



COMUNICADO

O Banco de Moçambique comunica que, no segundo semestre de 2023, recebeu dos consumidores financeiros, reclamações contra as seguintes instituições financeiras:

Instituições mais reclamadas | 2.º Semestre de 2023

N.º	Instituição reclamada	Número de reclamações	Peso no total das reclamações (%)	Índice de reclamações ¹	Âmbito de incidência
BANCOS					
Mais de 1 000 000 de clientes					
1	BCI	209	28,2	9,15	ATM, cheque, conta bancária, CRC ² , crédito, moeda electrónica, operações cambiais, POS, transferência
2	BIM	169	22,8	8,58	ATM, conta bancária, CRC, crédito, operações cambiais, POS, transferência
200 000 a 1 000 000 de clientes					
3	ABSA	28	3,8	12,72	Atendimento, ATM, conta bancária, CRC, crédito, operações cambiais, transferência
4	Moza Banco	30	4,0	12,37	ATM, cartão bancário, conta bancária, CRC, crédito, garantia bancária, termos e condições, transferência
5	Standard Bank	51	6,9	9,84	ATM, cartão bancário, cheque, conta bancária, CRC, crédito, <i>internet banking</i> , operações cambiais, POS, transferência
100 000 a 200 000 clientes					
6	Letshego	41	5,5	39,85	Crédito
7	FNB	13	1,8	7,30	ATM, cheque, crédito, conta bancária, CRC
1 000 a 100 000 clientes					
8	Société Générale	4	0,5	80,29	Atendimento, CRC, crédito
9	FCB	9	1,2	49,08	Cheque, crédito
10	Nedbank	15	2,0	34,94	ATM, conta bancária, CRC, crédito, garantia bancária, POS, transferência
11	Access Bank	22	3,0	25,39	ATM, cartão bancário, conta bancária, CRC, crédito, operações cambiais, transferência
12	UBA	6	0,8	23,77	Crédito
13	Ecobank	5	0,7	14,87	Conta bancária, CRC, crédito
Abaixo de 1000 clientes					
14	BNI	1	0,1	159,49	Crédito
MICROBANCOS					
15	Confiança	5	0,7	64,57	CRC, crédito
16	Bayport	44	5,9	34,75	CRC, crédito
17	MyBucks	18	2,4	20,75	CRC, crédito
18	MAIS	10	1,3	19,75	CRC, crédito
INSTITUIÇÕES DE MOEDA ELECTRÓNICA					
19	E-Mola	31	4,2	0,52	Moeda electrónica, transferência
20	M-Pesa	30	4,0	0,28	Moeda electrónica, transferência
TOTAL		741	100		
Índice Geral de Reclamações do Sistema financeiro				3,26	

¹ O índice indica as reclamações recebidas no Banco de Moçambique contra instituições de crédito e sociedades financeiras, por cada 100 000 clientes, ao abrigo dos artigos 16 e 17 do Aviso n.º 9/GBM/2020, de 31 de Dezembro, que aprova o Regulamento de Tratamento de Reclamações.

² Central de Registo de Crédito

Maputo, 9 de Fevereiro de 2024