



ESTATÍSTICAS DAS RECLAMAÇÕES RECEBIDAS NO BANCO DE MOÇAMBIQUE CONTRA INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NO I SEMESTRE DE 2026

O Banco de Moçambique (BM) publica as estatísticas de reclamações recebidas dos consumidores financeiros contra as instituições financeiras, durante o primeiro semestre de 2026, 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 primeiro semestre de 2026 (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 ao BM contra a instituição no primeiro semestre de 2026;
- 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 efeitos de análise comparativa, as instituições foram agrupadas por intervalos de número de clientes e ordenadas por 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 de comissões e encargos, no valor total de **73.243.072,00 MT**.
2. Realização de:
 - a. Reuniões com os conselhos de administração e órgãos de gestão de topo das instituições financeiras para a discussão e implementação de acções correctivas;
 - b. Uma (1) acção de inspecção *on-site*;
 - c. Acompanhamento e monitoria contínua da implementação das medidas correctivas às instituições.

Tabela 1 – Instituições reclamadas | 1.º semestre de 2026

Ord.	Instituição reclamada	Índice de reclamações	Número de reclamações	Peso sobre o total das reclamações (%)	Nº de Clientes	Âmbito de incidência
Mais de 1 000 000 de clientes						
1	Banco Comercial e de Investimentos, SA	6,2	156	32,0 %	2 359 783	Crédito, conta bancária, ATM, Transferência, CRC¹, Cheque, Dever de Segredo Bancário
2	Banco Internacional de Moçambique, SA	3,4	81	16,6 %	2 529 818	Conta bancária, crédito, ATM, transferência, seguro, CRC, cartão bancário, cheque, Atendimento
3	Vodafone M-Pesa, SA	0,18	26	5,3 %	14 075 327	Moeda electrónica
4	M-Mola, SA	0,15	18	3,7 %	11 841 195	Moeda electrónica
100 000 a 1 000 000 de clientes						
5	Absa Bank Moçambique, SA	17,2	37	7,6 %	214 776	Conta bancária, crédito, ATM, CRC, Transferência, Cheque
6	Bayport Financial Services Moçambique (Mcb), SA	15,1	20	4,1 %	132 280	Crédito
7	Moza Banco, SA	8,7	28	5,7 %	322 863	Crédito, conta bancária, CRC, ATM, cartão bancário, pagamento de serviços
8	Standard Bank, SA	8,1	42	8,6 %	517 536	Conta bancária, ATM, CRC, transferência, crédito, cheque, operações cambiais
9	Banco Letshego, SA	7,0	9	1,8 %	129 341	Crédito
10	FNB Moçambique, SA	2,8	6	1,2 %	217 596	ATM, conta bancária, operações cambiais
Abaixo de 100 000 clientes						
11	AC Microbanco, SA	2 941,2	1	0,2 %	34	Crédito
12	Banco Nacional de Investimento, SA	420,8	3	0,6 %	713	Crédito
13	Máximo Microbanco, SA	286,1	2	0,4 %	699	Crédito
14	Confiança Microbanco, SA	84,2	7	1,4 %	8 316	Crédito
15	First Capital Bank, SA	60,8	9	1,8 %	14 806	Crédito
16	Cooperativa de Poupança e Crédito, SCRL	33,4	1	0,2 %	2 996	Conta bancária
17	Nedbank Moçambique, SA	21,8	12	2,5 %	54 926	Crédito, ATM, conta bancária, cheque
18	Microbanco de Apoio aos Investimentos, SA	16,5	9	1,8 %	54 601	Crédito, CRC
19	Vista Bank Moçambique, SA	14,8	1	0,2 %	6 852	Crédito
20	My Bucks Bank Mozambique, SA	12,7	9	1,8 %	70 738	Crédito, CRC
21	United Bank for Africa Moçambique, SA	11,0	3	0,6 %	27 342	Crédito, CRC, conta bancária
22	Access Bank Mozambique, SA	7,7	7	1,4 %	90 595	Crédito, ATM, cheque
	TOTAL		487	100 %	32 673 133	-
Índice Geral de Reclamações		1,49				

Fonte: Departamento de Supervisão de Conduta do Banco de Moçambique – 2026

¹ Central de Registo de Crédito

Continua ➔



Tabela 2 – Matérias reclamadas | 1.º semestre de 2026

Ord.	Matéria reclamada	Número de reclamações	Peso sobre o total das reclamações (%)
1	Crédito	208	43 %
2	Conta bancária	115	24 %
3	ATM	63	13 %
4	Moeda electrónica	44	9 %
5	Central de Registo de Crédito (CRC)	22	5 %
6	Transferência	21	4 %
7	Cheque	6	1 %
8	Operações cambiais	3	1 %
9	Cartão bancário	2	0,4 %
10	Atendimento	1	0,2 %
11	Dever de segredo bancário	1	0,2 %
12	Pagamento de serviços	1	0,2 %
Total		487	100 %

Fonte: Departamento de Supervisão de Conduta do Banco de Moçambique - 2026

Tabela 3 – Principais irregularidades RECLAMADAS | 1.º semestre de 2026

Ord.	Matéria reclamada	Principais irregularidades	N.º	%
1	Crédito	Divergência na execução do contrato de crédito	79	38 %
		Alteração indevida da maturidade de crédito	66	32 %
		Imputação indevida de crédito	31	15 %
		Outras irregularidades (diversas)	32	15 %
2	Conta bancária	Débitos indevidos na conta bancária	103	90 %
		Bloqueio indevido da conta bancária	4	3 %
		Cativo indevido do saldo da conta bancária	4	3 %
		Outras irregularidades (diversas)	4	4 %
3	ATM	Não disponibilização de numerário no ATM, e débito na conta bancária	54	86 %
		Valor de depósito no ATM não creditado na conta bancária	9	14 %
4	Moeda electrónica	Não disponibilização de numerário no ATM, e débito em conta de moeda electrónica	29	63 %
		Débitos indevidos em conta de moeda electrónica	4	9 %
		Outras irregularidades (diversas)	13	28 %
5	Central de Registo de Crédito (CRC)	Reporte indevido à CRC	22	100%
6	Transferência	Valor da transferência não creditado na conta bancária	15	71 %
		Valor da anulação da transferência não creditado na conta bancária	3	14 %
		Outras irregularidades (diversas)	3	14 %
7	Cheque	Reporte indevido ao Cadastro de Emitentes de Cheques sem Provisão (CECSP)	3	50 %
		Recusa de pagamento de cheques	2	33 %
		Devolução indevida de cheque	1	17 %
8	Operações cambiais	Falta de disponibilização do valor transferido do exterior	2	67 %
		Divergência no pagamento do valor do câmbio	1	33 %
9	Cartão Bancário	Divergência na execução do contrato de emissão de cartão de crédito	1	50 %
		Cobrança indevida de comissão pela emissão de cartão bancário	1	50 %
10	Atendimento	Recusa de partilha de informação bancária	1	100%
11	Dever de segredo bancário	Violação do dever de segredo bancário	1	100%
12	Pagamento de serviços	Operação de pagamento sem sucesso e débito na conta bancária	1	100%

Fonte: Departamento de Supervisão de Conduta do Banco de Moçambique - 2026

Maputo, 31 de Agosto de 2026