



## ESTATÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES RECEBIDAS NO BANCO DE MOÇAMBIQUE CONTRA INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NO II SEMESTRE DE 2025

O Banco de Moçambique (BM) publica as estatísticas de reclamações recebidas dos consumidores financeiros contra as instituições financeiras, durante o segundo semestre de 2025, de acordo com a metodologia definida pela Circular n.º 8/EFI/2021, de 20 de Dezembro – Metodologia de Cálculo das Instituições mais Reclamadas.

A referida publicação apresenta:

- As instituições reclamadas durante o segundo semestre de 2025 (Tabela 1);
- As principais matérias reclamadas (Tabela 2); e
- As principais irregularidades identificadas (Tabela 3).

A Tabela 1 apresenta, para cada instituição:

- O número absoluto de reclamações recebidas, que corresponde ao total de reclamações apresentadas no BM contra a instituição no segundo semestre de 2025;
- O peso sobre o total das reclamações, que expressa a proporção que essas reclamações representam no universo total de reclamações recebidas pelo BM; e
- O índice de reclamações, que traduz o número de reclamações por cada 100 000 clientes da instituição.

Para efeito de análise comparativa, as instituições foram agrupadas por intervalos de número de clientes e ordenadas em ordem decrescente do índice de reclamações.

O cálculo do índice de reclamações por instituição obedeceu à seguinte fórmula:

$$\text{Índice de reclamações por instituição} = \frac{\text{N.º de reclamações} \times \text{Multiplicador}}{\text{Número de clientes da instituição}}$$

Onde:

- N.º de reclamações – total de reclamações recebidas contra a instituição no período;

- Multiplicador – constante de 100 000;

- Número de clientes – total de clientes da instituição no período.

Adicionalmente, foi calculado o índice geral de reclamações, que reflecte o número de reclamações por cada 100.000 clientes no conjunto das instituições reclamadas:

$$\text{Índice geral de reclamações} = \frac{\text{Total de reclamações} \times \text{Multiplicador}}{\text{Número total de clientes}}$$

Onde:

- Total de reclamações: é o número total de reclamações recebidas pelo Banco de Moçambique contra todas as instituições no período;
- Número total de clientes: é o somatório do número de clientes de todas as instituições consideradas no cálculo durante o período.

Na sequência da análise efectuada às reclamações, o BM adoptou as seguintes medidas:

1. Emissão de determinações específicas para correcção das irregularidades identificadas, incluindo a devolução aos clientes de montantes resultantes de cobranças indevidas, totalizando 16 332 230,73 MT.
2. Realização de:
  - a. Reuniões com os conselhos de administração e órgãos de gestão de topo das instituições financeiras para discussão e implementação de acções correctivas;
  - b. Oito (8) acções de inspecção on-site;
  - c. Acompanhamento e monitoria contínua da implementação das medidas correctivas pelas instituições.

Tabela 1 – Instituições reclamadas | 2.º semestre de 2025

Ord.	Instituição reclamada	Índice de reclamações	Número de reclamações	Peso sobre o total das reclamações (%)	N.º de Clientes	Âmbito de incidência
<b>Mais de 1 000 000 de clientes</b>						
1	Banco Comercial e de Investimentos, SA	6,8	168	34,8 %	2 481 984	Crédito, ATM, conta bancária, transferência, POS, cheque, CRC1, internet banking, pagamento de serviços
2	Banco Internacional de Moçambique, SA	3,7	84	17,4 %	2 282 859	Conta bancária, crédito, ATM, transferência, seguro, cheque, CRC, operações cambiais, POS, internet banking, pagamento de serviços, garantia bancária, cartão bancário
3	Vodafone M-Pesa, SA	0,3	35	7,2 %	13 937 291	ATM, moeda electrónica, transferência, dever de segredo
4	M-Mola, SA	0,2	20	4,1 %	10 983 677	ATM, transferência, moeda electrónica, POS
<b>100 000 a 1 000 000 de clientes</b>						
5	Bayport Financial Services Moçambique (Mcb), SA	15,6	21	4,3 %	134 508	Crédito, CRC
6	Banco Letshego, SA	12,7	16	3,3 %	125 767	Crédito, CRC, conta bancária
7	Absa Bank Moçambique, SA	8,6	18	3,7 %	209 909	Conta bancária, crédito, ATM, transferência, CRC
8	Standard Bank, SA	6,3	31	6,4 %	493 591	Conta bancária, ATM, transferência, crédito, depósito a prazo, CRC, POS, internet banking, pagamento de serviços
9	FNB Moçambique, SA	5,8	12	2,5 %	207 158	Conta bancária, crédito, cheque, ATM, internet banking
10	Moza Banco, SA	4,6	14	2,9 %	305 051	Crédito, conta bancária, ATM, cheque, garantia bancária
<b>Abaixo de 100 000 clientes</b>						
11	Atlântico Microbanco, SA	263,2	1	0,2 %	380	Crédito
12	First Capital Bank, SA	62,1	9	1,9 %	14 496	Crédito, CRC
13	Vista Bank Moçambique, SA	46,5	3	0,6 %	6 454	Conta bancária
14	Cooperativa de Poupança e Crédito, SCRL	34,6	1	0,2 %	2 887	Transferência
15	Servcred Microbanco, SA	21,8	2	0,4 %	9 184	Crédito
16	Access Bank Mozambique, SA	18,2	17	3,5 %	93 570	Crédito, conta bancária, ATM
17	Nedbank Moçambique, SA	17,2	9	1,9 %	52 246	Crédito, conta bancária, CRC
18	MyBucks Bank Mozambique, SA	16,3	12	2,5 %	73 609	Crédito, CRC
19	Microbanco de Apoio aos Investimentos, SA	9,4	5	1,0 %	53 304	Crédito, CRC
20	Ecobank Moçambique, SA	4,6	1	0,2 %	21 667	CRC
21	United Bank for Africa Moçambique, SA	3,2	1	0,2 %	31 529	Crédito
22	Socremo Microbanco, SA	2,9	1	0,2 %	35 071	Crédito
23	Caixa Comunitária de Microfinanças	2,2	2	0,4 %	89 893	Crédito
<b>TOTAL</b>		-	<b>483</b>	<b>100 %</b>	<b>31 646 085</b>	-
<b>Índice Geral de Reclamações</b>		<b>1,5</b>				

Fonte: Departamento de Supervisão de Conduta do Banco de Moçambique – 2025

<sup>1</sup> Central de Registo de Crédito

Tabela 2 – Matérias reclamadas | 2.º semestre de 2025

Ord.	Matéria reclamada	Número de reclamações	Peso sobre o total das reclamações (%)
1	Crédito	181	37 %
2	Conta bancária	103	21 %
3	ATM	100	21 %
4	Transferência	36	7 %
5	CRC	17	4 %
6	Cheque	10	2 %
7	POS	8	2 %
8	Moeda electrónica	8	2 %
9	Internet banking	5	1 %
10	Pagamento de serviços	3	1 %
11	Depósito a prazo	3	1 %
12	Seguro	3	1 %
13	Garantia bancária	2	0,4 %
14	Operações cambiais	2	0,4 %
15	Cartão bancário	1	0,2 %
16	Dever de segredo bancário	1	0,2 %
<b>Total</b>		<b>483</b>	<b>100,0 %</b>

Tabela 3 – Principais irregularidades | 2.º semestre de 2025

Ord.	Matéria reclamada	Principais irregularidades	N.º	%
1	Crédito	Divergência na execução do contrato de crédito	74	41 %
		Alteração indevida da maturidade de crédito	37	21 %
		Cobrança de prestações após a liquidação do crédito	24	13 %
		Outras irregularidades (diversas)	46	25 %
2	Conta bancária	Débitos indevidos na conta bancária	88	85 %
		Bloqueio indevido de conta bancária	5	5 %
		Cativo indevido de saldo de conta bancária	5	5 %
		Outras irregularidades (diversas)	5	5 %
3	ATM	Dinheiro não disponibilizado no ATM e débito em conta bancária	95	95 %
		Valor de depósito em ATM não creditado na conta bancária	5	5 %
		Valor de transferência não creditado na conta bancária	33	92 %
4	Transferência	Transferência para conta bancária inexistente/errada	3	8 %
		Reporte indevido na CRC	17	100 %
5	CRC	Pagamento indevido de cheque	6	60 %
		Outras irregularidades (diversas)	4	40 %
6	Cheque	Pagamento por POS sem sucesso e débito na conta	8	100 %
		Outras irregularidades (diversas)	4	40 %
7	POS	Débitos indevidos na conta de moeda electrónica	6	75 %
		Bloqueio indevido da conta de moeda electrónica	1	13 %
		Operação de levantamento no agente errado	1	12 %
9	Internet banking	Pagamento por internet banking sem sucesso e débito na conta	4	80 %
		Pagamento por internet e duplicação de débito na conta bancária	1	20 %
10	Pagamento de serviços	Valor de pagamento não creditado na conta bancária	2	67 %
		Pagamento de serviços para entidade errada	1	33 %
11	Depósito a prazo	Mobilização indevida de depósito a prazo e débitos indevidos na conta bancária	2	67 %
		Divergência na execução de contrato de depósito a prazo	1	33 %
12	Seguro	Cobrança indevida de prémio de seguro	2	67 %
		Imputação indevida de seguro de vida	1	33 %
13	Garantia bancária	Recusa de devolução de valor de garantia bancária vencida	1	50 %
		Execução indevida de garantia bancária	1	50 %
14	Operações cambiais	Valor de transferência para o exterior não creditado na conta bancária	2	100 %
		Bloqueio indevido de cartão bancário	1	100 %
15	Cartão bancário	Dever de segredo bancário	1	100 %
		Violação do dever de sigilo profissional	1	100 %

Fonte: Departamento de Supervisão de Conduta do Banco de Moçambique – 2025

Maputo, 13 de Maio de 2026