**BANCO DE MOÇAMBIQUE**



**AVISO DO GOVERNADOR DO BANCO DE MOÇAMBIQUE**

**REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

**Maputo, Junho de 2025**

**AVISO N.º /GBM/2025**

**MAPUTO, DE JUNHO DE 2025**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ASSUNTO** | **:** | **REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES** |

**Havendo necessidade de as instituições financeiras assumirem a sua responsabilidade bancária e, por conseguinte, assegurarem uma gestão e resolução eficiente e eficaz das reclamações dos consumidores financeiros, bem como os procedimentos de recurso ao Banco de Moçambique, o Banco de Moçambique, no uso das competências que lhe são conferidas pelo n.º 2 do artigo 68 da Lei n.º 20/2020, de 31 de Dezembro – Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, determina:**

1. É aprovado o Regulamento de gestão de reclamações, que constitui anexo ao presente Aviso e dele faz parte integrante.
2. **É revogado o Aviso n.º 9/GBM/2020, de 31 de Dezembro – Regulamento de tratamento de reclamações.**
3. O presente Aviso entra em vigor na data da sua publicação.

As dúvidas na interpretação e aplicação do presente Aviso devem ser submetidas ao Departamento de Supervisão de Condutado Banco de Moçambique.

**Rogério Lucas Zandamela**

**Governador**

# REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

# CAPÍTULO I

# Disposições gerais

### Artigo 1

### Objecto

O presente Regulamento estabelece as normas e procedimentos de gestão de reclamações dos consumidores financeiros contra as instituições de crédito, sociedades financeiras e demais entidades**, nestas instituições, bem como, em recurso, no Banco de Moçambique.**

### Artigo 2

### Âmbito de aplicação

O presente Regulamento aplica-se às instituições de crédito, sociedades financeiras e demais entidades sujeitas à supervisão ou monitorização do Banco de Moçambique.

### Artigo 3

### Definições

# A definição dos termos consta do Glossário, em anexo, que é parte integrante do presente Regulamento.

#

# CAPÍTULO II

# MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES

### Artigo 4

### Mecanismos de resolução de reclamações

1. **A gestão de reclamações de consumidores financeiros é assegurada, em regra, por mecanismos de resolução interna e externa de reclamações.**
2. **O mecanismo de resolução interna de reclamações compreende as instituições, as quais funcionam, em primeira instância, para tratar e resolver as reclamações no âmbito da sua responsabilidade pelos produtos e serviços financeiros que publicitam, disponibilizam e comercializam ao público.**
3. **O mecanismo de resolução externa de reclamações compreende o Banco de Moçambique, o qual actua, no âmbito da supervisão de conduta de mercado e protecção do consumidor financeiro e em segunda instância, para apreciar e decidir os recursos de respostas das instituições reclamadas.**

### Artigo 5

### Mecanismos de resolução convencional e alternativa de conflitos

1. **O consumidor financeiro pode submeter as suas reclamações à mecanismos de resolução convencional de conflitos, nomeadamente autoridades judiciárias, bem como** à **mecanismos de resolução alternativa de conflitos.**
2. **A submissão de reclamação junto de tribunais judiciais ou arbitragem impede o Banco de Moçambique de receber ou analisar as referidas reclamações.**

# CAPÍTULO III

# GESTÃO DE RECLAMAÇÕES NAS INSTITUIÇÕES

## SECÇÃO I

## Governação relativa à gestão de reclamações

### Artigo 6

### Princípios de gestão de reclamações

Na gestão de reclamações, a instituição deve, entre outros, observar os seguintes princípios:

1. Celeridade: **a instituição reclamada deve tratar a reclamação com a necessária rapidez e agilidade, por forma a responder ao reclamante no menor tempo possível e evitar a manutenção de irregularidades e incumprimentos lesivos aos direitos e interesses do reclamante e consumidor financeiro**;
2. Clareza: a instituição **reclamada** deve comunicar com o reclamante usando linguagem **simples**, clara, **objectiva** e de fácil entendimento;
3. Eficácia: **a instituição reclamada deve tratar e resolver a reclamação de forma justa e definitiva, sanando as irregularidades detectadas e evitando a ocorrência de novas irregularidades, incumprimentos ou violações às normas e reclamações**;
4. Eficiência: **a instituição reclamada deve tratar a reclamação com qualidade, no prazo estabelecido e em conformidade com as normas aplicáveis**;
5. **Equidade: a instituição reclamada deve gerir, tratar e resolver a reclamação de forma justa e equilibrada, no melhor interesse do reclamante;**
6. Gratuidade: a instituição devem tratar a reclamação sem custos ou quaisquer encargos para o reclamante;
7. **Imparcialidade: a instituição reclamada, incluindo os seus colaboradores, não deve gerir e tratar a reclamação visando unicamente salvaguardar os seus interesses;**
8. **Independência: a instituição reclamada, incluindo os seus colaboradores, deve assegurar que a reclamação é analisada, tratada e resolvida com imparcialidade, com base nos factos e alegações apresentados pelo reclamante e em conformidade com as normas aplicáveis, sem quaisquer restrições, influências, aliciamentos, ordens, orientações, pressões, coações, ameaças ou intromissões indevidas ou injustificadas, directas ou indirectas, internas ou externas ao serviço de gestão de reclamações ou à instituição reclamada;**
9. **Proactividade: a instituição deve, no âmbito da responsabilidade bancária, identificar, corrigir as irregularidades, incumprimentos e regularizar demais situações potencialmente geradoras de reclamações, antes da sua apresentação pelo reclamante na própria instituição ou antes da intervenção do Banco de Moçambique; e**
10. **Transparência: a instituição reclamada deve assegurar que os canais, mecanismos e procedimentos de gestão de reclamações estão disponíveis, publicados e facilmente acessíveis e compreendidos pelo consumidor financeiro, no seu sítio de *internet* ou noutros canais, previamente à apresentação da reclamação e que, a todo o tempo, o reclamante pode consultar o estado da sua reclamação.**

### Artigo 7

### Políticas e procedimentos de gestão de reclamações

1. A instituição deve aprovar, implementar e manter políticas, procedimentos sólidos, claros e actualizados sobre o atendimento do consumidor financeiro e gestão de reclamações alinhado com a sua estratégia empresarial, estrutura organizacional e o grupo de consumidores e assegurar a sua divulgação junto dos seus colaboradores.
2. Os procedimentos da instituição devem reforçar a sua capacidade de resposta às necessidades dos diversos consumidores, em estrita observância dos princípios de gestão de reclamações.
3. As políticas e procedimentos de gestão de reclamações devem, entre outros, estabelecer:
4. **O direito de os consumidores financeiros apresentarem reclamações;**
5. **As condições e canais de apresentação de reclamações, incluindo para os grupos específicos de consumidores financeiros, nomeadamente pessoas residentes em áreas distantes em relação às agências ou outras formas de representação da instituição, pessoas com baixa literacia ou analfabetas e pessoas portadoras de deficiência;**
6. Os princípios, fases, prazos, procedimentos e processos de tratamento de reclamações; e
7. A implementação e manutenção de um sistema de controlo e arquivo de reclamações.
8. A instituição deve adoptar medidas adequadas de gestão de reclamações, nomeadamente:
9. Avaliar de forma justa, **transparente e** célere as reclamações;
10. Identificar, analisar e avaliar as causas individuais e comuns das reclamações e, se estas podem também afectar outros processos ou produtos e serviços financeiros;
11. Identificar, corrigir ou resolver as referidas causas e quaisquer problemas recorrentes ou sistémicos que originem **ou possam originar** reclamações, bem ainda melhorar as políticas, os procedimentos, a conduta, os produtos e serviços financeiros reclamados; e
12. **Medir a eficiência da monitoria e resolução das reclamações**.

### Artigo 8

### Responsabilidades do conselho de administração

**O conselho de administração ou o órgão de gestão equiparado da instituição é responsável por assegurar que as reclamações são geridas e tratadas de forma justa, transparente e com observância rigorosa dos princípios de gestão de reclamações, devendo, para o efeito:**

1. **Definir, aprovar e assegurar a aplicação efectiva de políticas, normas e procedimentos transparentes de gestão e controlo de reclamações;**
2. **Supervisionar a formulação e implementação do quadro interno de governação, gestão e de controlo de tratamento de reclamações;**
3. **Assegurar a avaliação e/ ou a revisão periódica, no mínimo, bienal da relevância e adequação da estrutura interna da função de gestão de reclamações;**
4. **Promover uma cultura corporativa sólida, sensível e no melhor interesse dos consumidores financeiros no tratamento de reclamações; e**
5. **Assegurar a monitorização do relatório detalhado sobre os tipos, conteúdo e informação estatística de reclamações recebidas e resolvidas, as irregularidades detectadas e respectivas causas raíz e as medidas adoptadas para resolvê-las eficazmente.**

### Artigo 9

### Responsabilidades da gestão de topo

**A gestão de topo da instituição é responsável pela formulação e implementação de uma governação interna efectiva e estrutura de controlo de gestão e tratamento de reclamações dos consumidores financeiros, nomeadamente nas seguintes áreas:**

1. **Desenvolvimento e implementação de políticas, procedimentos sólidos e processos que garantem respostas céleres, no prazo e justas às reclamações recebidas;**
2. **Afectação de recursos adequados e devidamente qualificados para a gestão e tratamento de reclamações;**
3. **Disponibilização de canais e sistemas adequados para a apresentação e gestão das reclamações, a fim de assegurar o acesso e o tratamento eficiente de reclamações recebidas de diversos consumidores financeiros;**
4. **Mecanismos eficazes de supervisão e controlo para detectar quaisquer incumprimentos de políticas e procedimentos de governação e controlo internos de gestão e tratamento de reclamação que assegurem uma resolução célere e dentro do prazo; e**
5. **Submissão ao conselho de administração ou órgão de gestão equiparado da instituição de quaisquer incumprimentos recorrentes ou materiais sobre o quadro de governação e controlo interno com resultados desfavoráveis para os consumidores financeiros.**

### Artigo 10

### Serviço de gestão de reclamações

1. A instituição deve dispor de um serviço de gestão de reclamações dotado de autonomia em relação às áreas de negócio **ou unidades orgânicas relevantes, capaz de emitir opinião e recomendação final sobre as reclamações, sem a obrigação de se vincular à opinião técnica das referidas áreas de negócio ou unidades orgânicas**.
2. A instituição deve assegurar as condições e meios necessários para o funcionamento do serviço de gestão de reclamações, nomeadamente materiais, técnicos, organizacionais, **humanos**, incluindo a afectação de pessoas idóneas e dotadas de conhecimentos, competências, qualificações e experiência profissional adequados para gerir e tratar reclamações e observam os princípios e procedimentos de gestão de reclamações.
3. **Na determinação do número adequado do pessoal afecto ao serviço de gestão de reclamações, a instituição pode, entre outros, considerar:**
4. **A dimensão e a natureza das actividades da instituição;**
5. **O tamanho e o grupo demográfico dos seus consumidores financeiros;**
6. **O nível de complexidade dos produtos e serviços prestados aos consumidores financeiros;**
7. **O volume e o tipo de reclamações recebidas;**
8. **As tendências observadas no tempo de resposta para a gestão e resolução efectiva de reclamações; ou**
9. **Os resultados dos inquéritos de avaliação de satisfação dos consumidores financeiros sobre as reclamações.**
10. **A instituição deve assegurar que os colaboradores que intervêm na gestão e tratamento de uma reclamação em concreto não sejam partes envolvidas, interessadas ou não estejam relacionadas com pessoas ou entidades com as quais possam estar em situação de conflito de interesse, nos termos da lei.**
11. A instituição deve promover, periodicamente, acções de formação temáticas adequadas e contínuas destinadas ao pessoal responsável pela gestão de reclamações, designadamente relacionadas com o quadro legal sobre protecção do consumidor financeiro no país, **atendimento profissional, cortês e atencioso aos reclamantes e, em especial, aos consumidores financeiros vulneráveis, direitos de consumidores financeiros**, procedimentos de tratamento e gestão de reclamações, sigilo bancário, bem como elaboração de relatórios mensais.
12. **A instituição deve assegurar que a função de gestão de reclamações está sujeita à revisão independente, pelo menos, uma vez por ano**.
13. A instituição deve comunicar, por escrito, ao Banco de Moçambique, o nome e as funções do responsável do serviço de gestão de reclamações e do membro do conselho de administração ou órgão de gestão equiparado que superintende este serviço, bem assim, qualquer alteração, no prazo de 2 dias de calendário, a contar da data da sua aprovação.

## SECÇÃO II

## Procedimentos de apresentação de reclamações nas instituições

### Artigo 11

### Dever de informação de procedimentos e estado de reclamações

1. A instituição deve, previamente à disponibilização ou comercialização de produtos e serviços financeiros, assegurar que o consumidor financeiro está devidamente informado sobre o direito de apresentar reclamação após a verificação ou suspeita de irregularidades, bem como os prazos, procedimentos, formas e canais para a apresentação e tratamento de reclamações.
2. A instituição reclamada **deve, semanalmente, manter informado o reclamante sobre o estado de tratamento da sua reclamação, incluindo prorrogações, se houver, e prestar sempre que lhe seja solicitada, por este ou seu representante legal, informações ou esclarecimentos adicionais sobre diligências realizadas, bem assim o prazo para a resolução da reclamação e comunicação da resposta, nos termos previstos no presente Regulamento**.

### Artigo 12

### Obrigatoriedade e formato do livro de reclamações

1. A instituição deve:
2. Possuir e disponibilizar, em todas suas agências ou noutras formas de representação, livros de reclamações físicos ou electrónicos no modelo por si aprovado.
3. Facultar imediata e gratuitamente ao consumidor financeiro o livro de reclamações sempre que este o solicite;
4. Afixar nas suas agências ou noutras formas de representação, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo consumidor financeiro, um letreiro com a informação: «Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações»; e
5. Manter, por um período mínimo de 5 anos, um arquivo organizado de todas as reclamações encerradas e disponibilizar todos os elementos que o Banco de Moçambique e outras autoridades competentes solicitarem, **incluindo as imagens de vídeo, nos casos aplicáveis**.
6. O livro de reclamações físico deve conter, no mínimo, os seguintes elementos:
7. Termos de abertura e de encerramento;
8. Numeração e rubrica nas respectivas folhas;
9. Denominação da instituição; e
10. Designação da agência a que o mesmo pertence.
11. A instituição deve proceder à abertura de um novo livro físico em caso de encerramento, perda ou extravio do anterior livro.
12. A instituição não deve obrigar ao consumidor financeiro à apresentar a reclamação apenas num determinado formato, cabendo a este escolher livremente o formato, físico ou electrónico, em que pretende efectuá-la.
13. A reclamação apresentada em formato electrónico ou outro alternativo deve ser rastreável e estar disponível para efeitos de supervisão do Banco de Moçambique.
14. A reclamação apresentada em formato electrónico tem a mesma validade da reclamação apresentada em formato físico.

### Artigo 13

### Requisitos do formulário de reclamação

1. O formulário de reclamação deve conter, pelo menos, os seguintes campos de preenchimento obrigatório:
2. Identificação do reclamante, contendo, no mínimo, os seguintes elementos:
3. Nome completo;
4. Identificação civil;
5. Nacionalidade;
6. Número de conta;
7. NUIT, no casos aplicáveis;
8. Endereço; e
9. Contactos do reclamante.
10. Identificação da instituição reclamada, contendo, no mínimo, os seguintes elementos:
11. Denominação;
12. Agência ou outra forma de representação; e
13. Localidade da instituição.
14. Conteúdo da reclamação;
15. Data e hora da apresentação da reclamação; e
16. Assinatura do reclamante.
17. O formulário deve ser redigido em língua portuguesa, de forma clara, objectiva e com caracteres com fonte equivalente ao tamanho mínimo de 12 *Times New Roman*, de forma a permitir uma leitura fácil por um leitor de capacidade visual média.
18. O formulário ou outro meio de captação da reclamação deve indicar o direito que assiste ao reclamante de recorrer ao Banco de Moçambique ou autoridades judiciárias ou outros mecanismos de resolução de conflitos em Moçambique.

### Artigo 14

### Preenchimento do formulário de reclamação

1. Na apresentação da reclamação, a instituição reclamada deve assegurar que o consumidor financeiro preenche de forma correcta e completa os seguintes campos reservados do formulário:
2. Identificação, endereço e contacto do reclamante;
3. Data, hora **e o local da ocorrência**;
4. Os factos que motivam a reclamação; e
5. Data da reclamação e assinatura do reclamante.
6. Após o preenchimento do formulário, a instituição reclamada deve entregar em mão o duplicado ou remeter, por correio electrónico ou outro meio, uma cópia ao reclamante com o acusado de recepção, bem assim manter e conservar em seu poder o original visível.
7. Quando o consumidor financeiro não saiba ler, escrever ou esteja impossibilitado de preencher o formulário de reclamação, a instituição reclamada deve, no momento da apresentação da reclamação, efectuar o respectivo preenchimento, de acordo com a descrição apresentada por aqueles.

### Artigo 15

### Formas e canais de apresentação de reclamações

1. O consumidor financeiro pode apresentar reclamação contra a instituição, sob a forma escrita ou oral, nas respectivas agências, agentes ou noutras formas de representação, através de formulário físico ou electrónico, podendo também apresentá-las através de correio electrónico, formulário no sítio de *internet* ou meios equiparados, **canais de rede social**, telefone e qualquer outro canal disponibilizado pela instituição.
2. A reclamação apresentada oralmente por telefone ou dispositivos equiparáveis deve ser gravada e a reclamação apresentada oralmente, em presença, deve ser reduzida a escrito.
3. **A instituição deve assegurar que toda reclamação recebida, independentemente da forma ou canal, é registada, mantida centralizada e está disponível para efeitos de supervisão pelo Banco de Moçambique, e de outras autoridades competentes, de acordo com as regras e procedimentos estabelecidos no presente Regulamento**.
4. A instituição deve divulgar os seus endereços e os números de contactos para a apresentação de reclamação, os quais devem permitir o acesso gratuito, directo, célere e fácil ao consumidor financeiro.

## SECÇÃO III

## Procedimentos de tratamento de reclamações nas instituições

### Artigo 16

### Responsabilidade bancária objectiva nas reclamações

1. **A instituição no âmbito da relação bancária deve assumir total responsabilidade no tratamento das reclamações, investigação e regularização das situações reclamadas, salvo prova em contrário, nos termos do n.º 3 do presente artigo.**
2. **A instituição reclamada é responsável, independentemente de culpa, pelos danos e violações de direitos e interesses dos consumidores financeiros causados:**
3. **Por produto e serviço financeiro defeituoso que comercializa ou disponibiliza ao público;**
4. **Pela recusa, deficiência ou falta de tratamento de reclamações, dentro dos prazos previstos no artigo 17 do presente Regulamento; ou**
5. **Por irregularidade, incumprimento e violação de normas que lhes sejam imputáveis, designadamente a disponibilização de produtos e serviços financeiros não solicitados ou autorizados, cobrança indevida, fraudes, execução de operações não autorizadas, falta de execução ou execução de operações com defeito, erros ou falhas técnicas ou operacionais, de comunicações ou operacionais, de sistema de prevenção e segurança contra fraudes, ou incumprimento de dever de informação e assistência.**
6. **Cabe à instituição reclamada o ónus de provar, cumulativamente:**
7. **O cumprimento de normas legais e regulamentares de conduta e protecção do consumidor financeiro relativas a produtos e serviços financeiros disponibilizados, incluindo as relativas a obrigatoriedade de conformidade e implementação de medidas e condições técnicas necessárias de segurança das suas operações;**
8. **A qualidade do serviço ou produto financeiro; e**
9. **A existência de actuação negligente, culposa ou negligente do reclamante.**

### Artigo 17

### Prazos para o tratamento de reclamações

1. A instituição reclamada, estabelecida em Moçambique, deve **proceder ao tratamento, investigação, regularização da** reclamação e responder ao reclamante no prazo de **20** dias de calendário, contados da data da sua recepção, prorrogável, justificadamente, por mais 10 dias de calendário.
2. **O disposto no número anterior, não se aplica à reclamação relacionada com transacções realizadas em ATM e POS, transferências e pagamentos electrónicos e outras operações similares, bem como atendimento, prestação de informação e assistência e disponibilização de documentos** e reporte de informação à Central de Registo de Crédito, **para os quais a** instituição reclamada, estabelecida em Moçambique, deve tratar a reclamação, **regularizar a situação reclamada** e responder ao reclamante no prazo de 5 dias de calendário, contados da data da sua recepção, **prorrogável, justificadamente, por mais 5 dias de calendário.**
3. A prorrogação prevista nos números anteriores considera-se justificada quando a reclamação em análise exigir **a realização de** diligências complementares de prova, **a colaboração de outras instituições** ou ocorrerem casos de força maior, nos termos gerais do direito, e a instituição reclamada tenha comunicado ao **reclamente antes do término do prazo inicial, indicando os motivos de prorrogação e as medidas tomadas para resolver a reclamação.**
4. Se o tratamento e resposta a uma reclamação pela instituição reclamada depender da intervenção e diligências de instituições estabelecidas fora de Moçambique, a instituição reclamada deve tratar a reclamação, **regularizar a situação reclamada** e responder ao reclamante no prazo de 120 dias de calendário, contados da data da sua recepção.
5. **A solicitação de colaboração feita pela instituição reclamada não prejudica, nem suspende os prazos para o tratamento de reclamações.**
6. As instituições estão proibidas de usar, promover ou requerer prorrogações, meios ou expedientes ilegais ou diligências, reconhecidamente dilatórias, inúteis ou prejudiciais para a correcta aplicação da lei ou regulamento ou descoberta da verdade, resolução da reclamação ou cumprimento de recomendações, determinações específicas, notificações e prazos.

### Artigo 18

### Dever de investigação

1. A instituição reclamada deve investigar **a reclamação, estando, nesse sentido, obrigadas a analisar os factos e alegações, solicitar colaboração às outras instituições, se for necessário, e** realizar diligências e averiguações **completas e** necessárias à resolução eficaz da reclamação, com competência, profissionalismo, transparência e imparcialidade.
2. Para o tratamento da reclamação, a instituição reclamada deve fornecer ao Banco de Moçambique todas as informações e respectivos elementos comprovativos relacionados com as reclamações, incluindo:
3. Imagens nítidas de vídeo das transacções realizadas nos ATM e nas agências;
4. Jornais e relatórios dos ATM;
5. Relatório de investigação ou auditoria específica, conhecido e subscrito pelo membro do conselho de administração ou órgão de gestão equiparado da instituição competente; e
6. Outros elementos que o Banco de Moçambique considere **necessários** e relevantes **para a resolução da reclamação.**
7. O relatório de investigação referido no número anterior deve ser, no mínimo, constituído pelos seguintes elementos, sem prejuízo da inclusão de outros que a instituição reclamada considere relevantes para o esclarecimento da reclamação:
8. Introdução, com uma breve indicação da decisão ou despacho interno que determinou a realização da investigação e o objecto central da reclamação, incluindo o pedido do reclamante;
9. Resultados da investigação, no qual são descritas as diligências realizadas, os factos apurados e as provas obtidas e as irregularidades detectadas, bem assim as respectivas causas;
10. Conclusões, que devem conter a síntese da análise face aos resultados da investigação; e
11. Recomendações; se aplicável, onde são indicadas as medidas **a serem** implementadas para corrigir as irregularidades detectadas ou regularizar a situação reclamada e evitar a ocorrência de situações similares, bem como a melhoria de processos, procedimentos e controlos internos da instituição.
12. O relatório deve ainda conter o número de referência, o assunto em epígrafe, a data da sua elaboração, bem como o nome completo, a função e a assinatura das pessoas responsáveis pela investigação.
13. Para efeitos de verificação pelo Banco de Moçambique e **outras autoridades competentes**, a instituição deve arquivar e manter em bom estado de conservação, as imagens de vídeo das transacções realizadas pelo consumidor financeiro, **pelo prazo mínimo de 6 meses, contados da data da realização das referidas transacções.**
14. A instituição não deve cobrar ao consumidor financeiro, comissões ou encargos de qualquer natureza pela apresentação e tratamento de reclamação, realização de investigações, diligências, prestação de informações e assistência e identificação de irregularidades.

### Artigo 19

### Dever de colaboração

1. A instituição reclamada e as demais envolvidas na transacção reclamada devem colaborar entre si através de realização de investigações, fornecimento de informações, documentos **e imagens nítidas de vídeo das transacções** e correcção da actuação irregular ou do incumprimento de normas, nos termos da lei.
2. As instituições colaboradoras, estabelecidas em Moçambique, devem **prestar, de forma pronta, a colaboração necessária** que lhes seja solicitada pelas instituições reclamadas, **no prazo de 10 dias de calendário**, contados da data da recepção da referida solicitação.
3. **No caso de reclamação relacionada com transacções realizadas em ATM e POS, transferências e pagamentos electrónicos e outras operações similares**, bem como o **atendimento, prestação de informação e assistência, disponibilização de documentos e reporte de informação à Central de Registo de Crédito,** as instituições colaboradoras, estabelecidas em Moçambique, devem **prestar toda a colaboração** e atender à solicitação da instituição reclamada, **no prazo de 5 dias de calendário, contados da data da recepção da referida solicitação.**
4. As instituições devem, nas reclamações em geral e nas resultantes de indícios de cometimento de crimes contra os seus instrumentos e canais de pagamento, acompanhar e prestar toda a colaboração às entidades competentes de investigação criminal e de resolução de conflitos para a descoberta da verdade, nos termos da lei.
5. As instituições devem prestar informação ao Banco de Moçambique sobre o desfecho da investigação e resolução de conflitos referidos no número anterior, no prazo de 5 dias de calendário, contados da data da recepção da notificação da entidade competente de investigação criminal e de resolução de conflitos.

### Artigo 20

### Dever de regularização

1. **A instituição reclamada deve proceder à regularização da situação reclamada através da correcção de irregularidades e incumprimentos detectados, nomeadamente:**
2. **Reposição da conformidade da situação anterior;**
3. **Restituição de quantia, saldo da conta ou de valores, cobrados, debitados ou afectados indevidamente; e**
4. Prestação ou correcção de informação e assistência ao reclamante.
5. **A instituição reclamada deve regularizar a situação reclamada no caso de recusa, deficiência, falta de tratamento e resposta da reclamação dentro dos prazos, o incumprimento de dever de informação e assistência, a prestação de informações falsas, ausência ou insuficiência de documentos, informações e de elementos de prova e o incumprimento de dever de investigação e realização de diligências necessárias, obrigatórias e relevantes para o tratamento da reclamação, cometimento de irregularidade, incumprimento ou violação de normas de conduta e de protecção do consumidor financeiro, bem como nos demais casos que fundamentam a imputação de responsabilidade objectiva, prevista no artigo 16.**
6. **A regularização deve ser efectuada sem pagamento de comissões ou quaisquer encargos adicionais e** **sem inconvenientes ou prejuízos adicionais para o reclamante.**
7. A regularização da situação reclamada feita pela instituição não prejudica a eventualidade de instauração de processo contravencional, se a falta for considerada grave, nos termos da lei.

###

### Artigo 21

### Reposição da conformidade da situação anterior

**A reposição da conformidade da situação anterior, através da reparação ou substituição do produto ou serviço financeiro é efectuada.**

### Artigo 22

### Restituição de quantia, saldo da conta ou de valores, cobrados, debitados ou afectados indevidamente

1. A restituição de quantia cobrada indevidamente é efectuada por montante igual ao dobro do que foi cobrado ou do saldo da conta debitado indevidamente, acrescido de correcção monetária e juros remuneratórios calculados com base na taxa de juro anual mais alta em vigor para as operações activas, por cada dia em que a irregularidade prevalecer até à data da restituição, salvo hipótese de engano justificável que deve ser provado pela instituição.
2. A restituição do saldo da conta debitado, cativado ou retido indevidamente é efectuada por montante igual ao dobro do saldo da conta debitado indevidamente, acrescido de correcção monetária e juros remuneratórios calculados com base na taxa de juro anual mais alta em vigor para as operações activas, por cada dia em que a irregularidade prevalecer até à data da restituição, salvo hipótese de engano justificável que deve ser provado pela instituição.
3. A restituição de valores à guarda afectados indevidamente é efectuada **através de valores ou quantia equivalentes, de acordo com a opção determinada pelo reclamante**.
4. **Para efeitos do presente artigo, entende-se por cobrança indevida, o débito ou recebimento, pela instituição, de quantias indevidas ou pagas em excesso pelos produtos e serviços financeiros, nomeadamente:**
5. **cobrança por dívida ou prestação de crédito ou já paga;**
6. **cobrança de comissões e encargos pelo produto ou serviço financeiro não previsto no contrato, não solicitado ou não adquirido pelo consumidor financeiro;**
7. **cobrança de montante resultante de fraudes ou irregularidades imputáveis à instituição;**
8. **cobrança de juros, comissões e encargos indevidos ou pelos serviços ou produtos financeiros gratuitos ou que não tenham enquadramento no conceito de comissões e encargos ou não previstos no preçário ou no contrato e débito indevido de conta;**
9. **cobrança de juros, comissões e encargos em duplicado ou com valores superiores ao estipulado no preçário ou contrato.**

### Artigo 23

### Prestação ou correcção de informação e assistência

A instituição reclamada deve, de forma **simples,** clara, completa, objectiva e adequada, prestar **ao reclamante** informações, esclarecimentos e assistência necessária, bem como disponibilizar **ou corrigir** informações e documentos para **sanar** o incumprimento de normas, irregularidades e erros detectados que fundamentaram a reclamação.

### Artigo 24

### Dever de resposta ao reclamante

1. A instituição reclamada deve comunicar, por escrito, ao reclamante o resultado do tratamento da sua reclamação, em língua portuguesa, usando linguagem simples e clara, **devendo ainda explicar o conteúdo da resposta nesta língua ou na língua local ou noutra quando haja condições para o efeito.**
2. A carta resposta ao reclamante deve conter, no mínimo, os seguintes elementos:
3. O número de referência e a data de apresentação da reclamação;
4. A matéria reclamada;
5. O resultado da investigação;
6. A decisão e a respectiva fundamentação, quando desfavorável; e
7. Assinaturas do responsável do serviço de gestão de reclamações, devendo conter o carimbo da instituição.
8. **A instituição reclamada deve ainda, na carta, indicar e explicar adequadamente ao reclamante os procedimentos, prazos, locais e canais disponíveis, incluindo o** direito que assiste ao reclamante de, **querendo, apresentar recurso para as seguintes entidades:**
9. Banco de Moçambique, directamente ou junto da própria instituição reclamada, nos termos do artigo 27 do presente Regulamento;
10. Autoridades judiciárias;
11. Entidades de resolução alternativa de conflitos, designadamente centros de arbitragem, conciliação e mediação; ou
12. Entidades de protecção de direitos e interesses dos consumidores, nomeadamente associações de consumidores e o Instituto do Consumidor.

# CAPÍTULO IV

# GESTÃO DE RECLAMAÇÕES NO BANCO DE MOÇAMBIQUE

## SECÇÃO I

## Procedimentos para apresentação de reclamações no Banco de Moçambique

### Artigo 25

### Natureza da reclamação submetida junto do Banco de Moçambique

As reclamações recebidas no Banco de Moçambique são consideradas recurso contra as instituições reclamadas, nos termos estabelecidos no n.º 1 do artigo 68 da Lei das instituições de crédito e sociedades financeiras.

### Artigo 26

### Condições para apresentação de reclamação

1. A resposta ou decisão tomada pela instituição reclamada sobre a reclamação apresentada pelo reclamante é passível de recurso para o Banco de Moçambique.
2. O reclamante só pode recorrer ao Banco de Moçambique para apresentar a sua reclamação contra a instituição, nos seguintes casos:
3. Quando discorde do tratamento dado pela instituição reclamada, devendo, para o efeito, juntar, nos casos aplicáveis, uma cópia da reclamação apresentada e da decisão tomada pela instituição reclamada;
4. Quando a instituição reclamada não trata a sua reclamação, nos prazos previstos no artigo 17, devendo juntar uma cópia do duplicado da reclamação apresentada; ou
5. **Quando a instituição recuse receber a sua reclamação.**

### Artigo 27

### Formas e canais de apresentação de reclamações

1. O reclamante pode apresentar a sua reclamação contra a instituição, por escrito ou verbalmente, na sede ou filiais do Banco de Moçambique, através de formulário electrónico disponível no sítio de *internet* do Banco de Moçambique ou no Portal do Consumidor Financeiro, formulário físico, correio electrónico, correspondência ou outro canal.
2. O reclamante pode ainda, querendo, submeter a sua reclamação ao Banco de Moçambique, sob forma de recurso, junto da instituição reclamada, usando para o efeito formulário aprovado e disponibilizado pelo Banco de Moçambique à instituição reclamada.
3. Para efeitos do número anterior, a instituição reclamada deve submeter ao Banco de Moçambique a cópia da reclamação e da resposta concedida ao reclamante e entregar em mão o duplicado ou remeter, por correio electrónico ou outro meio, uma cópia da reclamação ao reclamante com o acusado de recepção, no prazo de 2 dias de calendário, a contar da data da recepção da referida reclamação.
4. Após a recepção da decisão do Banco de Moçambique, a instituição reclamada deve comunicar ao reclamante, no prazo de 2 dias de calendário.
5. Após a submissão da cópia da reclamação e de comunicação da decisão referidas nos n.ºs 3 e 4, a instituição reclamada deve manter e conservar, em seu poder, o original visível.

### Artigo 28

### Documentos para a apresentação da reclamação

1. No caso de apresentação de reclamação no Banco de Moçambique, nos termos do n.º 1 do artigo 27 do presente Regulamento, contra a instituição reclamada, o reclamante deve apresentar a sua reclamação acompanhada dos seguintes elementos:
2. Pessoas singulares:
3. Formulário no modelo aprovado pelo Banco de Moçambique, devidamente preenchido e assinado pelo reclamante ou seu representante legal;
4. Cópia autenticada de documento de identificação válido do reclamante;
5. Cópia autenticada de documento de identificação válido do representante legal;
6. Procuração original válida do representante legal, com poderes bastantes, nos casos aplicáveis;
7. Cópia da decisão tomada pela instituição reclamada, se aplicável; e
8. Documentos de suporte da reclamação, quando existam.
9. Pessoas colectivas:
10. Formulário no modelo aprovado pelo Banco de Moçambique, devidamente preenchido e assinado pelo reclamante ou seu representante legal;
11. Cópia dos estatutos da pessoa colectiva, publicados no Boletim da República **ou no documento aplicável;**
12. Cópia autenticada da acta ou documento comprovativo que atribui poderes de representação da pessoa colectiva;
13. Cópia autenticada de documento de identificação válido da(s) pessoa(s) que obriga(m) a pessoa colectiva;
14. Cópia autenticada de documento de identificação válido do representante legal da pessoa colectiva;
15. Procuração original válida do representante legal, com poderes bastantes ou cópia autenticada da procuração;
16. Cópia da decisão tomada pela instituição reclamada; e
17. Documentos de suporte da reclamação, quando exista.
18. O reclamante pode, alternativamente, apresentar cópias não autenticadas de documentos indicados nos incisos das alíneas *a)* e *b)* do número anterior, desde que a sua autenticidade seja previamente conferida com os respectivos originais, no Banco de Moçambique.

## SECÇÃO II

## Procedimentos de tratamento de reclamações no Banco de Moçambique

### Artigo 29

### Prazo para o tratamento de reclamações

1. O Banco de Moçambique procede ao tratamento da reclamação no prazo de 45 dias de calendário a contar da data da recepção da reclamação ou, caso a reclamação esteja incompleta, a contar da data da recepção de todas as informações e documentos complementares solicitados ao reclamante para a admissão e análise da reclamação.
2. O prazo estabelecido no número anterior pode ser prorrogado por mais 15 dias de calendário, quando seja necessário para a realização de diligências.
3. O Banco de Moçambique pode solicitar ao reclamante e outras entidades, a todo o tempo, informações, documentos ou elementos complementares e realizar as averiguações que considere necessárias.
4. A solicitação ou a apresentação de informações, documentos ou elementos complementares efectuado pelo Banco de Moçambique ou pelo reclamante e outras entidades, respectivamente, suspende o prazo indicado no n.º 1, entre a data da solicitação do Banco de Moçambique e a data da recepção da resposta do reclamante e outras entidades.

### Artigo 30

### Procedimentos para o tratamento de reclamações

O tratamento de reclamações recebidas no Banco de Moçambique compreende os seguintes procedimentos:

1. **Recepção da reclamação;**
2. **Admissão da reclamação;**
3. **Notificação à instituição reclamada ou colaboradora;**
4. Análise da reclamação; e
5. Encerramento da reclamação.

### Artigo 31

### Recepção da reclamação

**O Banco de Moçambique regista a recepção da reclamação com observância da forma e canais de apresentação, estabelecidos no presente Regulamento.**

### Artigo 32

### Admissão da reclamação

1. **A admissão de reclamação é precedida da verificação preliminar e avaliação** do cumprimento dos requisitos formais e de conformidade das informações e documentos exigidos para a apresentação da reclamação **e o respectivo registo no Banco de Moçambique**.
2. **O Banco de Moçambique comunica, por escrito, ao reclamante da admissão e início de procedimentos de análise, incluindo a referência atribuída à reclamação.**
3. A reclamação não é admitida, quando:
4. O reclamante não tenha apresentado, previamente, a sua reclamação na instituição reclamada;
5. Não seja apresentada com todas as informações e documentos, exigidos nos termos do artigo 28 do presente Regulamento;
6. Não estejam preenchidos, haja omissão ou preenchimento incorrecto de campos obrigatórios do formulário de reclamação; e
7. **Se a reclamação ou a documentação apresentada for deficiente ou insuficiente, o Banco de Moçambique comunica ao reclamante da recusa da admissão da sua reclamação e respectivos fundamentos e convida-o para suprir a deficiência e fixa o prazo dentro do qual deve ser suprida a deficiência, a falta ou corrigido o vício, findo o qual, sem que esteja suprida a reclamação é considerada não admitida e inexistente para todos os efeitos legais.**

### Artigo 33

### Notificação à instituição reclamada ou colaboradora

1. O Banco de Moçambique notifica à instituição reclamada ou colaboradora para o pronunciamento e prestação de informações, esclarecimentos e disponibilização de documentos sobre a reclamação, por escrito ou no Banco de Moçambique.
2. A notificação referida no número anterior suspende o prazo de tratamento da reclamação indicado no artigo 29, entre a data da notificação e a data da recepção da resposta da instituição reclamada e demais instituições.
3. O Banco de Moçambique pode, como antecedente ou incidente da análise de reclamação, determinar à instituição reclamada a cessação, suspensão ou interdição de produtos ou prestação de serviços financeiros ou da prática de determinados actos cujo efectivo ou potencial incumprimento de normas ou a prevalência de irregularidades prejudique ou possa prejudicar direitos e interesses dos reclamantes, consumidores financeiros ou demais pessoas interessadas.

### Artigo 34

### Prazo de resposta às notificações do Banco de Moçambique

1. A instituição reclamada deve responder à notificação do Banco de Moçambique, incluindo apresentar as suas alegações relativamente aos factos reclamados e os respectivos elementos comprovativos, em língua portuguesa, no prazo improrrogável de 10 dias de calendário, contados da data da sua recepção.
2. A carta resposta da instituição reclamada à notificação do Banco de Moçambique deve ser assinada pelo responsável do serviço de gestão de reclamações e pelo membro de conselho de administração ou órgão de gestão equiparado que superintende este serviço ou seu substituto legal.
3. As demais instituições envolvidas devem responder às notificações no prazo que o Banco de Moçambique determinar.
4. Em qualquer momento do decurso do prazo estabelecido no artigo 29, a instituição reclamada e o reclamante podem chegar à uma solução amigável, devendo, nesse caso, a instituição reclamada comunicar ao Banco de Moçambique a solução proposta e aceite pelas partes e as medidas adoptadas para evitar reclamações similares.

### Artigo 35

### Efeitos da falta de resposta à notificação do Banco de Moçambique

1. Sem prejuízo de eventual instauração de processo contravencional nos termos da lei, a recusa ou falta de resposta à notificação do Banco de Moçambique, incluindo a prestação de informações falsas, a ausência ou insuficiência de documentos, de informações ou de quaisquer provas sobre factos constantes da reclamação correm contra a instituição reclamada nos casos em que estas provas devam ser produzidas apenas por esta instituição reclamada.
2. O Banco de Moçambique pode ainda notificar o membro do conselho de administração ou órgão de gestão equiparado da instituição reclamada que superintende o serviço de reclamações para a prestação, por escrito ou no Banco de Moçambique, de informações, esclarecimentos e disponibilização de documentos sobre a reclamação.

### Artigo 36

### Análise da reclamação

1. A análise da reclamação consiste na avaliação e ponderação, **pelo Banco de Moçambique**, da reclamação e do pronunciamento e esclarecimento da instituição reclamada.
2. **A intervenção do Banco de Moçambique** na análise de reclamações está limitada **por lei** à verificação do cumprimento das normas legais e regulamentares que regem a actividade das instituições **em matérias de conduta relativas à divulgação, disponibilização ou comercialização de produtos e serviços financeiros e protecção do consumidor financeiro.**
3. O Banco de Moçambique realiza diligências que considerar relevantes para a análise da reclamação e emissão das suas conclusões, nomeadamente, notificação à instituição reclamada e ao reclamante para a prestação de informação ou documentos complementares, averiguações, bem como determinações específicas preventivas, estabelecidas no artigo 42 do presente Regulamento.

### Artigo 37

### Indeferimento liminar da reclamação

1. **A reclamação é liminarmente indeferida quando:**
2. A pretensão do reclamante seja ilegal;
3. **Apresentada por pessoa ilegítima ou incapaz;**
4. A análise e decisão sobre os factos reclamados não sejam da competência ou atribuição do Banco de Moçambique;
5. A reclamação, a alegação, a matéria e os factos relacionados com a reclamação ou a pretensão do reclamante tenham sido decididos, submetidos ou estejam pendentes, em curso, apreciação ou tramitação nas autoridades judiciárias, bem como na arbitragem ou outros mecanismos de resolução alternativa de conflitos;
6. **O reclamante não seja cliente bancário ou consumidor financeiro da instituição reclamada, nomeadamente entidades prestadoras de serviços, contrapartes, agentes, representantes das instituições reclamadas ou terceiros;**
7. O objecto da reclamação não está relacionado com produtos e serviços financeiros, conduta da instituição ou **relação de consumo bancário**;
8. **O objecto da reclamação está relacionado ou resulte de relações comerciais ou laborais da instituição reclamada;**
9. **O objecto da reclamação está relacionado com procedimentos ou actividades do Banco de Moçambique;**
10. A instituição reclamada não está sujeita à supervisão ou monitorização do Banco de Moçambique;
11. **O pedido de reapreciação tenha sido apresentado fora de prazo estabelecido no n.º 2 do artigo 39**;
12. A mesma reclamação tenha sido anteriormente apresentada pelo mesmo reclamante, em relação aos mesmos factos e que esteja pendente ou já tenha sido tratada e respondida pelo Banco de Moçambique, salvo se tiverem sido apresentados pelo mesmo reclamante novos factos ou elementos que possam justificar a sua reapreciação;
13. **A análise do facto reclamado, da irregularidade ou do incumprimento alegado, nomeadamente a falsificação e demais crimes, esteja condicionado ou dependa prévia e exclusivamente de resultados de investigação por autoridades competentes;**
14. **A reclamação resulte ou esteja relacionada com relações laborais ou comerciais;**
15. A reclamação seja infundada ou enferme de inexactidões, **contradições de factos e/ ou alegações**, falsidades ou inverdades; ou
16. A reclamação contenha conteúdo insultuoso, vexatório ou ofensivo às pessoas.
17. **O indeferimento liminar da reclamação determina a improcedência da análise e encerramento da reclamação pelo Banco de Moçambique.**
18. O Banco de Moçambique fundamenta e comunica ao reclamante do indeferimento liminar da reclamação e recomenda, designadamente a consulta ou a remessa do expediente às entidades competentes com conhecimento do reclamante, a conformação com as leis, a correcção ou clarificação da reclamação e dos fundamentos.

### Artigo 38

### Encerramento da reclamação

1. **O Banco de Moçambique procede ao encerramento da análise da reclamação e comunica as conclusões dessa análise ao reclamante, pelos canais indicados e notifica à instituição reclamada e determina o arquivamento do processo da reclamação.**
2. **As conclusões da análise da reclamação incidem, nomeadamente, sobre:**
3. **A procedência ou não da reclamação;**
4. **A existência ou não de indícios de conduta irregular ou violação de normas legais ou regulamentares aplicáveis cometida pela instituição reclamada; e**
5. **As medidas adoptadas pelo Banco de Moçambique, designadamente, a emissão de recomendações ou determinações específicas para corrigir irregularidades, a averiguação e/ ou a instauração de processos de contravenção para assegurar o cumprimento de normas.**
6. A carta **contendo** as conclusões pode ser levantada pelo reclamante ou seu representante **legal**, devidamente identificado, na sede ou na filial do Banco de Moçambique ou enviada através do correio electrónico ou outro meio indicado, pelo reclamante, para a recepção de cartas ou comunicações.
7. Com a recepção das conclusões da análise da reclamação pelo Banco de Moçambique, o reclamante pode, querendo, exercer o direito de recorrer à outras entidades competentes para a resolução de conflitos, nomeadamente os tribunais ou mecanismos de resolução alternativa de litígios.

### Artigo 39

### Reapreciação da reclamação

1. As conclusões da análise da reclamação contra a instituição reclamada efectuada pelo Banco de Moçambique podem ser objecto de reapreciação.
2. O Banco de Moçambique procede à reapreciação da reclamação quando, após a comunicação das conclusões da sua análise, sejam apresentados pelo mesmo reclamante novos factos ou elementos que possam justificar novamente a sua intervenção.
3. O pedido de reapreciação da reclamação pelo reclamante deve ser submetido na sede ou filial do Banco de Moçambique, no prazo de 10 dias de calendário, a contar da data da comunicação das conclusões da análise do Banco de Moçambique.
4. À reapreciação prevista neste artigo é aplicável, com as necessárias adaptações, as disposições relativas aos procedimentos para o tratamento de reclamações no Banco de Moçambique.

###

### Artigo 40

### Desistência e renúncia da reclamação

1. O reclamante pode, a todo o tempo, desistir da reclamação ou renunciar aos seus direitos, mediante comunicação, escrita ou oral, da sua intenção ao Banco de Moçambique, através de canais previstos no artigo 27 do presente Regulamento.
2. A desistência ou renúncia referida no número anterior não prejudica a continuação da fiscalização, pelo Banco de Moçambique, da conduta da instituição reclamada decorrente da necessidade de ser assegurada a protecção dos consumidores financeiros, a estabilidade e confiança no sistema financeiro, bem como a promoção de melhores práticas e conduta no mercado.

### Artigo 41

### Consulta do estado de reclamação

O Banco de Moçambique disponibiliza, ao reclamante, informação sobre o estado de tratamento da reclamação recebida.

###

### Artigo 42

### Determinações específicas preventivas

1. O Banco de Moçambique pode, no âmbito das determinações específicas à instituição reclamada, condicionar, suspender, modificar, cessar ou ordenar a retirada do mercado, opor-se, parcial ou total, por tempo determinado ou indeterminado, produtos e serviços financeiros reclamados **e determinar a prática de certos actos, sempre que:**
2. O produto ou serviço financeiro ou a sua disponibilização viola ou é susceptível de violar as normas aplicáveis à actividade;
3. A **efectiva ou potencial** violação de normas ou as irregularidades detectadas ou factos reclamados prejudicam ou são susceptíveis de prejudicar **direitos e** interesses ou a confiança **dos reclamantes e** consumidores financeiros, integridade da instituição reclamada ou outras instituições, de constituir uma ameaça para a estabilidade do sistema financeiro;
4. Haja fundado receio que o produto ou serviço financeiro prejudica ou, seja susceptível de prejudicar, direitos e interesses dos consumidores financeiros, bem assim a relação destes com a instituição reclamada ou demais instituições;
5. Haja falta de prestação de informações ou prestação de informações falsas, incompletas ou inexactas sobre o funcionamento e riscos do produto ou serviço financeiro;
6. As causas da reclamação afectam ou podem afectar outros processos ou produtos e serviços financeiros;
7. Haja indícios de graves violações ou irregularidades no tratamento de reclamações resultantes de um mesmo produto ou serviço financeiro;
8. Haja recusa, incapacidade, dificuldade e inércia da instituição reclamada para identificar as causas e proceder à regularização de situações reclamadas recorrentes;
9. As medidas adoptadas pela instituição reclamada para a correcção de irregularidades detectadas ou factos reclamados com o produto ou serviço financeiro sejam insuficientes ou exista o receio da sua insuficiência para corrigir a situação criada; e
10. Haja indícios de os produtos ou serviços financeiros reclamados sejam defeituosos.
11. As determinações específicas emitidas para o caso em concreto, não prejudicam a averiguação e eventual instauração de processos de contravenção por violação às normas legais e regulamentares aplicáveis.

### Artigo 43

### Publicação de instituições reclamadas

O Banco de Moçambique publica as estatísticas sobre as instituições reclamadas, incluindo as áreas de incidência, causas e tratamento atribuído às reclamações, de acordo com a metodologia definida por Circular.

### Artigo 44

### Remessa de informação ao Banco de Moçambique

1. As instituições devem remeter ao Banco de Moçambique um relatório mensal de todas as reclamações e respectivas causas, incluindo as soluções adoptadas para corrigir as irregularidades, anomalias e erros detectados
2. **O relatório referido no número anterior deve ser aprovado pelo membro do conselho de administração ou órgão de gestão equiparado da instituição reclamada que superintende o serviço de gestão de reclamações.**
3. **O modelo do relatório referido no número anterior é definido por Circular e deve ser remetido** até ao dia 15 do mês seguinte àquele que se reporta.

### Artigo 45

### Indicador de conduta baseado nas reclamações

**As reclamações procedentes são consideradas e anotadas negativamente na avaliação de risco de conduta das instituições no mercado de produtos e serviços financeiros.**

# CAPÍTULO IV

# DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

###

### Artigo 46

### Adequação ao actual regime

**As instituições devem conformar os seus actos e procedimentos às disposições constantes do presente Regulamento, no prazo de 180 dias de calendário, a contar da data da sua entrada em vigor.**

### Artigo 47

### Regime sancionatório

À violação das disposições do presente Regulamento constitui contravenção prevista e punível nos termos da Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e demais legislação aplicável.

**ANEXO**

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

1. **Autoridades judiciárias**: os tribunais e o ministério público, nos termos da lei aplicável;
2. **Consumidor financeiro**: a pessoa que usa ou pretende usar qualquer produto e serviço financeiro disponibilizado ou comercializado por instituições de crédito e sociedades financeiras;
3. **Gestão de reclamação: o processo que envolve a definição, aprovação, organização e implementação de estratégias, políticas, normas para o tratamento de reclamações;**
4. **Instituição colaboradora: a instituição que, mediante solicitação, presta colaboração à instituição reclamada para o tratamento da reclamação;**
5. **Instituição reclamada:** a instituição contra a qual tenha sido apresentada uma reclamação;
6. **Instituição**: a instituição de crédito, sociedade financeira e demais entidades sujeitas à supervisão ou monitorização do Banco de Moçambique, nos termos da legislação aplicável;
7. **Livro de reclamações**: o meio físico, electrónico ou alternativo de registo de reclamações dos consumidores financeiros nas instituições;
8. **Reclamação**: expressão de insatisfação, discordância **ou alegação**, oral ou escrita, apresentada pelo consumidor financeiro, **de actos, práticas e omissões, incumprimento ou violação de normas de conduta e de protecção do consumidor ou contratos** contra uma instituição, seus agentes **ou outras formas de representação** relativos a quaisquer produtos e serviços financeiros, divulgados, disponibilizados ou comercializados ou **conduta inadequada ou lesiva de direitos e interesses do consumidor financeiro**;
9. **Reclamante**: a pessoa singular ou colectiva que apresenta reclamação contra uma instituição; e
10. **Tratamento de reclamação**: conjunto de procedimentos **e actividades realizadas sobre ou com as reclamações que compreende,** o atendimento, a recepção, o registo, a análise, **investigação e diligências, a conservação, o arquivamento de processos de reclamações, prestação de informação,** a sanação de irregularidades **ou regularização, a implementação de medidas e acções de resolução efectiva de reclamações, a** comunicação de respostas aos reclamantes**, o acompanhamento e monitoria de soluções adoptadas.**