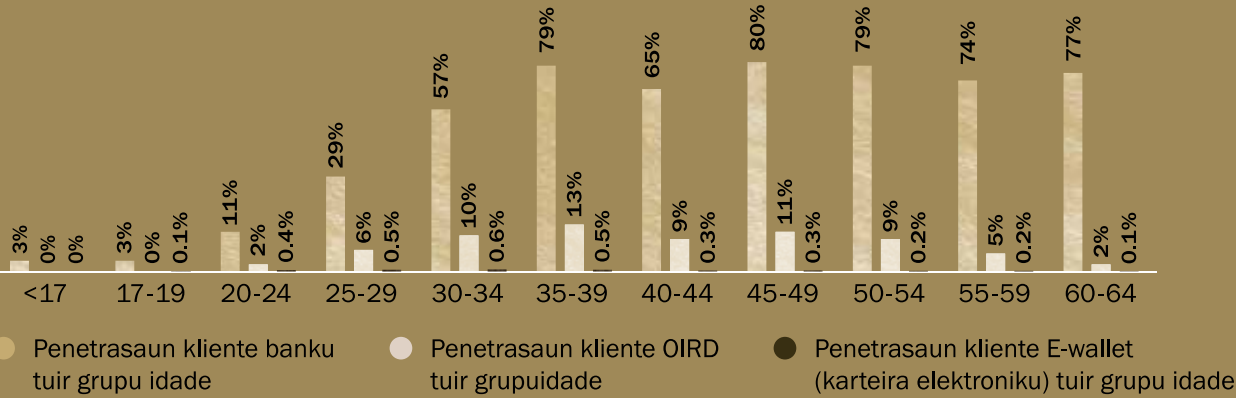


Deskrisaun tuir jêneru ba kliente iha setór finanseiru hatudu katak kliente husi OIRD barak liu maka feto, wainhira iha servisu finanseiru sira seluk iha balansu entre feto ho mane.



Servisu Finanseiru tuir idade:

- Banku iha penetrasaun a'as liu iha adultu ho tinan 35 ba leten.
- Kliente OIRD fahe ba grupu hanesan.
- Dadus inisiu ba e-wallet hatudu katak rejistu uzu sira konsentra iha kliente ho idade foin-sae.



Polítika relasaun ho indikadór uzu

- Pagamentu husi Governu ba Populasaun (G2P) no Empresas (G2B) hala'o exclusivamente lui husi konta bankária hodi promove transparênsia no efisiênsia. Benefisiariu sosiál, funcionáriu públiku no fornecedor servisu ka vendedor sira tenki iha konta bankária hodi simu pagamentu.
- Regulamentu ba OIRD permite instituisaun mikro-finansas bo'ot tenki apresenta aplikasaun lisensa ba OIRD hodi simu depóztu aas liu limiti mak estabele ba instituisaun mikro-finansas.
- Implementasaun sistema garantia de crédito ba KME sei fasilita sira ninia asesu ba crédito husi banku komersiál.

Indikadór kualidade fahe ba kategoria 8:

1. Assesibilidade 3. Konveniênsia 5. Protesaun konsumidór 7. Endividamentu
2. Transparênsia 4. Tratamentu justu 6. Edukasaun finanseira 8. Escolha

Polítika relasaun ho indikadór kualidade

- Edukasaun finanseira permite timor-oan bele kumpriende diak liu kona-ba servisu finanseiru maka asesivél ba sira, ninia direitu no obrigasaun, no benefisiu husi servisu finanseiru ba sira ninia vida moris. Matadalan kona-ba literasia finanseira dezenvolve ba estudante ensinu báziku agora dadaun implementa hela iha eskola públiku sira iha nasaun nia laran. Programa ba joven no adultu sei dezenvolve iha tinan hirak tuir-mai.
- Formasaun kona-ba arkivu no kontabilidade báziku ba MPME hodi mellora koñesimentu jerál kona-ba planu negósiu,relatóriu sei aumenta MPME ninia kapasidade hodi uza servisu finanseiru no asesu ba finansas.
- Esbosu lei protesaun de-konsumidór prepara ona no sei diskuse hamutuk ho parseiru importante sira ba futuru implementasaun.
- Peskiza ba deman-side sei hala'o iha tinan hirak tuir-mai hodi buka hatene nesesidade no persepsaun populasaun ninia kona-ba servisu finanseiru.

Vizaun Jerál Ba Inkluzaun Finanseira

1.1	Dezenvolvimentu Prinsipál iha Setór Finanseiru hosi 2016 to'o 2018	12
1.2	Importánsia atu Sukat Inkluzaun Finanseira	16
1.3	Konkluzau Prinsipál	16



Relatóriu Inkluziun Finanseira ba tinan 2016 publika tiha ona ho susesu ne'ebé hatan ba faktus no evidénsia importante kona-ba inkluziun finanseira iha ita-nia rain. Relatóriu ne'e hala'o tiha ninia papél sentrá hodi transmite informasaun no dados kona-ba nivel inkluziun finanseira ohin-loron nian iha Timor-Leste. Análize ba dados hirak-ne'e hotu mós ajuda ami hodi komprende saida maka inkluziun finanseira no benefísiu ne'ebé inkluzivamente bele fó ba ema hirak-ne'ebé ho saláriu minimu no nu'udar vulneravel iha sociedade nia leet no iha Timor-Leste laran tomak. Hodi hatene ida ne'e, BCTL ho ninia mandatu hodi defini visaun, misaun no estratéjia inkluziun finanseira nian ne'ebé bele transforma no lori inkluziun finanseira to'o nivel aas. Dezde 2016, mudansa no resultadu di'ak barak mak ita hare hosi koleta dados ba dala uluk nian.

1.1

Dezenvolvimentu Prinsipál iha Setór Finanseiru hosi 2016 to'o 2018

Tuir Relatóriu Inkluziun Finanseira 2016 nia publikasaun maka hahú Estratéjia Nasionál ba Inkluziun Finanseira (ENIF) 2017-2022. Modelu ida-ne'e ho nivel aas maka nu'udar dokumentu importante liu ne'ebé loke dalan ba setór finanseiru iha tinan lima nia laran hodi habelar sistema finanseiru ida inkluzivu liu ba Timor-Leste. ENIF ne'ebé publika tiha iha tinan 2017 maka defini lolos vizaun, estratéjia no planu asaun ne'ebé lori inkluziun finanseira ba oin. Detalho kona-ba estratéjia haat mak hanesan área ba pontu asesu, nosistema pagamentu nian, servisu finanseiru espesializadu no asessivel kapasitasaun no infra-estrutura ba apoiu, nomós literasia finanseira no protesaun konsumidór. Estratéjia hirak-ne'e hotu maka hanesan riin atu suporta vizaun hodi hatuur sistema finanseiru inkluzivu ne'ebé lori benefísiu finanseiru ba timoroan hotu-hotu hodi, nune'e, hamenus kiak no bele fahe propriedade ba ema hotu-hotu.

1.1.1

Pontu Asesu no Sistema Pagamentu

Planu asaun balu hosi ENIF 2017-2022 implementa tiha ona, liuliu iha área pontu asesu ba servisu finanseiru iha rai laran tomak aumenta. Inisiativa e-wallet (karteira eletrónika) mak fó kontibusaunmaka'as ba iha kresimentu pontu asesu servisu finanseiru nian iha tinan kotuk liubá, wainhira Telemor Fintech hetan autorizasaun iha fulan agostu tinan 2018.¹ Rejistu ba kliente sira sei aumenta iha tinan hirak tuirmai tanba, liuhosi kanál ida-ne'e, sei to'o ba timor oan hirak ne'ebé registu ona ba atu uza liña telefone no wainhira ema barak mak konekta ona ho lina telemovel ida ne'e inklui mós ba ema sira ne'ebé iha área rural.

Tinan 2017 mós hahú ho banku komersiál foun ida ho naran Bank Rakyat Indonesia (BRI) iha setór finanseiru, hafoin simu lisensa hosi BCTL atu hala'o halao ninia servisu finanseiru iha ita-nia rain. Bainhira hahú, iha 14 Marsu 2017, iha Timor-Leste, BRI loke filiál bankária no utiliza kaixa eletróniku (ATM) nu'udar métodu atu bele serví kliente sira. To'o tinan 2018 nia rohan, BRI loke ajénsia 4 no fatin-asesu 11 ho kaixa eletróniku. Instituisaun bankária foun hanesan ne'e di'ak ba timoroan tanba diversifika servisu finanseiru ho produtu oioin ne'ebé sira bele oferece.

Dezenvolve projetu ho naran National Switch atu facilita pagamentu no hatudo progresu ne'ebé di'ak. National Switch ne'e hala'o ona ho banku rua, BNU no Mandiri ne'ebé tama iha plataforma nia laran, no banku rua seluk, BRI no BNCTL, sei atualiza-an molok tama iha plataforma mós. Hein katak projetu National Switch ne'e sei hala'o funsaun liuhosi ATM, EFTPOS no mobile banking hodi liga banku komersiál hotu ne'ebé iha lisensa atu hala'o servisu ne'e iha ita-nia rain.

1.1.2

Produtu no Servisu Foun

BNCTL maka banku ne'ebé boot liu iha Timor-Leste hare hosi número kliente no sukursál, BNCTL mós melhora ona niniasistema prinsipal servisu finanseiru nian. Ida ne'e representa mudansa bot ida iha modernizasaun banku ninia sistema internu no operasaun sira, no progresu ida ne'e hodi suporta introdusaun produtu no servisu foun hosi banku komersiál iha Timor-Leste. Hosi implikasaun modernizasaun ida ne'e, BNCTL bele oferece servisu kartaun kréditu nian. Hare katak BNCTL maka ho número no konta klientebarak liu iha sistema bankáriu, produtu ho karakterístika foun ida ne'e di'ak tebes ba timoroan barak.

¹ Caixa Geral de Depósitos / Banco Nacional Ultramarino (BNU) hahú servisu e-wallet (karteira eletrónika) iha novembru tinan 2014 no atu lansa iha 2015. Maibé, la kontinua tanba iha barak. Tanba kestaun konformidade ne'ebé atu rezolve iha tempu ne'ebá, liuliu envolve Know Your Customer (KYC) nia regulamentus no prosedimentu registu klientes telekomunikasaun nian. Tanba ne'e, la iha ema ida mak banku hili atu hala'o servisu ne'e desde hahú ninia pilotu.

1.1.3

Hasa'e Kapasidade no Infra-estrutura

Iha mós avansu balu ne'ebé di'ak iha área kapasitasaun no infra-estrutura nian ba Instituisaun finanseira, depois tinan 2016, mudansa ne'ebé diak tebes maka transformasaun Instituisaun Mikro-Finansas (MFI) rua ba Outras Instituisaun Resebi Depositu (OIRD), Tuba Rai Metin no Moris Rasik hala'o programa kapasitasaun hodi haktuir regulamentu ne'ebé dinámiku no komprehensivu hodi fo dalan ba Instituisaun hirak ne'e hodi habelar liu tan produktu no servisu ba kliente, liu-liu fo dalan ba Instituisaun mikro-finansas rua hodi fornese konta depositu ba timoroan hotu-hotu. Liutiha transformasaun ne'e, Tuba Rai Metin hafila (troka tiha) naran ba Kaebauk Investimentu no Finansas (KIF), iha tinan 2016, no Moris Rasik hafila ba naran Servisu Finanseiru Moris Rasik (SFMRSA) iha tinan 2018. Tuirmai, OIRDs habelar mós sira-nia lala'ok iha Timor-Leste bainhira aumenta pontu asesu nian hosi 671 iha tinan 2016 to'o 1.012 iha tinan 2018.

Setór bankáriu mós haree mudansa estratéjika balu kona-ba estrutura institucionál. Hafoin tinan 2016, banku ANZ termina niniaoperaasaun ba retallu no foku ba koperativu. iha Timor-Leste. Ho modelu negósiu ida ne'e, afeta número pontu asesu tanba ANZ iha de'it sukusál ida hanesan fatin sentrái iha kapitál Dili hodi hatán de'it ba kliente korporativu sira.

Hanesan mós ba kompañia seguru ne'ebé hetan mudansa barak, bainhira National Insurance Timor-Leste (NITL) remata ninia operaasaun iha tinan 2018 tanba la haktuir lei no regulamentu kona-ba lala'ok kompañia seguru sira. Lei no regulamentu hirak-ne'e importante tebes atu hametin seguransa ba prestadór servisu finanseiru iha Timor-Leste, no bainhira la haktuir lei hirak-ne'e bele ameasa ba estabilidade setór finanseiru nian no mós afeta kliente sira. Liu hosi supervizaun ba kumprimentu Instituisaun finanseiru sira fó dalan ba BCTL no reguladór seluk hodi identifika Instituisaun hirak-ne'ebé maka vulnerável hodi fó ameasa ba sistema finanseiru.

1.1.4

Literasia Finanseira no Protesaun Konsumidór

Empreendimentu foun barak maka hahú hala'o dezde 2016, hafoin tuir programa literasia finanseira no protesaun konsumidór. Nu'udar ezemplu, BCTL partisipa iha Global Money Week ba dala uluk iha tinan 2017. Movimentu ida-ne'e maka nu'udar kampaña tinan-tinan ne'ebé hala'o hosi Child and Youth Finance International hamutuk ho Organization for Economic Cooperation and Development (OECD), hodi hanorin labarik no foin-sa'e sira atu oinsá kaer osan, asuntu finanseiru, dalan oinsá atu moris tuir no hahú negósiu rasik. Iha tinan 2018 BCTL mós hahú projetu ida hodi hala'o programa formasaun ba formadór sira hodi bele hanorin literasia finanseira hosi nivel ensinu báziku ba leten.

BCTL mós nafatin ho komitmentu hodi fó formasaun no promosaun ba literasia finanseira iha empreza mikro, ki'ik no médiu (EMKM) sira. Hahú hosi dezeńu no dezeńvimentu módulu kona-ba rejistu dadus no kontabilidade ba EMKMs hirak iha tinan 2016, BCTL akompañia fiskalizaun no avaliasaun hodi kontinua hadi'ak estratéjia ida-ne'e iha tinan tuirmai . Iha tinan 2018, BCTL mós hahú hala'o parseria ida hamutuk ho Instituto de Apoio ao Desenvolvimento Empresarial (IADE) no Câmara de Comércio e Indústria Timor-Leste (CCI-TL) liuhosi memorandu ida kona-ba formasaun ida-ne'e.

1.2 Importánsia atu Sukat Inkluzau Financeira

Buat barak mosu iha Timor-Leste nia setór financeiru horiuluk bainhira apresenta Relatóriu 2016. Iha tinan hirak ikus ne'e, setór financeiru haree avansu iha teknolójiku no kanál financeiru, evolusaun iha lala'ok hosi forneseidór servisu financeiru sira, introdusaun produktu ho karakterístika foun no intensifika programa literasia iha rai-laran. BCTL no parte interesadu hotu ba inkluzau financeira iha Timor-Leste mós kontinua aprende no desenvolvean iha periudu ne'e nia laran, aprende liuhosi monitoramentu kona-ba polítika doméstika nomós interkámbiu hodi fahe matenek no hala'o knaar hanesanreferénsia ida.

Tanba ne'e maka importante atu hala'o avaliasaun ba mudansa hirak hotu ne'ebé iha impaktu ba setór financeiru no avaliasaun ne'e bele halo bainhira de'it hodi sukat didi'ak indikadór hosi inkluzau financeira. Ne'e duni, BCTL hahú koleta dadus filafali ba parte forneseidór nian hosi instituisaun financeira hotu-hotu ne'ebé regula no mós la regula, iha rai-laran tomak, hodi avalia asesu, uzu no kualidade Indikadór inkluzau financeira ba Relatóriu Inkluzau Financeira 2018. Atu kompleta dadus ba parte forneseidór, uza dadaus estatístika hosi sensu 2015 nian hodi bele hala'o análize hosi perspektiva populasaun nian nomós unidade administrativa hotu-hotu.

1.3 Konkluzau Prinsipál

Valór no importánsia sasukat inkluzau financeira nian la bele disputa. Dadus hosi inkluzau financeira nu'udar pontu fokál ba elabora polítika hirak-ne'ebé bazeia ba evidénsia hodi fó biban ba lideransa sira atu haree lakuna no obstákulu saida de'it maka sei iha. Baseia ba informasaun hirak ne'e. Lideransa sira bele halo desizaun hodi hadi'ak estratéjia no formula planu asaun bazeia ba faktu laos si'ik de'it. Kona ba ida-ne'e, BCTL konsidera ida ne'e hanesan prioridade prinsipál iha ajenda inkluzau financeira nian tanba, bainhira la bazeia ba dadus ne'ebé loos, esforsu tomak ba inkluzau financeira sei la alkansa iha nivel ida ne'ebé ita hakarak. Sasukat ba inkluzau financeira nu'udar xave hodi determina polítika loos hodi hetan rezultadu no impaktu di'ak iha terrenu.



Indikadór Asesu Ba Inkluziun Finanseira

2.1 Pontu asesu ba Inkluziun Finanseira	20
2.2 Indikadór Asesu nian ba Inkluziun Finanseira	30
2.3 Konkluzaun Prinsipál	58



Asesu ba servisu finanseiru, liuliu asesu jeográfiku, nu'udar rekizitu báziku ba inkluziun iha sistema finanseiru. Baze asesu finanseiru nian hetan suporte bainhira iha disponibilidade hosi produktu no servisu finanseiru ne'ebé seguru, assessível no edekuada ba timoroan hotu-hotuliu hosi pontu asesu oin-oin hosi servisu finanseiru nian ne'ebé mak fornese hosi banku no la'ós banku. Ne'e duni, indikadór sira-hotu kona-ba asesu hatudu katak servisu finanseiru refleto kle'an kona-ba servisu finanseiru liuhosi penetrasaunpontu asesu barak rai-laran tomak.

Kapítulu ida-ne'e sei analiza indikadór asesu ba inkluziun finanseira nian, hodi fó vizaun luan kona-ba kresimentu pontu asesu iha rai-laran tomak. Kapítulu ida-ne'e mós ezamina dezvoltamentu kanál foun ne'ebé uza hodi implementa servisu finanseiru nian, hanesan iniciativa sistema e-wallet (karteira eletrónica) no kresimentu ba pontu asesu nian.

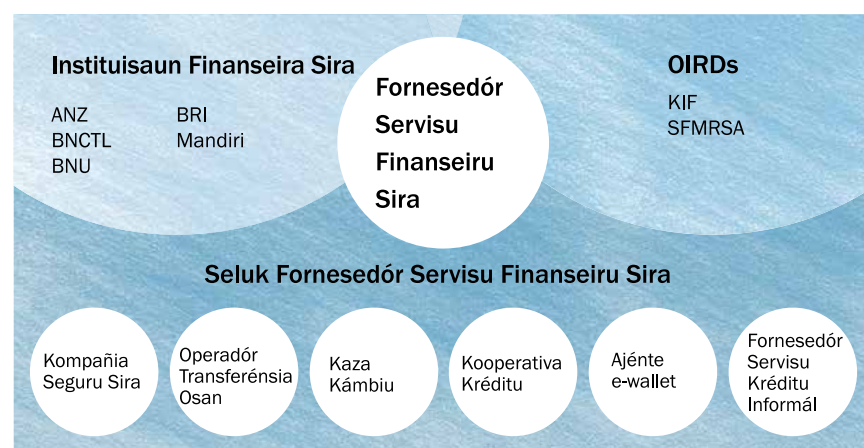
2.1

Pontu asesu ba Inkluziun Finanseira

Fornesedór servisu finanseiru oioin iha Timor-leste mak hamutuk hanesan banku, Outras Instituisaun Resebi Depositu (OIRD) no fornese seluk hanesan mós kompañia seguru nian, kaza kámbiu, operadór transferénsia osan, ajénte e-wallet (karteira eletrónica), cooperativa kréditu no fornese servisu kréditu informál.

Dados ne'ebé koleta no hatama ba relatóriu maka fó biban ba BCTL hodi akompañia progresu no bele mós atualiza mapa nasional ho pontu asesu iha rai-laran tomak. Importante atu kaer metin informasaun ne'ebé atualizadu hodi bele identifika lakuna no difikuldade ne'ebé mak ita hasoru liuliu asesu ba servisu finanseiru.

Diagrama: Fornesedór Servisu Finanseiru iha Timor-Leste



2.1.1

Banku Ninia Pontu Asesu

Ohin lora instituisaun bankária lima maka iha Timor-Leste. Instituisaun bankária hirak-ne'e maka prestadór servisu finanseiru rekoñesidu liu no hala'o knaar fundamentál ho esforsu hodi hatán ba servisu finanseiru iha rai-klaran tomak. Banku hirak-ne'e iha Timor-Leste adopta nafatin uza sukusál, caixa automática (ATM), EFTPOS no sentru enkontru, hodi oferese produktu no servisu finanseiru.

Iha tinan 2018 rejista mudansa signifkativu iha número pontu asesu² hosi instituisaun bankária ida-idak kompara ho dados hosi tinan 2016. Total número asesu bankáriu sa'e hosi tinan 2009 no to'o pontu asesu 484 iha tinan 2016 maibé número ne'e tun fali ba 375 iha tinan 2018.

² Varia uitoan entre número pontu asesu informados hosi instituisaun finanseiras ba fins regulatórius bainhira kompara ho relatóriu ne'e nia número. Ne'e varia tanba ekipamentus nia status sei istala hela ka halo hela manutensaun.

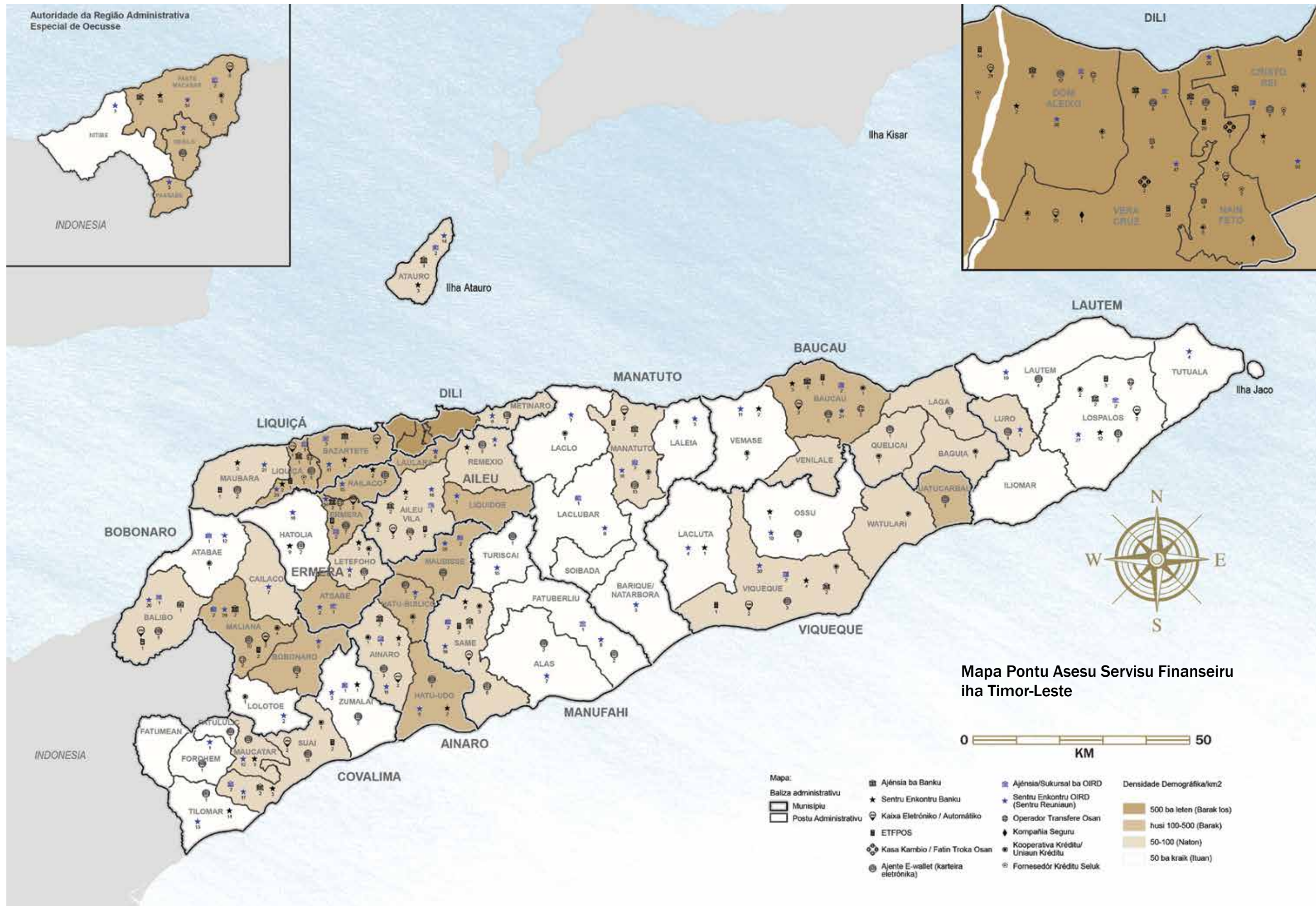
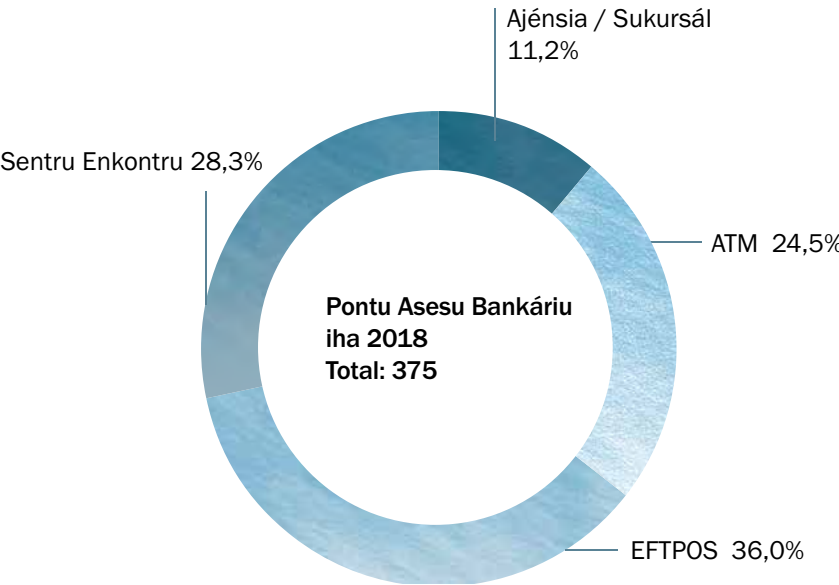


Diagrama: Komparasaun Pontu Asesu Bankáriu hosi 2009 to'o 2018

Pontu Asesu Bankáriu	2009	2013	2016	2018
Ajénsia / Sukursál	19	24	33	42
ATM	16	24	52	92
EFTPOS	45	71	164	135
Sentru Enkontru	118	107	235	106
Total	198	226	484	375

Razaun ba númeru hirak-ne'e tun tanba banku ANZ sai hosi merkadu bankáriu iha nivel kliente individuál no, daudauk ne'e, ANZ foku deit hatán ba servisu bankáriu korporativu de'it. Maski banku ANZ sai iha merkadu bankáriu iha nivel kliente individuál fó impaktu negative ba númeru pontu asesu nian, maibé numeru ne'e sa'e fila fali bainhira banku foun ida tama ba merkadu bankáriu nian iha 2017, no banku ne'e maka Bank Rakyat Indonesia (BRI). BRI aumenta segmentu ne'e tamba kontribui pontu asesu 15 liuhosi sukursál 4 no ATMs 11 iha tinan 2018.

Diagrama: Pontu Asesu Bankáriu iha finál tinan 2018



Pontu asesu bankáriu ne'ebé, baibain, hetan barakliu iha ita-nia rain maka EFTPOS no sura 36% hosi totál pontu asesu 375 no tuir mak, sentru enkontru ne'ebé sura 28,3%. Instituisaun bankária kontinua uza plataformahodi hamenus kustu operasionál hodi nune'e habelar servisu finanseiru to'o munisípiu hotu.

2.1.2

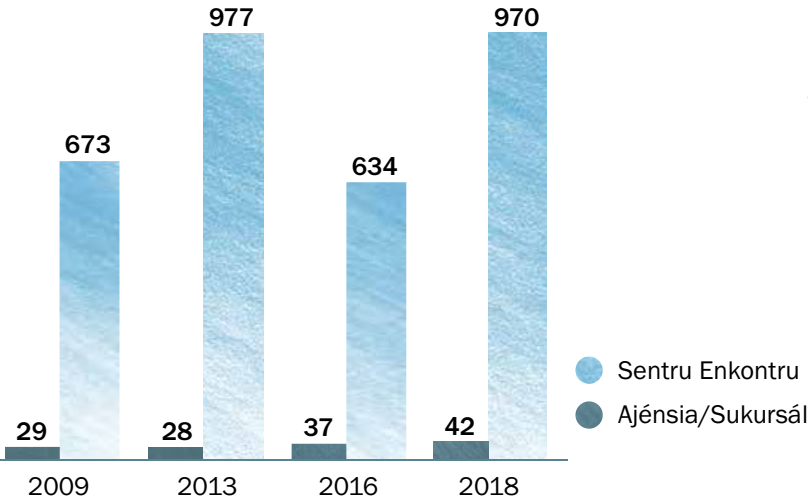
Outras Instituisaun Resebi Depositu (OIRD) Ninia Pontu Asesu

OIRD mós hala'o knaar importante hodi avansa inkluzau finanseira, hamenus disparidade nomós hatán ba timoroan sira-ne'ebé hela dook hosi banku. Instituisaun mikro-finanza (MFIs) mós kleur ona hala'o knaar servisu finanseiru nian liuliu servisu forneseimentu kreditu ba mikroempreza no kompañia ki'ik sira no ida ne'e ita bele haree liuhosi númeru pontu asesu ne'ebé aumenta hosi tinan 2009 to'o tinan 2013. Maibé númeru hirak-ne'e tun fila fali iha tinan 2016 tanba MFIs ida, ho naran Kaebauk Investimentu no Finansas (KIF), muda ninia estratéjia hodi hapara kréditu ba grupo no sentru enkontru hatán de'it kréditu ba kliente individuál.

Hafoin tinan 2016, MFIs hafila tiha ba OIRD hodi hala'o knaar boot liu iha setór finanseiru, liuhosi regulamentu apropiadu, hodi loke dalan ba instituisaun hirak-ne'e hotu atu habelar liután servisu depóziitu and kréditu finanseiru.

Daudauk ne'e OIRD iha pontu asesu 1.012 iha Timor-Leste laran tomak, no hala'o servisu liuhosi ajénsia 42 no sentru enkontru 970.

Diagrama: Mudansa ODTIs Pontu Asesu hosi tinan 2009 to'o tinan 2018



OIRD nu'udar instituisaun indispensável iha inkluzau finanseira, ne'ebé mak hadi'ak asesu ba servisu finanseiru, aumenta pontu asesu iha 341 ekivalente 51% hosi 671 iha tinan 2016.

2.1.3

Servisu Finanseiru Seluk Ninia Pontu Asesu

Fornesedór finanseiru seluk ne'ebé la'ós instituisaun bankária mak hanesan kompañia seguru, kaza kambio, operadór transferénsia osan, ajente e-wallet (karteira eletrónika) nian, kooperativa kréditu, no forneseidór kréditu informál.

Diagrama: Pontu Asesu hosi Servisu Finanseiru Seluk hosi 2016 to'o 2018

Servisu Finanseiru Seluk 2016 2018	2016	2018
Kompañia Seguru	2	2
Kaza Kambio	2	3
Operadór Transferénsia Osan	14	20
Ajente e-wallet	-	178
Kooperativa Kréditu	32	43
Fornesedór Kréditu Informál	NA	9
Total	50	255

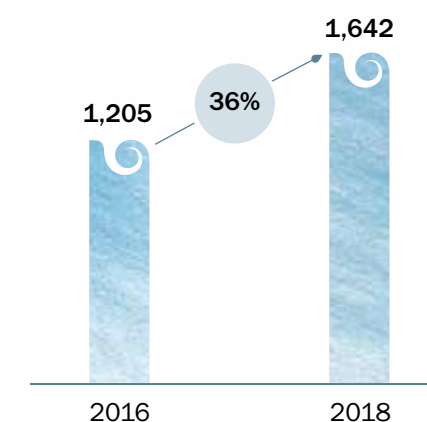
Kaza kambio, operadór transferénsia osan no kooperativa kréditu hirak hotu hatudu kresimentu pozitivu dezde tinan 2016 maibe númeru kompañia segurus la iha mudansa. Fornesedór kréditu informál seluk ninia pontu asesu la rejista iha tinan 2016, rekolla no monitoriza dadus foin maka hala'o. Iha tinan 2018 pontu asesu hosi kréditu informál seluk, sura hamutuk mak pontu asesu 9.

Iha tinan 2018, Telemor Fintech hahú sistema servisu e-wallet no dezenvolve pontu asesu ho ajente rasik hosi sistema e-wallet ne'e. Hafoin formaliza Estratêjia Nasionál ba Inklusaun Finanseira (ENIF) iha 2017 nomós lisensiamentu ba Telemor Fintech iha 2018, kanál e-wallet habelar liu tan ba oin iha tinan 2018, hatuur tiha pontu asesu e-wallet 178 hodi hatán batimoroanhotu-hotu iha rai laran. Inisiativu e-wallet halao ho susesu iha implementasaun ne'ebé fó biban ba kliente hotu-hotu no iha fatin ne'ebé de'it atu halo pagamentu ka transferénsia nune'e habelar tan inklusaun no partisipasaun iha ekonomia dijitál.

2.1.4

Totál Pontu Asesu iha Sistema Finanseiru

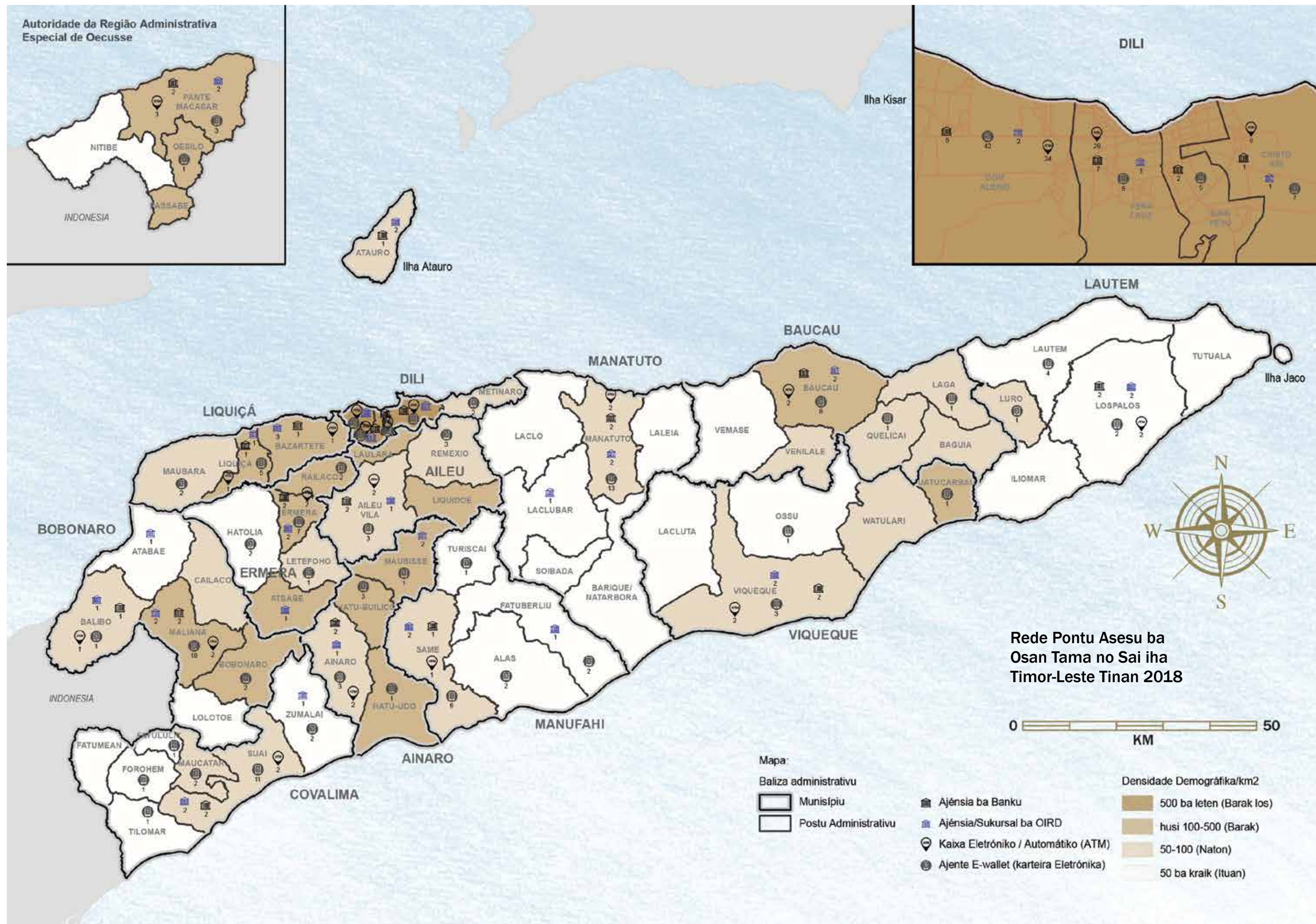
Diagrama: Pontu Asesu ba Servisu Finanseiru Hasa'e Hosi 2016 to'o 2018



Mudansa, buras no evolosaun ne'ebé hala'o hosi setór finanseiru sira, iha tinan rua nia laran, ikusmai, aumenta pontu asesu ba servisu finanseiru iha Timor-Leste. Númeru ba pontu asesu to'o ona 1.642 kompara ho 1.205 iha 2016. Hosi totál 1.642 ne'e, 354 ou 21,6% maka asesu ba hatama no hasai osan nian.³

Surge 36% hosi total pontu asesu ida ne'e kontribui husi modernizasaun ba setór finanseiru liuhosi e-wallet (karteira eletrónika) no knaar ne'ebé halao hosi OIRD. OIRD hirak marka prezensa barakliu ho pontu asesu 1.012 bainhira totál tomak hosi país maka 1.642.

³ Aliansa ba Inklusaun Finanseira (AFI) defini "Pontu Asesu" hanesan pontu asesu regulamenta-du iha-ne'ebé transasaun entrada kaixa nian (inklui depóztus) no seke bele hala'o. Ne'e inklui ajénsia bankárias tradicionais no eskritóriu hosi entidades reguladas sira seluk (hanesan MFIs) ne'ebé hala'o knaar hirak-ne'e. Depende ba tipu transasaun ne'e nia permisau, ida-ne'e mós sei inklui agentes hosi entidades regulamentadas no kaixa eletrónika / ATM. Iha Timor-Leste, fatin asesu sira ba osan tama no sai nian inklui ajénsia bankárias no ajénsias OIRD, ATM no agentes hosi karteira eletrónika.



2.2 Indikadór Asesu nian ba Inkluziun Finanseira

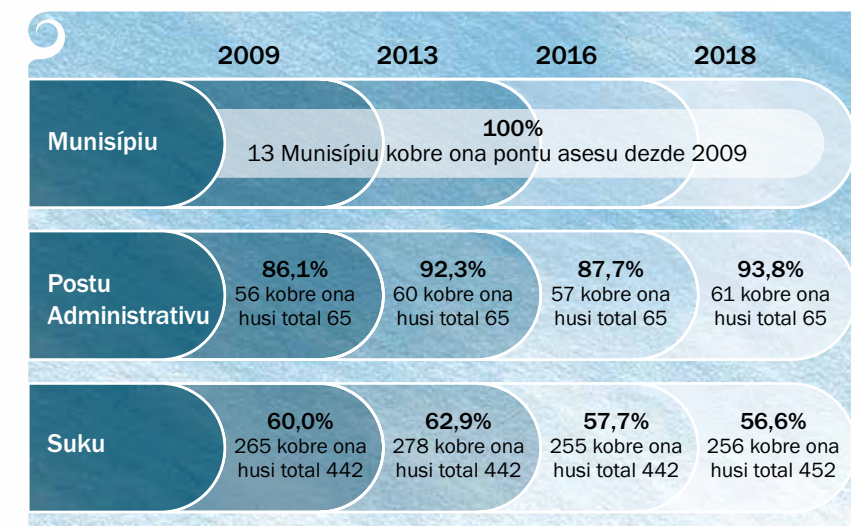
Elementu ida-ne'ebé importante ba inkluziun finanseira maka hala'ok ba fahe pontu asesu, tanba atu iha de'it pontu asesu barak iha fatin ruma hodi hatán ba ema lubun balu, ne'e, la natoon. Tenke fahe hale'u fatin hotu-hotu hodi loke asesu ba servisu finanseiru. Ne'e duni, importante atu ezamina pontu asesu hira maka fahe iha munisípiu, postu administrativu no suku hirak-hotu iha rai-laran tomak.

2.2.1 Fahe Pontu Asesu iha Munisípiu, Postu Administrativu no Suku

Timor-Leste biban ona tau 100% pontu asesu iha munisípiu hotu dezde 2009. Maski bele dehan katak nivel inkluziun iha Timor-Leste aas ona, sei presiza estuda oinsá atu loke pontu asesu mós iha postu administrativu no suku balu.

Iha tinan 2018 nia rohan, postu administrativu 61, hosi total 65, ekivalente 93.8% ba pontu ba asesu finanseiru iha postu administrativu. Númeru ne'e sa'e hosi tinan 2016 mak kobre pontu asesu 57 iha postu administrativu. Hosi informasaun ida ne'e, fódalan oinsá atu loke pontu asesu mós iha postu administrativu 4.

Diagrama: Pontu Asesu ba Munisípiu, Postu Administrativu no Suku



Bainhira sura hamutuk suku hotu-hotu iha Timor-Leste, suku 256 hetan ona pontu asesu ba servisu finanseiru iha tinan 2018. Haree ba saida maka hadi'ak hosi tinan 2016 to'o tinan 2018, rejistu hatudu katak suku ida aumenta tan iha lista ne'ebé sura hamutuk ninia pontu asesu servisu finanseiru.

Maibé, tanba governu nia hala'ok, hamosu mudansa ho demarkasaun foun iha área fronteira, iha tinan 2016 ne'ebé hatutan suku 10hodi hasa'e número total suku to'o 452 iha 2018 bainhira iha de'it suku 442 iha tinan 2016. Tanba ne'e maka, tuir porsentuál, total suku ne'ebé simu servisu finanseiru monu ba 56,6% kompara ho 57,7% iha tinan 2016.

2.2.2

Fahe Tipu Pontu Asesu servisu sira Tuir área

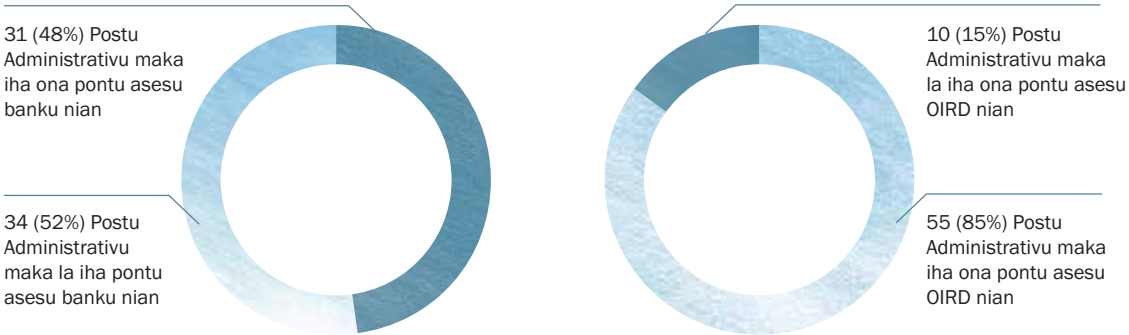
Hare tipu servisu finanseiru hotu-hotu ne'ebé disponivel, tuir unidade administrativa ida-idak, ita bele haree klean kona-ba dispozisaun no estrutura ho kbiit hodi fahe servisu finanseiru iha rai laran ezemplu, maski munisípiu 13 iha ona pontu asesu ba servisu finanseiru, realidade hatudu katak tenke hala'o esforsu tan hodi lori inkluzaun finanseira to'o postu administrativu no suku balu mós.

Diagrama: Tipu Servisu Finanseiru Disponivel, Tuir Unidade Administativa

Tipu Servisu Finanseiru	Munisípiu	Postu Administrativu	Suku
Total Unidade Administrativa	13	65	452
Unidade Administrativa ho Servisu Finanseiru	13	61	256
Unidade Administrativa ho Servisu Bankáriu	13	31	87
Unidade Administrativa ho Servisu hosi OIRD	13	55	233
Unidade Administrativa ho Servisu Finanseiru Selik	13	49	103
Unidade Administrativa ho Pontu Asesu ba Hatama no Hasai Osan	13	47	103

Daudauk ne'e, postu administrativu 61, hosi 65, kobre mais ou menus pontu asesu ruma ba servisu finanseiru. Maibé, iha deit 31 hosi 65 ka 48% postu administrativu maka iha pontu asesu ba servisu bankáriu. OIRD hala'o di'ak uitoan kompara ho pontu asesu banku nian, bele kobre postu administrativu 55 hosi 65, maibé servisu finanseiru seluk, ne'ebé la'ós banku, taka de'it 49.

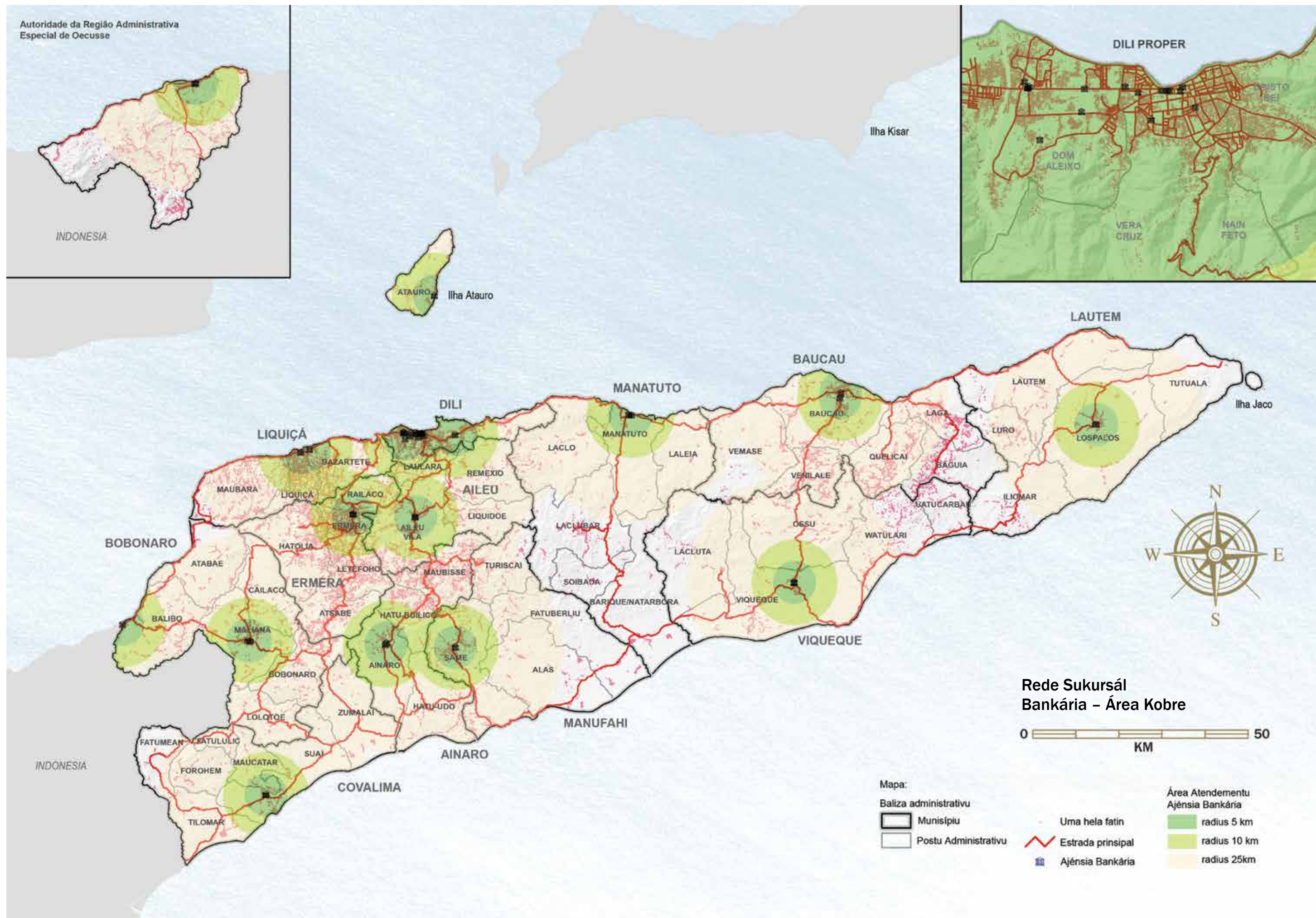
Diagrama: Distribuisaun tuir Postu Administrativu ne'ebé iha Banku no OIRD

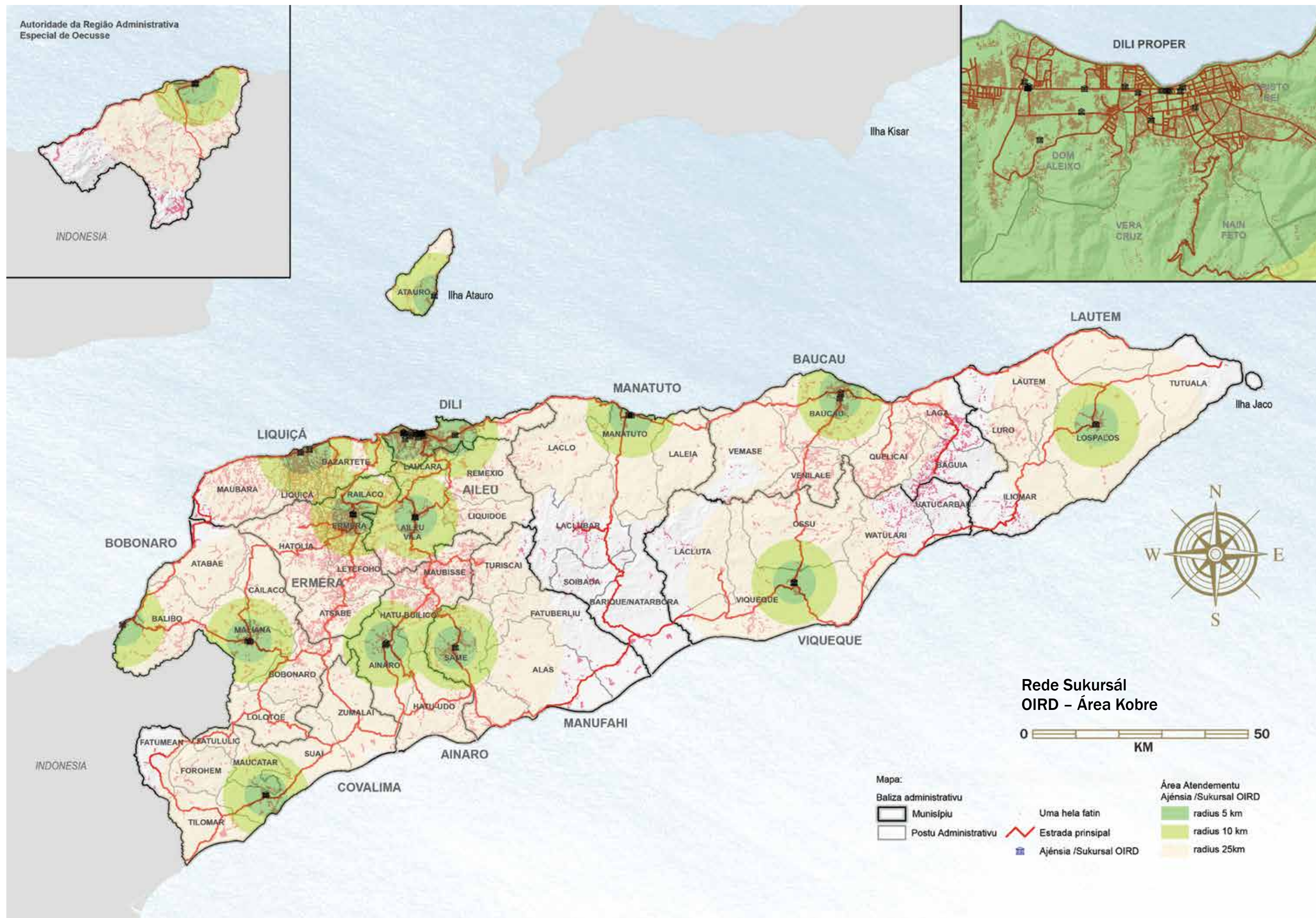


Mapa hirak tuirmai hatudu katak populasaun hale'u 18%, ka umakain 36.206 ho ema hale'u 209.460, moris besik 5 km hosi ajénsia bankária no populasaun 37% moris besik 5 km hosi OIRD sukursál hafoin OIRD habelar nia área.

Tuir análise ida-ne'ebé hala'o tiha ba nivel suku nian haree katak, hosi total suku 452, suku 256 iha ona pontu asesu ida ba servisu finanseiru. Banku nia pontu asesu maka ladún barak no kobre suku 87 de'it hosi total suku 452 maibé OIRD prezensa iha suku 233 nu'udar forneseidór boot liu ba servisu finanseiru. Iha grupu seluk ne'ebé halibur forneseidór balu ne'ebé la'ós bankáriu no hatán ho pontu asesu 103. Kona-ba servisu finanseiru hodi hala'o servisu hatama no hasai osan (depóritu ka retirada) hamutuk suku 103 maka iha servisu ne'e no hirak hosi total suku 350 laiha servisu ne'e.

Hosi dadus ne'ebé koleta tiha hatudu katak servisu finanseiru la hanesan ba ema hotu tanba suku barak, porsentuál aas, seidauk hetan pontu asesu ba servisu finanseiru.





2.2.3

Rezumu ba Indikadór Pontu Asesu nian

Analiza tiha dadus pontu asesu nian, hosi parte forneseidór, hamutuk ho dadus populasaun nian hosi sensus tinan 2015. Uza dadus hosi forneseidór no parte demanda importante tebes atu bele hatuur persentual populasionál ne'ebé maka iha asesu ba servisu finanseiru no, tuirfalimai, ema hira iha postu administrativu no suku maka sente sei falta servisu finanseiru iha sira nia hela fatin.

Iha tinan 2018 postu administrativu 47 pelumenus iha servisu finanseiru oin rua. Hosi dadus haree-hetan tiha katak populasaun 85%⁴ maka moris iha postu administrative 47 ne'ebá. Maibé, hosi sorin seluk, bainhira ezamina filafali haree katak suku 128 ho populasaun hale'u 610.689 ka 52% iha pontu asesu finanseiru oin rua.

Kona-ba instituisaun bankária, haree tiha katak populasaun hale'u 70% moris iha postu administrativu 31 nakonu ho pontu asesu bankáriu. Iha nivel suku nian, dadus hatudu katak populasaun 42% moris iha suku 87 ne'ebé iha mós pontu asesu bankáriu. Ne'e dehan katak timoroan hale'u 58% seidauk iha asesu ba servisu bankáriu besik sira-nia hela-fatin.

Diagrama: Sumáriu ba Pontu Asesu Hira iha 2018

Indikadór Asesu	Munisípiu	Postu Administrativu	Suku
Populasaun hela iha area ho servisu bankáriu	1.183.643	832.951	499.617
Unidade administrativa ho servisu bankáriu	13	31	87
% Populasaun hela iha area ho servisu bankáriu	100%	70%	42%
Unidade administrativa ho tipu servisu finaseiru rua ka leten	13	47	128
% Populasaun hela iha unidade administrativa ho tipu servisu finaseiru rua ka leten	100%	85%	52%

⁴ Dadus Populasaun hosi Sensus 2015. Populasaun totál hatudu katak iha ema na'in 1.183.643 iha 2015.

Diagrama: Sumáriu Indikadór Pontu Asesu ba Ema 10.000⁵ iha 2018

Pontu Asesu ba kada 10.000 Populasaun Adultu	
Ajensia Bankária ba kada 10.000 pop.	0,63
ATMs ba kada 10.000 pop.	1,39
ETFPS ba kada 10.000 pop.	2,04
Sentru Enkontru hosi Banku ba kada 10.000 pop.	1,60
Pontu Asesu husi OIRD ba kada 10.000 pop.	15,28
Pontu Asesu ba Hatama no Hasai Osan ba kada 10.000 pop.	5,35

Diagrama: Sumáriu Indikadór ba Asesu Area km² 1.000 iha 2018

Pontu Asesu ba kada 1.000 km ²	
Ajensia Bankária ba kada 1.000 km ²	2,82
ATMs ba kada 1.000 km ²	6,17
ETFPS ba kada 1.000 km ²	9,05
Sentru Enkontru hosi Banku ba kada 1.000 km ²	7,11
Pontu Asesu ba Hatama no Hasai Osan ba kada 1.000 km ²	23,73

⁵ Dadus Populasaun hosi Sensus 2015. Tuir resenseamentu dokumenta ema adultus ho totál na'in 662.285, ho tinan 17 ka liu, iha Timor-Leste. Iha Timor-Leste, indivídu sira tenke iha tinan liu 16 mak bele loke konta bankária, esetu konta Hau-Nia Futuru (HNF), ne'ebé nu'dar programa poupanza ba labarik sira ho tinan 17 ka menus.



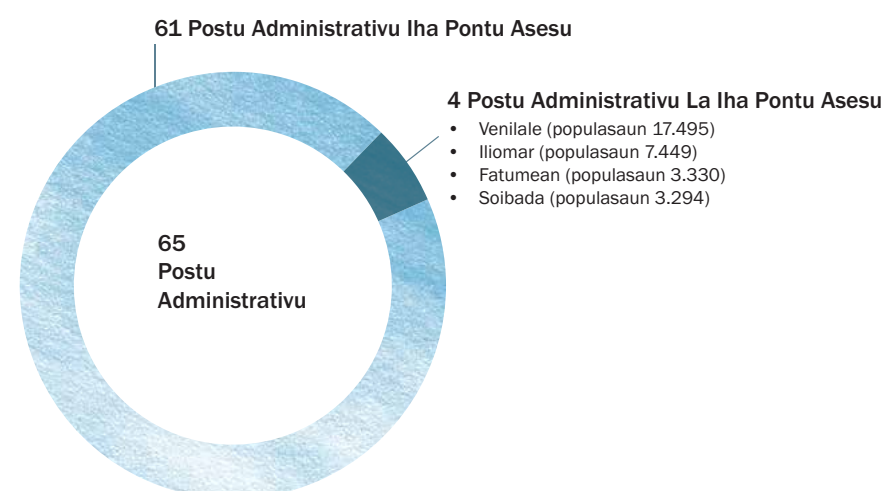
2.2.4

Análize ba Área Ne'ebé La Simu Servisu

Koleta dados ne'e fó biban ba BCTL atu hatudu mapa ida ho área hirak-ne'ebé hetan pontu servisu finanseiru oioin. Ba mapa ida-ne'e servisu oin hitu maka tama hanesan tuirmai: servisu bankáriu, OIRD, agente e-wallet (karteira eletrónika), fornecedor ne'ebé la regula (kooperativa crédito no fornecedor crédito informál), kompañia seguru, kaza kambiu, operadór transferénsia osan. Iha mapa ida-ne'e, área ne'ebé kór laek seidak iha asesu ba servisu finanseiru no área ne'ebé kór nakukun maka asesu barakliu.

Bainhira haree didi'ak ba area hirak-ne'ebé la iha atendimentu, postu administrativu 4 iha Timor-Leste maka seidak asesu ba servisu finanseiru.

Diagrama: Postu Administrativu ne'ebé Seidak iha Pontu Asesu ba Servisu Finanseiru



Hosi postu administrativu ne'ebé seidak asesu ba servisu finanseiru mak hanesan, Venilale, iha Munisípiu Baucau, maka iha populasaun barakliu ho totál ema na'in 17.495 no postu administrativu seluk ne'ebé mak seidak asesu ba servisu finanseiru mak ho populasaun ki'ik liu 10.000. Hosi totál tomak, timoroan 31.568 ka 2.7% iha postu administrativu ne'ebé seidak iha asesu ba servisu finanseiru. Atu hetan asesu, sira tenke hakat to'o postu administrativu seluk ne'ebé iha pontu asesu no, hala'ok ne'e, hasusar sira-nia moris tanba han tempu no kusta osan atu bá-mai.

Haree tuir potu asesu bankáriu, postu administrativu 34 hosi totál 65, maka seidak asesu ba pontu asesu bankáriu hodi hatán ema na'in 350.692 hale'u populasaun 30%.

Diagrama: Postu Administrativu Ne'ebé La Iha Pontu Asesu No Ida-Idak Nia Populasaun

Postu Administrativu La Iha Pontu Asesu Bankáriu			
Ho Populasaun Liu 10.000		Ho Populasaun Menus 10.000	
Bobonaro	24.719	Alas	7.884
Maubisse	23.750	Passabe	7.879
Atsabe	18.563	Laclo	7.756
Laga	18.359	Turiscail	7.718
Venilale	17.495	Illomar	7.449
Quelical	17.450	Fatuberlio	7.416
Uato-Lari	16.277	Luro	7.124
Lautém	15.989	Laulara	7.090
Hato-Builico	12.966	Lolotoe	6.845
Baguia	12.962	Liquidoe	6.765
Nitibe	12.273	Metinaro	5.654
Laclubar	12.050	Barique	5.438
Oesilo	11.481	Fohorem	4.086
Atabae	10.963	Laleia	3.689
Cailaco	10.405	Tutuala	3.514
Uato-Carbau	10.032	Fatumean	3.330
		Soibada	3.294
		Fatululic	2.027

Hosi postu administrativu 34 ne'e, postu administrativu 16 iha populasaun liu 10.000 miabé, iha postu administrativu rua ne'ebé iha populasaun liu 20.000. Bobonaru ho populasaun 24.719 no Maubisse ho populasaun 23.750 no, ho ida-ne'e, haree mós katak iha postu administrativu balu la iha pontu asesu bankáriu hanesan postu administrativu Fatu-Lulik ho populasaun 2.027.

Iha nivel suku nian, haree katak munisípiu Dili ho 100% ho suku 35 hosi munisípiu ne'e iha pontu asesu kompletu ba servisu finanseiru. Munisípiu seluk, hamutuk 12, sei hasoru difikuldade konba inkluziun finanseira tomaktanba, daudak, iha suku barak pontu asesu ba servisu finanseiru seidauk to'o fatin hotu-hotu.

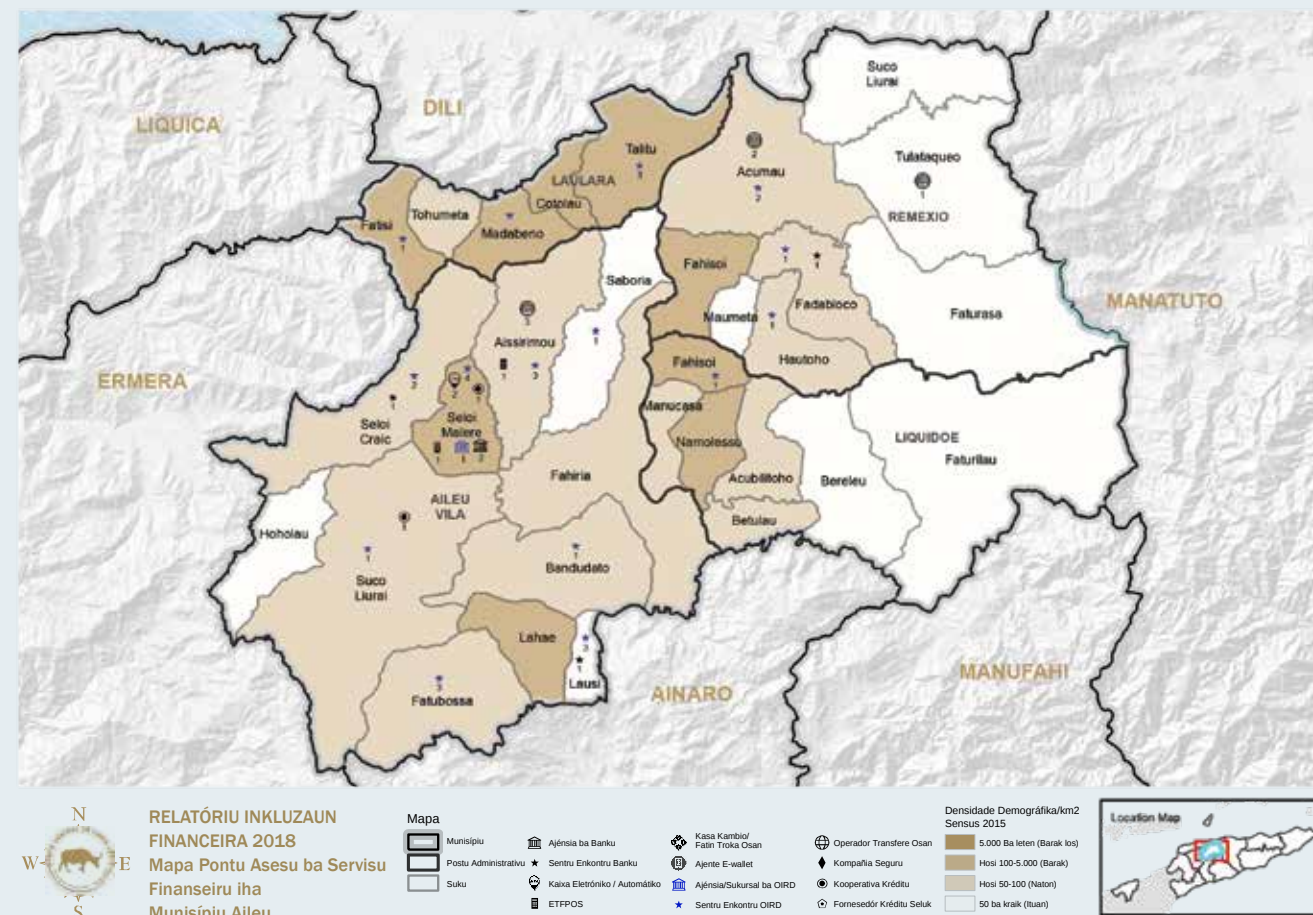
Bainhira haree klean ba suku hirak, hetan katak munisípiu Baucau maka iha suku barakliu ne'ebé la iha servisu finanseiru. Hosi totál suku 41, inkluzive suku 8 hosi postu administrativu Venilale, pontu asesu ida mós la iha. Baucau maka munisípiu ne'ebé iha suku barakliu, total suku 59, no dadus hatudu katak hale'u suku 69% iha munisípiu ne'e nia laran, seidauk tama iha inkluziun finanseira.

Munisípiu Viqueque mós hasoru difikuldade, totál suku 36 hale'u 61% maka seidauk tama ba inkluziun finanseira. Munisípiu Bobonaro, hosi total suku 50, suku 25 maka seidauk iha servisu finanseiru. No iha munisípiu Ermera suku 20 seidauk hetan servisu finanseiru. Iha munisípiu hirak-ne'e hotu, hosi totál suku 197 iha Timor-Leste tomak, suku 108 maka seidauk hetan servisu finanseiru no ne'e hatudu katak barak la iha inkluziun finanseira.

Fixa Informativa

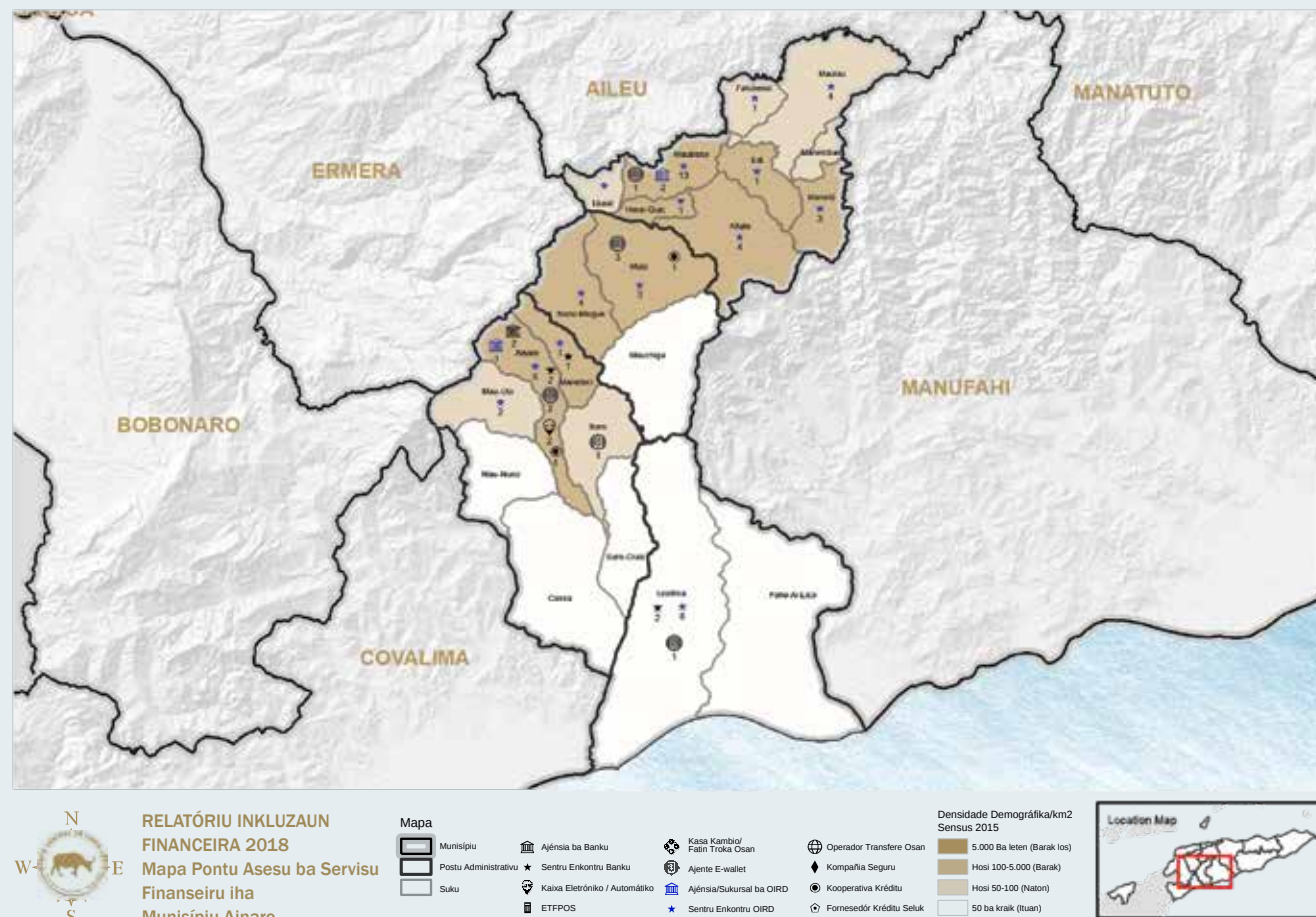
Kona-ba Inkluziun Finanseira iha Munisípiu Hotu iha Timor-Leste

Munisípiu Aileu



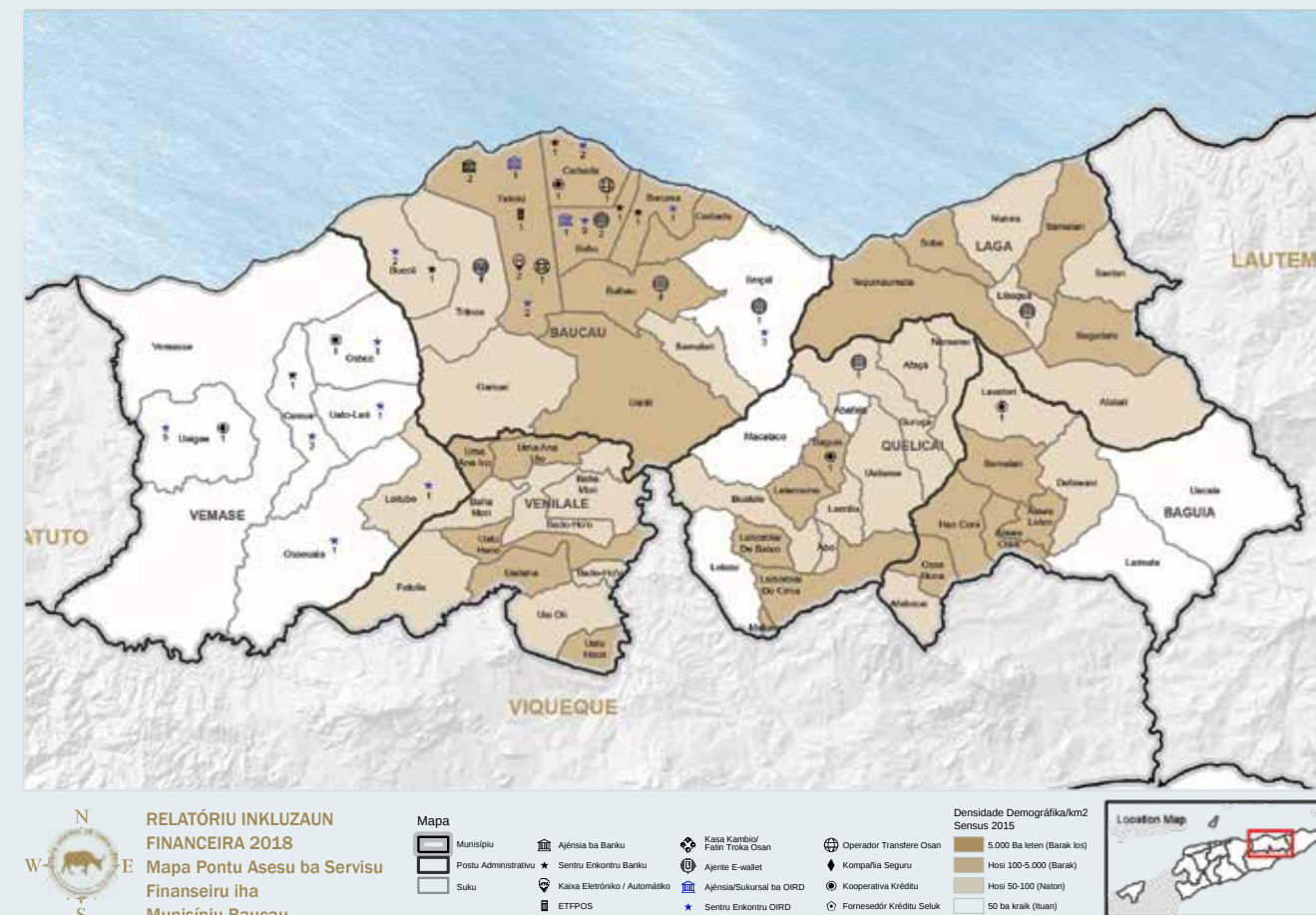
- Populasaun: 48.837
- Totál área: 736 km2
- Númeru Postu Administrativu: 4
- Postu Administrativu la iha servisu finanseira: 1 (Liquidoe)
- Númeru Suku: 33
- Suku hirak-ne'ebé la iha servisu finanseiru: 16, representa 48% (Suku Liurai iha Remexio, Fahria, Hoholau, Lahae, Bocololo, Cotelau, Tohumeta, Acubilitoho, Bereleu, Betulau, Faturilau, Manucassa, Namolesso, Fahiso, Faturasa, Maumeta)

Munisípiu Ainaro



- Populasaun: 63.136
- Totál área: 803 km²
- Númeru Postu Administrativu: 4
- Númeru Suku: 21
- Suku hirak-ne'ebé la iha servisu finanseiru: 6, representa 29% (Cassa, Mau-Nuno, Suro-Craic, Mauchiga, Foho Ai-Lico, Manelobas)

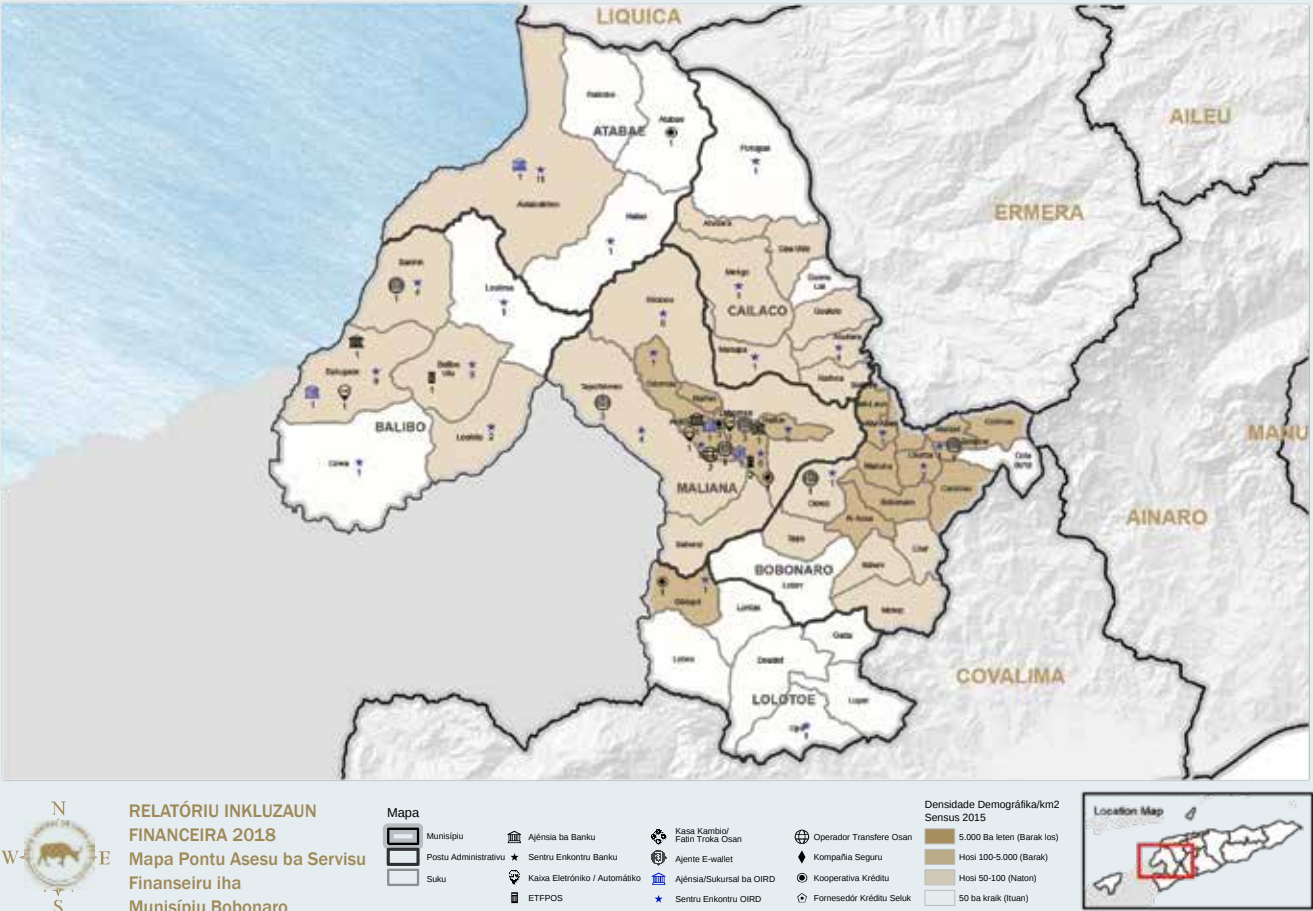
Munisípiu Baucau



Munisípiu ida-ne'ebé iha suku barakliu lahó servisu finanseiru

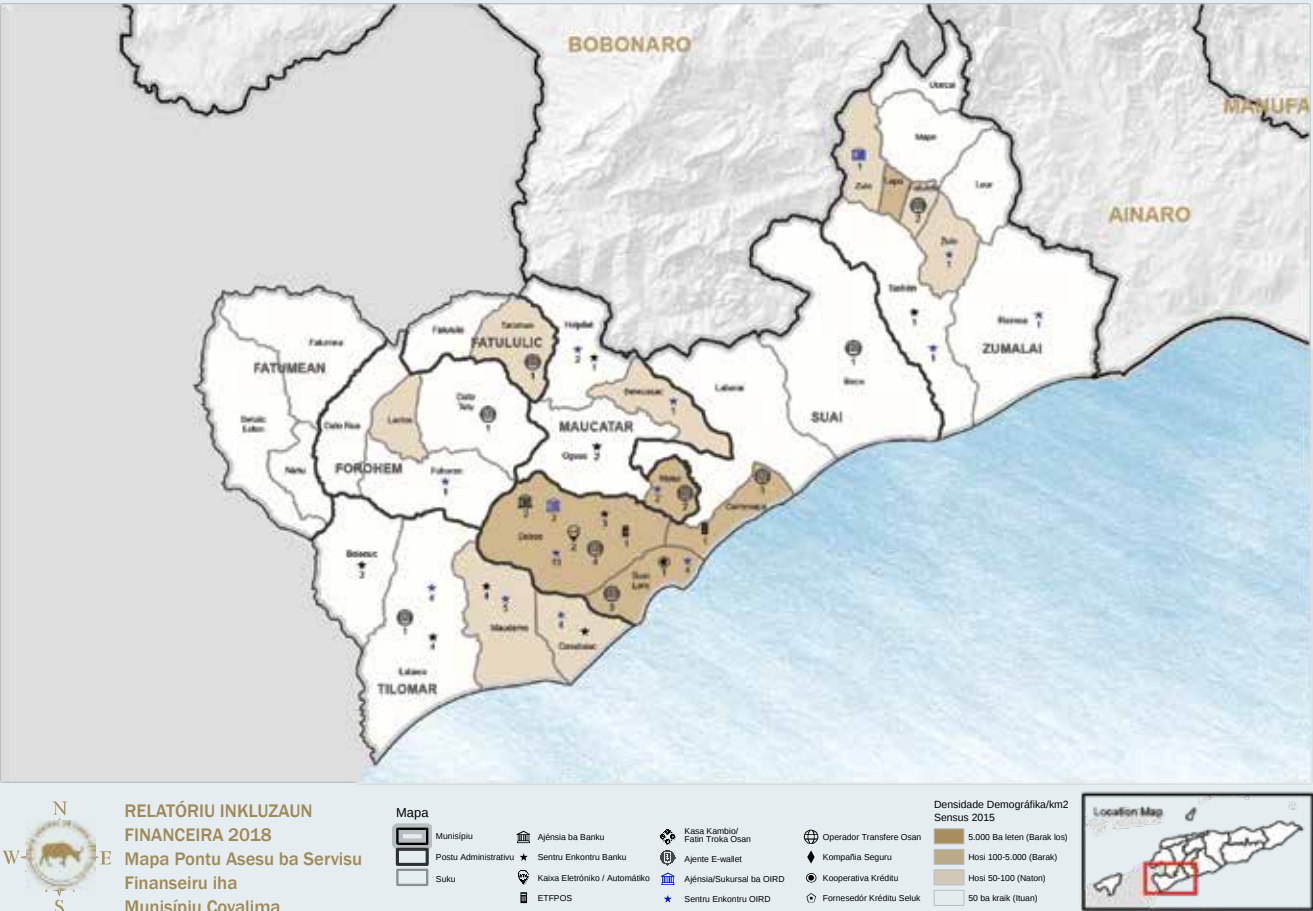
- Populasaun: 123.203
- Totál área: 1.504 km²
- Númeru Postu Administrativu: 6
- Postu Administrativu la iha servisu finanseiru: 1 (Venilale)
- Númeru Suku: 59
- Suku hirak-ne'ebé la iha servisu finanseiru: 41, representa 69% (Afaioicai, Alaua Craic, AlauaLeten, Defauasi, HaeConi, Larisula, Osso Huna, Samalari, Uacala, Gariuai, Samalari, Uailili, Atelari, Nunira, Saelari, Sagadate, Samalari, Soba, Tequinaumata, Abafala, Abo, Afaçá, Bualale, Lacolui, Laisorolai De Baixo, Laisorolai De Cima, Lelalai, Letemumo, Macalaco, Maluro, Namanei, Uaitame, Uaigae, Bado-Ho'O, Baha Mori, Fatulia, Uai Oli, Uailaha, Uatu Haco, Uma Ana Ico, Uma Ana Ulo)

Munisípiu Bobonaro



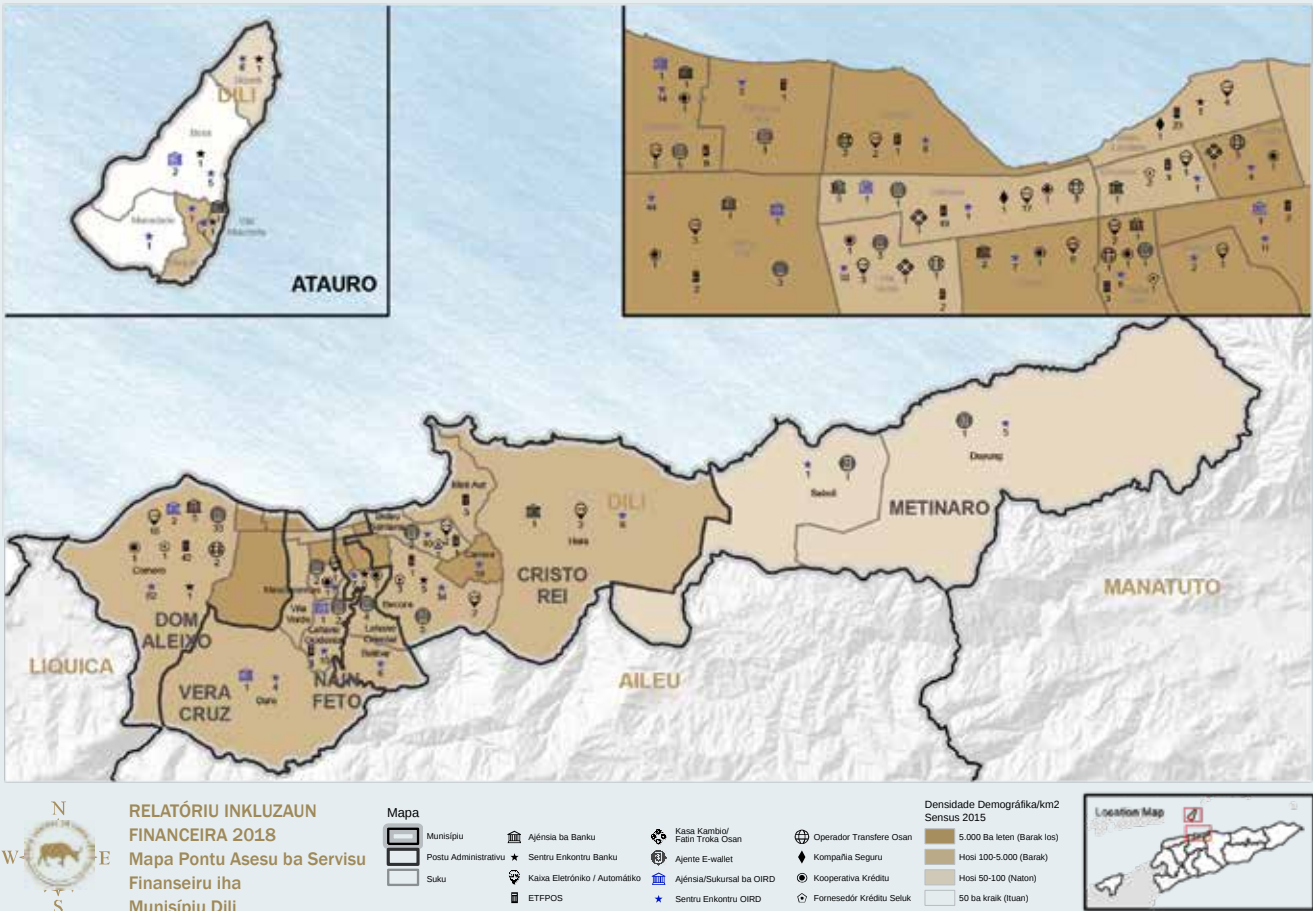
- Populasaun: 97.762
- Totál área: 1.378 km2
- Númeru Postu Administrativu: 6
- Númeru Suku: 50
- Suku hirak-ne'ebé la iha servisu financeiru: 25, representa 50% (Rairobo, Ai-Assa, Bobonaro, Carabau, Colimau, Cota Bo'Ot, Ilat-Laun, Leber, Lour, Maliubu, Malilait, Molop, Sibuni, Soileco, Tapo, Dau Udo, Goulolo, Guenu Lai, Raiheu, Deudet, Guda, Lebos, Lontas, Lupal, Saburai)

Munisípiu Covalima



- Populasaun: 65.301
- Totál area: 1.199 km2
- Númeru Postu Administrativu: 7
- Postu Administrativu la iha servisu financeiru: 1 (Fatumean)
- Númeru Suku: 30
- Suku hirak-ne'ebé la iha servisu financeiru: 11, representa 37% (Fatululic, BelulicLeten, Fatumea, Nanu, Dato Rua, Lactos, Labarai, Lepo, Lour, Mape, Ucecai)

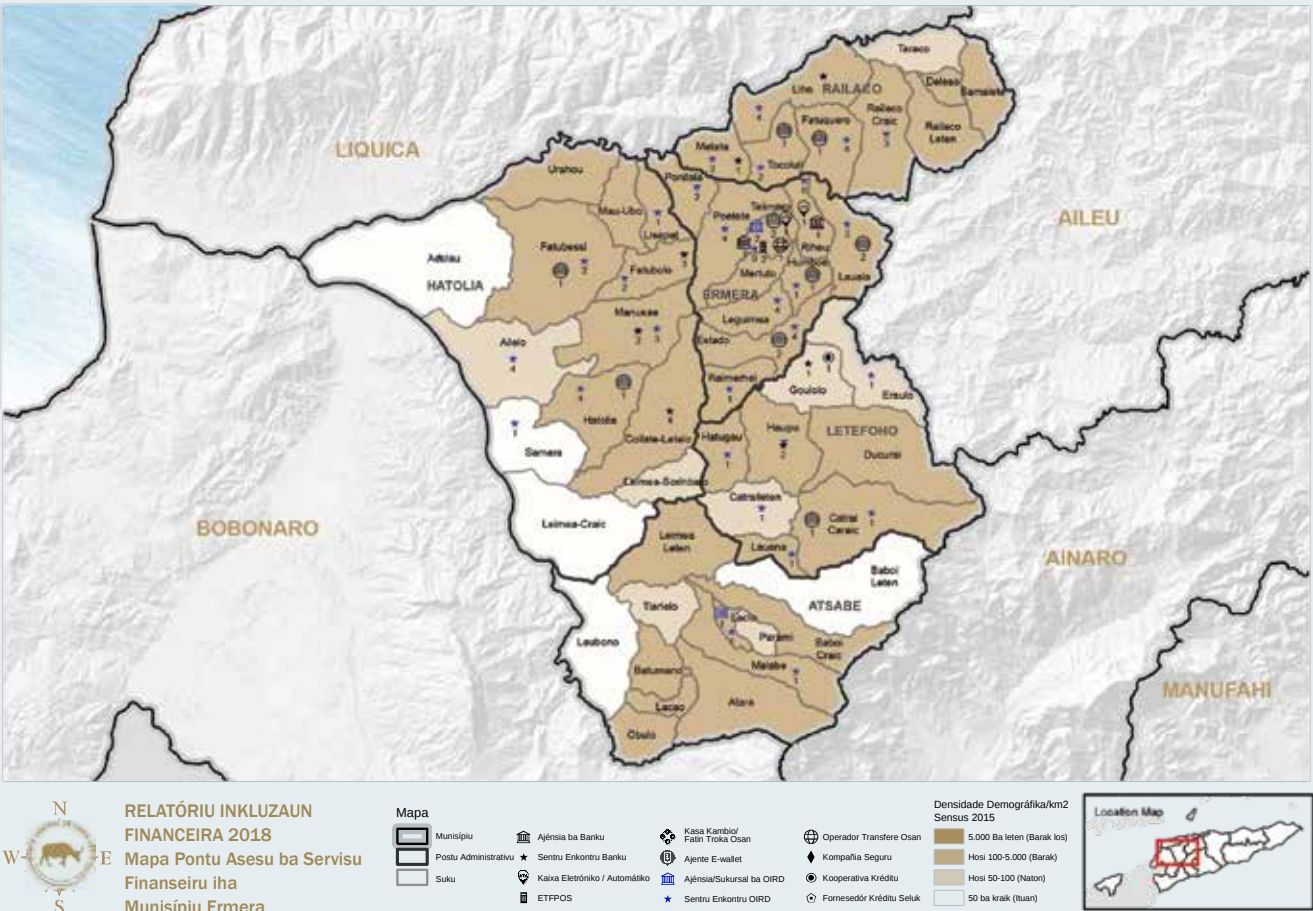
Munisípiu Dili



Dili maka munisípiu ida-ne'ebé de'it suku hotu-hotu iha pontu asesu ba servisu finanseiru.

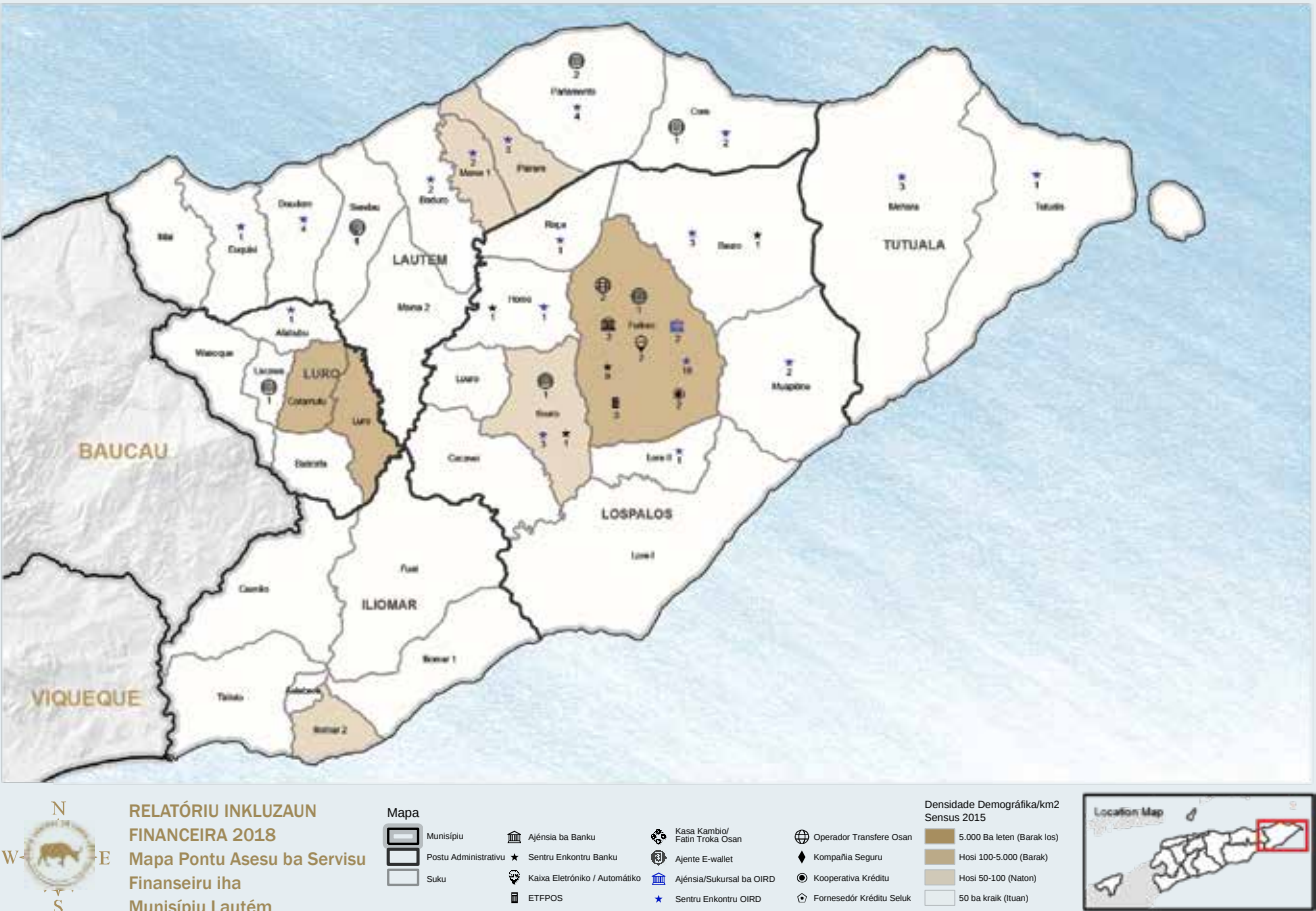
- Populasaun: 277.279
- Totál área: 364 km2
- Númeru Postu Administrativu: 6
- Suku hotu-hotu iha pontu asesu ba servisu finanseiru (100%)
- Timor-Leste nia Kapitál Ekonómika no Administrativa

Munisípiu Ermera



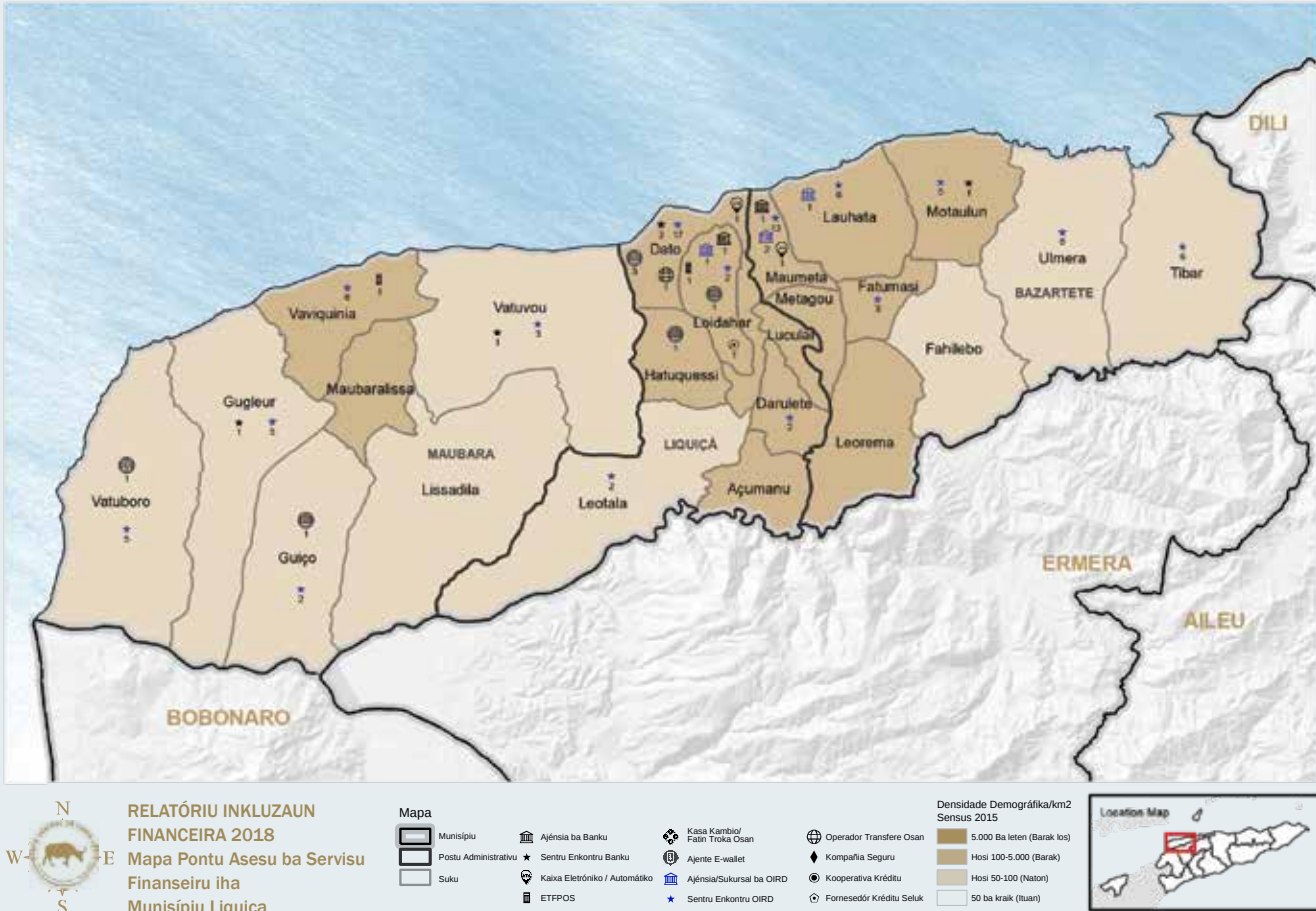
- Populasaun: 125.705
- Totál área: 756 km2
- Númeru Postu Administrativu: 5
- Númeru Suku: 52
- Suku hirak-ne'ebé la iha servisu finanseiru: 20, representa 38% (Atara, BaboiCraic, BaboiLeten, Batu Mano, Lacao, Laubono, LeimeaLeten, Obulo, Parami, Tiarlelo, Mertuto, Leimea-Craic, Leimea-Sorinbalo, Mau-Ubo, Urahou, Ducurai, Deleso, RailacoLeten, Samalete, Taraco)

Munisípiu Lautém



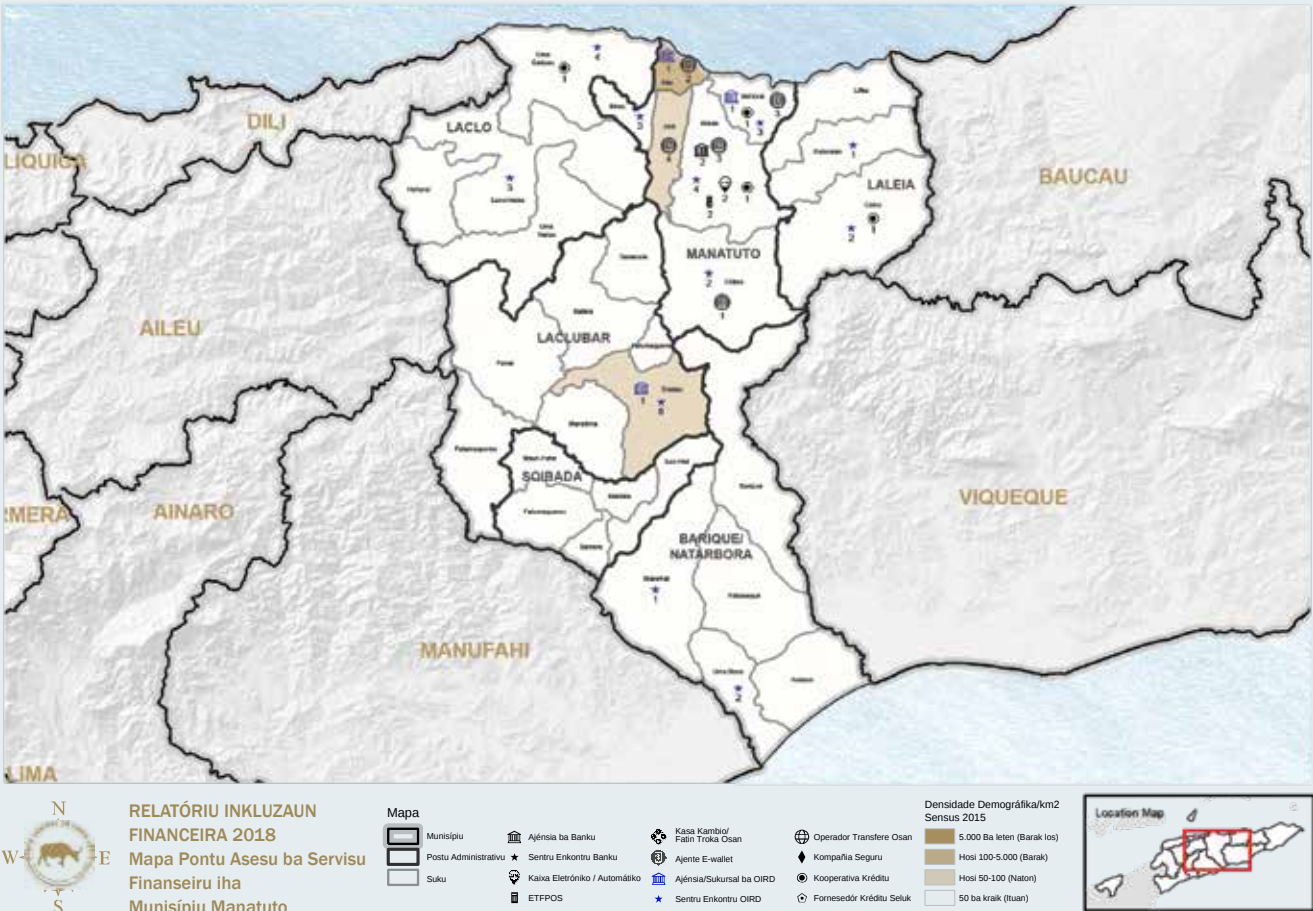
- Populasaun: 65.240
- Totál área: 1.817 km2
- Númeru Postu Administrativu: 5
- Postu Administrativu la iha servisu financeiru: 1 (Iliomar)
- Númeru Suku: 34
- Suku hirak-ne'ebé la iha servisu financeiru: 15 ,representa 44% (Aelebere, Caenlio, Fuat, Iliomar 1, Iliomar 2, Tirilolo, Ililai, Maina 2, Cacavei, Leuro, Lore 1, Baricafa, Cotamutu, Luro, Uairoque)

Munisípiu Liquiça



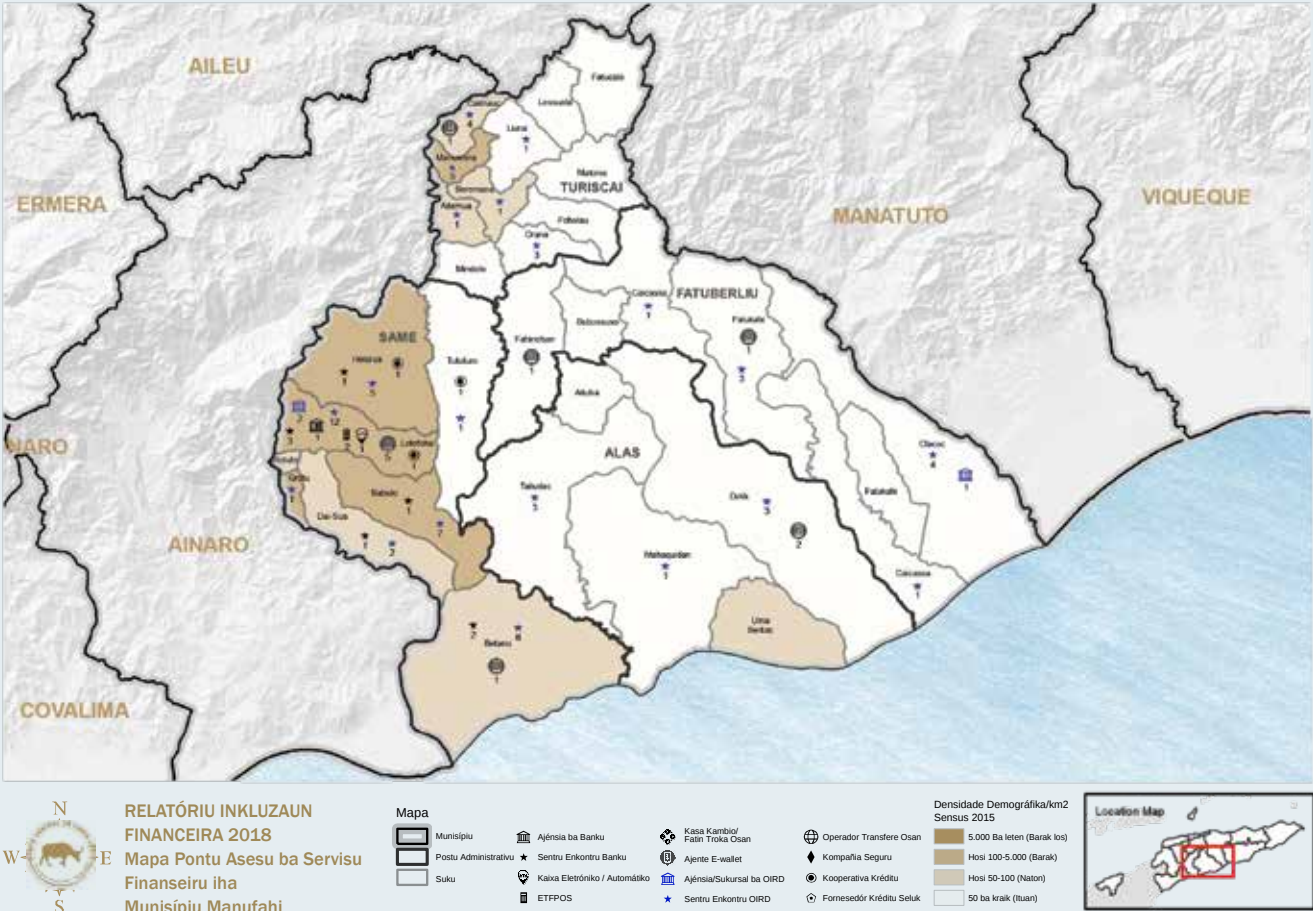
- Populasaun: 71.927
- Totál área: 560 km2
- Númeru Postu Administrativu: 3
- Númeru Suku: 23
- Suku hirak-ne'ebé la iha servisu financeiru: 7, representa 30% (Fahilebo, Leorema, Metagou, Açumanu, Luculai, Lissadila, Maubaralissa)

Munisípiu Manatuto



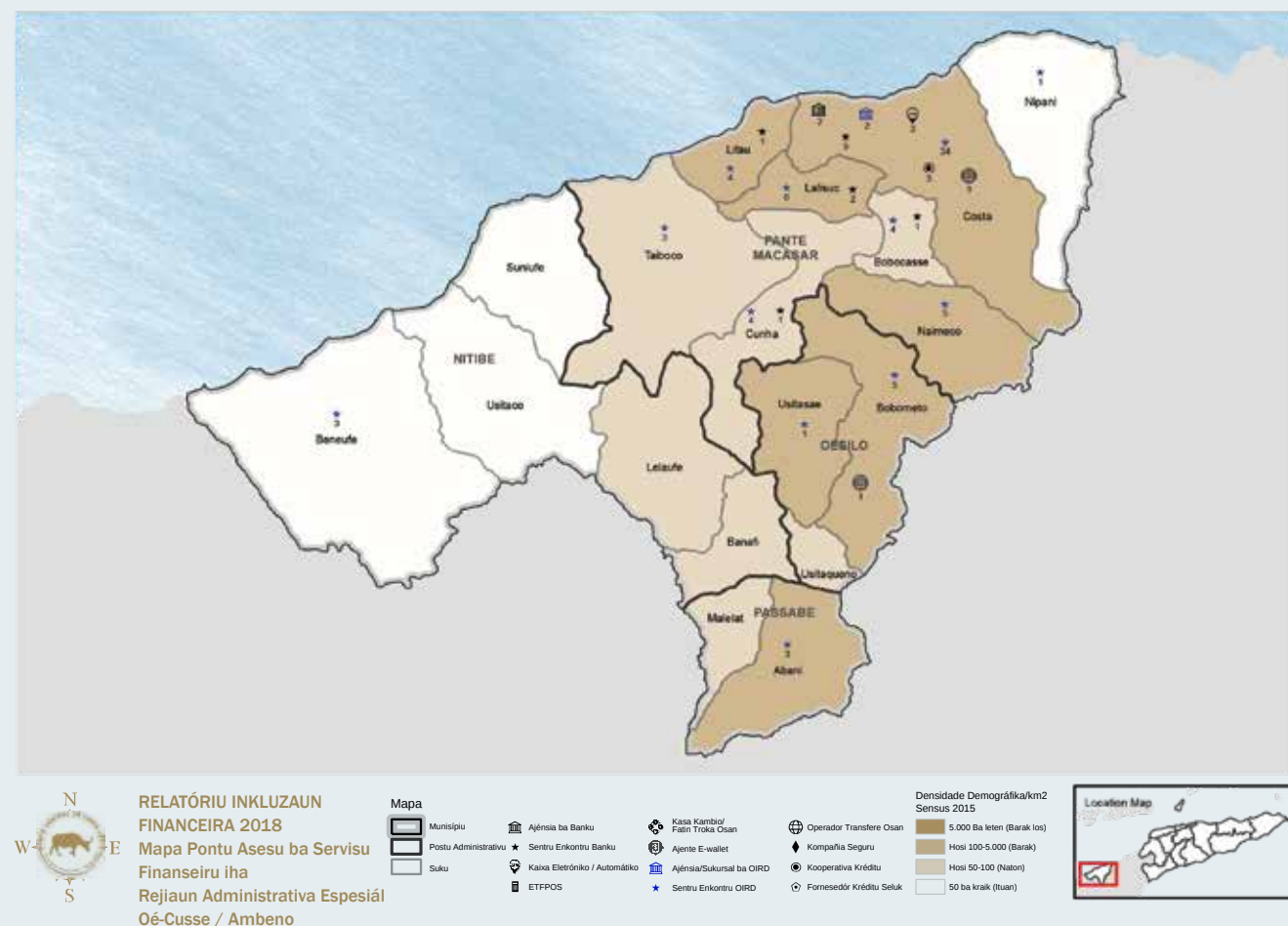
- Populasaun: 46.619
- Totál área: 1.783 km2
- Númeru Postu Administrativu: 6
- Postu Administrativu la iha servisu finanseiru: 1 (Soibada)
- Númeru Suku: 31
- Suku hirak-ne'ebé la iha servisu finanseiru: 18, representa 58% (Fatuwaque, Aubeon, Barique, Sikone-Diloli, Hohorai, Laicore, Uma Naruc, Batara, Fatumaquerec, Funar, Manelima, Sananain, Lifau, Fatumaquerec, Leo-Hat, Manlala, Maun-Fahe, Samoro)

Munisípiu Manufahi



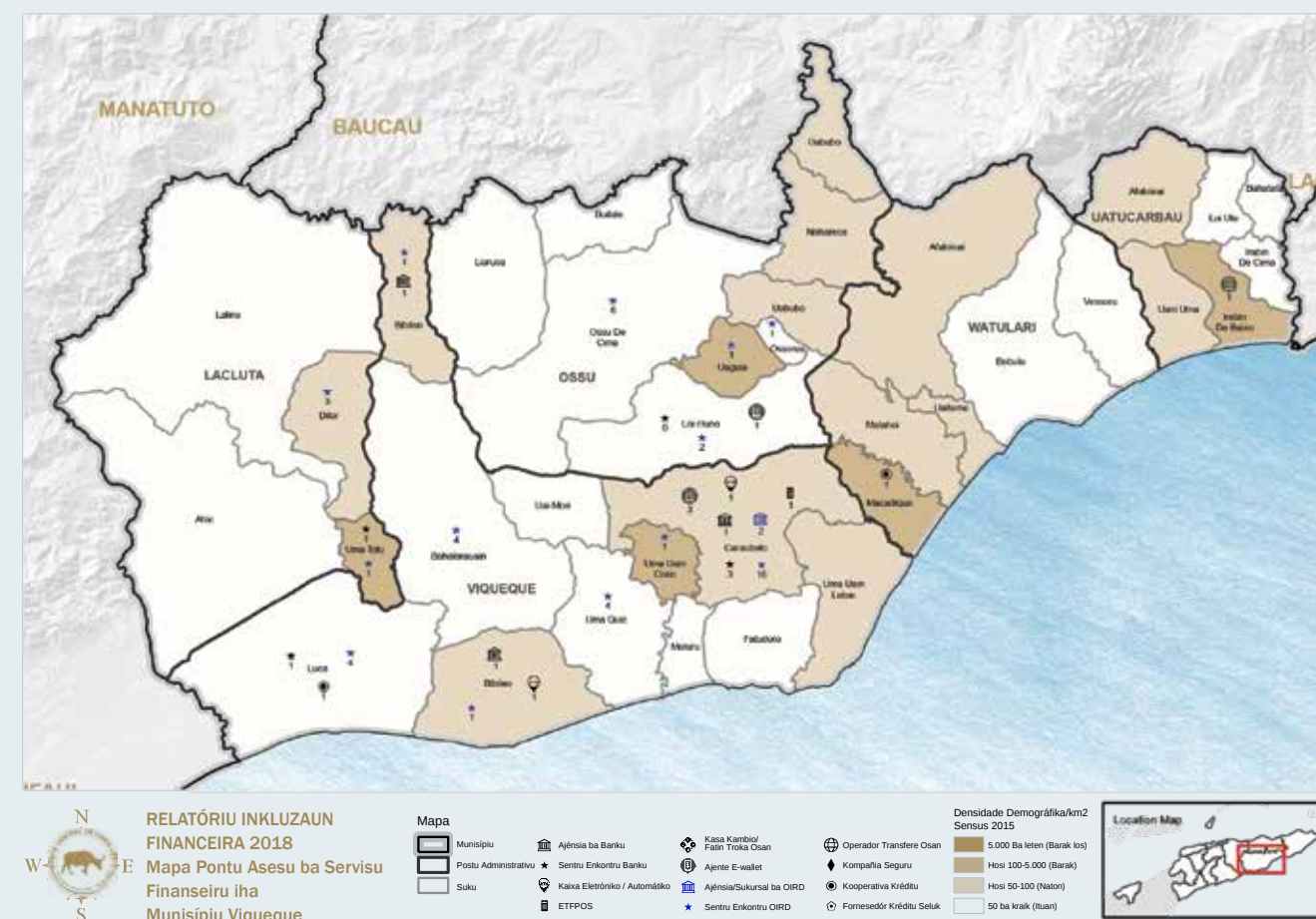
- Populasaun: 53.691
- Totál área: 1.333 km2
- Númeru Postu Administrativu: 4
- Númeru Suku: 29
- Suku hirak-ne'ebé la iha servisu finanseiru: 9, representa 31% (Aituha, Uma Berloic, Bubususo, Rotuto, Fatucalo, Foholau, Lessuata, Matorec, Mindelo)

Reijaun Administrativa Espesiál Oé-Cusse / Ambeno



- Populasaun: 68.913
- Totál área: 814 km2
- Númeru Postu Administrativu: 4
- Númeru Suku: 19
- Suku hirak-ne'ebé la iha servisu finanseiru: 7, representa 37% (Banafi, Lelaufe, Suniufe, Usitaco, Bobometo, Usitaqueno, Malelat)

Munisípiu Viqueque



- Populasaun: 76.033
- Totál área: 1.873 km2 – Munisípiu ne'ebé boot liu iha Timór
- Númeru Postu Administrativu: 5
- Númeru Suku: 36
- Suku hirak-ne'ebé la iha servisu finanseiru: 22, representa 61% (Ahic, Laline, Builale, Builo, Liaruca, Nahareca, Uabubo, Uaibobo, Afaloicai, Bahatata, Irabin De Cima, LoiUlo, Uani Uma, Afaloicai, Babulo, Matahoi, Uaitame, Vessoru, Fatudere, Maluru, Uai-Mori, Uma UainLeten)

2.3

Konkluziun Prinsipál

Asesu ba servisu finanseiru nu'udar nesesidade ida, ne'ebé esensial tebest ba inkluziun finanseira. Lahó pontu asesu, susar atu ema ida iha komunidade bele iha oportunidade atu uza servisu finanseiru hodi hola parte iha ekonomia no atu hetan moris di'ak.

Hala'ok koleta dadus nian hatudu katak nivel inkluziun finanseira iha país seidauk hetan rezultadu natoon. Maski asesu ba inkluziun finanseira la'o di'ak uitoan ona, tuir aspetu balu, sei iha porsentajen boot ba postu administrativu no suku hirak balu ne'ebé servisu finanseiru ladún di'ak. Ne'e dehan katak planeamentu polítiku tuirmai no hala'ok ba inkluziun finanseira tenke habelar asesu ba servisu finanseiru to'o administrativa hotu-hotu. Polítika hirak-ne'e tenke tau matan ba postu administrativu no suku ne'ebé seidauk iha no presiza duni atensaun.

Liuhosi koñesimentu ida ne'e BCTL, hamutuk ho polítiku sira no forenesedór servisu finanseiru sira ho esforsu makas hodi hatán nesesidade ba suku hotu ne'ebé mak seidauk asesu ba servisu finanseiru. Ne'e duni, importante katak tenke hala'o monitoramentu beibeik to'o hetan rezultadu tuir meta ne'ebé hatuur tiha hodi aumenta número suku ho asesu finanseiru.



Indikadór Kona-ba Uzu Servisu Finanseiru

3.1	Indikadór Kona-ba Uzu	62
3.2	Konta Na'in Sira Tuir Grupu Idade Demográfika	69
3.3	Konta Na'in Tuir Munisípiu Ida-idak	70
3.4	Uza Servisu Finanseiru Seluk	72
3.5	Konkluziun Prinsipál	74



Hahu kedas hosi inisiu wainhira sistema bankáriu no finanseiru iha Timor-Leste hari'i, kria tiha ona polítika lubuk ida hodi enkoraja evolusaun iha inkluziun finanseira atu halo liu tan ida be laos deit atu hakbesik timoroan sira ba banku ka prestador servisu finanseiru sira. Inkluziun finanseira la'ós ba deit ema sira ne'ebé iha abilidade atu hetan servisu finanseiru, maibé oinsa atu uza hodi hadi'ak saúde finanseiru ne'e hodi hetan moris di'ak, no bele hasees hosi ki'ak no hadi'ak vida moris.

Uzu servisu finanseiru nu'udar elementu baziku hodi hametin sistema finanseiru ida ne'ebé inkluzivu. Atu estuda oinsá maka uzu tenke hatene liu infra-estrutura ne'ebé instaladu no buka-hatene fatór umanu oinsá loos bainhira hola parte iha sistema finanseiru. Tamba ne'e maka hatene kona ba oinsa uza servisu finanseira sai nu'udar dimensaun sentral ida hosi kuadru sasukat ba inkluziun finanseira.

3.1 Indikadór Kona-ba Uzu

Bainhira hatene ukun-na'in maka sé no hira ba konta finanseira, bele hetan informasaun kona-ba oinsá timoroan sira uza servisu finanseiru. Dadus sira ne'ebé koleta hosi instituisaun bankária, OIRD no prestador servisu finanseiru sira seluk bele sai hanesan sasukat oinsá atu bele sukat penetrasaun konta finanseira iha rai laran.

Bainhira sura hamutuk kliente individual sira hosi banku no OIRD nian, iha tinan 2018 nia rohan, total kliente sira-ne'ebé mak mantein konta bankária iha instituisaun hirak-ne'e humutuk 427.883 ne'ebé fahe ba 413.235 konta ba adultu no 14.648 ba konta HNF. Total konta hamutuk 519.176 mai hosi 446.176 konta depózi⁶, 58.352 konta kréditu no 14.648 konta HNF. Hosi kliente empresariál, ho total kliente humutuk 11.905.

⁶ Kontas depózi⁶ inklui kontas asesu nian, depózi⁶ a prazo no poupança

Diagrama: Nain ba Konta Individuál iha Banku no iha OIRD

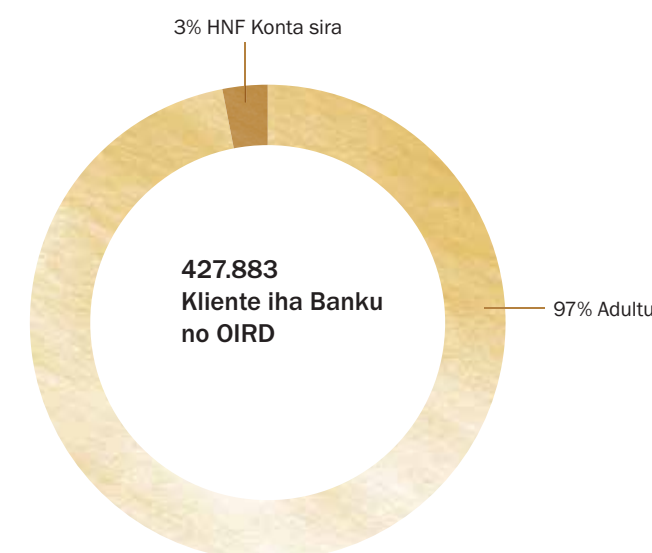
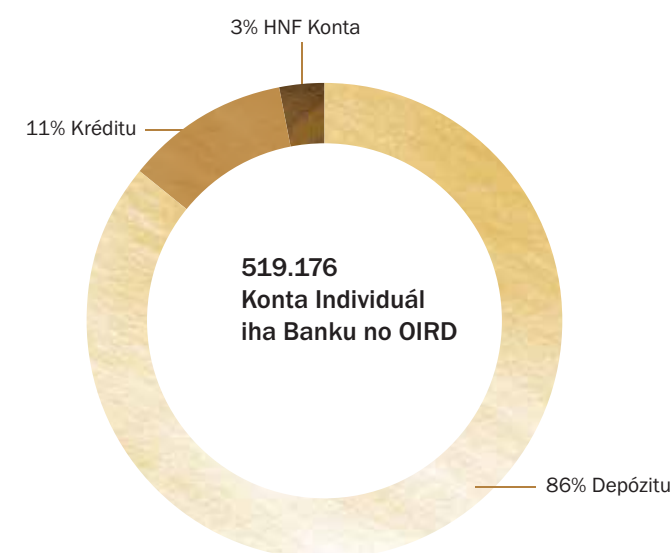
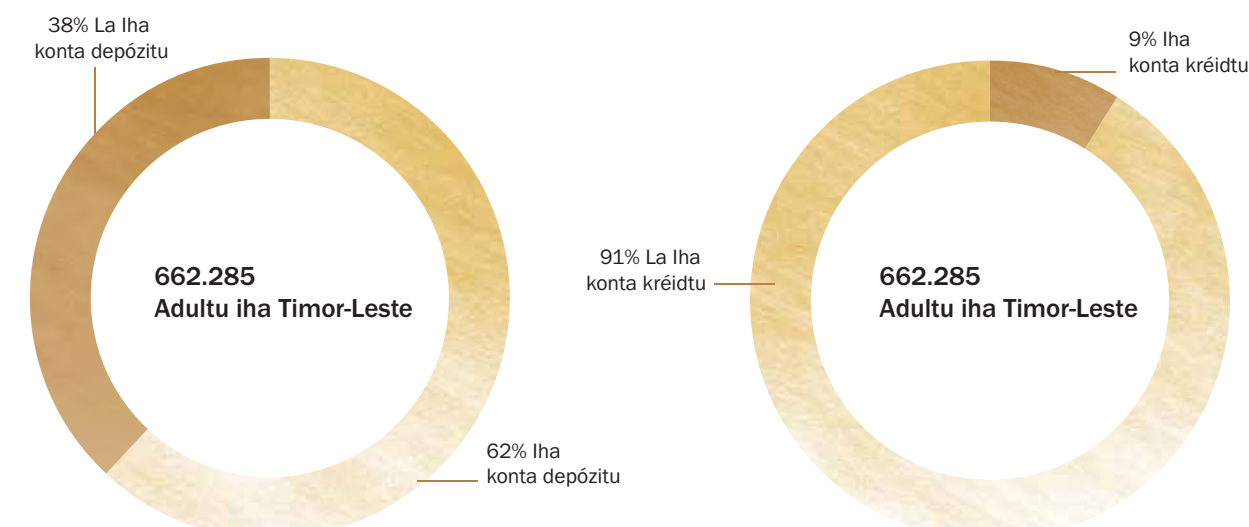


Diagrama: Total ba Konta Individuál Ne'ebé Rai Hela iha Banku no iha OIRD



Bainhira fahe tuir baze porsentuál, ema adultu iha Timor-Leste ne'ebé maka iha ona konta depózi⁷ nian hamutuk 413.235 número ne'e hanesan ho 62% hosi populasan ema adultu. Haree fali hosi sorin kréditu nian, ema adultu na'in 58.352⁸ ka 9% maka agora daudauk iha ona konta kréditu.

Diagrama: Konta Depózi⁶ no Kréditu nian iha Timor-Leste



⁷ Valór ida-ne'e la ajusta ba klientes ne'ebé iha konta liu hosi banku ida ka OIRD

⁸ Valór ida-ne'e la ajusta ba klientes ne'ebé iha konta liu hosi banku ida ka OIRD

3.1.1

Uza Servisu Finanseiru ne'ebé Instituisaun Bankária Sira Ofereze

Instituisaun bankária sira maka parte ida ne'ebé iha kliente no konta barak liu iha país. Hanesan temi tiha iha kapítulu dahuluk, maski banku iha pontu asesu 87 de'it hosi suku 452, faktu hatudu katak sistema bankáriu maka fó servisu finanseiru barakliu ba timoroan.

Iha tinan 2018 nia rohan, iha totál kliente 401.228 nu'udar nain ba konta iha banku lima iha Timor-Leste. Tipu kliente fahe ba rua: ida maka kliente emperezariál no ida seluk maka kliente individuál. Hosi totál kliente 401.228 kliente 11.905 nu'udar kliente emperezariál no 389.323 nu'udar individuál. Iha grupu kliente tipu individuál 374.675 nu'udar ema adultu, 14.648 joven foin-sa'e sira no labarik ho idade hale'u tinan 16 ho konta naran HNF. Ho ida-ne'e, ita iha ema na'in 374.675 hosi totál ema adultu 662.285 hanesan porsentuál 62% ne'ebé sai nain ba konta bankária.

Hosi análice ne'ebé hala'o tiha kona-ba konta bankária, dadus hatudu katak iha konta barak liu duke kliente no ne'e dehan katak kliente balu iha liu konta ida ka rua iha instituisaun bankária ida-idak. Daudak iha hela konta emperezariál 13.790 iha setór bankária ne'ebé empreza 11.905 maka konta na'in. Bainhira haree ba relasaun porsentuál, iha 1 ba 1,16 ka kliente 389.323 ba 428.176 konta bankária.

Tuir ezame kona-ba tipu konta maka haree-hetan katak konta barakliu maka uza ba depózipu. Konta kliente individuál fahe hanesan ne'e: Totál konta 383.820 nu'udar depózipu, 29.708 konta kréditu no resin 14.648 maka konta HNF. Konta depózipu maka barakliu ho porsentuál 89% hosi konta individuál hotu iha sistema bankária.

Diagrama: Kliente Instituisaun Bankária



Diagrama: Tipu kliente Individuál Tuir Grupu Bankáriu

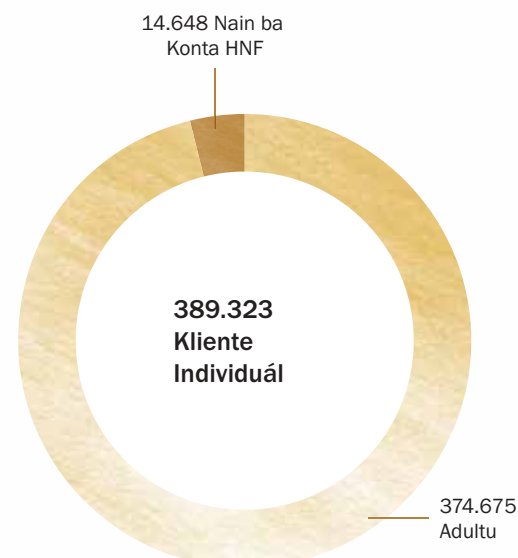
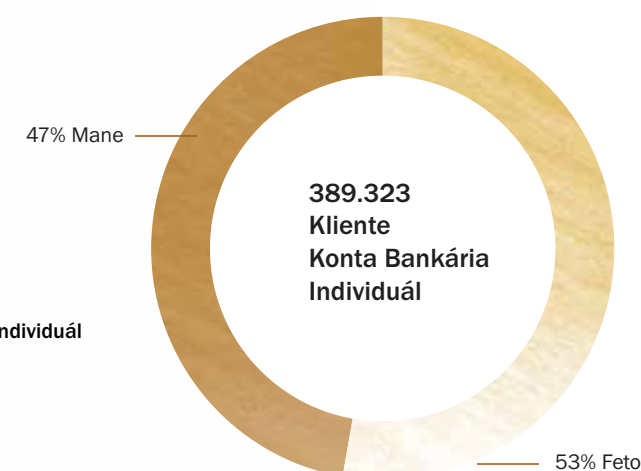


Diagrama: Konta Bankária Fahe Tuir Tipu Konta Ida-idak



Diagrama: Konta Bankária Tuir Géneru Tipu Ida-idak



Bainhira haree ba konta bankária fahe tuir seksu, ne'ebé sura mós konta HNF, hatudu katak feto maka konta na'in barakliu duke mane iha Timor-Leste. Iha kliente feto 205.056 ne'ebé nain konta bankária 218.746 no, tuirfalimai, kliente mane 183,348 ne'ebé nain konta bankária 208.390⁹ Tuir relasaun porporsionál hosi feto ba mane la'ós hanesan relasaun populasionál tanba iha Timor-Leste iha ema mane barakliu duké feto.¹⁰

⁹Iha individu na'in 921 ekivalente 0,2% hosi totál titulares ka na'in ba kontas ne'ebé la fó informasaun kona-ba nia jéneru. Individuu na'in 921 ne'e iha konta ida hosi konta 1.042 iha konta iha sistema bankáriu

¹⁰Dadus hosi Sensus 2015 nian fó sai katak iha feto 582.531 no mane 601.112 hosi populausaun Timor-Leste na'in 1.183.643





3.1.2

Servisu Finanseiru Ne'ebé OIRD Oferese

OIRD la hanesan Instituisaun Bankária hirak no iha rede boot no luan nakonu ho pontu asesu iha rai klaran tomak ne'ebé halo operasaun iha suku 233 hosi totál suku 452. Maibé, OIRD nia baze kliente maka ki'ik liu Banku nian. Dadus ne'ebé koleta hatudu katak OIRD iha kliente 38.560 iha Timor-Leste.

Daudauk ne'e, OIRD iha kliente 38.560 ne'ebé okupa konta poupança 91.000 ne'ebé hatudu porporsaun a'as ba konta kliente nian. Razaun ba ida-ne'e maka tanba bainhira OIRD loke kréditu ba kliente ezije mós loke konta poupança ne'ebé klasifika nu'udar konta depóztu. Hala'ok ne'e justifika porporsaun a'as ho 1 ba 2,36 kliente ne'ebé simu atendimentu hosi OIRD.

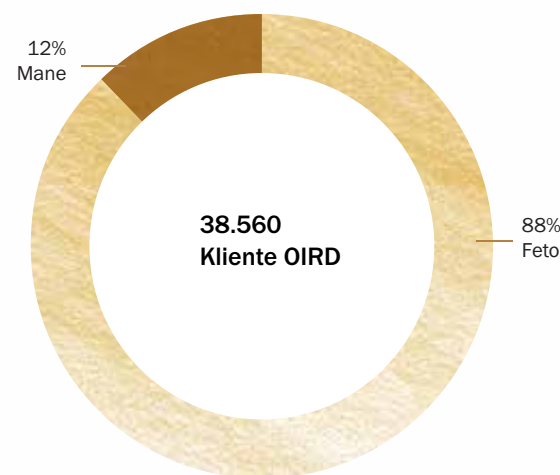
Maski OIRD nu'udar parte iha área finansimentu mikro ho totál konta ba depóztu 62.356 no totál konta ba kréditu 28.644 no konta ida seluk ne'ebé obriga kliente ltenki oke ba poupança hamutuk ho ida ba depóztu maka rezulta instituisaun ne'e sai maka'as liu ba número totál ba konta depóztu. Conta depóztu okupa porporsaun 69% hosi konta hotu-hotu no distribui hanesan bainhira kompara ho banku hirak-ne'ebé barak liu ba konta depóztu.

Diagrama: Tipu konta hosi OIRD



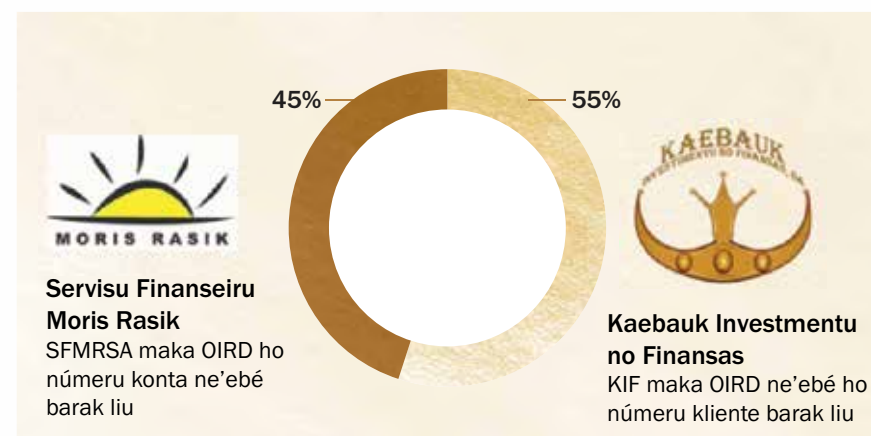
Aspetu ida seluk maka OIRD la'ós hanesan banku tamba kliente nia baze demográfika. Haree katak OIRD nia kliente hale'u 88% maka feto no feto sira duni na'in ba 90% konta hotu-hotu hosi OIRD. Mane sira okupa de'it konta 9.506 hosi totál.

Diagrama: Distribuisaun Kliente OIRD Tuir Tipu Jéneru Ida-idak



OIRDs harii hosi MFIs ne'ebé transforma tiha liuhosi estrutura reguladora ne'ebé metin liu, iha susesu horiuluk tanba hatán ba populasaun feto liuhosi produktu no servisu.

Diagrama: OIRDs Partilla Merkadu Tuir Númeru Kliente

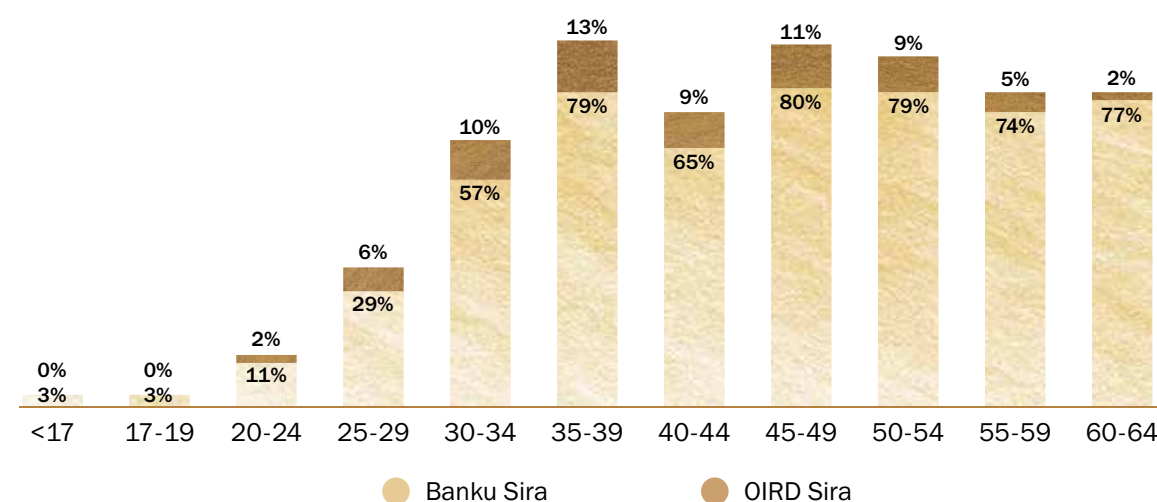


3.2 Konta Na'in Sira Tuir Grupu Idade Demográfika

Bainhira analiza penetrasaun ba konta finanseira tuir idade demográfika, hatudu katak feto sira maka uza barakliu servisu finanseiru duké mane sira iha nivel idade ne'ebé de'it. Ne'e hanesan hotu ba kliente Banku nian no OIRD nian. Iha setór bankária, hatudu katak iha feto hamutuk 205.056 no mane hamutuk 183.348 ne'ebé rejista tiha hodi sura hamutuk total kliente 388.404 ka 34% hosi total populasaun Setór OIRD rejista kliente feto hamutuk 33.810 no kliente mane hamutuk 4.750 representa 3% total populasaun.

Iha setór bankária, dadus hatudu katak kliente ho idade tinan 65¹¹, ba leten iha penetrasaun bankária boot liu tanba ema sira-ne'e simu tulun sosiál hosi governu liuhosi depózu iha sira-nia konta bankária. Sira seluk ne'ebé idade ho tinan entre 45 no 49 maka, tatuir, iha pozisaun daruak ho penetrasaun bankária hamutuk 80%.

Diagrama: Banku no OIRD – Kliente Tuir Grupu Idade



Atu habadak, ema adultu no katuas sira maka uza barakliu konta bankária no hatudu katak grupu ne'e iha penetrasaun bankária boot liu grupu joven sira. Nu'udar ezemplu, 3% de'it hosi grupu joven ho idade tinan 17 no 19 maka iha konta bankária. Hanesan mós, 11% de'it hosi grupu ho idade tinan 20 no 24 nomós 29% de'it hosi grupu ho idade 25 no 29 maka iha konta bankária. Timoroan hotu-hotu ho idade tinan 30 ba leten iha penetrasaun bankária hale'u 50%.

Setór OIRD la hanesan setór bankária kona-ba idade demográfika hosi sira-nia kliente. Maski setór bankária apresenta tiha penetrasaun aas iha grupu ho idade boot liu, OIRD nia penetrasaun a'as liu iha grupu ho idade tinan 35-39 no kona 13% populasaun iha grupu ne'e. Tatuir, grupu ho idade tinan 45-49 ne'ebé kona 11%. Servisu hosi OIRD la ladún iha grupu joven sira nomós ladún ho sira iha grupu ho idade katuas.

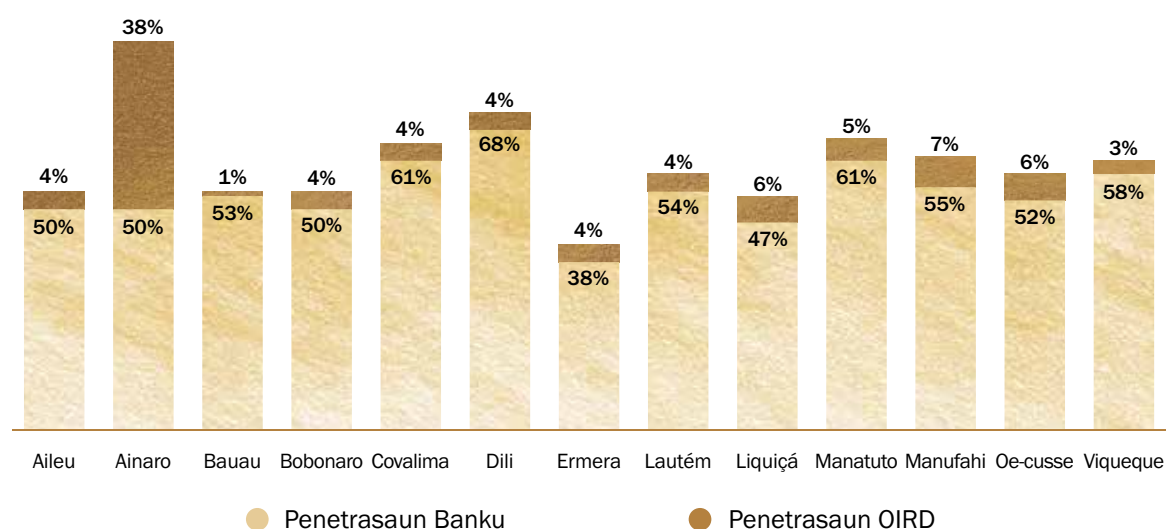
¹¹Ferik-katuas sira-nia osan simu liuhosi konta bankáriu sira, aumenta daudauk penetrasaun konta bankária nian iha segmentu idade nian besik 100%

3.3

Konta Na'in Tuir Munisípiu Ida-idak

Avaliasaun kona-ba uza servisu finanseiru tenke tau hamutuk avaliasaun tuir fatin ida-idak hodi hatuur área ne'ebé maka seidauk hetan servisu finanseiru. Tatuir, haree-hetan buat balu importante hosi avaliasaun ne'e.

Diagrama: Banku no OIRD Nia Kliente Tuir Munisípiu Ida-idak



Uluk nanai, munisípiu ne'ebé iha penetrasaun boot liu ba konta finanseira la'ós Dili, maibé munisípiu Ainaro maka boot liu munisípiu hotu-hotu ho penetrasaun 88% hosi populasaun adultu. Penetrasaun boot ne'e hetan suporte hosi produktu OIRD nian, ne'ebé kona 38%, no dehan katak OIRD nia kliente barakliu hela iha munisípiu ida-ne'e.

Munisípiu Dili maka iha penetrasaun boot liu ba konta bankária ne'ebé kona 68% populasaun adultu. Ema adultu 123.287, representa 72% populasaun adultu iha Dili, okupa pelumenus konta finanseira ho banku ka ho OIRD.

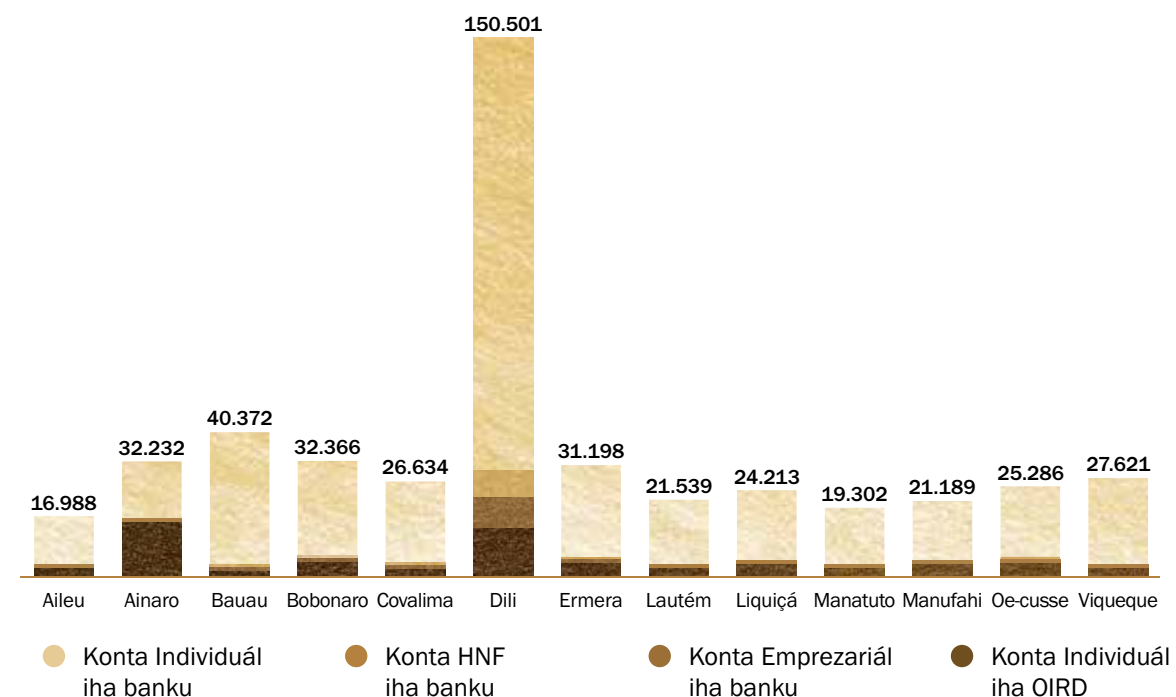
Haree ba fatin ne'ebé ladún uza maka munisípiu Ermera ne'ebé presiza atensaun no iha Ermera penetrasaun totál atinji 42% de'it. Penetrasaun konta bankária nian iha munisípiu ida-ne'e maka 38%. La halua katak, hanesan temi tiha ona iha kapitulu ikus, Ermera iha suku barak ne'ebé la hetan atendimentu. Dezafiu hirak ne'e iha impaktu bainhira koko adopta servisu finanseiru iha munisípiu ida-ne'e. Haree fali ba munisípiu Baucau ne'ebé iha porsentuál a'as liu ho suku ne'ebé la hetan atendimentu iha país tomak, uza tiha servisu finanseiru baraklu duké Ermera, ho penetrasaun totál 54%.

Munisípiu seluseluk iha penetrasaun totál ho konta to'o 50% ka liu no ne'e dehan katak pelumenus hosi rezidente sira iha munisípiu ida-idak ida iha konta ne'ebé oferese hosi banku ka OIRD.

Konta hotu ne'ebé distribui ba munisípiu sira iha relasaun ho taxa penetrasaun kona-ba konta. Konforme projeta tiha, Dili maka hatudu konta depóztu nian ne'ebé boot liu no ne'e hamosu barakliu hosi konta bankária no utoan mós hosi konta OIRD nian.

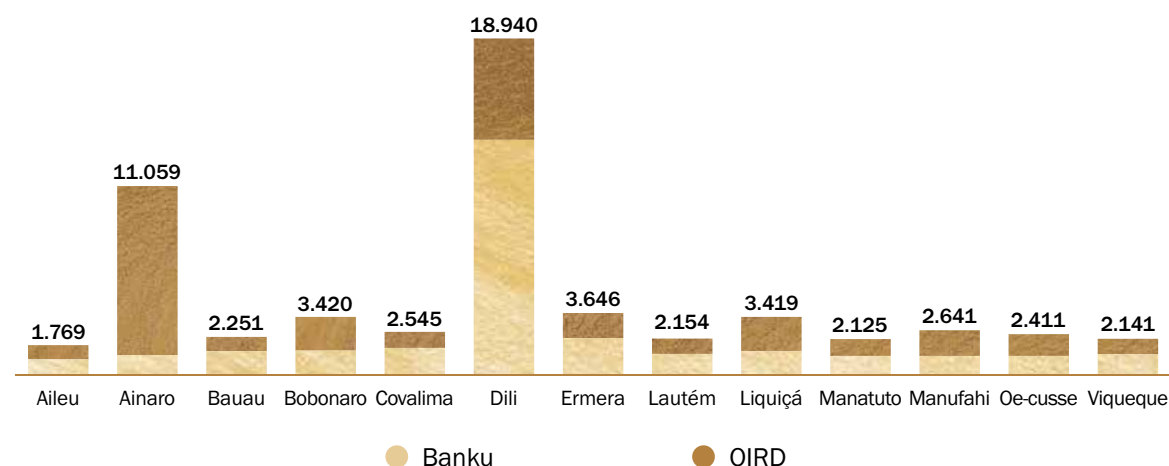
Munisípiu Dili representa 32% hosi merkadu konta depóztu nian iha rai-klaran tomak no munisípiu seluk hala'o ida-idak entre 2% no 8%. Totál populasaun iha Dili nian maka 23% hosi totál populasaun nasionál no populasaun adulta maka 26% hosi populasaun adulta nasionál. Buat hirak ne'e hotu hatudu katak konta depóztu hosi país tomak hala'o iha munisípiu Dili.

Diagrama: Distribuisaun Conta Depóztu iha Munisípiu Hotu-hotu



Munisípiu barakliu halo depóztu bankária duké konta depóztu ho OIRD. Iha munisípiu Ainaro maka oin-seluk fali bainhira depóztu bankária no konta depóztu atu hanesan. Ainaro iha 16.308 konta bankáriaindividuál no 15.200 konta depóztu OIRD nian hanesan temi ona iha leten katak OIRD nia prezensa ne'ebé boot liu maka iha Ainaro tamba OIRD ho kondisaun katak sé maka loke konta kréditu tenke loke mós konta ba garantia kolaterál.

Haree tuir liña kréditu nian, Dili maka iha mós konta empréstimu barakliu iha país ho konta 18.940 ka 32% kota merkadu. Munisípu Ainara representa 5% populasaun Timor-Leste nian no iha konta 11.059 besik 19% nu'udar partisipasaun iha merkadu ne'ebá tanba impaktu hosi konta empréstimu OIRD. Munisípu seluseluk iha konta empréstimu ladún boot no entre 3% no 6% hosi totál konta empréstimu.



3.4

Uza Servisu Finanseiru Seluk

Prestadór servisu finanseiru seluk, hodi komplementa servisu ne'ebé banku no OIRD hala'o, oferese servisu finanseiru alternativu ka suplementár ba timoroan sira. Nu'udar ezemplu, timoroan sira daudauk ne'e simu hela produktu sira no servisu seguros nian ne'ebé sei iha penetrasaun ki'ik iha Timor-Leste ho totál apólise hale'u 4.840 no apólise 2.136 individuál no 2.704 apólise grupu nian. Dadus hatudu katak timoroan sira uza barakliu maka apólise seguros ba Asidente, Saúde no Viajen ne'ebé representa apólise 3.658 ka 76% hosi totál. Iha reklamasaun seguru 113 iha tinan 2018 no reklamasaun hotu simu pagamentu 100%. Daudauk, kompañia seguros hirak hotu hala'o servisu iha Dili nu'udar kapitál administrativu no ekonómiku no sei ezamina hela oinsá atu hala'o servisu ne'e mós iha interiór atu la hala'o de'it iha kapitál.

Kooperativa kréditu iha Timor-Leste, haree tuir sorin seluk fali, iha daudauk membru 12.733 no hosi lubun boot ne'e membru feto sira 6.222 no membru mane sura 6.511. Iha 2018 nia rohan cooperativa kréditu iha pontu asesu 43 halekar hale'u suku 24 iha rai-klaran tomak. Tuir servisu ne'ebé sei limitadu tebes, penetrasaun hosi kooperasaun kréditu uitoan de'it bainhira tetu ho instituisaun hirak hanesan banku no OIRD.

Diagrama: Totál Apólise Segurus Nian Iha Tinan 2018 Nia Rohan

Dadus hosi 2018		Apólise Segurus		
Tipu Segurus	Individuál	Grupu	Total	
Asidente, Saúde & Viajen	1.813	1.845	3.658	
Konstrusaun	-	6	6	
Finanseiru	1	-	1	
Responsabilidade	6	62	68	
Marítima & Aviasaun	-	4	4	
Veikulu Motór Sira	303	669	972	
Propriedade	13	101	114	
Seluk	-	17	17	
Total	2.136	2.704	4.840	

Diagrama: Fixa Técnica E-wallet (karteira eletrónica) iha Timor-Leste

Fixa Técnica E-wallet				
Telemor nudar operadór telekomunikasaun ida hosi operadór tolu iha Timor-Leste, ne'ebé hetan lisensa atu oferese servisu e-wallet ka karteira eletrónica				
 Telemor Perfil • Marka: Telemor • Compañia Naran: Viettel Timor-Leste Unipessoal Lda • Sede iha Timor-Leste: Dili • Hahú operasionál: 2012 • Servisu disponível: 2013 • Servisu: telekomunikasaun, internet, fixed broadband • Lisensa ba e-wallet: Agostu 2018	Kliente Sira			
		Total	Feto	Mane
	Kliente iha Dez. 2018	660	199	461
	Kliente iha Fev. 2019	2.088	725	1.363
	Transasaun Total (2018 T4)			
		Total	Feto	Mane
	Transasaun Total	10.480	3.052	7.428
	Transasaun Rai Osan	464	168	296
	Transasaun Foti Osan	620	149	471
	Áreas ho E-wallet Ajente			
		Prezensa Ajente		Áreas ho Ajente
Ajente Sira		Munisípiu		13
		Postu Administrativu		42
Ajente Registradu		Suku		79
				178

Ikusmai, asesu ba ajente e-wallet aumenta barak no daudauk ne'e to'o ajente 178 ne'ebé rejista ho Telemor Fintech ne'ebé simu lisensa iha Agostu-2018 atu hala'o projetu pilotu ida-ne'e. Haktuir produktu ida-ne'e, kliente sira bele hala'o transasaun hanesan konsulta saldu, mini-estratu, transferénsia, depóztu, foti osan no sosa liuhosi telefone. Hori bainhira halo lansamentu iha dezembru 2018, iha kliente 660 ho naran iha sistema¹² nia kadastru no, bainhira hakerek relatóriu ida-ne'e, naran iha kadastru sa'e tan to'o 2.088 iha fulan febreiru tinan 2019.

3.5

Konkluzan Prinsipál

Observasaun kona-ba konta finanseira ne'ebé iha na'in ona, tuir dadus estatística nian ba nível penetrasaun, hatudu sasimuk no uza maka'as hosi timoroan sira. Ho ida-ne'e, tuirfalimai, bele identifika área hirak-ne'ebé presiza fó atensaun hosi sorin demanda nomós hosi sorin oferta nian.

Hosi sorin demanda nian, importante atu hatebes timoroan sira tenke iha neon rasik hodi hanoin katak bainhira uza servisu finanseiru bele hadi'ak sira-nia moris oinsá, hatulun sira hodi rai osan balu atu hasouru tempu susar no lori moris ba oin to'o hetan rohan loos. Dadus hirak-ne'ebé hatudu área no segmentu ladún uza maka nu'udar komponente fundamentál hodi harii projetu tuirmai ba loron aban ho programa asisténsia, asesoria no alfabetizasaun nian, hodi halekar kona-ba presiza uza servisu finanseiru.

Iha tempu hanesan, tenke estuda mós sorin oferta nian hodi haree instituisaun hirak oferese produktu natoon ne'ebé halo di'ak ba timoroan ka lae, hodi hetan moris ho saúde finanseira nomós sukat instituisaun hirak-ne'e bele habelar servisu to'o fatin comunidade nian ne'ebé servisu ne'e seidauk la'o natoon. Bainhira identifika tiha oportunidade ne'ebé iha hodi hadi'ak instituisaun finanseira nia lala'ok bele reforsa presiza kona-ba uza servisu hirak hotu no, ho nune'e, suporta agenda ba inkluzan finanseira.

¹²Iha momentu ne'ebé hakerek relatóriu ne'e, número uzuáriu ne'ebé rejista aumenta tiha ba 725 to'o febreiru ikus 2019



Indikadór Ba Kualidade Inkluzhun Finanseira Nian

4.1 Hala'ok Hodi Sukat Didi'ak Kualidade Servisu Finanseiru iha Timor-Leste	78
4.2 Indikadór ba Kualidade Inkluzhun Finanseiru Nian	81
4.3 Konkluzaun Prinsipál Sira	86



Aleindé asesu no uzu, dimensaun kualidade nian sai nu'udar riin prinsipál datoluk no ikus nian tuir kuadru mensurasaun inklusaun finanseira nian. Avaliasaun ba kualidade nian haree hosi efisiénsia no efikásia iha entrega produsut no servisu finanseiru nian, atu nune'e bele haree se sira iha duni kondisaun atu atende nesesidades sosiedade nian no opsaun disponivel ba klientes. Iha domínio inklusaun finanseira nian, ninia kualidade involve mós klientes nia konxiénsia no komprensaun kona-ba produsut finanseiru nian, no ida-ne'e hanesan prioridade ida ba sira bele aprende atu hili didi'ak no uza produsut ho responsabilidade.

Atu sukat kualidade ne'e la'ós buat fasil ida tanba nu'udar subjektiva, katak bazeia de'it ba kliente sira-nia opiniaun no persepsaun. Maibé, iha tinan hirak ikus ne'e, halo tiha progresu barak hodi hakat-liu dezafiu ida-ne'e, liuhosi organizasaun multilaterais no órgaun normativu sira hamutuk hetan konsensu ida kona-ba elementus, komponentes prinsipál sira no práttikas didi'ak sira iha konsepsaun no dezvoltamentu Indikadór kualidade nian.

4.1

Hala'ok Hodi Sukat Didi'ak Kualidade Servisu Finanseiru iha Timor-Leste

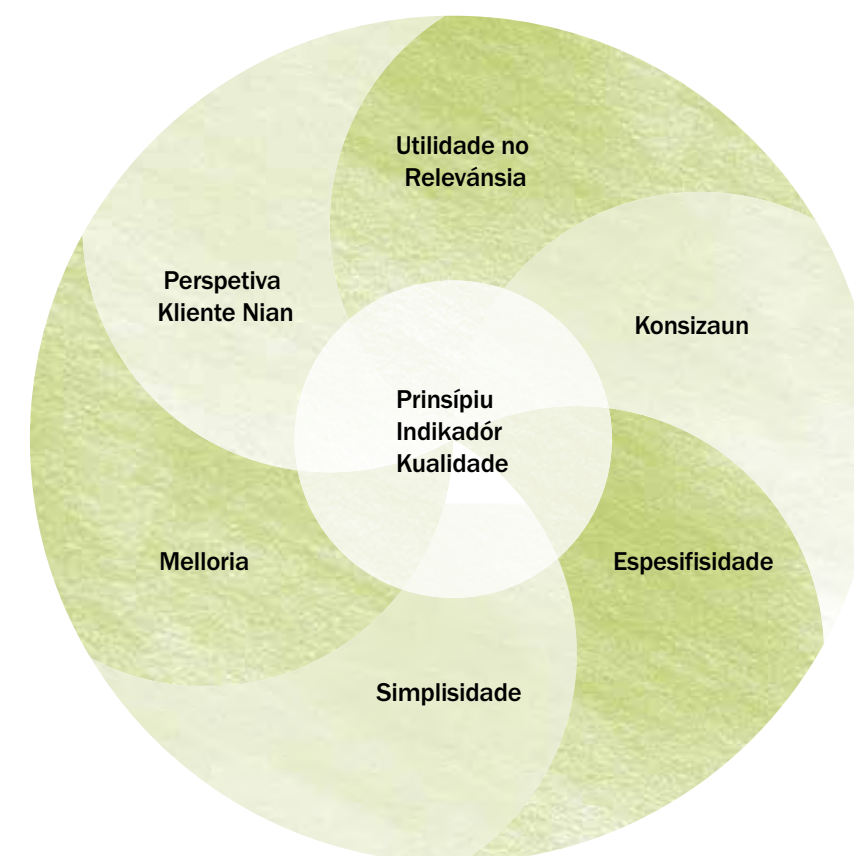
Iha situasaun oioin mak bele afeta no influensia kualidade servisu finanseiru nian. Ne'e inklui ho kustu servisu sira atendentu nian, literasia finanseira plataforma reparasaun nian no jestaun ba disputas, transparénsia, seguransa no konfiansa iha sistema finanseiru. Aléide ne'e, buat ne'ebé komplika medisaun ba kualidade nian mak opiniaun oioin ne'ebé iha, julgamentu no kliente sira-nia feedback ka informasaun retornu nian.

Tamba ne'e, iha nasaun barak, sira introdús levantamentu dadus demanda inklusaun finanseira nian hodi halibur informasaun sira kona-ba uzuárius servisu finanseiru nian no dadus hirak ne'e uza ba ajuda hodi komprende se atende sira-nia necessidade finanseira ka lae, se sira satisfeitu ka lae ho servisu finanseiru ida daudauk ne'e nian iha merkadu no sasadik (barreira) hotu-hotu ne'ebé hasoru iha asesu ba servisu finanseiru nian. Importante tebetebes projeta peskiza sira kona-ba demanda nian hodi hetan kondisaun real no fó-importánsia ba kliente sira-nia esperiénsia. Hosi ida-n'e, dadus sira ne'ebé halibur tiha iha prokura nian ne'e loos (orijinal) no realista, sei espesífika liután ba análise dadus tuirmai.

Timor-Leste seidauk lansa inkéritu ida ba dadus kona-ba prokura nian no, tanba ne'e mak, sei sai nafatin dezafiu hodi sukat kualidade servisu finanseirus ih arai-laran nian. Iha daudauk ona planu atu rekolla dadus procura nian iha tempu besik mai, ne'ebé BCTL, sei servisu hamutuk ho Governu hodi hamosu inkéritu nasional dahuluk kona-ba procura inkuzaun finanseira. Peskiza iha parte demanda nian sei tau konsiderasaun ba práttika didi'ak hirak-ne'ebé halo daudauk ne'e ba Indikadór kualidade nian. Tuir nota orientasaun¹³ Alliance for Financial Inclusion (AFI) nian, Indikadór kualidade nian tenke bazeia ba prinsipiu fundamentál neen:

¹³Indikadór Dimensaun Kualidade Inklusaun Finanseira nian (Nota Orientasaun AFI nº 22, agostu 2016).

Diagrama: Prinsípiu Neen Ne'ebé Harii Indikadór Kualidade nian



- 1 Utilidade no relevância.** Importante tebes hodi hametin katak Indikadór ne'e sai nu'udar referénsia prinsipál no sei benefisia formulaun polítika rai-laran nian.
- 2 Konsizaun.** Indikadór lubuk ne'ebé badak no klaru tenke kobre sasukat (dimensaun) prinsipál sira kualidade nian.
- 3 Espesifisidade.** Indikadór tenke iha relasaun diretamente ba malu ho inklusaun finanseiru.
- 4 Simplisidade.** Indikadór simples tenke iha selesaun ho indikadór hirak seluk ne'ebé similár, maibé kompleksu.
- 5 Melloria.** Indikadór tenke imparsiál, maski bele sobressai uitoan iha kondisaun rai-laran.
- 6 Perspetiva kliente nian.** Dadus sira tenke bazeia ba situasaun réal ne'ebé kliente sira hasoru laho prezunsaun reguladores nian.

Nota matadalan (orientasaun) nian mós fahe Indikadór ba kategoria ualu.

- 1. Indikadór asesibilidade** sukat liuhosi loke no mantein konta ida.
- 2. Indikadór transparénsia** avalia se kliente sira simu ona informasaun ho loos no natoon kona-ba servisu finanseiru sira.
- 3. Indikadór konveniénsia** foti perspetiva sira kona-ba facilidade no seguru nian hodi asesu no uza servisu finanseiru sira.
- 4. Indikadór tratamentu justu** halo tratamentu justu hodi haree liu ba kliente sira-nia komprensaun ba tratamentu justu iha instituisaun finanseira sira.
- 5. Indikadór protesaun konsumidores** hametin iha lei nomós regulamentu sira hodi garante sira-nia direitu protesaun.
- 6. Indikadór edukasaun finanseiru** explora nivel koñesimentu ba termu finanseiru báziku sira no uzuáriu sira-nia kapasidade hodi halo planu nomós avalia osan tama nian.
- 7. Indikadór endividamentu** halo kalkulu valór ne'ebé mutuáriu (ne'ebé debe osan) halo pagamentu dívida atrasadu iha períudu tempu sertu.
- 8. Indikadór hodi hili** halo análize ba opsaun sira-ne'ebé iha ba kliente sira iha utilizaun servisu finanseiru nian.

Prinsípiu no kategoria hosi Indikadór ne'e konsistente ho dadus báziku lubuk inklusaun finanseiru nian, ne'ebé G20's Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI), ne'ebé kobre koñesimentu finanseiru, komportamentu finanseiru, rekizitus hodi halo divulgasaun, kustu uzu nomós barreira sira liga ho kréditu nian.

4.2

Indikadór ba Kualidade Inklusaun Finanseiru Nian

Iha kapítulu ne'e, BCTL halo análize ba sasukat kualidade nian tuir informasaun hosi parte oferta nian bainhira la iha informasaun hosi sorin prokura nian, haree katak Timor-Leste sei koleta dadus hosi sorin prokura nian. Dadus sira-ne'e estuda no avalia tiha ona hodi tetu se kliente sira hasoru barreira beibeik ba asesu no utiliza inklusaun finanseira ho dalan produtiva no efikás hodi hatán ba nesesidade finanseira ninia variedade.

4.2.1

Indikadór hodi hetan Asesu

Segmentu hotu-hotu sosiedade nian atu bele hetan no uza servisu finanseiru, presiza iha presu razoavel nomós asesivel (baratu).Se servisu finanseiru sira karun, sei esklui kedas comunidade sira-ne'ebé kiak atu uza servisu finanseiru tanba karun tebes ba hirak-ne'ebé kbiit-la'ek.

Diagrama: Kustu Mensál Hodi Halo Manutensaun ba Konta Depóztu Ida iha Timor-Leste

Kustu Detalle	Banku Sira				
	BNCTL	BNU	BRI	Mandiri	ANZ
Tipu konta	Poupansa	Konta Asesu	Poupansa	Poupansa	
Partisipasaun Banku	70%	17%	3%	10%	La oferese Konta Individuál
Kustu Manutensaun Konta	0,50	2,92	0,30	0,75	
Kartaun Débitu	0,42	0,35	0,25	0,21	
4 Transasaun ATM	-	1,00	-	-	
Kustu Mensál Total (USD)	0,92	4,27	0,55	0,96	



Atu tetu informasaun sira hosi sorin oferta banku sira-nian, deskobre ona katak iha kustu sira ne'ebé envolve iha manutensaun ba konta poupanza ida iha banku sira iha rai-laran. Kompromisu mensál hodi mantein konta ida bele todan liu, ho kobra sira-ne'ebé muda tuir manutensaun, emisaun no uza kartaun débitu sira, hanesan mós ho transasaun iha kaisa eletrónika. Hosi banku lima, BNU ninia tasa sira mak aas liu, hodi kobra USD 4,27 ba servisu hotu-hotu. BNCTL, BRI no Mnadiri la selu xeke kaisa eletrónika nian, no sira bele mantein tasa mensal ki'ik, ho USD 0,55 fulan-fulan. Ne'e hasa'e kustu médiu mensál ba uzu konta depóztu sira iha rai-laran ba USD 1,49 ne'ebé bele kompara ho saláriu mínimu nasionál hosi USD 115,00 fulan-fulan, ne'ebé reprezenta 1,30%.

Populasaun Timor-Leste barakliu mak sei moris iha liña pobreza nia laran¹⁴. Enkargu mensál ne'ebé boot bele sai karun liu ba segmetu hirak-ne'e, liuliu tanba barakliu maka moris kiak no la iha rendimentu konsistente no barakliu mak moris nu'udar to'os-na'in hodi tahan moris loron-loron nian. Tanba ne'e, grupu kiak no kbiit-la'ek sira barakliu iha sosiedade laiha opsaun seluk ba uza servisu finanseiru nian tanba ladún hetan rendimentu. Situasaun ida-ne'e halo hodi hamosu falta qualidade moris bainhira liga ba asesibilidade ba servisu finanseiru hodi promove inklusaun finanseira.

4.2.2

Indikadór Transparénsia nian

Sasukat transparénsia nian hatudu katak nesesidade hodi fó informasun ne'ebé loloos, simples no natoon bele halo kliente sira hatene no koñese obrigasaun kontratuál sira-ne'ebé iha ba servisu finanseiru nian. Bainhira laho informasaun direta ne'ebé fasil atu halo sira komprende iha terrenu, sira sei lahatene kompromisu servisu finanseiru nian ho dalan responsavel. BNCTL nia análize kona-ba dokumentu bankáriu sira fó-sai katak, loos duni, dokumentu balu naruk no susar atu komprende. Ida-ne'e inklui lista presu nian ne'ebé kompleksu tebes ba hirak-ne'ebé laiha formasaun, ezemplu, banku ida nia lista presu nian bele iha to'o pájina 29.

La'ós de'it dokumentu naruk no komplikadu, banku sira iha Timor-Leste mós la bele fó deklarasaun mensál ka anuál sira ba klientes, tanba la iha servisu ligasaun korreius iha rai-laran. Atu hakat liu ida-ne'e, banku balu bele fó opsaun hodi haruka deklarasaun sira liuhosi e-mail karik kliente sira husu. Aleinde ne'e, banku sira bele kobra tasa ida ba servisu ida-ne'e. Ho nune'e, kliente sira presiza recupera deklarasaun iha ajénsia bankária sira, haree katak internet banku nian la natoon. Situasaun ne'e, kliente sira bele laiha liu koñesimentu ba kobra mensál sira ne'ebé banku halo ba sira ka pagamentu osan-funan nian liuhosi sira-nia konta empréstimu nian.

Loos duni katak sei iha dezáfii barak iha transparénsia servisu finanseiru rai-laran nian. Nune'e, importante tebes konsidera fatór sira hodi tetu didi'ak uza termu sira simples, tradusaun ba dalen lokál no padronizasaun formatu sira hodi halo divulgasaun ne'ebé defini ho loos, prosesu, direitu nomós kliente sira-nia obrigasaun iha monitoria transparénsia nian.

¹⁴41,8% hosi populasaun moris kiak rabat-rai, tuir Levantamento de Padrões de Vida Timor-Leste nian iha 2014

4.2.3

Indikadór Konveniénsia nian

Hosi fatór báziku sira, ida-ne'ebé facilita kliente sira sente satisfás mak uza servisu finanseiru sira. Membreu comunidade sira la bele submete ba obstákulu oioin hodi bele tetu no utiliza servisu finanseiru. Ezemplu ida klaru mak kona-ba distánsia. Servisu finanseiru sira tenke conveniente hodi hetan buat ne'ebé segmentu hosi sosiedade nian la bele hetan, ne'ebé la'o dook no halo gastu barak ba viajen hodi hetan fatin asesu servisu finanseiru sira.

Mapeamentu banku no rede ajénsia OIRD nian habiban atu estuda persentajen populasaun nian ho facilidade no konveniénsia hodi hetan asesu ba servisu finanseiru sira.

Diagrama: Populasaun Ne'ebé Hela Iha Área Sira-ne'ebé Asesu ba Banku

Área Kobertura Ajensia Bankária					
Distansia	Área	% Área Total	Uma	Kain	Estimasaun
5 km	1.081	7%	36.206	209.460	18%
10 km	3.670	25%	62.085	359.177	30%
25 km	12.101	81%	173.740	1.005.128	85%

Dadus sira hatudu katak populasaun 18% de'it mak hela iha 5 km ba ajénsia bankária, ne'e katak populasaun 82% presiza halo viajen liu 5 km to'o ajénsia bankária ne'ebé besik liu. Hodi kompara, populasaun 30% hela iha 10 km hosi ajénsia bankária ida, bainhira populasaun 85% hela iha 25 km hosi ajénsia bankária ida. Ida ne'e signifika katak, ba populasaun 15% maka hela dook liu hosi ajénsia bankária ida, sai susar ba deslokasaun no ho kustu boot halo viajen ba banku, dala barak halakon sira-nia vontade ba asesu servisu bankáriu sira.

Diagrama: Populasaun Ne'ebé Hela Iha Área Sira Kobertura OIRD nian

Área Kobertura OIRD Ninia					
Distansia	Área	% Área Total	Uma	Kain	Estimasaun
5 km	1.630	11%	74.928	433.477	37%
10 km	5.357	36%	114.852	664.447	56%
25 km	13.579	91%	180.349	1.043,362	88%

Kona fali ba OIRD nian, populasaun ho 37% mak hela iha 5 km nia laran, 56% hela hosi 10 km no 88% hela iha 25 km hosi rede ajénsia sira. Dadus hatudu loloos katak sei iha segmentu populasaun sira iha Timor-Leste, hela iha área rurál no knua, ne'ebé hasusar tebes sira hodi bá to'o iha ajénsia bankária ida ka OIRD. Ida-ne'e halo timoroan sira la satisfás hodi uza servisu finanseiru sira no ida-ne'e, afeta qualidade inkluzau finanseira nian.

Aleindé dook no gasta tempu barak ba deslokasaun hodi to'o ba pontu asesu sira hanesan medida liuhosi konveniénsia, fatór sira seluk ne'ebé bele uza hanesan kontribuisaun ba Indikadór ida-ne'e maka inklui kliente sira-nia feedback kona-ba tempu ne'ebé uza ba forma ka hamriik iha fila instituisaun banku sira nomós nivel facilidade asesu ba servisu finanseiru.

4.2.4

Indikadór ba Hetan Tratamentu Justu

Asaun onesta, objetiva no imparsiál hosi instituisaun finanseira sira iha manuzeiu no jerénsia ba ninia kliente sira maka sei defini tratamentu justu ba konsumidores. Objetivu ne'ebé hakarak hatuur iha konseitu ne'e maka kliente sira sei sente hakmatek no konfiante hodi lida ho instituisaun finanseira sira antes, durante no hafoin kliente sira hetan servisu finaseiru sira. Instituisaun finanseira sira iha obrigasaun hodi garante katak la iha aktu ba prekonseitu hasoru kliente sira ka barreira injustifikadu ne'ebé taka dalan ba inkluzau finanseira. Ba ida-ne'e, feedback ba kliente sira kona-ba tratamentu injustu hosi instituisaun finanseira sira sei sai útil hodi identifika pontu forte sira ba prátika tratamentu justu iha Timor-Leste.

4.2.5

Indikadór Hodi Fó Protesaun ba Konsumidores

Dalan ne'ebé uza hodi proteje konsumidores sei haree ho kle'an no halo análise luan ba lei no regulamentu sira-ne'ebé implementa tiha ona hodi proteje kliente sira no evita atu konsumidór sira haree katak instituisaun finanseira sira trata sira la justu. Elementu sira hosi estrutura ida hodi fó protesau ba konsumidores ne'ebé projeta di'ak ona, dinámika no forte inklui garantia ba komérsiu justu no informasaun loloos iha merkadu, lahó esplorasau bosok nian hasoru kliente sira. Indikadór sira hodi fó protesau ba konsumidores bele sukat aplika análise kona-ba reklamasaun ka feedback kliente sira-nian atu hetan dalan hodi ko'alia ho autoridade ida ba protesau konsumidór, nune'e bele hetan rezultadu solusaun hosi haksesuk-malu nian. Karakterístika seluk ne'ebé bele uza maka insumu ida hodi sukat protesau ba konsumidór maka ezamina seguru depózipu nian ne'ebé vigora hela hodi proteje kliente hosi ema seluk iha setór finanseiru.

4.2.6

Indikadór Edukasaun Finanseira nian

Knaar edukasaun finanseira nian mak habelar iha nivel sira alfabetizasaun finanseira nian atu nune'e segmentu hotu-hotu sosiedade nian prepara-an ho kapasidade hodi foti desizaun finanseira ne'ebé metin iha sira-nia moris loron-loron nian. Alfabetizasaun finanseira prepara ema ho konxiénsia, koñesimentu no abilidade hodi uza servisu finaseiru ho responsavel no hadi'ak ninia saúde finanseira. Medisaun ba Indikadór iha área ne'e sei lori ba nivel ne'ebé konxiente liután kona-ba termu, produtu no servisu finanseiru hosi klientes, nomós ho kapasidade hodi aplika abilidade simples hanesan orsamentu no ekonomia ba emerjénsia ida.

4.2.7

Indikadór Endividamentu nian

Endividamentu nu'udar preokupasaun boot ida ne'ebé afeta qualidade inkluzau finanseira. Maski promove uza servisu finaseiru, uza responsavel ba servisu finaseiru sira kontinua sai prioridade tomak, tanba situasaun ladi'ak ne'ebé mosu, hanesan tau-hamutuk tusan sira barabarak, bele afeta finanseira sosiedade nian. Nivel sira hosi endividamentu bele tetu hodi uza informasaun sira hosi sorin demanda nian, hanesan pursentu ba kliente sira ne'ebé simu pagamentu atrasadu hosi ninia konta empréstimu no pursentu ba kliente sira selu de'it mínimu ninia obrigasaun sira empréstimu nian.

Nu'udar proxy, dadus sira-ne'ebé hametin hosi sorin oferta nian kona-ba pagamentu atrasadu ba dezembru 2018 hatudu katak hosi empréstimu sira 94,4% selu kedas iha loron ne'e, bainhira sira seluk ho 5,6% selu hafoin data vensimentu nian ka la selu. Persentajen bazeia ba valór totál empréstimu sira hosi banku komersiál sira no OIRD ida. OIRD seluk daudauk ne'e iha hela prosesu hodi automatiza haruka dadus.

Diagrama: Detalle Hosi Kréditu Mal Paradu iha 2018

Pagamentu Kréditu iha Atrazu	Klasifikasaun	% Konta
Atrazu loron 1 to'o 30	Under Supervision	0.2%
Atrazu loron 31 to'o 90	Sub-standard	0.5%
Atrazu loron 90 to'o 180	Doubful	0.6%
Atrazu liu hosi loron 180	Loss	4.3%

4.2.8

Indikadór Hodi Eskolla

Sasukat ba kualidade inkluzau financeira sei hariku liután tan iha opsaun sira ba kliente bainhira halo kontratasaun servisu finseiru nian. Iha opsaun ida fó ba kliente sira nivel satisfasaun boot liu tanba sira mak bele kompara no fihir prestadór servisu financeiru no produktu ne'ebé hatán di'ak liután sira-nia nesesidade sira. Hetan prezente ho opsaun sira mós hakbiit kliente sira hodi foti desizaun ba sira-nia an asik, hodi fó biban ba sira atu asumi responsabilidade ba sira-nia hahilik. Ho nune'e, adekua liu avalia feedback kliente sira-nian kona-ba prestadór servisu financeiru lubuk ida no servisu sira ne'ebé disponivel iha unidade administrativa ida-idak hodi avalia se sira hanoin katak sira sei oferese ho hahilik natoon ba esperiénsia hadi'ak uzuáriu ida hosi servisu financeiru sira.

4.3

Konkluzau Prinsipál Sira

Indikadór kualidade nian importante tanba hanesan medida eselénsia ida no méritu ba inkluzau financeira. Asesu no aseitasaun ba servisu financeiru nian seidauk natoon atu sistema finaseiru hetan nia inkluzau loloss. Aspetu ba kualidade fó validade ba avansu sira iha inkluzau financeira tanba reflete moris-di'ak no ksolok nomós satisfasaun financeira sosiedade nian. Sosiedade maka fuan ba alvu sira inkluzau financeira nian ne'ebé ho objetivu atu garante katak membru hotu-hotu sosiedade nian hetan benefísiu hodi asesu no uza servisu financeiru sira hodi hadi'ak sira-nia padraun moris.

Daudauk ne'e, monitorizasaun no avaliasaun ba nivel inkluzau financeira nian depende de'it ba dadus hosi sorin oferta nian. Hodi rekoñese importánsia hodi sukat Indikadór kualidade nian ba progresu inkluzau financeira nian, BNCTL hamutuk ho Governu kompromete atu halo projetu ida hodi rekolla dadus hosi sorin prokura nian nu'udar objetivu ida iha tempu badak nia laran. Objetivu hosi inkéritu ida-ne'e hosi sorin prokura nian maka hetan dadus loloos, transparente no representativu hodi hariku kuadru medisaun inkluzau financeira Timor-Leste nian ho indikadór kualidade. Atu hetan dadus sira-ne'e la falsifika no sei permiti katak reguladór sira hetan feedback réal hosi fatin ne'ebé halo monitorizasaun la'ós de'it progresu ne'ebé relaciona ho kualidade maibé mós hakle'an ema hotu nia hatene ba problema sira sosiedade nian no hatudu entendimentu ne'ebá iha polítika sira forte liután ne'ebé sei halo diferenza ida ba ema sira-ne'ebé envolve an iha terrenu.



Evolusaun Hosi Inkluziun Finanseira

5.1	Estratêjia Nasionál ba Inkluziun Finanseira	90
5.2	Modernizasaun ba Sistema Pagamentu Sira	92
5.3	Pilotajen Servisu Sira ba Karteira Eletrónika	94
5.4	Hadia Asesu Kréditu ba Ki'ik no Mediu Empreza (KME)	99
5.5	Konkluziun Prinsipál	100



Hafoin publikasaun Relatóriu Inkluzau Financeira 2016, foti tiha medida sira seluk hodi promove inkluzau financeira. Kapítulu ida-ne'e deskreve iniciativa prinsipál sira-ne'ebé foka ba promosaun inkluzau financeira, dezvoltimentu Estratéjia Nasionál ba Inkluzau Financeira (ENIF) 2017-2022, pilotu ba servisu e-wallet, implementasaun Sistema Garantia ba Kréditu no esforsu bo'ot hodi moderniza sistema pagamento nasionál.

5.1 Estratéjia Nasionál ba Inkluzau Financeira

BCTL mantein komprimisu hodi dezvoltolve agenda ba inkluzau financeira liu hosi Estratéjia Nasionál ba Inkluzau Financeira (ENIF). Dokumentu ENIF elebora liuhosi konsultasaun ho parseiru prinsipál sira hosi Governu nian, setór privadu, parseiru dezvoltimentu no grupusosiedade sivíl nian.

ENIF deskreve matadalan ba planu asaun sira-ne'ebé atu alkansa durante períodu 2017 to'o 2022, hodi hari'i setór financeiru ida-ne'ebé forte, inovadór no inkluzivu iha Timor-Leste. Estratéjia ne'e hare'e liu ba buat importánsia kona-ba defini planu asaun ne'ebé maka klaru iha forma ida efikás no eficiente hodi bele lori mudansa ida ne'ebé réal no bele sukat hodi bele melhora inkluzau financeira iha rai-laran.

Planu asaun defini tuir evidénsia sira iha terrenu no inklui tarjetu no objetivu sira, planeamentu no koordenasaun, estratéjia implementasaun, inkluidu prosesu monitorizasaun no avaliasaun. Planu asaun sira abranje tópiu hirak tuirmai: dezvoltimentu asesu ba servisu financeiru, produktu financeiru, folin ba produktu, kapasitasaun, akordu institusionál sira, literasia financeira no protesaun ba konsumidór.

Implementasaun planu asaun sira ENIF nian rezumidu ona iha tabela kraik ne'e. Iha tinan 2017 no 2018, BCTL konsentra tiha ba implementasaun National Card and Mobile Switch no aprovasaun ba Sistema Garantia ba Kréditu. Maibé, dezvoltimentu hosi planu asaun sira seluk la'o tuir hela iha kalendáriu ne'ebé tau ona iha tarjetu.

Prazu	Planu Asaun	Status
Área 1: Hadi'ak Pontu Asesu & Sistema Sira Pagamentu nian		
2017	Implementa plataforma National Switch: banku hotu-hotu ne'ebé konektadu	
2018	Estabelese "regulamentu ba ajente hanehan kama'an" ba ajente bankáriu no seguru nian	
	Insentiva uzu mobile vans hodi haluan alkanse ba área sira-ne'ebé laiha asesu kao atendimento	
	Haluan funsaun sentru reuniaun FI nian	
Área 2: Servisu Financeiru Especializadu no Asesível		
2018	Halo esforsu hodi kompreende nesiedade sira merkadu nian liuhosi peskiza ka aproveita sensu nasionál.	
	Hadi'ak estratéjia hatuur folin hodi hetan liután asesu ba servisu financeiru sira	
	Serbisu hamutuk ho banku sira maka iha interese hodi lansa produktu hodi serve populasaun sira maka la hetan asesu ka atendimento	
	Foka iha dezvoltimentu produktu poupança mikro	
Área 3: Kapasitasaun no Infra-estrutura Suporte Nian		
2018	Adota regulamentu ida maka apropriadu no suportivu hodi estabelese Sistema Garantia Kréditu hodi hasa'e asesu ba financeiru hosi MKME sira.	
	Estabelese konsellu Nasionál ida ba MKME	
Área 4: Literasia Financeira no Protesaun ba Konsumidór		
2017-2020	Kontinua fó prioridade ba Estratéjia Nasionál ba Literasia Financeira (ENIF)	
	Introdús programa edukasaun financeira direcionadu ba setór sosiedade hotu-hotu, ne'ebé komplementa hosi kampaña ka road shows, sesaun partilla koñesimentu no vizita ba muzeu osan nian.	
2018	Prestadór servisu financeiru sira fornese treinamentu no konsultória ba kliente sira kona-ba sira-nia produktu no servisu sira.	
	Kontinua hasa'e regulatóriu sira ba protesaun konsumidór, bazeia ba Lei Protesaun ba Konsumidór	
2018-2020	Hariku materiál edukasaun financeira hodi inklui devesifikasaun produktu no servisu financeiru.	
	Oferese ba kliente financeiru sira-ne'ebé eziste programa edukasaun financeira kustomizadu	

Status Implementasaun:

Adiadu
 Parsialmente konkluída
 Konklui tiha ona no balu sei la'o hela



5.2

Modernizasaun ba Sistema Pagamentu Sira

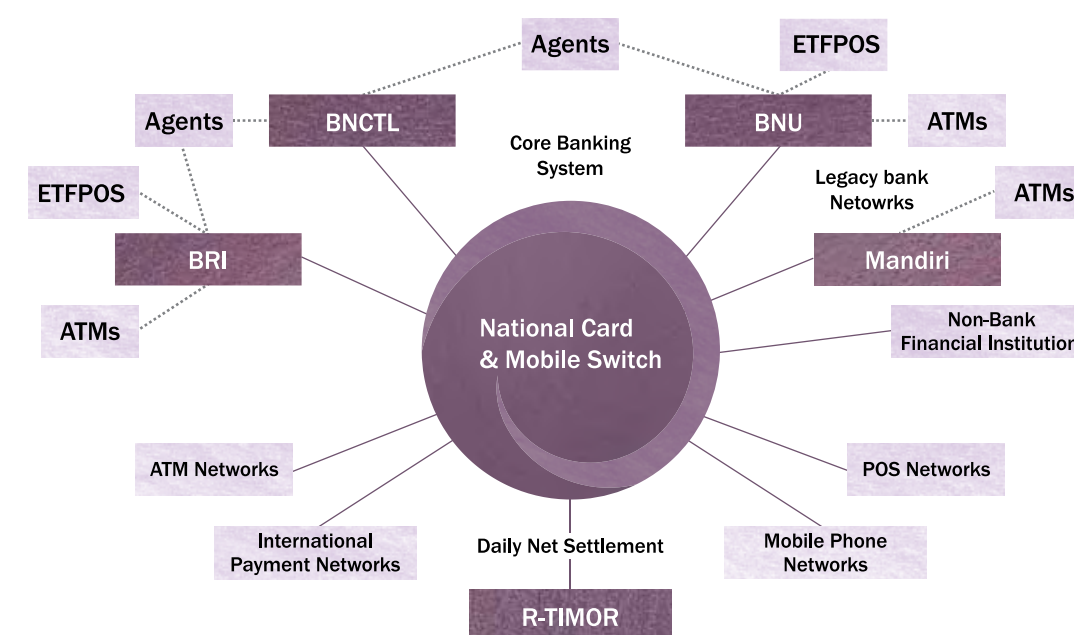
Sistema pagamentu nasionál nian forma baze ba likidasaun pagamentu finanseiru sira no ida-ne'e esensiál ba prestasaun servisu finanseiru sira. Forma tradisionál sira pagamentu nian, ne'ebé bazeia ba osan, hatudu katak la eficiente no sai karun ba ema sira-ne'ebé hela iha área sidade, tanba pagamentu barak liu tenke halo uza rede limitada hosi pontu osan tama no sai. Nune'e mós, kustu sira kona-ba provizaun osan tahan sai nu'udar substánsia ba país sira-ne'ebé uza dólar Estados Unidos (USD) nian, hanesan ita-nia rain.

Ho objetivu facilita dezvoltimentu liuhosi forma eletrónika pagamentu nian no hadi'ak efisiénsia no seguransa transasaun interbankária nian, BCTL hahú moderniza sistema nasionál sira pagamentu nian. Em abril de 2015, o BCTL implementa tiha R-TIMOR ne'ebé engloba sistema Likuidasaun Bruta iha Tempus Reál nian ba transasaun interbankária boot no urjente sira, no Kámara Automática ida ba pagamentu sira-ne'ebé ladun urjente, iha kazu hirak-ne'ebé hala'o tiha likuidasaun sira dala rua iha loron ida. Partisipante sira R-TIMOR nian mak banku komersiál sira, Ministériu Finansa no BCTL.

Ministériu Finansas ligadu hela ba R-TIMOR hahú hosi febreiru 2018. Ligasaun ne'e fó-dalan ba Ministériu Finansa atu halo pagamentu liuhosi masa Governu nian ba ema sira (G2P) ka ba prestador servisu sira (G2B) diretamente liuhosi sistema, hodi hamenus tempus nesesáriu ba banku sira atu prosesa transasaun sira.

Plataforma National Card no Mobile Switch loke-dalan katak prestador servisu finanseiru sira seluk ligadu ba R-TIMOR hodi asesu ba servisu likidasaun interbankária sira. National Card no Mobile Switch integra iha número diversifikadu ida player no sistema nian, hanesan banku no ninia sistema prinsipál sira, ATM no dispozitivu ETPOS, provedor sira telekomunikasaun nian, hanesan ajente bankáriu sira. Kapasidade hodi suporta sistema oioin insentiva tiha dezvoltimentu no promosaun kanál alternativu sira servisu finanseiru nian, hanesan e-wallet.

Diagrama: Sistema R-TIMOR



Iha dezembru 2018, lansa tiha projetu P24¹⁴ nu'udar parte implementasaun Card and Mobile Switch. P24 sei konekta ATM sira iha banku hotu-hotu no rede sira ETFPOS nian, hodi permite katak kartaun bankáriu sira hala'o transasaun iha kualkér caixa eletróniku ka POS nian, la haree ba banku ida-ne'ebé mak emite kartaun ne'e. Ohin loron, rede ATM hosi banku komersiál rua, BNU no Bank Mandiri, integra tiha ona iha plataforma ida-ne'e, enkuantu banku komersiál rua seluk ne'ebé serbii setór retallu nian sei konklui prosesu iha fulan sira oinmai. Integrasaun rede ETFPOS prevee hela ba semestre dahuluk tinan 2019 nian.

5.2.1

Pasu Sira Tuirmai Hodi Halo Avansu ba Sistema Pagamentu Sira

National Card no Mobile Switch sei integra mós ba iha operador sira telekomunikasaun nian ne'ebé oferese servisu karteira eletrónika, ne'ebé facilita transasaun finanseira sira loron-loron nian. Ne'e sei aumenta facilidade halo pagamentu sira, hodi permite katak individuu no empreza sira hili kanál sira hodi hala'o pagamentu, iha ajénsia, caixa eletróniku, ETFPOS ka ajente karteira eletrónika, conforme ninia konveniénsia.

Hafoin tiha integrasaun provedor sira servisu finanseiru nian iha nível nasionál, National Card and Mobile Switch sei hahú prosesu integrasaun rejionál, ne'ebé sei konekta ba sistema pagamentu sira iha país sira sudeste aziátiku nian hodi facilita likidasaun finanseira rejionál sira. Koneksaun ho país sira seluk sei bazeia ba negosiasaun individuál sira ho autoridade sistema pagamentu nian iha país ida-idak.

¹⁴P24 significa pagamentus disponível oras 24 loron-loron

5.3

Pilotajen Servisu Sira ba Karteira Eletrónika

Karteira eletrónika (e-wallet) hanesan forma dijitál ida hodi rai fundu ba halo transasaun. E-wallet iha poténsia boot hodi fasilita inklusaun finanseiru, tanba bele to'o segmentu ne'ebé luan ba populasaun, inklui kliente sira-ne'ebé la hetan atendimentu, ho mekanizmu simples fásil hodi atende no ho folin ki'ik ba transasaun tanba infraestrutura distribuisaun kmaan.

BNU lansa e-wallet nu'udar pilotu dahuluk iha Timór Leste iha marsu 2015. Nune'e ba, projetu ne'e hasoru barreira lubuk balu ne'ebé satan ninia espansaun no dezvoltimentu. Problema prinsipál ida maka kona-ba rejistu ne'ebé la adekua ba kliente telekomunikasaun sira, tanba informasaun ne'ebé disponivel ba kliente sira la hatán ba rekizitu Hatene Ó-nia Kliente (KYC husi lian inglés "Know Your Customer").

Iha agostu 2018, Telemor Fintech, empreza ne'ebé pertense ba operadór telekomunikasaun ida, hetan lisensa hodi hala'o pilotu ne'e ba servisu karteira eletróniku. Servisu hirak-ne'e, Telemor Fintech nian oferese transferénsia ho osan rai-laran ho kustu ki'ik-liu ba kliente sira-ne'ebé rejista ona. Aleinde transferénsia liuhosi osan, kliente sira mós bele hetan kréditu movel ka tempu antena, hodi realiza transasaun osan tama no sai no, aban-bainrua, selu konta servisu públiku sira. Telemor Fintech ohin-loron dezvoltolve hela aplikativu ida ba smartphones hodi fasilita ba uza e-wallet.

Telemor Fintech ezije hodi kliente interesadu sira hetan servisu karteira eletróniku hodi halo prosesu rejistu kompletu, tuir ho regulamentasaun KYC nian. Telemor Fintech haree ba kliente sira-ne'ebé maka la iha asesu ba banku, no sira ne'ebé hela iha foho no área rurál sira, ne'ebé la hetan atendimentu hosi ajénsia bankáriu komersiál. Ohin-loron, kliente sira hosi de'it telekomunikasaun Telemor maka bele rejista hodi uza servisu e-wallet.

BCTL adota ona hakbesik ba sand-box regulamentár ida ba servisu finanseiru inovadór iha Timór Leste, saida maka fundamentál ba dezvoltimentu iha setór fintech nian. Regulamentu hakbesik ba sandbox refere ba mekanizmu hodi dezvoltolve regulamentasaun ka adaptasaun tuir regulamentu finanseiru ríjidu sira, bainhira teknojia foun testa iha ambiente ne'ebé metin no hetan monitorizasaun. Ne'e permite hodi regulamentasaun akompaña ritmu teknojia no inovasaun ne'ebé lais, la dada-an hodi proteje kliente.

Figura iha okos hatudu distribuisaun ba kliente ne'ebé rejistu ona 2.088 ba servisu e-wallet, hahú lansamentu servisu ne'e. Perspetiva hosi jéneru iha kaptasaun servisu nian hatudu katak kliente mane maka barak liu, representa 65% hosi uzuáriu sira, enkuantu uzuária sira representa 35% hosi totál uzuáriu sira. Maibé, sedu liu hodi foti konklusaun espesífiku sira kona-ba bainhira monu ba jéneru balun, tanba servisu disponível de'it ho fulan 6. Distribuisaun jeográfika nu'udar promisór, maski kliente sira konsentra iha Dili (32%), kliente sira iha munisípiu sira hotu maka utiliza servisu ne'e.

Diagrama: Kliente E-wallet Tuir Jéneru

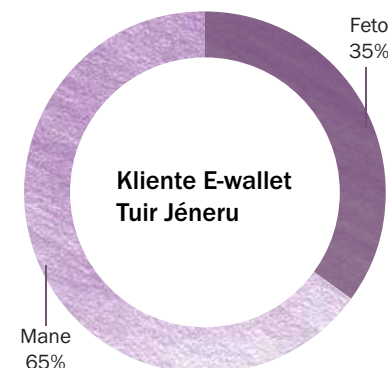
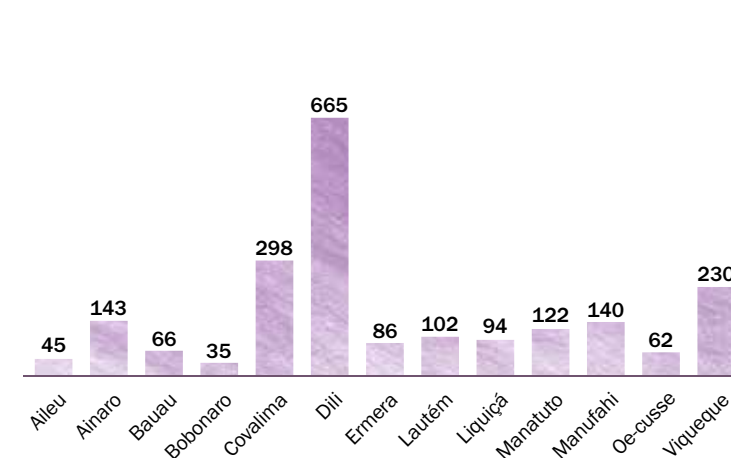
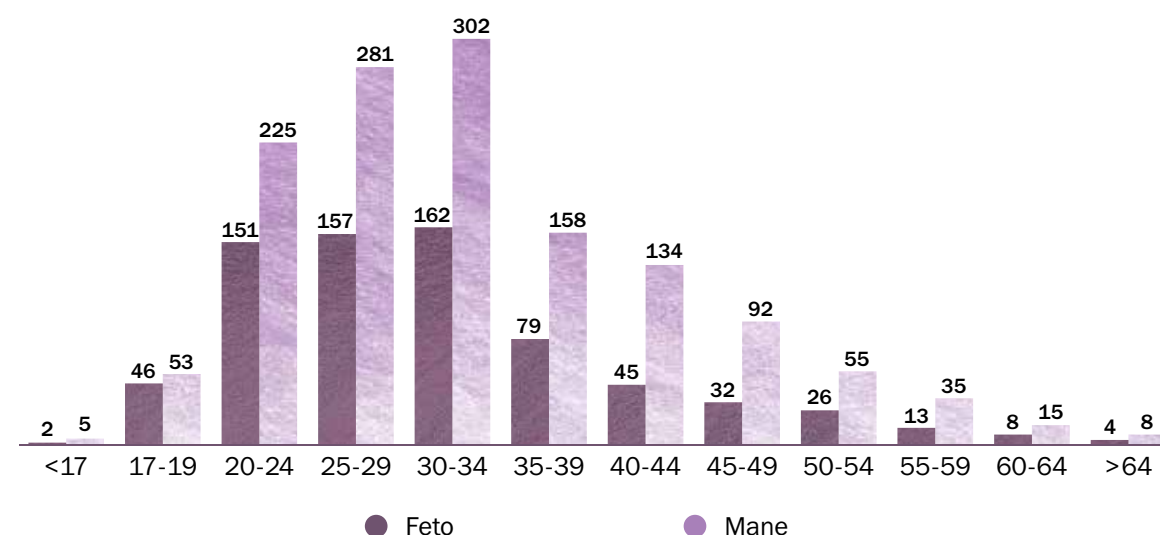


Diagrama: Kliente E-wallet hosi Munisípiu

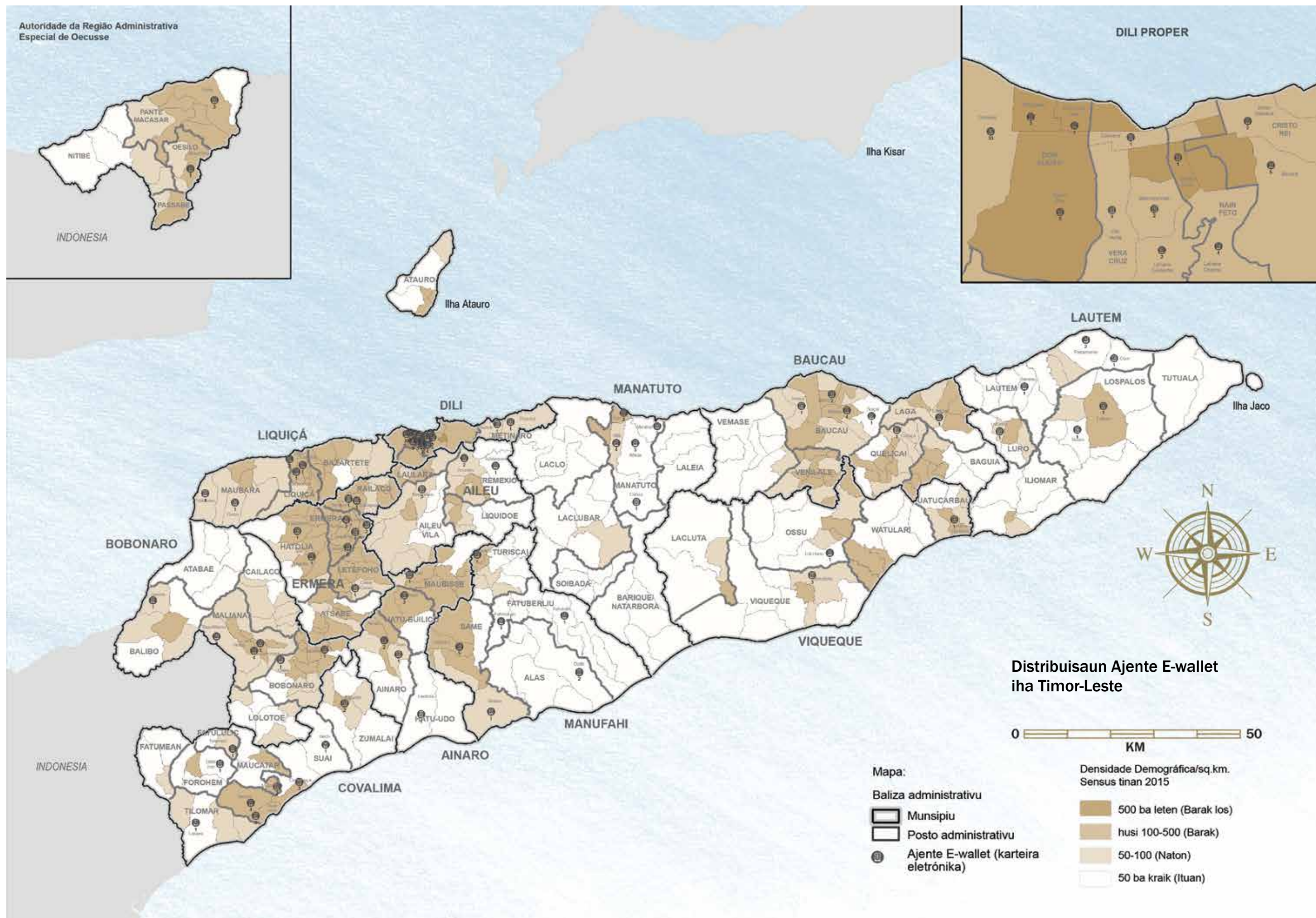


Entre kliente sira ne'ebé tau naran ona, iha konsentrasaun boot-liu entre kliente sira ne'ebé joven liu entre idade tinan 17 no 35. Ida-ne'e nu'udar segmentu ezatu ba idade ho penetrasaun ne'ebé ki'ik-liu ba konta bankária. Razaun ba aseitasaun boot-liu ba idade bele atribui ba kampaña promosaun e-wallet be foka ba estudante universitáriu sira. Foka liu ba otas ne'ebé joven liu hodi adota teknojia foun sira nomós bele sai fatór determinante ba adosaun ida ne'ebé ass liu, maibé teoria ne'e husu teste ida ne'ebé kle'an liu.

Diagrama: Kliente E-wallet Sira husi Grupu Idade



Telemór Fintech mós hahú dezvoltolve ona ninia rede ba kliente e-wallet rasik. Ajente sira hala transasaun ba osan-tama no osan-sai, rejistu ba kliente sira no fó apoiu jerál ba kliente sira. Tuir Telemor Fintech, rede ajente sira sei to'o ba suku sira hotu to'o tinan 2019 nia rohan. Mapa iha okos ne'e hatudu distribuisaun ohin-loron ajente 178 ho karteira eletrónika.



Nu'udar parte hosi kampaña promosaun e-wallet, Telemor Fintech produs ona video ida hodi esplika servisu no oinsá hala'o transasaun, hala'o feira sira iha sítu prinsipál universidade sira-nia, partisipa iha eventu lokál sira no oferese diskontu ida ho 8% bainhira sosa kréditu Telemor nian ka tempu antena kuandu selu liuhosi ninia servisu e-wallet.

Dezempeñu hosi kanál e-wallet iha fulan neen dahuluk nian hatudu rezultadu promisór. Servisu finanseiru ida-ne'e hatudu poténsia ne'ebé boot tebes hodi atinji uzuáriu sira-ne'ebé joven liu, katak segmentu ne'ebé ho penetrasaun ba konta finanseiru ne'ebé ki'ik-liu. Aleinde ne'e, rezultadu preliminar ne'e mós hatudu katak ba oin sei aumenta prezensa ajente sira nian hodi kobre suku sira hotu. Ida-ne'e nu'udar oportunidade inovadór ida hodi disponibiliza servisu finanseiru ba populasau tomak, inklui sira-ne'ebé moris iha área rurál no remota sira.

5.4

Hadia Asesu Kréditu ba Ki'ik no Mediu Empreza (KME)

Setór KME konsidera esensiál hodi dudu dezvoltamentu ekonómiku, tanba setór ida-ne'e responsavel ba kriaun kampu servisu ne'ebé boot no kontribui momoos ba Produutu Internu Brutu (PIB) maioria hosi país sira. Iha aspetu krítiku hodi promove dezvoltamentu KME nu'udar asesu ba kréditu. Ida-ne'e fundamentál ba KME hodi hetan dalan atu hahú operaun sira, ba jere fluksu sira hosi caixa lorloron nian, haknaar ho eventu sira-ne'ebé ita la espera no habelar. Tuir Banku Mundiál ¹⁶, Timór Leste iha klasifikasaun ne'ebé ladi'ak hamutuk ho Indikadór ne'ebé iha relasaun ho “hetan kréditu”, tuir hatudu iha relatóriu 2019, ne'ebé Timor-Leste hetan iha pontu 20 hosi pontu 100, no koloka iha 172 hosi 190 ekonomia sira-ne'ebé hetan ona avaliasaun.

Banku komersiál sira-ne'ebé halo operaun iha Timór Leste konservadór tebes iha avaliasaun ba kréditu empreziál, maihosi proporsaun negósiu ne'ebé maka mínimu iha liña kréditu be banku sira oferese. Razaun prinsipál sira iha kotuk hahalok konservadór hosi banku sira iha sentidu hodi fornese finansiamentu ba empreza sira nu'udar dezvantajen ba ambiente regulatóriu, ne'ebé auzénsia hosi ajénsia ba kréditu, lei sira insolvénsia nian no rejistu ba móvel ativu sira. Aleinde ne'e, KME baibain halo operaun ho maneira informál, ho falta hosi kontrolu finanseiru no relatóriu finanseiru hodi apoia ba ninia pedidu empréstimu.

BCTL hahú tetu ona viabilidade no modelu sira ba mekanizmu garantia kréditu ida ne'ebé patrosina hosi governu iha 2013. Bazeia ba análise ne'ebé halo ona, BCTL propoin ba Governu hodi estabelese Sistema Garantia ba Kréditu (SGK) hodi fasilita asesu ba kréditu hosi KME, reforsa mós relasaun entre comunidade empreziál no banku komersiál sira. Projeitu final hosi SGK, inklui kondisaun no kritériu sira hodi asesu ba garantia, ne'ebé Governu aprova no ohin-loron iha hela faze implimentasaun nian.

¹⁶ Banku Mundiál. 2019. Doing Business Relatóriu 2019: Formasaun ba Reforma

5.5

Konkluzan Prinsipál

Dezenvolvimentu hosi ENIF halibur parte interesadu prinsipál sira hodi diskute no koordena esforsu sira ba inkluzan finanseiru, hodi define dalan ida ne'ebé loos atu to'o ba meta inkluzan finanseiru paíz nian. Tenke hamoris kanál komunikaun nakloke no moos entre prinsipál interesadu sira hodi fasilita implimentasaun planu sira asaun nian no parseria ba abordajen ida ne'ebé kolaborativu liu ba objetivu inkluzan finanseiru.

Dezenvolve ona iniciativa oioin hodi insentiva asesu no uzu servisu finanseiru sira hodi atende nesesidade timoroan sira-nian. Implimentasaun kompletu hosi P24 sei lori mai vantajen boot ba uzuáriu sira iha servisu finanseiru, hodi aumenta transparénsia no seguransa ba sistema sira pagamanetu nasional nian. Servisu sira ba e-wallet hatudu ona potensiál hodi haluan alkanse hosi servisu finanseiru entre segmentu ne'ebé joven liu iha populasan, segmentu sira ne'ebé banku sira la bele atende hotu. Aseitasaun ba kanál é-wallet entre populasan rural aei atu halo teste, no aspetu ida-ne'e sei hahú iha tempu oin mai. SGK funsiona hodi fasilita asesu ba empréstimu. BCTL sei foka hodi monitora, avalia no aperfeisoa iniciativa sira ne'e hodi garante atinji objetivu sira ne'ebé hakarak ba inkluzan finanseiru.



Literasia Finanseira

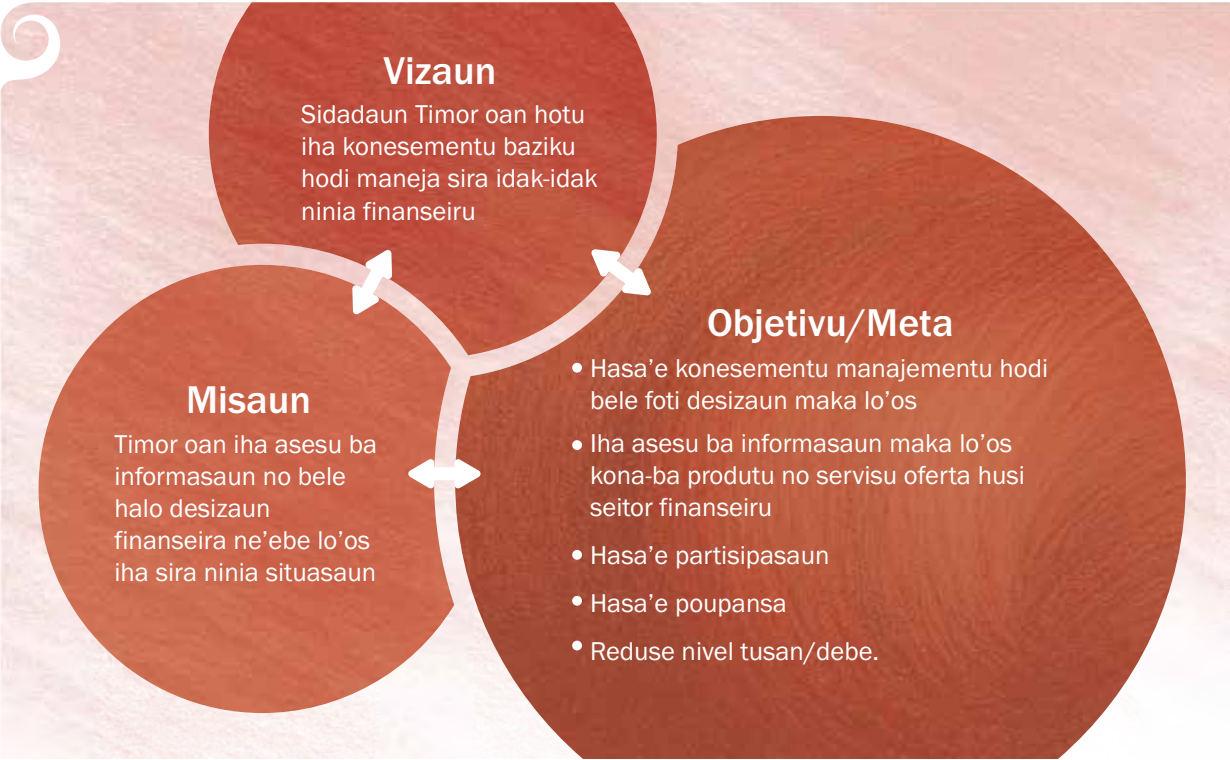
6.1	Programas Literasia Finanseira iha Eskola Primária Sira	106
6.2	Kampaña Konxiensualizasaun ba Literasia Finanseira	108
6.3	Konta poupanza sira ba labarik sira: Ha'u-Nia Futuru	109
6.4	Formasaun Kona-ba Dokumentasaun Finanseiru no Kontabilidade Báziku ba MKMEs	111
6.5	Konkluzau Principál	112



Movimentu literasia finanseira Timor-Leste nian haree liu ba oportunidades no riskus finanseiru nian, numós haree ba oinsá atu jere liuhosi poupanza, seguros no edukasaun finanseira. Iha tinan 2014, BCTL simu knaar nu’udar lideransa hodi introdús kampaña sensibilizasaun ba edukasaun finanseira nasionál, haree liu ba riin fundamentál tolu: Halo planu, Salva no Proteje. Projetu ne’e hahú ho selebrasaun Loron Nasionál Poupanza iha loron 29 novembru, 2014, ne’ebé Presidente Timor-Leste nian mak apoiu maka’as.

Iha tinan barak nia laran, BCTL kontinua promove nafatin literasia finanseira liuhosi realiza atividade sensibilizasaun iha rai-laran tomak no iha dezvoltimentu Estratéjia Nasionál ba Literasia Finanseira (ENLF). ENLF defini literasia finanseira hanesan **“kombinasaun konxiénsia finanseira, koñesimentus, habilidades, atitudes no komportamentus nesesáriu hodi foti desizaun finanseira ne’ebé metin no, ikusmai, hetan bem-estar finanseiru individuál”**.

Diagrama: Estratéjia Nasionál ba Literasia Finanseira



ENLF defini planu asaun ba tinan lima, 2016 ba 2020. Implementasaun ba planu asaun ne’e iha dalan loos ona ba atividades no programas ne’ebé relaciona ho alfabetizasaun finanseira iha eskola ensinu fundamentál sira no formasaun rejistu dadus no kontabilidade EMKM nian. Maibé, implementasaun ba planu asaun alfabetizasaun finanseira nian ba joven no adultu sira nian demora tiha iha kalendáriu inisiál nian.

Prazu	Planu Asaun	Status
Área 1: Kapasitasaun no Kapasidade Setór Nian		
2016	Identifika profesores no haruka ba tuir formasaun	●
	Fó formasaun ba formadores IADE nian (troka ho CCI-TL) no defende literasia finanseiru	●
2017	Fó formasaun ba formadores (profesores esperiente) hodi fó fali formasaun ba profesores seluk	●
	Fó formasaun ba ekipa jestaun iha eskola sira-ne'ebé selesionadus	●
	Fó formasaun ba estudantes universitáriu hodi sai tutór	●
2018	Fó formasaun ba líderes komunitáriu no fasilitadór sira	●
	Fó formasaun ba ekipa mentór sira atu halo monitorizasaun ba progresu formasaun nian	●
Área 2: Formasaun Lideransa		
2016	Estabelese grupu traballus: Ministériu Edukasaun, setór finanseiru, órgaun governu sira seluk.	●
	Koordena atividades ho parte interesada sira seluk	●
	Dezeña relatóriu sira no estrutura sekretariadu nian	●
	Promove ENLF iha rai-laran tomak	●
	Lidera polítikas dezvoltimentu no produsut poupanza apropriadu	●
2017	Kria grupu konsultivu ida-ne'ebé integra setór públikus, privadus no komunitáriu	●
	Dezenvolve Estratéjia Inkluzau Finanseira ida ketak	●
	Reuniaun regulares ho interesadus prinsipais, ho rezultadu keta-ketak, identifika fali ida-idak	●
	Garante daudauk ona finansimentu ba atividade sira	●
	Integra ka hatama rede provedór literasia finanseira ida	●
2018	Dezenvolve site dedikadu ida ka pájina Web ida	●
	Identifika lakunas kapasidade nian no halo formasaun, dezenvolve planu asaun ida hodi hatán.	●
	Integra ekipa koordenasaun ida ba atividade oioin ne'ebé iha	●
	Organiza konferénsia internasionál ida hodi kompartilla práttikas didi'ak sira	●
Área 3: Konkretiza Grupu-Alvu		
2016	Lori pilotu (projetu) literasia finanseira ba hanorin iha eskola 5-10	●
	Dezenvolve planu komunikasaun ida hodi promove ENIF ba públiku-alvu.	●
2017	Prepara programa fó orientasaun ka mentór ba profesores	●
	Aproveita ka esplora servisu no rekursus iha departamentu sira seluk hosi Governu nian hodi bele konkretiza servisu	●
	Kria rede feto grupu ida hodi fó formasaun alfabetizasaun finanseira	●
	Halo ligasaun servisu mikrofinansas nian ho iniciativa literasia finanseira hodi alkansa programas ne'ebé iha tiha ona.	●
2018	Pilotu “Smart Money Club” iha universidade sira	●
	Halo sosializasaun konseitu ba kampus seluk/ sentru formasaun seluk	●
	Hili xefe sira alfabetizasaun finanseira nian iha comunidade, inklui líder relijiozu sira.	●

Prazu	Planu Asaun	Status
Área 4: Mantein Kualidade		
2016	Dezenvolve estrutura kompeténsia literasia finanseira ba adultu sira	●
	Dezenvolve Prinsípiu empenhu iha setór finanseiru	●
	Dezenvolve rekézitus mínimu ba formadór sira	●
	Dezenvolve padraun sira ba programa formasaun no rekursus	●
2017	Modifika konteúdu, karik presiza duni, no lansa programa eskola iha rai-laran tomak	●
	Dezenvolve rekursu sira ho kualidade no fó ho kustu ki'ik ka gratuitu	●
	Dezenvolve banku rekursus sentrál ida	●
2018	Revizaun ba modelu no konteúdu formasaun ba estudante universitáriu no tutoria núkleu (pár)	●
	Organiza reuniaun hosi parte interesadas hodi haree didi'ak fali ninia progresu	●
	Dezenvolve padraun kualidade ba materiál formasaun no edukasaun nian	●
Área 5: Kompartilla What Works		
2016	Halo avaliasaun ba kampaña konkretizasaun to'o iha ne'ebé ona	●
	Dezenvolve planu avaliasaun ida hodi sukat ninia progresu	●
	Dezenvolve materiais verifikasaun ba pré no pós-avaliasaun finanseira nian	●
2017	Halo avaliasaun ba eskola pilotu sira no publika nia rezultadu	●
	Avalia formasaun ne'ebé IADE fó ninia benefísiu sira iha setór pequenas e médias empresas no publika nia rezultadu sira	●
2018	Avalia pilotu universidade nian	●
	Realiza koñesimentu finanseiru nasional no peskiza komportamentu	●

Estatutu Implementasaun:

● Adiadu ● Parsialmente konkluída ● Konklui tiha ona no balu sei la'o hela

6.1 Programas Literasia Finanseira iha Eskola Primária Sira

BCTL no Ministériu Edukasaun kontinua servisu hamutuk hodi elabora módulu literasia finanseira ida iha kurríkulu nasional. BCTL dezenvolve módulu literasia finanseira ida ba alunos entre tinan 7 no 12. Iha 2016, BCTL no Ministériu Edukasaun asina tiha MOU ida hodi implementa módulu literasia finanseira iha eskola pública sira, hahú ho projetu pilotu ida iha eskola 14 hosi munisípiu 12.

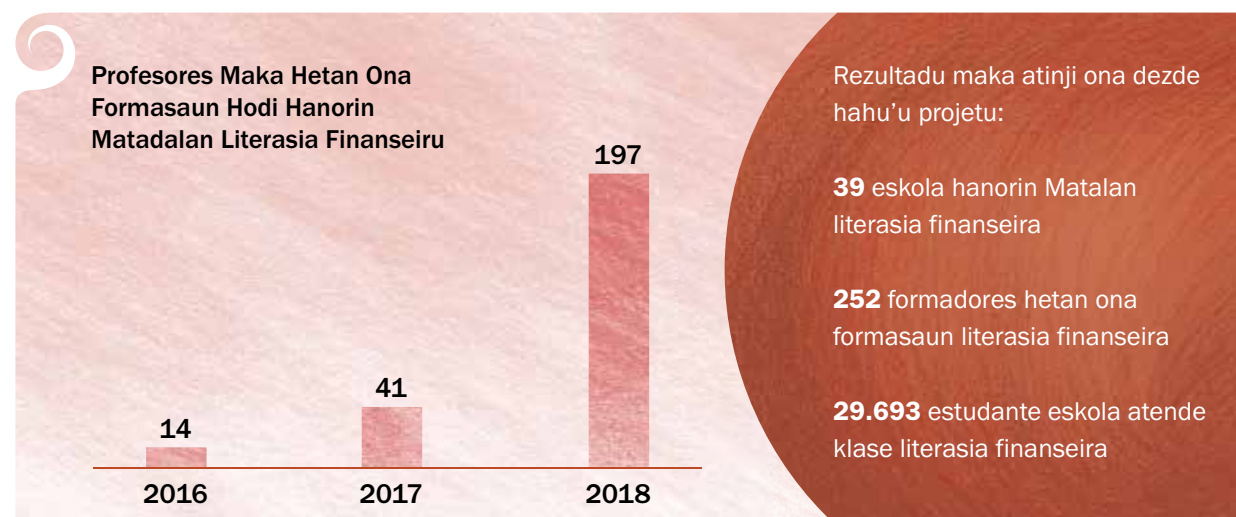
Módulu alfabetizasaun finanseira inklui lisaun haat ba kada idade no inklui mós ho konseitu osan no moeda nasional, poupança versus gastos, nesidades versus dezejus, valór produs, gastos no orsamentu, gratifikasaun atrazada (poupança ba aban-bainrua nian), oferta no demanda, sistema bankáriu (poupança no gañu/manán no hetan funan) no halo planu ba futuru (metas no objetivos).

Diagrama: Atividades Principais ba Implementasaun Programa Literasia Finanseira



Iha tinan 2018, programa ba atividade sira fokus ba formasaun ba profesór sira barak liután ho habelar programa sira ba eskola primária hotu-hotu hamutuk 1.278 iha rai-laran tomak to'o tinan 2020. Banku Portugal nian kolabora tiha ona ho ita-nia rain ba programa ida-ne'e hodi halo avaliasaun esterna no fó servisu ekipa formasaun ba formadór sira iha Dili. Iha avaliasaun ba programa ne'e halo entrevista ho professores no alunos, observaun aulas no halo análise ba dezafiu hirak-ne'ebé diskuti hela durante sesaun formasaun ba formadór sira. Rezultadu avaliasaun nian kompartilla ba malu iha workshop ne'ebé hala'o iha febreiru 2019 ho diretór edukasaun hosi kada munisípiu, nomós diretór eskola sira. Iniciativa sira iha tinan 2019 nian sei haree liu ba fó-sai rezultadu avaliasaun programa nian, ajusta no hadi'a daudauk módulu, hodi kontinua nafatin formasaun professores no haboot tan número eskola ne'ebé disponibiliza módulu literasia finanseira.

Diagrama: Literasia Finanseira iha Eskola



6.2

Kampaña Konxiensualizasaun ba Literasia Finanseira

Loron Poupanza Nasionál

Kampaña nasional ba ema nia konxiensia ho objetivu atu hadi'ak alfabetizasaun finanseira ne'ebé lansa iha 2014 ne'ebé estabesele riin prinsipál tolu: Halo planu, Salva no Proteje. Loron Nasionál Poupanza, foin mak selebra ba dalauluk durante programa ne'e hamriik, sei kontinua selebra tinan-tinan iha loron 29 novembru. Ninia objetivu prinsipál mak haboot konxiensia kona-ba finansas pesoál no empreza ki'ik sira, promove daudauk troka hahalok toman gasta hodi haforsa fali toman rai osan.

Selebrasaun ne'e haree liu ba tópiku sira alfabetizasaun finanseira iha módulu ne'ebé hanorin iha eskola ensinu fundamentál ho atividades ne'ebé iha, hanesan konkursu pintura no teste ba alunas iha eskola. Konta sira HNF nian mós apresenta ba labarik sira ho inan-aman durante serimónia la'o. Iha 2015, serimónia hala'o iha Dili, tinan ida liutiha, hala'o fali iha Liquiça, iha 2017, iha Rejiaun Administrativa Espesiál Oé-Cusse Ambeno.

Iha tinan 2018, selebrasaun hala'o liuhosi Road Show Literasia Finanseira ida hodi aumenta número participante sira. Ekipa BCTL nian ida vizita eskola primária 17 iha munisípiu sanulu hodi realiza atividades literasia finanseira.



Global Money Week

BCTL partisipa iha Global Money Week ba dalauluk iha tinan 2017. Alunos hosi eskola sira sede BCTL nian iha Dili no partisipa iha atividades no palestras hodi hetan koñesimentu kona-ba osan, oinsá mak prodús moeda sira, dezentu sira-nia signifkadu, importánsia hodi "rai osan agora ba aban-bainrua ida di'akliu" no konta sira HNF nian.

Iha 2019, Global Money Week realiza iha loron 25 to'o 29 marsu. BCTL no banku komersiál sira dezenvolve programa ida abranjente liu, realiza atividade oioin iha loron-loron kada semana, inklui vizita ajénsia BCTL nian no banku komersiál sira, no mós programas iha eskola sira ne'ebé banku sira organiza.

6.3

Konta Poupanza ba Labarik Sira: Ha'u-Nia Futuru

"Ha'u-Nia Futuru", naran ida-ne'e hili ba programa poupanza ne'ebé lansa iha agostu 2015 ba labarik sira to'o tinan 17. Konta ida-ne'e disponivel iha banku komersiál hotu-hotu, la inklui ANZ¹⁷ no ne'e la selu buat ida, ho kondisaun no taxa remunersaun hanesan de'it. Konta sira HNF nia só bele foti fali osan bainhira nia ida titular ne'e kompleta ona tinan 17.



Konta HNF nia objetivu mak insentiva labarik sira deskobre benefísiu hosi rai osan iha konta bankária ida, monitoriza nafatin saldu ne'ebé aumenta tanba depóztu foun sira no pagamentu jurus ka funan nian. Nomós ho objetivu atu insentiva família sira harii rezerva ida hodi selu labarik sira-nia eskola ba oin.

Iha tinan 2017, BCTL no Care International hakerek kontu-kuadriñu kona-ba kontas HNF nian, depois publika iha revista Lafaek¹⁸ hodi promove produtu ne'e. BCTL mós sei promove nafatin kontas HNF iha eventu hotu-hotu no programas ne'ebé iha relasaun ho literasia finanseira.

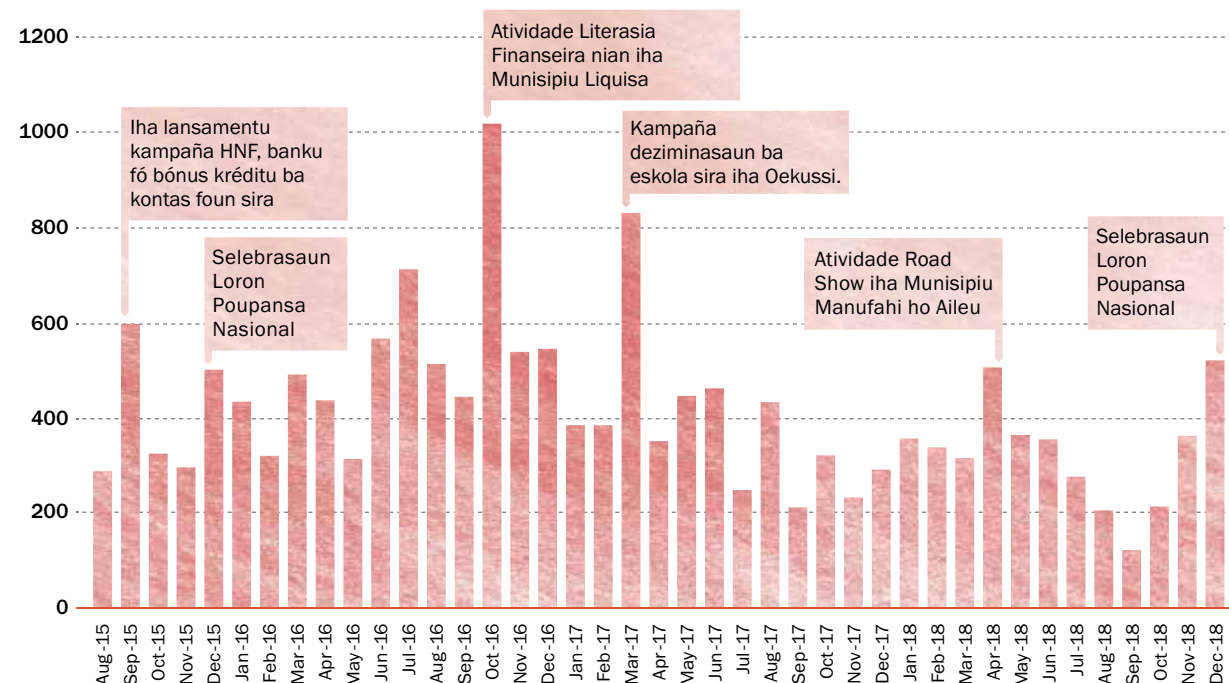
Kolesaun ba dadus iha relatóriu ne'e fó-sai katak, iha dezembru 2018, iha konta HNF 14.648 mak iha rai-laran. Iha 2018 konta foun aumenta uitoan de'it kompara ho tinan sira kotuk. Iha 2018 número konta foun iha 3.448 kompara ho konta foun 5.336 iha 2016 no 4.615 konta foun iha 2017. Loke konta ba labarik sira to'o tinan 17 ne'e hosi 2,8%, ne'e katak sei hetan fatin ba uza didi'ak konta ne'e.

¹⁷Banku ANZ iha Timor-Leste nia atividades hafila tiha hosi kliente individuál ba korporativus dezde setembru 2018. Ha'u-Nia Futuru nia klientes no klientes individuais seluk banku bolu sira taka tiha konta pesoál no hasai sira-nia saldu ka halo transafrénsia ba banku komersiál seluk

¹⁸Revista edukativa Lafaek ne'e Care Internasionál mak kria hodi kuda ábitu leitura no halo labarik no adultu sira iha Timor-Leste bele aprende. Revista ne'e publika no distribui hori kedas tinan 1999. Revista Lafaek ne'e publika tinan ida dala tolu no atinje ona alunas 120.000 no profesores 9.000; distribuisaun ne'e halo ba eskolas iha Timor-Leste tomak

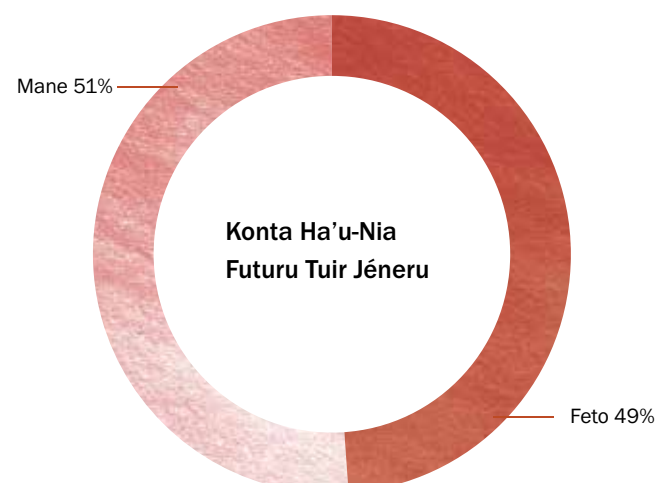
Haree hela katak konsensializasaun kona-ba produtu ne'e importante tebes hodi motiva hahú loke kontas. Iha dadus hatudu ema barak mak hahú loke konta iha momentu kampaña konxiensualizasaun finanseira, tuir gráfiku ne'ebé apresenta iha kraik.

Diagrama: Konta HNF Foun



Distribuisaun liuhosi jéneru konta sira HNF nian ne'e ekilibradu. Eziste klientes HNF nian ne'ebé fahe ba munisípiu hotu-hotu, maibé konta barakliu konsentra iha Dili, representa 42% hosi konta hotu-hotu. Ida-ne'e akontese tanba karik Dili mak representa ajénsia bankariu barakliu no halo beibeik ninia atividade sira kona-ba alfabetizasaun finanseira nian kapitál.

Diagrama: Distribuisaun Konta HNF Tuir Jéneru



6.4

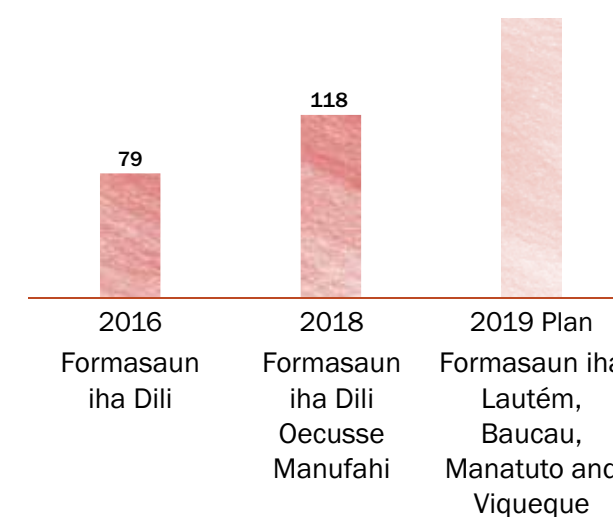
Formasaun Kona-ba Dokumentasaun Finanseiru no Kontabilidade Báziku ba MKMEs

Setór MKMEs ida-ne'ebé ativu no diversifikadu ne'e esensiál tebes ba dezvoltamentu empresas iha Timor-Leste. Iha tinan 2016 BCTL lansa módulu Dokumentasaun Finanseiru no Kontabilidade Báziku ba MKMEs hodi hadi'ak liután konxiensualizasaun finanseira no proprietáriu MKMEs nia kapasidades. Iha tinan ne'ebé hanesan, formasaun dahuluk nian hala'o ho objetivu harii ekipa MKMEs ho habilidades no koñesimentu nesesáriu hodi prepara relatóriu finanseirus no halo pedidu empréstimu.

BCTL koordena tiha ona dezvoltamentu módulu no formasaun jerál nian. Organizasaun formasaun espesializada ida, ISAT (Industry Safety Assessment and Training), fó formasaun ba grupu haat hosi funsiunáriu MKME nian. Câmara de Comércio Indústria Timor-Leste (CCI-TL) mak iha responsabilidade hodi fó-hatene ba membru sira no halo selesaun ba partipantes hodi tuir formasaun.

Atividades fiskalizasaun no avaliasaun hala'o durante tinan 2016 no tinan 2017, no ida-ne'e inklui vizitas ba MKMEs hodi avalia ninia kapasidade aplikasaun ne'ebé aprende tiha ona. Bazeia ba rezultadu avaliasaun nian, iha partisipantes feedback no formadores ISAT sira-nia sujestaun ba módulu formasaun revizadu no hakle'an ba faze projetu oin-mai. Módulu ne'e adapta iha tópiku prinsipál tolu kontabilidade bázikaa, planu finanseiru no dokumentasaun finanseira. Tópiku kona-ba planu finanseiru nian foin-daudauk mak aumenta hafoin halo tiha avaliasaun pilotu.

Diagrama: Formasaun Dokumentasaun Finanseiru no Kontabilidade Báziku ba MKME



Iha febreiru tinan 2018, BCTL, Institutu ba Dezenvolvimentu Empreendedorizmu (IADE) nian no CCI-TL asina MOU ida hodi kolabora ba haluan formasaun. Formasaun ne'e sei loke ba munisípiu 13 hotu, sei hala'o kada etapa. Durante período tinan 2018 nian, iha formasaun intensiva semana rua nia laran hala'o iha munisípiu sira Dili, Oé-Cusse no Manufahi, no iha planu nia laran iha 2019 sei iha mós sesaun foun iha Lautém, Baucau, Manatuto e Viqueque.

6.5

Konkluziun Prinsipál sira

Promosaun alfabetizasaun finanseira entre labarik sira dada tebes públiku nia atensaun, ho módulu alfabetizasaun finanseira nia susesu daudauk ne'e halo eskola barak iha rai-laran tomak hakarak asesu hotu. Formasaun profesores nia esforsu sei loke dalan ba módulu literasia finanseira ne'e bele to'o ba eskola públika (ensinu báziku) hotu to'o 2020. Parserias BCTL ho intervenientes prinsipais, hanesan Ministériu Edukasaun, Institutu Nasionál ba Formasaun Profisionais hosi Edukasaun (INFORDEPE) no Banku Portugal nian sira kolabora di'ak tebes ba implementasaun projetu ne'e. Kampaña konxiensualizasaun no kriaun kontas HNF nian sai nu'udar servisu xave ida hodi dudu esforsu alfabetizasaun finanseira ba oin, liu-liu entre labarik sira, tanba sira mak sei hetan biban hodi koko projetu réal hosi produktu finanseirus liu-liu ba sira-nia nesesidade. Nune'e, BCTL sei kontinua foka nafatin hodi promove no halekar HNF nia kontas.

Aleinde ba labarik sira, BCTL mós sei promove atensaun ne'e ba grupu-alvu seluk, tanba sei presiza alkansa númeru boot hosi sosiedade nia laran hodi koñese alfabetizasaun finanseira. Importante tebes eduka indíviduu sira no MKMEs kona-ba benefísiu hirak-ne'ebé bele hetan liuhosi alfabetizasaun finanseira. Iha tinan hirak mai, BCTL sei reforsa liután atu dezenvolve programas ba segmentus jovens no adultus, aleinde kontinua ho planus ne'ebé la'o hela hodi insentiva formasaun báziku ba manutensaun rejistus no kontabilidade ba MKME sira hodi asesu tan ba munisípiu sira.



Inkluziun Finanseira Ba Timor-Leste Nia Futuru

7.1	Identifika Barreira no Oportunidades Inkluziun Finanseira Nian Hodi Hakat ba Inkluziun Finanseira Tuirmai	116
7.2	Aliñamentu ba Pasu Sira Tuirmai Kona-ba Estratêjia Nasionál Inkluziun Finanseira Nian (ENIF) 2017-2022	118
7.3	Konkluziun	122



Relatóriu Inkluziun Finanseira 2018 nian kria bazeia ba fundamentus ne'ebé relatóriu inkluziun finanseira uluk nian apresenta hodi dokumenta situasaun atuál inkluziun finanseira iha rai-laran tomak. Relatóriu ne'e nia objetivu mak atu analiza no tetu iha nivel ida-ne'ebé ona mak país to'o bainhira asume tiha agenda inkluziun finanseira no uza informasaun ida-ne'e hodi detekta no hakbesik área prioritárias ne'ebé sei iha momoos disparidades. Konkluziun hosi relatóriu ne'e importante tebes hodi planeia intervensaun tarjetu sira atu nune'e rekursus bele hetan servisu hodi serví ba área hirak-ne'ebé iha impaktu boot liu.

7.1 Identifika Barreira no Oportunidades Inkluziun Finanseira Nian Hodi Hakat ba Inkluziun Finanseira Tuirmai

Análize luan ne'ebé halo tiha ba dados no Indikadór hosi relatóriu ida-ne'e di'ak duni tanba representa realidade inkluziun finanseira iha rai-laran. Dados reflete ho loloos kondisaun réal sira iha terrenu, no iha fatin hanesan haree mós kona-ba buat di'ak sira-ne'ebé hala'o tiha no lakunas ne'ebé iha. Observasaun loloos ida-ne'e kona-ba situasaun inkluziun finanseira iha país sai valiozu, tanba ida-ne'e di'ak duni hodi destaka frakeza hotu-hotu ne'ebé permiti ba formuladores polítika nian atu kria estratéjias no transforma falta sira-ne'e sai fali oportunidade hodi hadi'ak inkluziun finanseira.

7.1.1 Disparidade Kona-ba Asesu ba Servisu Finanseiru Sira

Daudauk ne'e, hosi Postu Administrativu 65 ne'ebé iha 4 la hetan dalan ruma ba pontu asesu servisu finanseiru hirak iha sira-nia fronteira laran rasik no, hosi Postu Administrativu 65 ne'e, 34 mak la hetan pontu asesu bankáriu ruma. Avaliasaun ida-ne'ebé kle'an liu iha nivel suku nian fó-sai mós katak hosi suku 452 ne'ebé eziste, iha suku 197 la hetan atendimento hosi banku. Indikadór sira hatudu katak sei eziste nivel eskluzaun ne'ebé aas iha área balu iha Timor-Leste.

Análize hatudu katak disparidade sira luan tebes, haree ba munisípiu sira hanesan Dili mak hetan nivel inkluziun ne'ebé aas, enkuantu munisípiu sira seluk, hanesan Baucau no Viqueque, luta ho eskluzaun. Pontu asesu finanseiru iha país konsentradu liu iha área urbanas, ne'ebé permite katak abitante urbanu sira iha asesu ba servisu finanseiru sira ho maneira fasil no conveniente. Senáriu ne'e nu'udar kontráriu totál ba timoroan sira-ne'ebé hela iha foho no área remotas, iha-ne'ebé sira presiza la'o dook no sujeita ba iha kustu viajen tanba de'it atu bele hetan pontu asesu ida.

Inkluziun finanseira iha rai-laran só bele iha progressaun liután ba oin bainhira ko'alia kona-ba kestaun sira-ne'e ho maneira adekuada no sistemátika atu nune'e lori liután populaasaun tama ba sistema finanseiru. Estratéjias hodi hetan liután pontu asesu sira la bele halo de'it hosi BCTL, maibé tenke sai esforsu kolaborativu ida no koordinadu entre regulador sira, fornecedor sira servisu finanseiru nian no fornecedor kanál pagamentu nian.

7.1.2 Utilizasaun Servisu Finanseiru Ne'ebé Tuun

Indikadór hosi penetrasaun konta iha Timor-Leste hatudu katak populaasaun adulta 62% mak iha konta depóztu no populaasaun adulta 9% mak iha konta empréstimu. Ne'e katudu katak adulto 38%, número ida boot tebes ne'ebé ekuivale ba ema 249.050, ne'ebé seidauk uza konta depóztu regulamentada hodi transasiona no ekonomiza.

Penetrasaun konta la'ós nu'udar difikuldade únika ne'ebé afeta sasukat uzu inkluziun finanseira nian. Nune'e mós observa tiha katak kontas depóztu nian iha país ne'e la'ós uza iha ninia potenciál hotu. Timoroan sira sei presiza mós atu kuda ábitu kona-ba uza konta poupança hodi halo transasaun finanseira no akumula poupança sira. Defaktu, maioria hosi konta hirak-ne'ebé mantein hela iha banku oras-ne'e uza de'it ba simu pagamentu hosi Governu, hanesan hatudu uzu inativu ba kontas hosi parte timoroan sira-ne'ebé simu benefíciu sosiál ka saláriu sira liuhosi konta bankária sira. Segmentu kliente ida-ne'e maka maioria hosi kliente depóztu bankáriu sira iha Timor-Leste.

Loos duni katak iha espasu hodi hadi'ak kona-ba taxas penetrasaun konta finanseira nian no ninia grau utilizasaun iha país. Hodi enfrenta dezafius ne'e, importante tebes atu garante katak produtus finanseirus iha merkadu atende nesedades timoroan nian hodi motiva sira atu uza servisu sira-ne'e. Literasia finanseira no konxiensualizasaun nu'udar mós elementu ida-ne'ebé la bele husik hela de'it, tanba ida-ne'e hakotu iha abut ignoráncia no kuda koñesimentu no garantia ba timoroan sira atu uza servisu finanseirus.

7.1.3 Falta Dados Hosi Parte Demanda atu Sukat Indikadór Kualidade Nian

Relatóriu ida-ne'e konsege prodús tiha estudo ida kle'an ne'ebé uza dados hosi sorin-oferta nian hodi avalia dezempeñu inkluziun finanseira nian liuhosi Indikadór asesu no uzu nian. Dados hosi sorin-oferta nian, ne'ebé ajuda hosi estatística sensu nian, hamosu tiha análise ida abranjente no komprobativu hosi dados ba dimensaun rua ne'e. Ida-ne'e fasilita tiha identifikaun no dokumentasaun ba área problemátika espesífikas no inkonveniente sira-ne'ebé timoroan sira enfrenta kona-ba asesu no uzu ba servisu finanseirus.

Maibé, análise kle'an ida-ne'e la bele kontesta ba Indikadór qualidade nian, liuliu tanba falta informasaun hosi parte demanda nian. Análize dimensaun qualidade nian ba relatóriu ida-ne'e konklui tiha bazeia de'it ba entrada hosi sorin-oferta nian. Ita-nia rain seidauk hahú halo projetu koleta dados hosi parte demanda nian no, tanba la iha informasaun sira-ne'e, relatóriu la konsege sura ho loloos Indikadór qualidade nian.

Lakuna ida-ne'e bele kurriji liuhosi ezersísio posível koleta dados hosi parte demanda nian iha tinan sira oinmai. Informasaun hosi sorin-prokura nian bele rekolla liuhosi variedade métodu ida, ne'ebé inklui diskusaun sira iha grupu, kuestionáriu ka inkéritu sira ho amostra representativa ka aproveita projetu sira resenseamentu Governu nian. Importante atu haree kona-ba importánsia hosi pergunta sira-ne'ebé simplés no define didi'ak hodi halibur dados presizu sira, kosistente no konfiavel hosi parte demanda nian ho objetivu atu sukat qualidade inkluzau financeira nian.

7.2 Aliñamentu ba Pasu Sira Tuirmai Kona-ba Estratéjia Nasionál Inkluzau Financeira Nian (ENIF) 2017–2022

Ho preparasaun ba dados no evidéncias kona-ba nivel eskluzaun financeira iha país, tinan sira oinmai sei sai nu'udar oportunidade ida di'ak hodi manán no hakatliu obstákulu balu inkluzau financeira nian ne'ebé mak sai viavel liu. Hodi tau prioridade ba estratéjia sira ba tinan sira oinmai, importante atu aliña meta no rezultadus ho vizaun ne'ebé define hosi ENIF 2017-2022, ne'ebé serve nu'udar roteiru hodi iha avansu ba inkluzau financeira iha país. Importante mós atu tetu ho prátiiku fazes tuirmai ba inkluzau financeira, hodi konsidera viabilidade hosi área hotu-hotu foku no planu asaun nian. Hodi tau ida-ne'e iha hanoin, BCTL sei fó-atensaun ba área prinsipál lima, ho paralelu ba rezultadu estratéjikus ENIF 2017-2022 nian.

7.2.1 Haluan Pontu Asesu To'o Iha Postu-Administrativu Sira Ne'ebé La Iha Atendimentu

BCTL sei kontinua tau importánsia hodi alkansa pontu asesu ba servisu financeirus iha Timor-Leste tomak. Kona-ba la iha pontu asesu iha áreas ne'ebé la iha atendimentu ho inevitavel sei halo eskluzaun involuntária, tanba sidadaun sira simplesmente la iha eskolla anaunsér ignora uzu servisu financeiru sira, tanba ida-ne'e la'ós alkanse razoavel. Nune'e, bainhira iha asesu ne'e sai pré-rekizitu ida inkluzau financeira nian no, sai hanesan pasu tuirmai, BCTL iha objetivu atu garante katak postu-administrativu hotu-hotu sei tau pontu asesu servisu financeiru nian.

Misaun ne'e nia susesu atu 100% hosi postu administrativu sira hetan pontu asesu ba servisu financeiru sira sei depende ba fatór balu. Iha oinmai BCTL tenke kontinua envolve-an ho provedores servisu financeiru nian hodi estuda opsaun sira atu aumenta pontu asesu nian. Kompromisu sira-ne'e tenke komplementa liuhosi peskiza, dezvoltamentu no atualizasaun ba teknolojia hodi insentiva kanál inovadores atu fornese servisu financeiru sira iha-ne'ebé bainhira loke tan filiál fízika sira sei la sai viavel. Inisiativa hirak-ne'ebé eziste ho potenciál divulgasaun ne'ebé aas, hanesan kanál e-wallet, sei promove mós ho ativu iha tinan sira oinmai.

BCTL mós sei kolabora ho Governu hodi fornese informasaun sira kona-ba kestaun relasionada ba dezvoltamentu rural, ne'ebé inklui asesu rodoviáriu, infra-estrutura telekomunikasaun nian no internet, tanba kondisaun sira-ne'e mós dezempeña papél ida importante hodi iha garantia katak pontu asesu ba servisu financeiru sira iha hela operasaun nia laran iha área hirak-ne'ebé la iha atendimentu. Bainhira Timor-Leste atinji 100% hosi postu administrativu sira-ne'ebé abranjidu ho pontu asesu nian, maka BCTL bele konsentra ninia atensaun ba iha nivel ida ki'ikoan liu, oinsá aumenta persentajen ba postu-administrativu sira atu iha pontu asesu bankáriu no aumenta persentajen ba suku atu iha servisu ne'e.

7.2.2 Aumenta Uzu Servisu Financeiru Sira Liuhosi Rekursu Produtu Foun

Dezeñu no dezvoltamentu ba produtu financeiru foun ne'ebé ho tarjetu ba grupu vulneravel no marjinalizadu sira sei tau iha prioridade ba tinan sira oinmai, ho énfaze iha esplorasau ba viabilidade hodi introdús mikroseguru no aumenta konta poupança nian. BCTL hanoin atu kria produtu mikroseguru ne'ebé fornese ba uma-kain ki'ak sira no sira-ne'ebé rendimentu ki'ik meius hodi proteje-an kontra risku sira. Atu produtu mikroseguru ida iha susesu hodi atinji massa sira, nia ne'e prezisa simplés de'it no asesível kona-ba pagamentu ba prémiu sira. Prosesu administrativu no reklamasaun sira tenke simplifikadu, ho entrega ba kliente sira.

Kona-ba produtu poupança nian, atuál alkanse ba produtu depóziitu nian iha merkadu bele aumenta hodi hatán ho di'akliu timoroan hotu-hotu nia nesiedade no motiva país atu kuda ábitu hodi uza konta poupança ida ne'ebé regula hodi harii poupança. Karakterístika hosi produtu ne'ebé sei bele sai aas liu maka inklui hamenus kustu administrativu fulan-fulan hodi mantein konta poupança ida, hanesan mós harii sistema pagamentu ida ba jurus ne'ebé di'akliu, tanba taxa jurus ohin loron ne'ebé selu iha konta poupança ne'ebé ezistente tuun tebe-tebes hodi benefisia kliente sira. Disponibilidade hosi produtu financeiru ne'ebé hatán nesiedade timoroan sira-nian prevee hela ona hodi aumenta aseitasaun no utilizasaun servisu financeirus.

7.2.3

Intensifika Programa Literasia Finanseira ba Konsumidores

Situasaun literasia finanseira sempre kontinua sai área ida prioritária no, iha faze tuirmai, BCTL iha hanoin atu hakle'an alkanse ba programa literasia finanseira iha país hotu. Timor-Leste iha ona programa literasia finanseira be la'o hela ne'ebé envolve labarik sira iha idade eskolár, tanba ne'e, sei tau liután atensaun ba implementasaun programa literasia finanseira ba joven no adultu sira. Investimentu ne'ebé halo ba programa literasia finanseira sei salvaguarda saúde finanseira sidadaun Timor-Leste nian ba futuro, tanba transmite konxiénsia ne'ebé nesesáriu no kompeténsia nesesária sira hodi foti desizaun finanseira ne'ebé informadu ona.

Maski loos duni katak bele insentiva eskola sira hodi hatama labarik barak ba inisiativa ne'ebé foka liu ba labarik, maibé konsiderasaun prinsipál ida maka kanál apropriadu ne'ebé bele uza hodi atinji ho efetivu liu jovens no adultus. Pontu seluk ne'ebé sei konsidera maka adekuasaun planu estudu ba segmentu-alvu sira-ne'e no ida-ne'e inklui kriaun programa ho tópiku ne'ebé bele komprende lailais, ne'ebé importante ba moris loron-loron no haree katak la iha dezafiu ruma ba lian hodi halo apresentasaun ba materiál sira programa nian.

7.2.4

Kapasita Provedores Servisu Finanseiru Nian Hodi Eduka Fali Klientes

Provedores servisu finanseiru nian mós sei iha autoridade no responsabilidade hodi realiza breafing ba kliente no kliente potenciais kona-ba sira-nia produtu no servisu sira. Partisipasaun kliente nian sai nu'udar komponente umanizadór sentrál hodi harii relasionamentu ne'ebé forte no konfiavel entre provedores servisu finanseiru nian ho klientes liuhosi komunikasaun. Konseitu hosi ida-ne'e nia kotuk maka atu insentiva provedores servisu finanseiru nian atu alkansa no halo retensaun ba klientes liuhosi edukasaun, envézde simplesmente uza tátikas marketing nian.

Prosesu ne'e permiti katak provedores servisu finanseiru nian orienta ninia klientes kona-ba produtu hirak-ne'ebé oferese tiha, oinsá uza produtus no maneira sira oinsá produtu sira-ne'e bele aumenta valór ba iha ninia moris loron-loron nian. Aleindé edukasaun, kompromisu sira-ne'e fasilita mós komunikasaun ho diresaun rua, iha-ne'ebé kliente sira mós bele tranzmite feedback konstrutivu ba provedores servisu finanseiru nian. Tanba ne'e, komunikasaun ne'ebé nakloke no transparente, sei kria esperiénsia positivas ba kliente, ne'ebé fó liuhosi fiar no konfiansa iha servisu finanseirus, iha provedores no iha sistema finanseiru sai oin ida de'it.

7.2.5

Foti Dadus Hosi Demanda Nian Hodi Sukat Indikadór Kualidade Nian

BCTL mós sei fó prioridade ba aperfeisoamentu kontínuu ba estrutura mediasaun inkluziun finanseira país nian. Informasaun hosi parte-prokura nian ho eselénsia ba sasukat inkluziun finanseira no to'o ohin loron sei falta Timor-Leste iha área partikulár ne'e. BCTL sei ko'alia kona-ba lakuna ne'e hodi servisu ho Governu atu inklui kestaun espesífika sira relasionadu ho servisu finanseirus iha sensu nasional oinmai ne'ebé sei hala'o iha tinan 2020. Aproveita sensu boot ne'ebé hala'o iha país tomak sei fó vantajen hodi alkansa populasau ne'ebé estensivu liu ho peskiza kuestionáriu, ne'ebé sei jere ho kuidadu rekursu sira. Halibur dadus ida-ne'e hosi parte demanda nian bele ezamina no fahe keta-ketak hamutuk ho dadus hosi sensu populasau no prosesu ne'e sei sai fundamentál hodi sura no buka-hatene Indikadór inkluziun finanseira nian bazeia ba estrutura medisaun inkluziun finanseira nian.

Tanba resenseamentu nasional sei hala'o de'it iha tinan 2020 no nia rezultadus sei bele disponivel de'it hafoin ida-ne'e, entaun BCTL mós iha planu atu organiza inkéritu ida ba klientes ho tamañu amostra ida ki'ikliu iha tinan sira oinmai. Esforsu ida-ne'e sei halo iha eskala ida prátika no ekonómika hodi avalia nesesidade no persepsaun sira kliente nian kona-ba servisu finanseirus, hodi avansa ho entendimentu ida hosi aspetu kualidade inkluziun finanseira nian. Peskiza ho eskala ki'ik sira-ne'e sei sai útil mós hodi esplora liután kestaun no respostas, ho foku boot ba iha Indikadór kualidade nian.



7.3

Konkluziun

Ita nia nasaun to'o ona iha dalan naruk dezde estabese seitor finanseiru iha tinan hirak nia laran, BCTL liu-ona dezvoltimentu seguru, stavel, no fasilita klima regulamentu hodi dudu lalais inkuzaun finanseiru. Setor finanseiru depende ba maturidade iha tinan naruk nia laran inklusivu sai hanesan mandate importante ida. Maibe iha buat barak maka tenke halo ita ninia nasaun sei hasoru obstaklu barak no bareira ne'ebé sei demora no impede inklusaun.

Relatóriu Inklusaun Finanseira 2018 nian kumpri ona ninia objetivus, ne'ebé identifika ho loloos lakunas ne'ebé eziste no dura kleu'r ba finansiamentu inkluzivu iha rai-laran. Ohin-loron, dadus ne'ebé disponivel no estatísticas hosi relatóriu ne'e sai tiha fundamentál hodi permite katak BCTL identifika no planeia pasu sira tuirmai no avansa ba inklusaun finanseira. Relatóriu ida-ne'e sei serve nu'udar referénsia hodi harii no implementa, iha tinan sira oinmai, polítikas ne'ebé haree liu ba ba grupu hirak-ne'ebé kbit-laek liu no hirak-ne'ebé ema haluha tau-matan iha sosiedade.

Estrutura medidas no monitoramentu ba dadus inklusaun finanseira Timor-Leste nian sei haforsa ita-nia rain iha tempu naruk no sei dudu sistema finanseiru ba oin sai inkluzivu. Ida-ne'e nu'udar dalan ne'ebé presiza kompromisu boot no kontinuidade hosi parte interesadu sira inklusaun finanseira nian hodi hatán ba obstákulu sira-ne'e, hosi ida ba ida, iha munisípiu ida-idak, postu-administrativu no suku sira, iha jéneru no idade hotu-hotu nian. Ho hotu-hotu nia kompromisu mak bele lori vizaun ida-ne'e ba oin, atu Timor-Leste bele konsege halo inklusaun finanseira ida sustentavel loloos ba benefísiu povu nian.



Akrónimu no Abreviatura

ACH	Automated Clearing House
AFI	Alliance for Financial Inclusion
ANZ	Australia and New Zealand Bank (ANZ) Banking Group, Timor-Leste Branch
ATM	Automated Teller Machine
BCTL	Banco Central de Timor-Leste
BNCTL	Banco Nacional de Comércio de Timor-Leste
BNU	Banco Nacional Ultramarino - Grupo Caixa Geral de Depósitos, Timor-Leste Branch
BRI	Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Timor-Leste Branch
CCI-TL	Câmara de Comércio e Indústria de Timor-Leste
CEB	Currency Exchange Bureau / Kaza Kambiu
EFTPOS	Electronic Funds Transfer Point of Sales
EKM	Empreza Ki'ik no Médiu
EMKM	Empreza Mikro Ki'ik no Médiu
ENIF	Estratégia Nasionál Inklusaun Finanseira
ENLF	Estratégia Nasionál Literasia Finanseira
FIT	Federal Insurance Timor SA
G2B	Government to Business
G2P	Government to Person
GPFI	Global Partnership for Financial Inclusion
HNF	Ha'u-Nia Futuru
IADE	Instituto de Apoio ao Desenvolvimento Empresarial
INFORDEPE	Instituto Nacional de Formação de Docentes e Profissionais da Educação
ISAT	Industry Safety Assessment and Training
KIF	Kaebauk Investimentu no Finansas, SA
KME	Ki'ik no Médiu Empreza
KYC	Know Your Customer regulation
Mandiri	PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Dili, Timor-Leste Branch
MFI	Instituisaun Mikro-Finansas
MOU	Memorandum of Understanding
MTO	Money Transfer Operator / Operator Transfere Osan
NITL	National Insurance Timor-Leste, SA
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
OIRD	Outras Instituisaun Resebi Depósito
P24	Pagamentu disponível oras 24 lora-lora
PIB	Produto Interno Bruto
R-TIMOR	Rede de Transferência em Tempo Real
RTGS	Real Time Gross Settlement System
SFMRSA	Servisu Finanseiru Moris Rasik, SA
SGK	Sistema Garantia de Crédito
Sinarmas	Sinar Mas Insurance, SA



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