

# Comunicado

---

03 de fevereiro de 2016

## As melhores e piores empresas no setor da banca em 2015

Dados fornecidos pelo Portal da Queixa relativamente às empresas no setor da banca

O Portal da Queixa mostra os dados objectivos que comparam as marcas do setor da banca presentes no Portal, tendo recebido centenas de reclamações, o ano passado, visando as principais empresas. No **setor da banca** o Portal recebeu **290 reclamações** de consumidores em 2015.

Conheça os dados referentes às principais empresas do setor em Portugal:

- O **MILLENNIUM BCP** foi a marca com melhor *performance* no Portal da Queixa segundo o *Índice de Satisfação*. Recebeu 16 reclamações, e com um excelente desempenho, respondeu e resolveu todas as reclamações (100%).
- A **COFIDIS** tem a segunda melhor *performance* no Portal, tendo recebido **12** reclamações de consumidores, mas apenas respondeu e resolveu metade das reclamações (**50%**).
- O **NOVO BANCO** recebeu **13** reclamações dos consumidores, tendo respondido a **31%** dessas reclamações, contudo a sua taxa de solução é de apenas **8%**.
- O **BANCO BPI** recebeu **8** reclamações, tendo respondido a **38%**, mas até ao momento todas as reclamações apresentadas pelos seus consumidores não obtiveram uma resolução (**0%**).
- O **BANCO PRIMUS** recebeu **3** reclamações, respondeu a **33%** dessas reclamações, mas até ao momento todas as reclamações apresentadas pelos seus consumidores não obtiveram resolução (**0%**).
- A marca mais visada no setor da banca pelos consumidores foi o **CETELEM** apresentando **30** reclamações, mas apenas respondeu e resolveu **20%**.
- A segunda marca mais visada pelos consumidores do Portal da Queixa foi o **BARCLAYS** com **28** reclamações, tendo apenas respondido a **18%** e resolvido **7%** das reclamações.
- A **CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS** das **20** reclamações recebidas, respondeu a cerca de **20%**, mas dessas reclamações não conseguiu chegar a uma resolução com os consumidores do Portal (**0%**).
- O **BANCO SANTANDER TOTTA** recebeu **27** reclamações de consumidores, mas apenas respondeu a **11%**. Dessas reclamações apenas solucionou **7%**.

- O **BANCO MONTEPIO GERAL** recebeu **12** reclamações, mas é uma marca que se destaca negativamente pela sua performance no Portal porque até ao momento todas as reclamações apresentadas pelos seus consumidores, não obtiveram resposta, nem resolução (**0%**).

Fique a conhecer melhor os dados, do Portal da Queixa, relativamente à performance das marcas no setor da banca em 2015.

#### Performance das marcas no Portal da Queixa segundo o *Índice de Satisfação*

Marcas	Pontos de 0 a 100*
Millennium BCP	100
Cofidis	70.6
Novo Banco	38.5
Banco BPI	37.5
Banco Primus	33.3
Cetelem	33.3
Barclays	26.9
Caixa Geral de Depósitos	15.0
Banco Santander Totta	10.7
Banco Montepio Geral	50.0

#### As marcas com o maior número de reclamações recebidas

Marcas	Nº Reclamações*
Cetelem	30
Barclays	28
Banco Santander Totta	27
Caixa Geral de Depósitos	20
Millennium BCP	16
Novo Banco	13
Cofidis	12
Banco Montepio Geral	12
Banco BPI	8
Banco Primus	3

### As marcas que mais respostas deram aos seus consumidores

Marcas	Taxa de Resposta*
Millennium BCP	100%
Cofidis	50%
Banco BPI	38%
Banco Primus	33%
Novo Banco	31%
Cetelem	20%
Caixa Geral de Depósitos	20%
Barclays	18%
Banco Santander Totta	11%
Banco Montepio Geral	0%

### As marcas que mais resolveram as reclamações

Marcas	Taxa de Solução*
Millennium BCP	100%
Cofidis	50%
Cetelem	20%
Novo Banco	8%
Barclays	7%
Banco Santander Totta	7%
Banco BPI	0%
Banco Primus	0%
Caixa Geral de Depósitos	0%
Banco Montepio Geral	0%

\* Dados recolhidos a 3 de janeiro de 2016

### Sobre o Portal da Queixa

O Portal da Queixa é a maior rede social de consumidores em Portugal. Criada em Junho de 2009, esta plataforma é o canal de reclamações por excelência, possibilitando o diálogo e a partilha de experiências, entre o público e as marcas, com vista ao entendimento e à resolução das reclamações. Além disso, a sua missão informativa e preventiva contribuiu para que, em

diversos casos, fosse feito o alerta e a denúncia às autoridades competentes, de burlas e esquemas fraudulentos, evitando assim que mais consumidores fossem lesados.

**Contactos:**

Telefone: 707 100 042 | 938 986 174

Carla Ribeiro Oleiro - [carlaoleiro@portaldaqueixa.com](mailto:carlaoleiro@portaldaqueixa.com)