

Banca | Reclamações aumentam 6,6% e pressionam reputação digital

written by O Cidadão | 24 de Março, 2026



De acordo com o relatório desenvolvido pela **Consumers Trust Labs**, o setor registou 3.307 reclamações em 2025, **um aumento de 6,6% face ao ano anterior**, evidenciando uma crescente insatisfação dos consumidores. O crescimento do número de queixas foi especialmente acentuado **nos bancos digitais (+71,11%)**, enquanto os grandes bancos registaram uma subida de 8,91% e continuam a concentrar 65% das reclamações registadas em 2025. As principais causas de insatisfação estão relacionadas com **operações e transações (48,47%)**, seguidas de atendimento ao cliente, segurança e falhas tecnológicas, evidenciando fragilidades nos processos críticos do dia a dia.

Ranking evidencia fortes contrastes

Nos grandes bancos, a **Caixa Geral de Depósitos (CGD)** mantém a liderança em volume de reclamações (28,87%), mas destaca-se **pela redução de 20,69% face a 2024**, sinalizando maior eficácia na resolução. Em sentido oposto, o Banco BPI regista o maior agravamento de queixas em 2025 (+79,79%), seguido pelo Millennium BCP (+32,04%) e pelo Banco Montepio (+32,54%), refletindo desafios ao nível da transparência e experiência do cliente.

No segmento dos bancos tradicionais, o **ActivoBank continua a liderar em volume** (39,03%), apesar de uma redução nas queixas. Já o EuroBic registou um **aumento expressivo de 550%**, associado ao processo de integração no grupo ABANCA, enquanto o Banco CTT apresentou uma melhoria relevante, **com uma descida de 36,43% nas reclamações**.

Entre os bancos digitais, o contraste é particularmente acentuado: a **Revolut** concentra uma parte significativa das queixas, com um **desempenho reputacional frágil e baixa taxa de resolução**, enquanto o **Openbank** se destaca pela **elevada satisfação e eficácia na resposta ao cliente**.

Confiança em risco e baixa recuperação

O relatório revela que mais de 80% das reclamações começam com sentimento negativo e menos de 20% terminam de forma positiva, revelando dificuldades na resolução eficaz. A confiança assume um papel central: 70% dos consumidores consideram-na decisiva e **33% avaliam a reputação online antes de escolher um banco**.

O perfil do reclamante é dominado por consumidores entre os 25 e os 44 anos, altamente digitalizados e concentrados nos principais centros urbanos. Este segmento demonstra **menor tolerância a falhas**, maior literacia financeira e maior propensão para expor publicamente experiências negativas.

O barómetro anual do estado da Banca conclui que a banca enfrenta uma encruzilhada reputacional: **mantém solidez financeira, mas perde ligação emocional com o cliente**. Para

inverter esta tendência, o estudo identifica três prioridades estratégicas: transparência na comunicação com o cliente; agilidade na resolução/rapidez de resposta e humanização do digital, garantindo proximidade e empatia.

Para **Pedro Lourenço**, Fundador do Portal da Queixa by Consumers Trust, ***“apesar de manter níveis robustos de capital e liquidez, a banca enfrenta uma deterioração significativa na percepção dos clientes. Este relatório evidencia que a reputação deixou de ser um ativo intangível para se tornar um indicador crítico de risco. Cada reclamação é hoje um sinal direto da saúde da relação entre o banco e o cliente.”***

Sobre o estudo

O Barómetro do Estado da Banca em Portugal – 2025' foi desenvolvido pela Consumers Trust Labs, o hub de inteligência de dados da Consumers Trust. O estudo analisou 3.307 reclamações reais registadas no Portal da Queixa, entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2025.

OC/AJS