

O Papel da Entidade Reguladora na Protecção dos Direitos dos Consumidores de Serviços Financeiros

Amina Adão Saíde Abdala*

Sumário: Para além dos direitos gerais consagrados na Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro), o Código de Conduta das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e de Protecção do Consumidor Financeiro (Aviso n.º 8/GBM/2021, de 22 de Dezembro), confere aos consumidores financeiros o direito a desistência do contrato, direito à informação e consciencialização, direito de escolha, direito à mobilização antecipada de depósito a prazo e direito à liquidação antecipada de crédito. Os consumidores financeiros podem recorrer ao Banco de Moçambique para apresentar reclamações, denúncias ou petições, quando os seus direitos sejam violados ou quando haja suspeita de violação. Pretendemos, com este trabalho, analisar o papel do Banco de Moçambique, enquanto entidade reguladora do sector financeiro, na protecção dos direitos dos

* Professora da Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane. O tema apresentado no seminário, realizado no dia 24 de Outubro de 2023, foi sobre “A protecção do Consumidor em Sectores Específicos em Moçambique: O papel das Autoridades Reguladoras”. Neste âmbito, foram analisados os sectores de energia, telecomunicações e financeiro. Para efeitos deste artigo, apenas foi considerado o sector financeiro.

consumidores financeiros, bem como identificar os mecanismos e procedimentos legais colocados ao seu dispor para garantia da defesa dos direitos dos consumidores.

Palavras-chave: Entidades reguladoras; consumidores; serviços financeiros; Banco de Moçambique.

Abstract: In addition to the general rights enshrined in the consumer Protection Law (Law n.º 22/2009, of 28 September), the Code of Conduct for Credit Institutions and Financial Companies and Financial Consumer Protection (Notice n.º 8/GBM/2021, of 22 December) gives financial consumers the right to withdraw from the contract, the right to information and awareness, the right to choose, the right to early mobilisation of term deposits and the right to early settlement of credit. Financial consumers can turn to the Bank of Mozambique to submit complaints, denunciations or petitions when their rights have been violated or when there is a suspicion that they have been violated. The aim of this paper is to analyse the role of Banco of Mozambique, as the regulator of the financial sector, in protecting the rights of financial consumers, as well as to identify the legal mechanisms and procedures available to it to guarantee the defence of consumer rights.

Keywords: Regulatory bodies; consumers; financial services; Bank of Mozambique.

1. Introdução

A Constituição da República de Moçambique (“CRM”)¹ consagra o direito do consumidor como um direito fundamental. Este direito encontra-se previsto no artigo 92 da CRM, no capítulo referente aos direitos e deveres económicos, sociais e culturais. Para a sua efectivação, foi aprovada a Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro (Lei de Defesa do Consumidor – “LDC”) e o Decreto n.º 27/2016, de 18 de Julho, que aprova o Regulamento de execução da LDC (“RLDC”).

A LDC estabelece que incumbe ao Estado a responsabilidade de protecção dos direitos do consumidor. Neste âmbito, a Lei impõe ao Estado certas obrigações, das quais destacam-se as seguintes: definição e execução de políticas adequadas à defesa dos legítimos interesses do consumidor; garantia de acesso aos tribunais em condições apropriadas às especificações das relações e dos conflitos de consumo; garantia de inclusão nos contratos de fornecimento, em especial nos que respeitam à concessão de serviços públicos, de cláusulas que assegurem a adequada protecção do consumidor; e promoção de políticas educativas para os consumidores.²

¹ Constituição da República de Moçambique, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 1/2018, de 12 de Junho.

² Cfr. n.º 1 do artigo 4, n.ºs 2 e 3 do artigo 8 e n.º 1 do artigo 9. da LDC.

A responsabilidade de protecção dos direitos do consumidor também recai sobre os fornecedores de bens e/ou prestadores de serviços. Para estes, a LDC estabelece uma série de obrigações, das quais destacam-se as seguintes: fornecimento de bens e/ou serviços de qualidade e quantidade contratadas pelo consumidor; e informação ao consumidor, de forma clara, objectiva e adequada, sobre as características, composição e preço dos bens ou serviços, bem como sobre o período de vigência do contrato, garantias, prazos de entrega e assistência após a concretização do contrato.³

No âmbito da garantia da protecção dos direitos dos consumidores, as instituições financeiras também estão vinculadas às disposições da LCD e do seu Regulamento. Todavia, em face das especificidades do sector em causa, a actuação dessas instituições é, primeiramente, regulada legislação sectorial nomeadamente, a Lei n.º 20/2020, de 31 de Dezembro, Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (“LICSF”), o Aviso n.º 8/GBM/2021 de 22 de Dezembro, Código de Conduta das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e de Protecção do Consumidor Financeiro (“CCICSCPCF”) e o Aviso n.º 9/GBM/2020, de 31 de Dezembro, Regulamento de Tratamento de Reclamações (“RTR”).

³ Cfr. o n.º 1 do artigo 10.º e n.º 2 do 11.º da referida Lei.

Os consumidores financeiros, nos termos da alínea *b)* do artigo 44.º do CCICSCPCF, podem recorrer ao Banco de Moçambique (“BdM”) para apresentar reclamações, denúncias ou petições, quando os seus direitos sejam violados ou quando haja suspeita de violação.

No seu Relatório Anual de 2022, o BdM revelou que os números de reclamações dos consumidores financeiros submetidas à sua decisão aumentaram em cerca de 15% face ao ano de 2021, totalizando 809 reclamações. Das instituições financeiras reclamadas, o BIM continua, pelo terceiro ano consecutivo, como sendo a instituição mais reclamada com 231 reclamações e o M-Kesh, a instituição menos reclamada, com apenas 1 reclamação⁴.

Pretendemos, neste trabalho, analisar o papel do Banco de Moçambique, enquanto entidade reguladora do sector financeiro, na protecção dos direitos dos consumidores financeiros, bem como identificar os mecanismos e procedimentos legais colocados ao seu dispor para garantia da defesa dos direitos dos consumidores.

⁴ Banco de Moçambique, *Relatório Anual*, Maputo, 2022, Vol. 31, pp. 151 -152.

2. Contextualização

Segundo GHIURCO, o sistema financeiro moçambicano é composto pela banca, pela bolsa e pelos seguros. A Constituição da República de Moçambique, no seu artigo 126, não define o termo “sistema financeiro”, mas determina que o mesmo seja organizado de forma a garantir a formação, a captação e a segurança das poupanças, bem como a aplicação dos meios financeiros necessários para o desenvolvimento económico e social do país.⁵

O Estado, ao definir como imperativo constitucional a tarefa legislativa de organização do sistema financeiro, fixa igualmente os parâmetros da respetiva disciplina, que se traduzem na garantia da formação, da captação e da segurança das poupanças e na aplicação dos meios financeiros disponíveis, enquanto ideia estrutural da organização económica, financeira e fiscal da Constituição.⁶

⁵ Raluta Tabita Ghiurco, *As Instituições de Supervisão Financeira em Moçambique*, in Revista de Concorrência Regulação, Edições Almedina, p.241. Disponível em https://www.concorrencia.pt/sites/default/files/importedmagazinesRevista_CR20-2.

⁶ *Idem*, p. 242.

O Governo de Moçambique, na Estratégia de Desenvolvimento do Sector Financeiro 2013-2022, define o sistema financeiro como “*conjunto de instituições financeiras que operam em Moçambique. Incluem instituições de crédito, sociedades financeiras e operadores de microfinanças, que estão sob a supervisão do BdM, as empresas de seguros, que estão sob a supervisão do Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique, os operadores da Bolsa de Valores, que estão sob supervisão conjunta do Banco de Moçambique e da Bolsa de Valores de Moçambique*⁷ e os fundos de pensões”⁸.

GHIURCO explica que a autonomização do direito dos seguros moçambicano é, aliás, imposta por razões essencialmente técnicas, entre as quais, por um lado, a necessidade de um estatuto profissional das entidades seguradoras distinto do das restantes entidades que actuam no sistema financeiro e, por outro

⁷ Para dinamizar gestão do mercado secundário centralizado de valores mobiliários e responder com eficiência e eficácia às exigências de fortalecimento do sistema financeiro para melhor viabilizar o processo de capitalização e proporcionar liquidez aos títulos das empresa, o Decreto n.º 18/2023, de 28 de Abril, extinguiu a Bolsa de Valores de Moçambique, Instituto Público e autorizou a criação da Bolsa de Valores de Moçambique, SA.

⁸ Miguel Luís José, *Corporate Governance no Sistema Financeiro Moçambicano*, Dissertação de Mestrado em Estratégia de Investimento e Internacionalização, Instituto Superior de Gestão, Maputo, 2023, p 12-13. Disponível em: http://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/44118/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o-Miguel-Lu%ADs-Jos%C3%A9_MEII_ISG_022023_%20Final.pdf

lado, a diferença na estrutura típica que apresentam as diversas modalidades de contrato de seguro em relação aos contratos de crédito ou de investimento, por cobrirem o risco atuarial (p.e., o risco de morte prematura) em troca de um determinado prémio.⁹

Neste trabalho, analisaremos apenas a actuação do BdM, na protecção dos consumidores financeiros¹⁰, enquanto entidade supervisora das instituições financeiras (i.e, instituições de crédito e sociedades financeiras)

3. Direitos dos Consumidores Financeiros

A CRM, no seu artigo 92, prevê que os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação dos danos. A mesma norma prevê também que as associações de consumidores e as cooperativas de consumo têm legitimidade processual para defesa dos seus associados ou de interesses colectivos ou difusos.

⁹ Raluca Tabita Ghiurco, ob.cit, p. 242.

¹⁰ Nos termos do glossário da LICSF, o termo “consumidor financeiro” é usado para significar toda a pessoa que usa ou pretende usar qualquer serviço financeiro disponibilizado ou comercializado por instituições de crédito e sociedades financeiras.

A LDC, no seu artigo 5.º, enumera os seguintes direitos do consumidor: qualidade dos bens e serviços; protecção da vida, saúde e da segurança física; formação e à educação para o consumo; informação para o consumo; protecção dos interesses económicos; prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, colectivos ou difusos; protecção jurídica e a uma justiça acessível e pronta; participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses; protecção contra a publicidade enganosa e abusiva.

O BdM aprovou o CCICSFPCF, aplicável às instituições financeiras sujeitas à supervisão do BdM,¹¹ no âmbito da promoção de melhores práticas das instituições de crédito e sociedades financeiras e protecção do consumidor financeiro, na concepção, divulgação, disponibilização de produtos e serviços financeiros, e do reforço da confiança e equidade na relação entre as instituições e os consumidores ¹²

O CCICSFPCF estabelece, para os consumidores financeiros, os seguintes direitos: desistência do contrato,¹³ informação e

¹¹ Cfr artigo. 1.º do CCICSFPCF.

¹² Cfr. Preâmbulo da CCICSFPCF.

¹³ O direito de desistência do contrato encontra-se previsto no artigo. 4.º do

consciencialização,¹⁴ escolha,¹⁵ mobilização antecipada de depósito a prazo¹⁶ e liquidação antecipada de crédito.¹⁷ Acrescem

CCICSFPCF. Nos termos do referido artigo, o consumidor pode, dentro do prazo estabelecido, desistir do contrato. Para o efeito, o mesmo deve manifestar, por escrito, a sua pretensão junto da instituição, devendo ainda proceder à devolução, nos casos aplicáveis, do produto financeiro recebido, no prazo aplicável. As instituições devem devolver ao consumidor, de imediato, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, excluindo as comissões ou encargos de produção, emissão ou prestação de um produto ou serviço financeiro, bem como assegurar a extinção de contratos ou cancelamento de produtos ou serviços associados.

¹⁴ O direito a informação, previsto no artigo 5.º do CCICSFPCF, atribui ao consumidor a faculdade de obter da instituição informação completa, actual, objectiva e clara sobre produtos e serviços financeiros, e conhecimentos básicos na adesão aos mesmos, de forma a adquirir habilidades necessárias para tomar a sua decisão de forma consciente.

¹⁵ Nos termos do artigo 6.º do CCICSFPCF, o consumidor tem o direito de escolher os produtos ou serviços financeiros, bem como mudar de instituição ou o domicílio para a recepção ou obtenção dos respectivos produtos e serviços.

¹⁶ Nos termos do artigo 7.º do CCICSFPCF, a instituição deve descrever no contrato, as condições de mobilização antecipada do depósito a prazo, designadamente, se é permitida a mobilização parcial ou total, e ainda, se a qualquer momento ou em datas pré-determinadas. Caso sejam aplicáveis penalizações pela mobilização antecipada, a instituição deve descrever a respectiva forma de cálculo, incluindo a possibilidade de simulações, para esclarecimento ao consumidor. Caso o depósito não seja mobilizável antecipadamente, as instituições devem mencionar este facto por escrito no contrato.

¹⁷ O consumidor tem o direito de efectuar a liquidação antecipada, total ou parcial do crédito, durante a vigência do contrato, independentemente do valor, mediante comunicação prévia, por escrito, à instituição. Na liquidação

a estes direitos os demais previstos na lei geral, conforme supra exposto.

Para as instituições financeiras, o CCICSFPCF estabelece deveres de conduta e de protecção dos direitos do consumidor, dos quais destacam-se as seguintes: comunicação de alterações na prestação de serviços financeiros, comunicação de interrupção de serviços, atendimento prioritário, informação e assistência, comunicação das alterações dos termos e condições contratuais, protecção de dados pessoais, regularização de operações e disponibilização de canais de atendimento¹⁸, bem como aprovar e implementar mecanismos, políticas e procedimentos, claros, simples, transparentes, eficazes e eficientes de tratamento e resolução de reclamações e denúncias¹⁹.

Nos termos da LDC e do artigo 44.º do CCICSFPCF, a protecção de direitos e interesses do consumidor pode ser assegurada através da apresentação de reclamações, denúncias e petições junto das seguintes entidades: serviços ou unidades de tratamento de reclamações, denúncias ou atendimento aos consumidores junto das instituições financeiras; BdM;

antecipada do crédito deve ser assegurada a redução proporcional dos juros e os encargos relativos ao período remanescente do contrato.

¹⁸ Cfr. artigos. 17.º e ss do CCICSFPCF.

¹⁹ Cfr. o n.º 1 do artigo 43.º do CCICSFPCF.

associações de consumidores; centros de arbitragem, conciliação e mediação de conflitos; tribunais judiciais, entre outras.

A prática tem demonstrado que os consumidores financeiros priorizam a apresentação das suas reclamações, denúncias e petições junto das instituições de crédito e só depois recorrem ao BdM. Na verdade, os procedimentos de apresentação de reclamação, previstos no RTR, são concedidos de modo que a ordem de tramitação do referido expediente seja mesmo essa, funcionando o BdM como instância de recurso.

4. O Papel do BdM na Protecção dos Direitos do Consumidor

O BdM é dotado de autonomia administrativa e financeira, bem como de poderes para actuar como banqueiro do Estado, consultor do Governo no domínio financeiro, orientador e controlador das políticas monetária, financeira e cambial, gestor das disponibilidades externas do país, intermediário nas relações monetárias internacionais, supervisor das instituições financeiras.²⁰

Para garantia da protecção dos direitos do consumidor no sector financeiro, o BdM exerce os seguintes poderes:

²⁰ Cfr n.º 1 do artigo 1.º da Lei n.º 1/92, de 3 de Janeiro, que aprova o Estatuto Orgânico do BdM.

- Supervisão comportamental sobre as instituições financeiras. No desempenho disfunção, compete ao BdM acompanhar a actividade das instituições financeiras; zelar pela observância das normas que regulam a actividade das instituições financeiras; emitir recomendações para que sejam sanadas as irregularidades detectadas; aplicar medidas de intervenção corretiva e aplicar sanções.
- Regulamentação do sector financeiro, mediante aprovação de regras de conduta e de protecção do direito do consumidor, bem como definição de procedimentos e prazos para apresentação de reclamações e sua apreciação pelas instituições de crédito e sociedades financeiras, incluindo os termos do recurso para o BdM. Sem prejuízo do regime geral aplicável aos consumidores financeiros, o BdM aprovou o aviso n.º 8/GBM/2021, de 22 de Dezembro e Aviso n.º 9/GBM/2020, de 31 de Dezembro.
- Decisão definitiva sobre as decisões proferidas pelas instituições financeiras. Neste âmbito, o BdM funciona como instância de recurso das decisões das instituições financeiras sobre reclamações apresentadas pelos consumidores, quando discordem do tratamento dado pelas instituições reclamadas ou quando essas instituições não tratem das suas reclamações dentro dos prazos legais.

- Aplicação de sanções. O BdM pode aplicar as seguintes sanções (*p.e. penas de multas, suspensão, apreensão e perda a favor do Estado do objecto da infracção, publicação pelo BdM da punição definida aplicada ao infractor*) nos termos do artigo 12.º da referida Lei.

Segundo o BdM, no seu Relatório Anual de 2022, no âmbito de conduta de mercado e protecção do consumidor, em resultado de diversas violações às normas e incumprimento de prazos, até Dezembro de 2022, o BdM instaurou 13 processos de contravenção dos quais 3 foram concluídos e aplicadas as respectivas multas e os restantes ainda correm os seus tramites. As multas ascenderam a mais de 10 milhões de Meticais, sendo 2 por incumprimento de prazos de resposta ao BM e 1 por imputação indevida de cartão de crédito.²¹

Do acima exposto resulta que, na protecção dos direitos do consumidor financeiro, o BdM desempenha funções de regulação, supervisão, fiscalização, bem como sancionamento dos infractores, observando sempre princípios de legalidade, imparcialidade e transparência.

²¹ Banco de Moçambique, *op.cit*, p. 156.

5. Procedimentos e Prazos para Apresentação de Reclamações, Denúncias e Petições

Para garantia dos direitos dos consumidores financeiros, foi aprovado o RTR que estabelece dois tipos de procedimentos no âmbito da resolução de problemas suscitados pelos consumidores. Há um procedimento para resolução dos problemas junto da instituição reclamada e outro junto do BdM.²²

Assim, em caso de violação de direitos ou suspeita de violação, os consumidores em causa deve apresentar a sua reclamação, denúncia ou petição junto da instituição reclamada. As reclamações podem ser feitas sob forma verbal ou escrita, na sede ou filiais da instituição em causa, através de formulário físico, correspondência, correio electrónico, formulário electrónico, disponível na página da *internet* da referida instituição.²³

A instituição reclamada tem, em regra, o prazo de 30 dias para decidir sobre a reclamação, podendo tal prazo ser prorrogado por mais 10 dias. Neste âmbito, a instituição reclamada deve analisar, investigar e realizar as acções necessárias à resolução da reclamação, com competência, profissionalismo, transparência

²² Cfr. artigo. 1.º do RTR.

²³ Cfr. artigo 11.º do RTR.

e imparcialidade. O consumidor deve ser notificado, por escrito, sobre a decisão que recai sobre a sua reclamação.²⁴

Quando o consumidor discorde da decisão ou quando a instituição reclamada não trate da sua reclamação dentro do prazo legal, aquele pode apresentar a sua reclamação contra a instituição visada junto do BdM, nos termos do artigo 16 do RTR.

O BdM procede ao tratamento de reclamações no prazo de 45 dias de calendário, contados da sua recepção, prorrogável por mais 15 dias de calendário, sempre que considerar necessário para realização de diligências, nos termos do artigo 19 do RTR.

O BdM pode realizar as diligências que considerar relevantes para a análise das reclamações e emissão das suas conclusões, nomeadamente, notificação às instituições reclamadas e/ou aos reclamantes para a prestação de informações ou documentos complementares²⁵, averiguações, bem como determinações específicas preventivas.²⁶

²⁴ Cfr. artigo 12.º da RTR.

²⁵ O prazo para o tratamento de reclamações suspende-se sempre que o BdM notifique às instituições reclamadas e/ou aos reclamantes para a prestação de informações ou documentos complementares. A este respeito, vide o n.º 4 do artigo 19.º do Aviso n.º 09/GBM/2020, de 31 de Dezembro.

²⁶ O BdM, no âmbito das determinações específicas às instituições reclamadas, condiciona, ordena a modificação, suspende ou opõe-se, parcial ou totalmente, por tempo determinado ou indeterminado, à disponibilização ou comercialização

Quando confirmada a violação de normas de conduta e de protecção dos direitos do consumidor, o BdM pode aplicar as seguintes sanções (p.e. penas de multas, suspensão, apreensão e perda a favor do Estado do objecto da infracção, publicação pelo BdM da punição definida aplicada ao infractor) nos termos do artigo 12º da LICSF.

Refira-se que, das decisões do BdM, cabe recurso para o tribunal judicial de província onde tiver ocorrido a infracção, com efeitos suspensivos, mediante pagamento de uma caução correspondente ao valor da multa aplicada.²⁷

6. Conclusão

A existência de entidades reguladoras sectoriais constitui um elemento de fortificação do sistema institucional de defesa dos direitos do consumidor que, pelo facto de serem os sujeitos mais frágeis em todo o ciclo de produção de bens e serviços de consumo, se acham marcadamente condicionados.

Para além das garantias gerais estabelecidas no regime geral de defesa dos direitos do consumidor como a acção inibitória, por exemplo, as entidades reguladoras sectoriais constituem

de um produto ou serviço financeiro reclamado e/ou ordena a sua retirada do mercado, nos termos e condições previstas no artigo 27.º da LICSF.

²⁷ Cfr. n.º 1 do art 219.º da LICSF.

instituições mais imediatas na defesa do consumidor quando são dotadas de poderes mais amplos de directamente apreciar o mérito das reclamações formuladas pelos consumidores para, em função do seu juízo aplicarem sanções ou determinarem acções de correção ou reparação dos direitos violados. No contexto do sector financeiro, BdM desempenha funções de regulação, supervisão, fiscalização, bem como sancionamento dos infractores, estando apto a proteger os direitos dos consumidores financeiros com os poderes que dispõe.

O Aviso n.º 8/GBM/2021, de 22 de Dezembro e Aviso n.º 9/GBM/2020, de 31 de Dezembro contêm regras de conduta e de protecção do direito do consumidor, bem como procedimentos e prazos para apresentação de reclamações e sua apreciação pelas instituições de crédito e sociedades financeiras, bem como os termos do recurso para o BdM. Nestes diplomas, os direitos e deveres dos consumidores encontram-se descritos de forma clara e os procedimentos para apresentação são suficientes para assegurar a protecção desses direitos.

Em decorrência da aplicação dos referidos diplomas, as instituições financeiras, em concretos, os bancos, criaram unidades de atendimento do consumidor, bem como políticas internas de protecção dos direitos do consumidor e de resolução de eventuais conflitos entre os consumidores e a instituição.

Não obstante o acima exposto, recomenda-se mais acções de educação sobre os direitos do consumidor e mecanismos de protecção para assegurar uma maior efectividade dos direitos dos consumidores financeiros.

Bibliografia

- BANCO DE MOÇAMBIQUE, *Relatório Anual*, Maputo, 2022. Disponível em: <https://www.bancomoc.mz/media/tuhcdxco/relat%C3%B3rio-anual-2022.pdf>;
- GOVERNO DA REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE, *Estratégia de Desenvolvimento do Sector Financeiro*, Maputo, 2013-2022. Disponível em: <https://www.ruralmoc.gov.mz/attachments/article/56/Estrategia%20Desenvolvimento%20Sector%20Financeiro.pdf>;
- GHIURCO, Raluta Tabita. *As Instituições de Supervisão Financeira em Moçambique*, 2016, Revista de Concorrência Regulação, Edições Almedina;
- JOSÉ, Miguel Luís, *Corporate Governance no Sistema Financeiro Moçambicano*. Dissertação de Mestrado em Estratégia de Investimento e Internacionalização, Instituto Superior de Gestão, Maputo, 2023. Disponível em https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/44118/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o_Miguel_Lu%C3%ADs_Jos%C3%A9_MEII_ISG_022023%20Final.pdf.

Legislação

- Lei n.º 20/2020 de 31 de Dezembro, aprova a Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras;
- Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro, aprova a Lei de Defesa do Consumidor;
- Lei n.º 1/92 de 03 de Janeiro, aprova o Estatuto Orgânico do Banco de Moçambique;
- Decreto n.º 27/2016, de 18 de Julho, aprova o Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor;
- Aviso n.º 8/GBM/2021, aprova o Código de Conduta das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e de Protecção do Consumidor Financeiro;
- Aviso n.º 9/GBM/2020, de 31 de Dezembro, aprova o Regulamento de Tratamento de Reclamações.