



COMUNICADO

O Banco de Moçambique comunica que, no segundo semestre de 2022, recebeu dos consumidores financeiros, reclamações contra as seguintes instituições financeiras:

Tabela I - Instituições mais reclamadas | 2.º Semestre de 2022

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 clientes					
1	BIM	106	31.6	5.6	Conta bancária, ATM, crédito, cheque, transferência, cartão bancário, CRC ² , POS, atendimento, operações cambiais
2	BCI	52	15.3	2.4	Transferência, crédito, ATM, cheque, CRC, transferência, cartão, moeda electrónica, atendimento
200 000 a 1 000 000 clientes					
3	ABSA	15	4.4	5.9	Crédito, conta bancária, CRC, ATM
4	Moza Banco	12	3.5	5.6	Conta bancária, crédito, CRC
5	Standard Bank	20	6.2	4.1	Conta bancária, CRC, crédito, transferência, ATM, atendimento
100 000 a 200 000 clientes					
6	Letshego	21	5.9	20.8	Crédito
7	FNB	10	2.9	6.0	Conta bancária, crédito, CRC, cheque, transferência
1000 a 100 000 clientes					
8	Société Générale	3	0.9	58.4	Crédito, CRC
9	Access Bank	15	4.4	15.6	Crédito, conta bancária, CRC, transferência
10	Ecobank	3	0.9	12.7	Conta bancária, crédito
11	UBA	2	0.6	9.1	Crédito, conta bancária
12	Nedbank	2	0.6	5.2	CRC, dever de segredo
Abaixo de 1000 clientes					
13	BNI	1	0.3	161.0	Garantia bancária
14	FCB	3	0.9	14.0	Conta bancária, crédito
MICROBANCOS					
15	Bayport	39	11.8	28.2	Crédito, CRC, conta bancária, termos e condições
16	MyBucks	17	5.0	19.7	Crédito
17	Confiança	1	0.3	13.1	Crédito
18	RÓNICA	5	1.5	9.6	Crédito, CRC
INSTITUIÇÕES DE MOEDA ELECTRÓNICA					
19	Carteira Móvel	1	0.3	1.9	Moeda electrónica
20	E-Mola	3	0.9	0.2	Moeda electrónica, transferência
21	M-Pesa	6	1.8	0.1	Moeda electrónica, transferência
	TOTAL	337	100.0		
Índice Geral de Reclamações do Sistema financeiro				2.0	

¹ O índice indica as reclamações recebidas no Banco de Moçambique contra as 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 CRC - Central de Registo de Crédito