



# COMUNICADO

Reuters>bcp.ls - Exchange>BCP - Bloomberg>bcp pl  
ISIN - PTBCPOAM0015

Millennium  
bcp

08.janeiro.2021

## MILLENNIUM BCP ELEITO COMO “ESCOLHA DO CONSUMIDOR 2021”

**“Canais Digitais”,  
“Segurança”, “Informações  
Claras” e “Credibilidade da  
Marca” foram os atributos  
do Millennium bcp com  
melhor classificação**

**Millennium bcp foi ainda o  
Banco que obteve maior  
índice de recomendação (a  
um familiar ou amigo) por  
parte dos consumidores**

**O Banco obteve ainda a  
melhor classificação entre  
os Grandes Bancos nos  
atributos “Capacidade de  
Resposta”, “Taxas  
Cobradas”, “Comunicação  
Simples e de Fácil  
Compreensão dos  
Produtos”, “Rapidez na  
Resposta” e “Bom Serviço  
Online”**

O Millennium bcp voltou a ser distinguido em Portugal como Escolha do Consumidor 2021, na categoria “Grandes Bancos”, com uma nota geral de satisfação de 85,59% e um índice de satisfação de 8,57 (de zero a dez).

O Millennium bcp destacou-se, nesta edição de 2021, nos atributos dos “Canais Digitais” (na facilidade de utilização, com uma nota de 9,10 – de zero a dez), “Segurança” (com uma nota de 9,08), “Informações Claras” e “Credibilidade da Marca” (ambos com notas de 8,83). O Banco obteve ainda a melhor classificação entre os grandes bancos nos atributos: “Capacidade de Resposta”, “Taxas Cobradas”, “Comunicação Simples e de Fácil Compreensão dos Produtos”, “Rapidez na Resposta” e “Bom Serviço Online”.

A avaliação foi efetuada por Clientes e Não-Clientes do Millennium bcp, com resultados similares: os Clientes atribuíram ao Banco uma nota de satisfação ligeiramente superior, com 85,59%, enquanto os Não-Clientes atribuíram um *score* de satisfação ao Millennium bcp de 85,48%. O Millennium bcp foi ainda o Banco que obteve um maior índice de recomendação (a um familiar ou amigo), com 8,52 (de zero a dez).

“Esta é uma distinção muito importante, na medida em que resulta da avaliação direta dos Consumidores. O mérito é dos excelentes profissionais do Banco, os quais, mesmo num ano em que a pandemia condicionou muito a proximidade física, souberam demonstrar disponibilidade e sentido de serviço ao Cliente de uma forma exemplar. A qualidade e a evolução da APP Millennium (Mobile Banking) no último ano foi também decisiva, pois soubemos conjugar o melhor do serviço de atendimento pessoal com a eficiência e simplicidade das transações realizadas via APP Millennium.

Estamos muito satisfeitos com o reconhecimento, mas sabemos bem que temos de prosseguir, diria mesmo acelerar, no trabalho que temos vindo a desenvolver para merecermos a preferência dos Consumidores”, afirmou Miguel Maya – Presidente da Comissão Executiva do Millennium bcp – sobre esta distinção.

A Escolha do Consumidor tem como objetivo promover publicamente as empresas que possuem serviços e produtos com elevado grau de satisfação e aceitabilidade junto dos

BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S.A., Sociedade Aberta.  
Sede: Praça D. João I, 28, 4000-295 Porto.  
Capital Social: 4.725.000.000,00 Euros.  
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial  
do Porto com o número único de matrícula e de  
identificação fiscal 501 525 882.  
LEI: JU1U6SODG9YLT7N8ZV32

### DIREÇÃO DE RELAÇÕES COM INVESTIDORES

**Bernardo Collaço**

Telf. +351 211 131 084

investors@millenniumbcp.pt

bernardo.collaco@millenniumbcp.pt

lmonteiro@millenniumbcp.pt

### CONTACTO DE IMPRENSA

**Erik T. Burns**

Telf. +351 211 131 242

Tlm. +351 917 265 020

erik.burns@millenniumbcp.pt

cintia.barbas@millenniumbcp.pt



consumidores, ajudando-os a fazer uma compra informada relativamente a determinado produto ou serviço.

Neste sistema de avaliação foram realizados inquéritos com consumidores independentes e estatisticamente relevantes, através de um processo de seleção e avaliação objetivo, rigoroso e representativo. A informação foi recolhida entre os dias 08 a 28 de outubro de 2020, junto de 2720 indivíduos residentes em Portugal, responsáveis ou corresponsáveis pela compra/escolha na categoria e que respondiam no máximo a dez categorias. A esta dimensão da amostra corresponde uma margem de erro de  $\pm 1,92$ , para um intervalo de confiança de 95%.

Pelo nono ano consecutivo, a ConsumerChoice – Centro de Avaliação da Satisfação do Consumidor - dá a conhecer as melhores marcas em Portugal. No processo de avaliação deste ano foram realizadas 218.641 avaliações junto de 726 marcas de sectores tão diferentes como Comunicação Social, Alimentação, Viagens e Lazer, Produtos, Equipamentos e Higiene para o Lar, Cuidados Pessoais, Serviços e Comércio Especializado, Produtos e Serviços de Beleza, Cuidados Infantis, Financeiro, Automóvel, Transporte Ferroviário e Telecomunicações.