



COMUNICADO

No dia 15 de Agosto de 2023, o Banco de Moçambique publicou, nesta página, um comunicado sobre as reclamações que recebeu dos consumidores financeiros, no primeiro semestre deste ano, contra instituições financeiras.

Porque a tabela continha um erro no número de reclamações contra o **Société Générale (7 reclamações, em vez de 1)**, republica-se a informação, com o pedido de desculpas a este banco pelas inconveniências que este lapso possa ter causado.

Instituições mais reclamadas | 1.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	BIM	78	22,3	4,1	Conta bancária, crédito, ATM, CRC ² , CECSP ³ , operações cambiais, POS, cheque, moeda electrónica, seguros
2	BCI	57	16,3	2,5	Conta bancária, crédito, ATM, CRC, CECSP, cheque, moeda electrónica, operações cambiais, POS
200 000 a 1 000 000 de clientes					
3	ABSA	18	5,2	8,5	Conta bancária, crédito, CRC
4	Standard Bank	26	7,4	5,2	Conta bancária, crédito, ATM, cheque, operações cambiais, CECSP, CRC
5	Moza Banco	10	2,9	4,4	Crédito, cartão bancário, conta bancária, CRC, operações cambiais
100 000 a 200 000 clientes					
6	Letshego	18	5,2	17,8	Crédito
7	Access Bank	16	4,6	15,9	Crédito, conta bancária
8	FNB	7	2,0	4,1	CRC, ATM, conta bancária, crédito
1000 a 100 000 clientes					
9	FCB	6	1,7	27,0	Crédito
10	Société Générale	1	0,3	20,5	Crédito
11	UBA	4	1,1	16,7	Crédito, CRC
12	Ecobank	3	0,9	9,3	Crédito, CRC
13	Nedbank	3	0,9	7,4	Crédito, garantias bancárias
Abaixo de 1000 clientes					
14	BNI	3	0,9	479,2	Crédito
MICROBANCOS					
15	AC Microbanco	1	0,3	3 703,7	Crédito
16	Bayport	53	15,2	41,5	Crédito, CRC
17	MyBucks	13	3,7	15,0	Crédito
18	Confiança Mcb	1	0,3	13,1	Crédito
19	Futuro Mcb	1	0,3	9,6	Crédito
20	MAIS	3	0,9	6,0	CRC, crédito
COOPERATIVAS					
21	CPC	1	0,3	63,1	Atendimento
	Caixa Comunitária	1	0,3	34,4	Conta bancária
INSTITUIÇÕES DE MOEDA ELECTRÓNICA					
23	E-Mola	15	4,3	0,3	Transferência, moeda electrónica
24	M-Pesa	10	2,9	0,1	Transferência, moeda electrónica
TOTAL		349	100		
Índice Geral de Reclamações do Sistema Financeiro				1,7	

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 Central de Registos de Crédito.

³ Cadastro de Emitentes de Cheques sem Provisão.

Maputo, 21 de Agosto de 2023