

## 1. RELATÓRIO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO – 2010

1.1. PRINCIPAIS INDICADORES	7
1.2. MENSAGEM DO PRESIDENTE	8
1.3. SUMÁRIO EXECUTIVO	14
1.4. APRESENTAÇÃO DO GRUPO	16
1.5. ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO	29
1.6. ESTRATÉGIA E MODELO DE NEGÓCIO	38
1.7. ANÁLISE FINANCEIRA	93
1.8. GESTÃO DOS RISCOS	114
1.9. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS	128
1.10. DECLARAÇÕES SOBRE A CONFORMIDADE DA INFORMAÇÃO FINANCEIRA APRESENTADA	129
1.11. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS E CONSOLIDADAS	133



# GRUPO CGD – ACTIVIDADE CONSOLIDADA

## 1.1. PRINCIPAIS INDICADORES

(Milhões de euros)

	2007	2008	2009	2010
<b>De Balanço</b>				
Créditos sobre clientes (bruto)	69 636	77 432	79 627	84 517
Recursos de clientes	54 039	60 128	64 256	67 680
Responsabilidades representadas por títulos	16 231	19 929	25 182	19 307
Capitais próprios	5 541	5 484	7 157	7 840
Activo líquido	103 554	111 060	120 985	125 862
<b>De Exploração</b>				
Margem financeira alargada	2 032	2 201	1 641	1 613
Margem complementar	568	845	867	978
Margem técnica da actividade seguradora	549	515	491	509
Produto da actividade	3 149	3 561	2 999	3 099
Resultado bruto da exploração	1 414	1 722	1 063	1 132
Resultado antes de impostos	1 075	662	374	364
Resultado líquido de impostos	856	459	279	251
<b>Rácios</b>				
Rácio de solvabilidade (Banco de Portugal)	10,1%	10,7%	12,6%	12,3%
Tier I (Banco de Portugal)	6,2%	7,0%	8,5%	8,9%
Crédito com incumprimento / Crédito total <sup>(1)</sup>	2,07%	2,33%	3,00%	3,13%
Crédito vencido / Crédito total	2,05%	2,38%	2,87%	2,93%
Imparidade acumulada / Crédito vencido	121,4%	115,1%	105,3%	105,3%
Imparidade acumulada / Crédito vencido há mais de 90 dias	137,9%	137,3%	122,4%	117,4%
Cost-to-income (actividade consolidada) <sup>(1)</sup>	55,1%	51,2%	64,7%	63,3%
Cost-to-income (actividade individual) <sup>(1)</sup>	50,0%	41,9%	59,6%	58,5%
Rendibilidade bruta dos capitais próprios – ROE <sup>(1)</sup>	20,5%	12,6%	5,9%	5,0%
Rendibilidade, após impostos, dos capitais próprios – ROE <sup>(1)</sup>	17,1%	9,6%	4,8%	4,1%
Rendibilidade bruta dos activos – ROA <sup>(1)</sup>	1,09%	0,61%	0,32%	0,29%
Rendibilidade, após impostos, dos activos – ROA <sup>(1)</sup>	0,91%	0,47%	0,26%	0,24%
<b>Outros indicadores</b>				
Número de Agências bancárias	1 187	1 223	1 273	1 332
Portugal	811	831	848	869
Estrangeiro	376	392	425	463
Número de Escritórios de Representação	12	12	12	12
Número de empregados <sup>(2)</sup>	20 464	20 869	22 237	23 083
CGD Portugal	9 695	9 727	9 791	9 672
Noutras instituições bancárias	3 953	4 170	4 495	5 029
Seguradoras	3 503	3 433	3 458	3 384
Sociedades financeiras	338	314	357	368
Em outras actividades	2 975	3 225	4 136	4 630
<b>Ratings (longo / curto prazo)</b>				
Moody's	Aa1/P-1	Aa1/P-1	Aa2/P-1	A1/P-1
Standard & Poor's	A+/A-1	A+/A-1	A+/A-1	A-/A-2
Fitch Ratings	AA-/F1+	AA-/F1+	AA-/F1+	A/F1

(1) Indicador calculado de acordo com instruções do Banco de Portugal.

(2) Não inclui os empregados com vínculo contratual à CGD colocados no Departamento de Apoio à CGA (274) ou requisitados em serviço público ou outras situações (99).



## 1.2. MENSAGEM DO PRESIDENTE



1. O ano de 2010, que coincide com o final do mandato do actual Conselho de Administração da CGD, foi profundamente marcado pela crise financeira iniciada no segundo semestre de 2007 e que se prolongou ao longo do último triénio.

Em particular, assistiu-se, em 2010, a uma agudização dos impactos da crise, provocada pelo surgimento em alguns dos Estados-membros da União Europeia da chamada crise da dívida soberana, que atingiu a Grécia no início de 2010, logo se estendendo à Irlanda e, a partir do final do 1.º semestre do ano, a Portugal e a Espanha.

Os países mais afectados pela crise da dívida soberana vêem-se confrontados com uma situação muito complexa:

- Têm de promover uma redução drástica da dívida e realizar profundas acções de consolidação orçamental;
- A percepção dos mercados sobre estes países eleva, de forma significativa, as *yields* e os *spreads* de crédito; ora, o impacto dos juros da dívida pública externa agrava a dívida, promovendo um ciclo vicioso;
- O acesso ao mercado pelo sistema bancário destes países, em consequência da crise da dívida soberana, torna-se extremamente difícil, em certos casos, limitando-se aos financiamentos junto do BCE, o que, por sua vez, impõe restrições ao financiamento da economia – do investimento e da actividade económica;
- Um forte processo de *deleveraging* das economias é, geralmente, acompanhado por recessões – o que dificulta as correcções e hipoteca o futuro;
- A sua poupança interna é, em geral, inferior à média da União Europeia, o que reduz a capacidade de investimento.

2. Portugal é um dos Estados-membros mais afectados pela crise da dívida soberana.

Temos, assim, que cumprir um programa de ajustamento rigoroso, que, neste momento, está revertido no Programa de Estabilidade e Crescimento (PEC), e esperar que a execução do orçamento e das medidas previstas no PEC permita recuperar a confiança dos investidores. Obviamente, uma maior coordenação da política económica, orçamental e fiscal e a aprovação de instrumentos mais flexíveis e adequados que o actual Fundo de Estabilização Económica da União Europeia iriam facilitar o processo de ajustamento que os Estados-membros afectados pela crise da Dívida Soberana estão a promover.

Para além da diminuição do défice orçamental e da dívida pública e do aumento da poupança interna, a outra face do problema é a do crescimento da economia. Enfrentamos questões que requerem resultados a curto prazo e alterações profundas no nosso modelo de crescimento, a concretizar no médio e longo prazo. A sua superação requer, antes de tudo, uma resposta determinada da sociedade civil (empresários, trabalhadores, consumidores, instituições, entre outros), políticas públicas adequadas e uma estratégia de acção.

3. Os fundamentos do **sistema bancário português** estão **sãos** e a banca nacional mostrou grande **resiliência** e **solidez** ao longo da crise financeira iniciada em 2007, para o que muito contribuiu a sua modernidade, não ter sofrido os efeitos de bolhas imobiliárias nem de activos tóxicos, seguir modelos de negócio centrados na banca de retalho e cumprir bem as regras definidas pelos reguladores e supervisores a que reporta.

De facto, o sistema apresenta, em geral, e os maiores bancos em particular, **rácios de capital** (Tier I, Core Tier I e solvabilidade) **bem acima dos regulamentados, adequados ao nível de risco dos seus balanços**. Os *stress tests* realizados em 2010 só vieram confirmar a solidez dos bancos portugueses.



No entanto, como é sabido, a crise da dívida soberana que se seguiu à crise internacional, repercutiu-se no sistema bancário, designadamente a nível da **liquidez** e da **rentabilidade** (já afectado pela crise internacional).

O **acesso ao funding** agravou-se substancialmente, originando o aumento do recurso aos financiamentos do BCE, numa primeira fase, a que se seguiu alguma diminuição no último trimestre de 2010.

A situação que vivemos desde finais de 2007 tem constituído um grande desafio para os bancos, podendo considerar-se notável a sua capacidade de resposta e ajustamento.

Num clima adverso, durante todo este período, verificou-se um **crescimento homólogo do crédito**, ainda que com **desaceleração progressiva** – a banca cumpriu a sua missão de financiar a economia.

Por outro lado, a **evolução da qualidade dos activos** foi mais benigna que em muitos outros países e os bancos promoveram um reforço progressivo dos seus níveis de capitalização.

Como consequência da crise da dívida soberana, a **liquidez** tem sido e é o principal desafio para os bancos portugueses em 2011. Daí, a **abordagem** polifacetada à gestão da **liquidez** que tem sido posta em prática por parte dos bancos e a importância da actividade de banca de retalho assente na intermediação financeira “tradicional” como sustentáculo da resiliência dos resultados e do posicionamento competitivo de cada banco nos seus mercados core.

4. A CGD viu, no contexto em que exerceu a sua actividade, o seu resultado afectado por dois aspectos fundamentais:

- Registo de elevados valores de imparidades resultantes da desvalorização de títulos que integram a sua carteira de participações estratégicas como consequência da evolução negativa observada no mercado de capitais;
- Evolução negativa da margem financeira como resultado das baixas taxas de juro (Euribor), do perfil da carteira de crédito (com elevado peso do crédito à habitação e de médio e longo prazos).

5. Neste enquadramento desfavorável, o desempenho global da CGD pode considerar-se muito positivo, destacando-se, desde logo, o significativo **aumento da situação líquida**, demonstrativo de criação de valor. O Grupo CGD apresentou um **resultado líquido consolidado de 251 milhões de euros**, o que representou uma quebra de 10% face ao ano anterior, afectado, sobretudo, pela diminuição da margem financeira e pela necessidade do reconhecimento de imparidade de títulos.

Realço os seguintes aspectos do desempenho da CGD:

- Os **capitais próprios** aumentam de 7 157 milhões de euros, no final de 2009, para 7 840 milhões de euros; o **rácio de solvabilidade** situa-se em 12,3%, o TIER 1 em 8,9%, o CORE TIER 1 em 8,8%;
- A **taxa de transformação** de recursos em crédito mantém-se em valores próximos dos 121%;
- O **activo líquido** aumenta 4%, atingindo os 126 mil milhões de euros;
- O **crédito aos clientes** atinge 84,5 mil milhões de euros e os **recursos de balanço captados de clientes** (de retalho) ascendem a 67,7 mil milhões de euros, com os recursos totais, excluindo investidores institucionais, a atingir 84,2 milhões de euros;
- As **comissões líquidas** progrediram 12,2%, atingindo 502,3 milhões de euros;
- O **rácio de crédito vencido** aumenta de 2,87% para 2,93%, crescimento pouco expressivo, e abaixo da média do sector, tendo em conta a situação de crise com que empresas e famílias se têm debatido, o que traduz políticas rigorosas de gestão de risco.

6. O Grupo continuou, em 2010, a apresentar bons desempenhos nas diversas áreas de actividade em que actua.

A sua **actividade internacional** registou uma expansão que foi, fundamentalmente, marcada pela constituição de um novo banco de investimento e desenvolvimento em Moçambique e a obtenção da licença para a constituição de um outro em Angola. No Brasil, estabeleceu-se um acordo de parceria com o Grupo Banif, tendo em vista a aquisição pelo Grupo CGD de 70% da Banif Corretora de Valores e Câmbio.

A área internacional do Grupo contribuiu, em 2010, com 78,8 milhões de euros para o resultado consolidado da CGD, antes das imparidades, o que representa um peso de 15,4%, tendo o conjunto de Activos Líquidos atingido já um montante que ronda os 21 mil milhões de euros.

Por sua vez, o **Caixa – Banco de Investimento** teve um desempenho positivo que se traduziu na obtenção de um contributo para o resultado consolidado do Grupo da ordem dos 35 milhões de euros.

Finalmente, a **actividade seguradora e de saúde** foi penalizada pelo registo de imparidades das carteiras e pelo resultado negativo da actividade hospitalar, que continua a reflectir o impacto da fase de crescimento em curso.

7. A Caixa, enquanto Instituição líder e de referência no sistema financeiro português, tem responsabilidades acrescidas decorrentes da sua história e valores. Pela sua visão de futuro, a Caixa só pode estar na primeira linha do Desenvolvimento Sustentável. A Sustentabilidade foi assumida ao mais alto nível de gestão e aplicada transversalmente em toda a instituição.

No domínio do relacionamento com a comunidade, a Caixa promove múltiplas acções que visam o bem-estar social, educacional, cultural e ambiental, com o objectivo último de melhoria das condições de vida da população.

Em particular, convém realçar a actividade da Fundação Caixa Geral de Depósitos – Culturgest, um dos instrumentos mais relevantes de intervenção da CGD no domínio da acção cultural ao serviço do público português e dos criadores e intérpretes nacionais e estrangeiros e que, em 2010, manteve, como é habitual, intensa actividade nas mais diversas áreas culturais.

8. Durante o triénio 2008-2010 (correspondente a um período de profunda crise financeira e económica), a CGD continuou a desempenhar um papel fundamental na economia e reforçou a sua solvabilidade, conforme se traduz nos seguintes indicadores-chave:

	Variação 2007–2010
<b>Crédito</b>	<b>+ 20,9%</b>
Particulares	+ 9,8%
Habitação	+ 9,9%
Empresas	+ 23,3%
SPA	+ 44,0%
<b>Captação</b>	<b>+ 13,3%</b>
Particulares	+ 14,9%
Empresas	+ 14,7%
<b>Solvabilidade (Consolidado)</b>	
Solvabilidade	+ 2,2 p.p. para 12.3%
Tier I	+ 2,1 p.p. para 8.9%
Core Tier I	+ 3,0 p.p. para 8.8%
<b>Crédito Vencido – peso no Sector</b>	<b>27,8% em 2007</b>
	<b>20,3% em 2010</b>

No entanto, foi inevitável uma redução dos resultados no triénio, derivada de um crescimento significativo do registo de imparidades por desvalorização das carteiras

de títulos, que totalizou 1 232 milhões no conjunto do triénio e da queda da margem financeira de 2 081 milhões de euros, em 2008, para 1 533 milhões, em 2009, e 1 415 milhões, em 2010, fortemente correlacionada com o nível das taxas de juro (a Euribor a 6 meses caiu de 4,73%, em 2008, para 1,43%, em 2009, e 1,10%, em 2010).

De salientar o esforço de contenção da subida dos *spreads* do crédito a empresas, tendo em vista o apoio à economia portuguesa, bem como o reforço de competências comerciais para melhor servir clientes nos segmentos particulares e empresas.

O Conselho de Administração da Caixa delineou como uma das principais missões o duplo objectivo de reforçar internamente **os factores distintivos e diferenciadores de médio / longo prazo**, ao mesmo tempo de prosseguir o compromisso de principal parceiro das famílias e empresas, enquanto **catalisador da economia portuguesa**.

Ao nível do negócio, o Grupo Caixa **reforçou a sua posição competitiva ao longo dos últimos 3 anos**, mantendo a destacada liderança na captação de Depósitos (crescimento de 1,5 p.p. face a Dezembro de 2007), Fundos de Investimento, Seguros Financeiros (+14,7 p.p. face a 2007, produção) e Crédito Especializado e alcançando a posição cimeira também no Crédito a Clientes (+0,6 p.p. face a Dezembro de 2007), apoiada na consolidação da liderança no Crédito à Habitação e na conquista de quota de mercado no segmento de Empresas, em particular nas PME.

A liderança da Caixa na actividade de retalho doméstico afirmou-se, também, ao nível do processo de **transformação da sua rede comercial**, em particular, das suas Agências – o modelo de atendimento orientou-se irreversivelmente para a **gestão relacional**, focada na venda e no serviço prestado, e para a geração de **experiências** diferenciadoras e fidelizantes para os nossos Clientes.

No plano interno, esta transformação teve como pilares fundamentais a criação de condições físicas, organizacionais e técnicas indutoras da proactividade e da polivalência de agentes e espaços de atendimento, tendo por objectivo último o reforço da **eficácia comercial** e da **qualidade de serviço** da Caixa:

- O **Novo Modelo de Agência**, visível hoje em mais de 500 Agências, veio reorganizar os espaços de recepção e atendimento, bem como as zonas de circulação dos Clientes, criando uma nova envolvente assente num *lay-out* que promove a proximidade, a utilidade e a comodidade em cada visita e favorece o desenvolvimento de relações;
- Com o **aprofundamento da segmentação**, alargou-se o serviço de gestão relacional personalizada a um crescente número de Clientes de maior valor ou potencial, com propostas de valor diferenciadas para cada segmento. Actualmente, mais de 990 gestores de cliente Caixazul, 720 Caixa Empresas e 760 assistentes comerciais Caixa Mais e os modelos de serviço de banca à distância acompanham, de forma personalizada e proactiva, perto de 890 mil clientes Particulares, ENI e Micro e Pequenas Empresas, que representam mais do triplo de clientes com gestão relacional dedicada no início de 2008 e mais de 20% da nossa base actual de Clientes, fazendo da Caixa o Banco nacional líder em atenção e serviço ao cliente;
- A apoiar este processo de mudança, executou-se um **programa de formação extensivo** a todas as equipas comerciais, para alinhamento e assimilação da nova dinâmica comercial; no plano das **ferramentas**, melhoraram-se as plataformas de trabalho da Agência, levando a todas as funções informação e funcionalidades de suporte à gestão relacional dos Clientes;
- Consequência das várias acções prosseguidas e do compromisso no serviço e qualidade da Experiência do Cliente, além do notório reforço do envolvimento e dos níveis de vinculação dos clientes com a Caixa, destaca-se o **aumento significativo da Satisfação dos nossos clientes**, aferida quer por estudos externos (+0,5 pontos no índice de satisfação de Clientes Particulares, ECSI Portugal 2009, e +6 p.p. na % de clientes PME que têm a Caixa como Banco Principal, Data E 2010), quer nos programas internos (+6,2 p.p. no programa Agências, +3,5 p.p. no programa Caixazul, +3,6 p.p. no programa PME, face à média de 2007).

Registe-se, ainda, o desenvolvimento de competências de risco através de novas ferramentas e metodologias de gestão do risco e de recuperação de crédito.

Prosseguiu-se a prioridade de apoio às exportações, designadamente, através da abertura de linhas de crédito e de desenvolvimento do *trade finance*, com relevo para a Oferta Ibérica.

A **estratégia de expansão internacional** foi muito importante como elemento de compensação, para além dos seus dois objectivos estratégicos – os de apoio à internacionalização e às comunidades portuguesas e os de crescimento da própria instituição.

A aceleração da internacionalização do Grupo, com abertura de filiais em Angola e no Brasil, foi acompanhada de um crescente contributo da actividade externa para os resultados do Grupo.

Salienta-se, ainda, o excelente desempenho da Banca de Investimento e o expressivo aumento da quota de mercado da actividade seguradora, reforçando a sua posição de claro líder de mercado.

No plano interno, a CGD reforçou significativamente o controlo e rigor orçamental, com uma redução de custos de estrutura de 2,3% no triénio (-3,4% em custos de pessoal e -0,7% em fornecimentos e serviços de terceiros), o que, em conjunto com o crescimento de volume de negócios registado, permitiu à CGD um desempenho muito superior à média do mercado no domínio da gestão da eficiência, medido pela relação gastos gerais / volume de negócios.

No que respeita ao seu contributo para a credibilidade e solidez do sistema financeiro, a CGD teve acção determinante na gestão do Banco Português de Negócios, com vista à defesa dos interesses dos depositantes, do Estado / contribuintes e dos trabalhadores, apoiando, ainda, aquela instituição em liquidez com financiamentos (garantidos pelo Estado) que atingiram cerca de 5 mil milhões de euros.

No âmbito do funcionamento do mercado interbancário, a CGD reforçou o apoio a outras instituições financeiras nacionais.

Tomando em consideração as alterações regulamentares e o objectivo de imunização da actividade bancária da volatilidade das actividades não *core*, elaborou-se um projecto de reestruturação da arquitectura corporativa da CGD.

9. Para terminar, uma referência às **prioridades da CGD para 2011**:

- a) **Aumentar o esforço de apoio às exportações / internacionalização** – A Caixa deverá assumir-se como banco fundamental de apoio às empresas exportadoras e à internacionalização. Neste âmbito, destaca-se a aposta nas linhas de crédito, nas operações de comércio externo, no produto Passaporte Ibérico, no apoio a missões promocionais e na assessoria aos seus clientes através da sua rede de filiais, Sucursais e Escritórios de Representação em 24 países.
- b) **Aumentar a quota nas PME** – A Caixa Geral de Depósitos deverá prosseguir a sua acção neste domínio, reforçando a quota das PME na sua carteira de crédito.
- c) **Apoiar a capitalização das empresas e a microfinança** – A intervenção nesta área é fundamental para assegurar o financiamento de investimentos necessários ao aumento da competitividade das empresas e à diminuição dos seus encargos financeiros. A CGD tem duas iniciativas em curso de maior relevância: uma, já concretizada, da constituição do Clube Europeu de Investidores de Capital de Risco – **European Venture Club**; a outra, a de vir a constituir um **Fundo de Capitalização** juntamente com os outros bancos aqui presentes e com *equity funds* internacionais, para apoiar as boas PME.
- d) **Prosseguir o alargamento da gestão personalizada e a abordagem multicanal integrada ao Cliente** – elementos fundamentais da diferenciação e posicionamento da Caixa na actividade da banca de retalho – visando o incremento e valorização dos níveis de envolvimento, fidelização e lealdade dos nossos Clientes.

A **inovação** constante – incremental ou disruptiva – em produtos, canais, processos de venda, formulação de *pricing* e a respectiva transposição para diferentes segmentos



de mercado ou abordagens inter-redes comerciais tem constituído e continuará a ser um factor crítico de sucesso da Caixa, ilustrado no facto de ser considerado o 1.º Banco português e o 16.º europeu no investimento em Inovação ("The 2010 EU Industrial R&D Scoreboard").

Simultaneamente, a exploração do *customer e business intelligence* e das avançadas competências de *marketing* em prol da assertividade das propostas de valor dirigidas a cada cliente e de uma dinâmica comercial ainda mais orientada e proactiva continuará a representar um factor multiplicador do ciclo virtuoso do conhecimento, segmentação, diferenciação, vinculação e fidelização dos nossos clientes actuais e potenciais.

**e) Intensificar e diversificar fontes de liquidez** – Adopção de uma estratégia comercial que permita reduzir o risco de liquidez do balanço, através da captação de recursos de balanço na actividade bancária de retalho e da diversificação das fontes de financiamento nos mercados internacionais.

O objectivo de captação de depósitos compatibiliza-se inteiramente com o objectivo nacional de dinamização da poupança interna, da poupança das famílias (bem como das empresas e no Estado), contribuindo para assegurar o financiamento da economia.

A desalavancagem e a diversificação das fontes de financiamento, que implicam uma **estratégia comunicacional integrada** com investidores, instituições e média internacionais são outras vertentes de actuações dos bancos.

A **desaceleração do crescimento do crédito** tem vindo a acontecer por força da diminuição da procura do crédito e, de certo modo, em virtude de uma maior **selectividade** na concessão de crédito, obviamente **mais caro**.

A clarividência impõe uma **hierarquização da concessão do crédito**, assente não apenas na **avaliação dos factores de risco** (em todo o caso, cada vez mais determinantes nas decisões), mas também no **impacto para a economia portuguesa** (sendo natural privilegiar as exportações, os projectos inovadores e de elevado valor acrescentado).

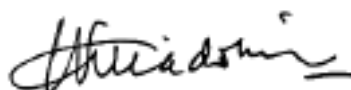
**f) Aumentar a expansão internacional da CGD** – A CGD deverá estar presente, sob a forma que se considere mais adequada, nos países fundamentais para o processo de internacionalização das empresas portuguesas, seja por via de actividades comerciais, seja de investimento.

**g) Reestruturar o modelo Corporativo** – Implementar um novo modelo corporativo que permita eliminar o impacto da volatilidade do mercado de capitais nos resultados do Banco e que permita a adequação dos rácios prudenciais às novas regras definidas em Basileia III. Este novo modelo exigirá a criação dos mecanismos necessários ao desempenho das funções de natureza corporativa, designadamente as ligadas à gestão estratégica, gestão de risco e gestão de liquidez.

10. O Conselho de Administração expressa o seu reconhecimento ao **accionista Estado**, ao **Banco de Portugal**, à **Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM)**, ao **Conselho Fiscal**, ao **Revisor Oficial de Contas** e ao **Auditor Externo**, pela valiosa cooperação no acompanhamento da actividade da CGD.

Aos nossos clientes, agradecemos a sua preferência e a sua confiança e reafirmamos que tudo faremos para a merecer, pois, a CGD quer ser não apenas o maior e mais sólido, mas também o melhor banco português.

Por último, o Conselho de Administração deseja endereçar a todos os **colaboradores** do Grupo CGD um sinal de muito apreço pela elevada dedicação e profissionalismo que colocaram no desempenho das suas funções e que permitiram ao Grupo continuar a merecer a confiança dos seus clientes na difícil conjuntura vivida.



Fernando Faria de Oliveira  
Presidente do Conselho de Administração

### 1.3. SUMÁRIO EXECUTIVO



#### Conselho de Administração

(Em Pé) Pedro Cardoso, Rodolfo Lavrador, Jorge Tomé e José de Araújo e Silva (Vogais)

(Sentados) Francisco Bandeira (Vice-Presidente), Fernando Faria de Oliveira (Presidente) e Norberto Rosa (Vogal)

Os resultados líquidos consolidados do Grupo Caixa Geral de Depósitos (Grupo CGD) totalizaram 250,6 milhões de euros em 2010, o que, em comparação com os 278,9 milhões registados no ano anterior, significou uma redução de 10,2%. Esta evolução traduziu o reconhecimento, na demonstração de resultados, de imparidades nas participações financeiras, que ascenderam a 339,1 milhões de euros, e que, na sua maior parte, se encontravam já registadas anteriormente em reservas de justo valor.

A desvalorização dos títulos que se tem vindo a assistir desde o início da presente crise financeira tem obrigado a CGD a registar, como custo do exercício, as imparidades relativas, sobretudo, a participações detidas pela CGD e títulos das carteiras das seguradoras do Grupo, ascendendo já o respectivo montante acumulado, desde o início de 2008, a 1 231,7 milhões de euros.

Os resultados antes de impostos e de interesses minoritários atingiram 364,4 milhões de euros, valor ligeiramente inferior ao observado em 2009 (-2,7%).

O produto da actividade bancária e seguradora totalizou 3 099,4 milhões de euros, registando uma melhoria de 99,9 milhões (+3,3%) comparativamente ao ano anterior. Este crescimento beneficiou da evolução das Comissões Líquidas, que progrediram 12,2%, atingindo 502,3 milhões de euros.

A margem financeira estrita atingiu 1 415,3 milhões de euros, diminuindo 7,7% face ao ano anterior, o que ficou a dever-se, por um lado, ao impacto da redução das taxas de juro, que afectou a rentabilidade, tendo em conta a composição da carteira de crédito, e, por outro, à subida do custo de *funding*. É importante recordar a opção tomada pela CGD de atribuir prioridade ao apoio à economia, mesmo com alguma inevitável redução da rentabilidade, que se traduziu numa política de moderação na fixação dos *spreads* na concessão de crédito.

Os resultados em operações financeiras foram de 124,4 milhões de euros em 2010 (-37,6%), que se comparam com 199,5 milhões de euros verificados no ano anterior.

A margem técnica da actividade de seguros aumentou 17,8 milhões de euros face ao ano transacto (+3,6%), totalizando 509 milhões de euros.

Os custos operativos apresentaram uma tendência de contenção (+1,6%), tendo ascendido a 1 967,2 milhões de euros, beneficiando da evolução verificada na actividade individual da CGD, onde a redução, ocorrida em todas as suas componentes de custos, atingiu cerca de 2,4%.

A imparidade de outros activos líquida atingiu no ano 354,7 milhões de euros, dos quais 339,1 milhões relativos a títulos, nomeadamente da EDP, ZON e BCP, de fundos de investimento e das carteiras das seguradoras do Grupo, traduzindo perdas em grande parte registadas anteriormente nas reservas de justo valor.

Relativamente ao balanço consolidado do Grupo CGD, o activo líquido ascendeu a 125,9 mil milhões de euros, com um aumento de 4% relativamente a Dezembro de 2009. Por outro lado, os capitais próprios totalizaram 7 840 milhões de euros, um incremento de 692 milhões (+9,5%) face ao final de 2009, beneficiando do aumento de capital social, no montante de 550 milhões de euros, ocorrido em Dezembro de 2010.

O crédito a clientes, em termos brutos, aumentou 4,9 mil milhões de euros (+6,1%) face a Dezembro de 2009, para 84,5 mil milhões de euros, tendo em Portugal o crédito à habitação subido 1,3% e o crédito às empresas 3,1%. Os recursos de clientes também registaram um comportamento positivo, totalizando 67,7 mil milhões de euros, +5,3% que o registado um ano antes. Estas evoluções traduziram-se na obtenção de um rácio de transformação de recursos em crédito de 121,0%.

O rácio de solvabilidade, em base consolidada e com inclusão dos resultados retidos, fixou-se em 12,3%, cifrando-se o rácio Tier I em 8,9% e o Core Tier I em 8,8%, o que traduz a solidez da Instituição.

A CGD reduziu o financiamento obtido junto do BCE, no segundo semestre de 2010, para 6,55 mil milhões de euros, sendo que o total de activos elegíveis para as operações de financiamento junto do BCE era, no final de 2010, de cerca de 13 mil milhões de euros.

O rácio de crédito vencido a mais de 90 dias situou-se em 2,63%, com o respectivo grau de cobertura por imparidade a fixar-se nos 117,4%.

Não obstante a difícil conjuntura económica e financeira, a CGD mantém-se no patamar mais elevado das notações de *rating* atribuídas a um grupo bancário português.

## 1.4. APRESENTAÇÃO DO GRUPO

### 1.4.1. ESTRUTURA ACCIONISTA

O capital da Caixa Geral de Depósitos é detido pelo accionista único, o Estado Português. Em 31 de Dezembro de 2010, o Estado aprovou um aumento do capital social em 550 milhões, de euros elevando-o para 5 050 milhões de euros.

### 1.4.2. MARCOS HISTÓRICOS

**1876** Criação da Caixa Geral de Depósitos, na dependência da Junta de Crédito Público, com a finalidade essencial de recolha dos depósitos obrigatórios constituídos por imposição da Lei ou dos tribunais.

**1880** É criada a Caixa Económica Portuguesa, para recebimento e administração de depósitos de classes menos abastadas, que seria fundida, de facto, com a CGD em 1885.

**1896** A CGD autonomiza-se da Junta de Crédito Público. Sob a administração da CGD, são criadas a Caixa de Aposentações para trabalhadores assalariados e o Monte da Piedade Nacional, para realização de operações de crédito sobre penhores.

**1918** A CGD desenvolve as actividades de crédito em geral.

**1969** A CGD, até então serviço público sujeito às regras da Administração do Estado, assume o estatuto de empresa pública.

**1975** Criação da Sucursal de Paris.

**1982** São criadas as empresas de *leasing* Locapor e Imoleasing. Nos anos seguintes, são criadas as sociedades gestoras de fundos de investimento imobiliário (Fundimo, em 1986) e mobiliário (Caixagest, em 1990) e adquiridas participações de domínio na sociedade financeira de corretagem (Sofin, em 1998) e para aquisição a crédito (Caixa de Crédito, em 2000).

**1988** Criação do Grupo Caixa por tomada de participações de domínio no Banco Nacional Ultramarino e na Companhia de Seguros Fidelidade.

**1991** Aquisição, em Espanha, do Banco de Extremadura e do Chase Manhattan Bank España, que passou a designar-se por Banco Luso-Español.

**1992** Aquisição de posição na sociedade de capital de risco Promindústria, instituição que, em 1997, deu origem à Caixa Investimentos, sociedade de investimentos.

**1993** A CGD é transformada numa sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos. É consagrada a sua vocação de banco universal e plenamente concorrencial, sem prejuízo da sua especial vocação para formação e captação de poupanças e de apoio ao desenvolvimento do país.

**1995** Aquisição, em Espanha, do Banco Simeón.

**1997** Criação, de raiz, do Banco Comercial e de Investimentos, de Moçambique.

**1998** Criação da HPP – Hospitais Privados de Portugal, que veio, posteriormente, a constituir a componente de Saúde do Grupo CGD.

**2000** Aquisição da seguradora Mundial Confiança e do Banco Totta & Comercial Sotto Mayor de Investimentos, SA, mais tarde denominado Caixa – Banco de Investimento.

**2001** CGD inaugura a Sucursal em Timor-Leste.

A Sucursal de Paris integra o Banque Franco-Portugaise, dando origem à Sucursal de França.

**2002** Racionalização e consolidação dos bancos comerciais em Espanha, mediante a fusão do Banco Luso-Español, do Banco de Extremadura e do Banco Simeón.

**2004** Com a aquisição da seguradora Império Bonança em 2004, o Grupo CGD passa a liderar o sector segurador nacional.

Através de um reforço de capital, a CGD passa a ter uma posição dominante no Mercantile Lisbon Bank Holding, da África do Sul.

**2006** O Banco Simeón altera a designação para Banco Caixa Geral.

**2008** Constituição da Parcaixa (Capital de 1 000 milhões de euros: 51% CGD e 49% Parpública).

Autorização para a constituição do Banco Caixa Geral Brasil, com início da operação já em 2009.

Criação da Fundação Caixa Geral de Depósitos – Culturgest.

A Caixa Seguros passa a designar-se Caixa Seguros e Saúde, SGPS, SA, após uma reorganização naquelas áreas de negócio, com passagem do universo HPP do balanço da Fidelidade Mundial para o balanço da Caixa Seguros.

**2009** Retoma da presença do Grupo CGD no Brasil, através do início de actividade do Banco Caixa Geral Brasil.

Entrada no capital do Banco Caixa Geral Totta de Angola, em que a CGD e o Santander Totta controlam 51% do total.

**2010** Exercício da opção de compra de 1% do capital social da Partang, SGPS, detentora de 51% do capital social do Banco Caixa Geral Totta de Angola (BCGTA), passando o Grupo CGD a deter a maioria do capital da gestora de participações e, indirectamente, do próprio Banco.

Constituição do Banco Nacional de Investimento (BNI), em Moçambique, tendo o capital sido realizado pelos accionistas no montante de 70 milhões de meticais, ou seja, em cerca de 1,6 milhões de euros.

Acordo para a aquisição de 70% do capital da Banif Corretora de Valores e Câmbio (Banif CVC) pelo Grupo CGD.

### 1.4.3. DIMENSÃO DO GRUPO E RANKING INTERNACIONAL

No ano de 2010, o Grupo CGD manteve a sua posição de liderança na generalidade das áreas de negócio onde actua, assistindo-se, inclusive, a um reforço das suas quotas de mercado em vários sectores. O quadro infra resume a posição do Grupo CGD no mercado nacional:

#### QUOTAS DE MERCADO EM PORTUGAL

	Dez. 2009		Dez. 2010	
	Quota	Ranking	Quota	Ranking
<b>Actividade Bancária</b>				
Activo líquido <sup>(a)</sup>	30,6%	1.º	31,2%	1.º
Crédito a clientes <sup>(b)</sup>	20,5%	1.º	20,9%	1.º
Crédito a empresas	15,5%	2.º	16,1%	2.º
Crédito a particulares	23,6%	1.º	23,6%	1.º
Crédito à habitação	27,1%	1.º	26,8%	1.º
Depósitos de clientes <sup>(b)</sup>	28,9%	1.º	28,5%	1.º
Depósitos de particulares	34,0%	1.º	33,2%	1.º
<b>Actividade Seguradora <sup>(c)</sup></b>	<b>30,3%</b>	<b>1.º</b>	<b>34,5%</b>	<b>1.º</b>
Ramo vida	31,2%	1.º	37,0%	1.º
Ramo não-vida	28,1%	1.º	27,1%	1.º
<b>Crédito Especializado <sup>(d)</sup></b>				
Leasing imobiliário	18,7%	3.º	21,8%	2.º
Leasing mobiliário	14,3%	1.º	19,4%	1.º
Factoring	14,7%	4.º	13,1%	4.º
<b>Gestão de Activos</b>				
Fundo de investimento mobiliário (FIM) <sup>(e)</sup>	23,8%	1.º	23,1%	1.º
Fundo de investimento imobiliário (FII) <sup>(e)</sup>	14,0%	1.º	14,6%	1.º
Fundo de pensões <sup>(f)</sup>	9,6%	4.º	11,1%	4.º
Gestão de patrimónios <sup>(g)</sup>	27,7%	1.º	27,0%	1.º

(a) Considerando a actividade consolidada dos cinco maiores Grupos do sistema bancário português.

(b) Fonte: EMF do Banco de Portugal. No Crédito, estão incluídas as operações titularizadas.

(c) Dez. 2010 – Fonte: Associação Portuguesa de Seguradores. Respeitam à actividade em Portugal.

(d) Fonte: ALF – Associação Portuguesa de Leasing e Factoring.

(e) Fonte: Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios (APFIPP).

(f) Fonte: Instituto de Seguros de Portugal. Quotas conjuntas da CGD Pensões, SA e da Fidelidade Mundial, SA.

(g) Fonte: Comissão de Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).





O empenho da CGD no apoio à economia nacional traduziu-se no reforço da quota de crédito às empresas, que passou de 15,5% para 16,1%. A quota de mercado no crédito à habitação registou uma redução de 27,1% para 26,8%, enquanto no crédito ao Sector Público Administrativo a quota situou-se em cerca de 40%. Em termos globais, a quota do crédito a clientes foi reforçada de 20,5% para 20,9%.

Em 2010, a Caixa manteve a posição de liderança nos Depósitos de Clientes, em Portugal, com uma quota de mercado de 28,5% (decrésimo de 0,4 p.p. face a Dezembro de 2009), tendo o segmento de particulares registado uma quota de 33,2% e o segmento de empresas uma quota de 15,3%, o que representou um aumento de 5,2 p.p. no ano.

Na área seguradora, a Caixa Seguros e Saúde ocupa, de forma destacada, o lugar de topo nacional, com uma quota de mercado global que passou de 30,3% para 34,5%. Nos ramos vida a quota atinge 37,0% e no não-vida 27,1%.

Na locação financeira, a Caixa Leasing e Factoring manteve a primeira posição no *ranking* do *leasing* mobiliário, tendo reforçado a sua quota de mercado para 19,4%. No *leasing* imobiliário, o aumento da quota da empresa para 21,8% proporcionou-lhe uma subida para a segunda posição no *ranking* deste subsector.

Na actividade de gestão dos fundos de investimento mobiliário, a quota de mercado da Caixagest no sector manteve-se em 23%, mantendo a liderança do mercado num ano marcado pelo elevado volume de resgates nos fundos de tesouraria e de obrigações. Na área dos fundos de investimento imobiliários, a quota de mercado da Fundimo aumentou para 14,7%, mantendo, igualmente, a liderança do mercado. Também no sector da gestão de patrimónios, o Grupo CGD manteve o primeiro lugar no *ranking* por montante, com uma quota de mercado de 27%.

O desempenho do Caixa – Banco de Investimento (CaixaBI) continuou a ser distinguido em 2010, com as revistas *Global Finance* e *Euromoney* a elegerem o CaixaBI como o “Melhor Banco de Investimento em Portugal” e “Melhor Banco de Dívida em Portugal” em 2010, respectivamente. Por sua vez, a *Project Finance Magazine* atribuiu ao projecto ELOS (ligação de alta velocidade Portugal – Espanha) o “European Hi-Speed Rail Deal of the Year 2010”.

Na área de mercado primário de dívida, o *ranking* da *Bloomberg* colocou o Banco, pelo quarto ano consecutivo, como o primeiro *bookrunner* de emissões obrigacionistas em Euro de emitentes de base nacional, enquanto que, na área de mercado de capitais de acções, o *ranking* trabalhado a partir de dados da CMVM coloca o CaixaBI em 3.º lugar.

Na área de assessoria financeira, o CaixaBI consolidou a sua posição no mercado de fusões e aquisições em Portugal, colocando-o em 2.º lugar, de acordo com o *ranking* da *Bloomberg*. O mesmo aconteceu na área de intermediação financeira onde, segundo os dados divulgados pela CMVM relativos a Novembro, o CaixaBI registou um aumento de 131% face a período homólogo do ano anterior, assumindo uma quota de 16% do mercado.

Também na área de *project finance*, os diversos *rankings* vieram posicionar o CaixaBI entre os principais *players* mundiais: 1.º lugar em Portugal, 6.º lugar ibérico, 24.ª posição na Europa e 43.ª posição a nível mundial como *Mandated Lead Arranger* de PFI / PPP Project Finance Loans, evidenciando o contributo e a importância das operações lideradas pelo CaixaBI no mercado internacional.

À semelhança de anos anteriores, a revista *The Banker* elaborou em 2010 a lista dos *Top 1000 World Banks*. A Caixa Geral de Depósitos voltou a subir neste *ranking*, destacando-se no 113.º lugar da lista (126.º lugar em 2009 e 128.º lugar em 2008), baseado no volume dos capitais próprios (Tier I). Também pelo critério do volume de activos, a CGD registou uma subida no *ranking*, da 103.ª para a 101.ª posição.

#### 1.4.4. EVOLUÇÃO DO GRUPO CGD

Em 2010, perante o abrandamento económico e financeiro sentido, em particular na Zona Euro, o Grupo CGD reforçou a intervenção nos mercados internacionais com os quais existem afinidades históricas, linguísticas e culturais. Neste contexto, destacou-se a actividade desenvolvida pelo Grupo nos mercados africanos de língua portuguesa e no Brasil, a qual representou mais um passo no aproveitamento das sinergias da presença da CGD no mundo.

Em Angola, foi obtida em 2010 a autorização para a constituição do Banco para Promoção e Desenvolvimento (BPD), que terá um capital inicial de quinhentos milhões de dólares, a deter em partes iguais pelos Grupos CGD e Sonangol. O BPD centrará a actividade no apoio ao desenvolvimento das economias angolana e portuguesa.

Ainda em relação a Angola, há a referir o exercício, em Julho, da opção de compra, por parte da CGD, de 1% do capital social da Partang, SGPS, detentora de 51% do capital social do Banco Caixa Geral Totta de Angola (BCGTA), passando, assim, a deter a maioria do capital da gestora de participações e indirectamente do próprio Banco.

Em Moçambique, foi obtida a autorização para a constituição do Banco Nacional de Investimento (BNI), cujo capital será detido em 49,5% pela CGD, 49,5% pelo Estado de Moçambique, através da Direcção Nacional do Tesouro, e em 1% pelo Banco Comercial de Investimentos (Grupo CGD). Em Junho, efectuou-se a escritura de constituição do BNI, tendo o capital sido realizado parcialmente pelos accionistas no montante de 70 milhões de meticais, ou seja, em cerca de 1,6 milhões de euros. O BNI centrará a actividade no apoio ao desenvolvimento da economia moçambicana.

Também o Caixa – Banco de Investimento (CaixaBI), prosseguindo uma estratégia de afirmação internacional, projecta ter presença em Angola e Moçambique a breve prazo.

No Brasil, o reinício da actividade bancária do Grupo CGD, através do Banco Caixa Geral Brasil (BCG Brasil), mostrou-se uma aposta ganha. A corroborar o sucesso desta iniciativa, realizaram-se, no primeiro semestre de 2010, duas operações com o objectivo de potenciar as actividades de banca de negócios e de banca de investimento do Grupo no mercado brasileiro:

- Efectuou-se um aumento do capital social do BCG Brasil de 123 milhões para 400 milhões de reais, visando dotar o Banco de meios necessários para suportar o respectivo plano de negócios até 2012;
- Estabeleceu-se um acordo de parceria com o Grupo Banif no Brasil que prevê a aquisição de 70% do capital da Banif Corretora de Valores e Câmbio (Banif CVC) pelo Grupo CGD. Esta aquisição visa permitir uma actuação mais ampla e consistente no mercado de capitais brasileiro.

Em Espanha, com o objectivo de manter os rácios de solvabilidade do Banco Caixa Geral a níveis adequados, efectuaram-se dois aumentos de capital: um em Maio, no valor de 20 milhões de euros, e outro em Outubro, de cerca de 26 milhões de euros, os quais foram, maioritariamente, subscritos e realizados pela CGD. De referir que o *downgrade* da notação de *rating* da República Portuguesa justificou, em parte, a necessidade de aumentar o capital do Banco, dado o nível de exposição a activos portugueses.

Em Cabo Verde, o Banco Interatlântico realizou, em Abril, um aumento de capital no montante de 400 milhões de escudos cabo-verdianos, elevando, assim, o capital para mil milhões de escudos cabo-verdianos. A CGD acompanhou este aumento de capital, mantendo a sua participação de 70% no Banco.

Sobre a actividade da Caixa Seguros e Saúde, SGPS (CSS), há a destacar a inauguração, em Fevereiro, do novo Hospital de Cascais, gerido pela HPP Saúde, em regime de parceria público-privada. Em Março, foi constituído o HPP ACE, o qual efectua a prestação de serviços de natureza diversa às unidades hospitalares do Grupo. Em Julho, ocorreu o aumento do capital da HPP – Hospitais Privados de Portugal, SGPS, no valor de 25 milhões de euros, subscrito e realizado pela CSS, a qual aumentou a participação para 94,33%.

No segundo semestre de 2010, realizaram-se várias operações tendo em vista concentrar na Gerbanca, SGPS, a qual é detida, directa e indirectamente, a 100% pela CGD, a totalidade da participação do Grupo CGD no CaixaBI.

Por último, merecem referência a alienação, em Maio, da totalidade da participação no capital social da UNICRE, que era de 17,6%, e, em Setembro e Dezembro, de 5% do capital da EDP – Energias de Portugal.

GRUPO CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS (*)		NACIONAL	INTERNACIONAL
BANCA COMERCIAL	Caixa Geral de Depósitos, SA	Banco Caixa Geral (Espanha)	99,8%
		Banco Caixa Geral Brasil	100,0%
		BNU (Macau)	100,0%
		CGD Subsidiária Offshore Macau	100,0%
		B. Comercial do Atlântico (C. Verde)	59,3%
		B. Interatlântico (C. Verde)	70,0%
		Mercantile Bank Hold. (África do Sul)	91,8%
		Parbanca, SGPS	100,0%
		B. Com. Invest. (Moçambique)	51,0%
		Partang, SGPS	51,0%
		Banco Caixa Geral Totta de Angola	26,0%



...continuação

GRUPO CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS (*)			NACIONAL	INTERNACIONAL
GESTÃO DE ACTIVOS	Caixa Gestão de Activos, SGPS	100,0%		
	Caixagest	100,0%		
	CGD Pensões	100,0%		
	Fundimo	100,0%		
CRÉDITO ESPECIALIZADO	Caixa Leasing e Factoring – IFIC	51,0%	BCI – ALD (Moçambique)	46,1%
	Locarent	50,0%		
	Credip – IFIC	80,0%		
BANCA DE INVESTIMENTO E CAPITAL DE RISCO	Gerbanca, SGPS	100,0%	A Promotora (Cabo Verde)	52,7%
	Caixa – Banco de Investimento	99,7%	GCI – S. Capital Risco (Moçambique)	34,6%
	Caixa Capital	99,7%	Banco Nacional Invest. (Moçambique)	50,0%
	Caixa Desenvolvimento, SGPS	99,7%		
SEGUROS E SAÚDE	Caixa Seguros e Saúde, SGPS	100,0%	Garantia (Cabo Verde)	65,4%
	Comp. Seg. Fidelidade Mundial	100,0%		
	Império Bonança. Comp. Seguros	100,0%		
	Via Directa Comp. de Seguros	100,0%		
	Cares Companhia de Seguros	100,0%		
	Companhia Port. de Resseguros	100,0%		
	Fidelidade Mundial, SGII	100,0%		
	GEP – Gestão de Perit. Automóveis	100,0%		
	EAPS – E. Análise, Prev. e Seg.	100,0%		
	HPP – Hosp. Privados Portugal, SGPS	100,0%		
	HPP – Lusíadas	100,0%		
	HPP – Boavista	100,0%		
	HPP – Algarve	100,0%		
	HPP Saúde – Parcerias Cascais	100,0%		
	HPP Viseu, SA	65,0%		
	LCS – Linha de Cuidados de Saúde	100,0%		
	Multicare – Seguros de Saúde	100,0%		
	EPS – Gestão de Sistemas de Saúde	100,0%		
SERVIÇOS AUXILIARES	Caixatec – Tecnologias de Informação	100,0%	SISP (Cabo Verde)	12,9%
	Imocaixa	100,0%	Inmobiliaria Caixa Geral (Espanha)	99,8%
	Sogruposistema Informação, ACE	100,0%		
	Sogruposistema Compras e Serv. Partilh., ACE	100,0%		
	Sogruposistema IV Gestão de Imóveis, ACE	100,0%		
	Caixa Imobiliário	100,0%		
	CaixaNet	80,0%		
	ESegur	50,0%		
	SIBS	21,6%		
	Trionis	2,2%		

(\*) Percentagem de participação efectiva.

OUTRAS PARTICIPAÇÕES FINANCEIRAS		NACIONAL	INTERNACIONAL
OUTRAS PARTICIPAÇÕES	Parcaixa, SGPS	51,0%	La Seda Barcelona 14,8%
	Caixa Participações, SGPS	100,0%	
	Wolfpart, SGPS	100,0%	
	Banco Comercial Português	2,7%	
	Banco Inter. São Tomé e Príncipe	27,0%	
	Portugal Telecom	6,3%	
	EDP	0,4%	
	REN – Redes Energéticas Nacionais	1,2%	
	GALP Energia	1,4%	
	ZON Multimédia	10,9%	
	TagusParque	10,0%	
	AdP – Águas de Portugal, SGPS	9,7%	
	SOFID Soc. Financ. Desenv. IFIC	10,0%	
	Turismo Fundos, SGFI	33,5%	
	Floresta Atlântica, SGFI	11,9%	
	Brisa	1,6%	
	Cimpor	9,6%	
	VAA – Vista Alegre Atlantis	4,5%	

### 1.4.5. REDE DE DISTRIBUIÇÃO

No final de 2010, a rede comercial do Grupo CGD abrangia 1 332 Agências, das quais 870 localizadas em Portugal e 462 no estrangeiro, tendo sido reforçada em 59 unidades – 21 em Portugal e 38 no exterior. Na actividade internacional, destacou-se o reforço da rede em Moçambique (BCI) em 24 unidades, bem como da rede em Angola (Banco Caixa Geral Totta de Angola) em 10 unidades.

#### NÚMERO DE AGÊNCIAS BANCÁRIAS DO GRUPO

	2009	2010
CGD (Portugal)	848	869
Rede de balcões	809	830
Rede de Gabinetes	39	39
Banco Caixa Geral (Espanha)	211	211
Banco Comercial e de Investimentos (Moçambique)	71	95
Banco Comercial do Atlântico (Cabo Verde)	29	32
Banco Caixa Geral Totta de Angola	11	21
Mercantile Lisbon Bank Holdings (África do Sul)	15	15
Banco Nacional Ultramarino (Macau)	14	14
Banco Interatlântico (Cabo Verde)	8	9
Caixa – Banco de Investimento (Lisboa+Madrid)	2	2
Banco Caixa Geral Brasil	1	1
Sucursal de França	46	46
Outras Sucursais da CGD	16	16
Subsidiária Offshore de Macau	1	1
<b>Total</b>	<b>1 273</b>	<b>1 332</b>
<b>Escritórios de Representação</b>	<b>12</b>	<b>12</b>

A expansão da rede comercial da CGD continuou a assentar na modernização e adaptação dos espaços aos novos modelos de negócio. No segmento de Particulares, salienta-se o serviço Caixazul, vocacionado para o atendimento de clientes Gama Alta que, no final de 2010, existia em 541 Agências. Em 2010, foi lançado o modelo de serviço Caixa Mais, que conta com 571 comerciais em 810 Agências.



REDE DE DISTRIBUIÇÃO INTERNACIONAL

EUROPA		
Espanha	Alemanha	Bélgica
Banco Caixa Geral 211	CGD – Escritório de Represent. 1	CGD – Escritório de Represent. 1
Caixa – Banco de Investimento 1	Reino Unido	Suíça
CGD – Sucursal de Espanha 1	CGD – Sucursal de Londres 1	CGD – Escritório de Represent. 1
Fidelidade Mundial – Sucursal 1	Luxemburgo	BCG – Escritório de Represent. 1
França	CGD – Sucursal Luxemburgo 2	
CGD – Sucursal de França 46	Fidelidade Mundial – Sucursal 1	
Fidelidade Mundial – Sucursal 2		
Ilha da Madeira		
Sucursal Financeira Exterior 1		

AMÉRICA		
Estados Unidos	Venezuela	Ilhas Caimão
CGD – Sucursal de Nova Iorque 1	CGD – Escritório de Represent. 1	CGD – Sucursal Ilhas Caimão 1
México	BCG – Escritório de Represent. 1	Brasil
BCG – Escritório de Represent. 1		Banco Caixa Geral Brasil 1
		CGD – Escritório de Represent. 1

ÁFRICA		
Cabo Verde	São Tomé e Príncipe	África do Sul
Banco Comercial do Atlântico 32	Banco Internac. S. Tomé e Príncipe 4	Mercantile Bank 15
Banco Interatlântico 9	Moçambique	Angola
Garantia 10	Banco Comercial de Investimentos 95	Banco Caixa Geral Totta de Angola 21
A Promotora 1		

ÁSIA		
China	China – Macau	Timor-Leste
CGD – Sucursal de Zhuhai 1	Banco Nacional Ultramarino, SA 14	CGD – Sucursal de Timor-Leste 8
CGD – Escr. Represent. Xangai 1	Subsidiária Offshore de Macau 1	Índia
	Fidelidade Mundial – Sucursal 2	CGD – Escritório de Represent. 2

1.4.6. A MARCA CAIXA

A Marca Caixa Geral de Depósitos (Caixa) é a referência no mercado financeiro português, constituindo um dos principais activos da Instituição. A estratégia de actuação da Caixa tem como referência a eficácia e a inovação, ao serviço das famílias e das empresas, como parceiro de crescimento e de desenvolvimento sustentado.

Através de uma cultura forte, assente nos mais elevados padrões éticos, no rigor e no profissionalismo, mas também numa atitude de permanente disponibilidade para a mudança, a Caixa é, hoje, a matriz de um moderno Grupo financeiro, preparado para satisfazer as necessidades e expectativas de milhões de Clientes e para responder aos desafios da globalização dos mercados.

Em 2010, a Caixa é líder em Notoriedade de Marca – *Top-of-mind* e Espontânea, no sector bancário português. A elevada *performance* na notoriedade da Marca está correlacionada com todos os pontos de experiência de contacto com a Marca. A Caixa tem o maior grau de adesão médio aos valores de marca: Solidez, Confiança, Prestígio e Referência. A Marca é reconhecida e conotada com a Sustentabilidade (social, ambiental e económica) e a Cultura e manteve, também ao longo de 2010, uma liderança consistente na associação da Marca a acções sociais e ambientais.

Fonte: *Brand Performance Barometer 2010* – Relatório *BrandScore*, do Grupo Consultores.



Em Fevereiro de 2010, a Caixa foi considerada, pela terceira vez consecutiva, a Marca Bancária Mais Valiosa de Portugal, segundo o *Brand Finance Banking 500*. Com um valor de marca avaliado em mais de mil milhões de euros, a CGD ocupou a 101.ª posição.

Pelo 10.º ano consecutivo, em Março, a Marca Caixa Geral de Depósitos foi eleita pelos leitores da revista *Seleções do Reader's Digest* como a marca de confiança dos portugueses, na categoria da Banca. Para a divulgação desta nomeação, estivemos presentes na edição de Maio desta publicação, numa Secção Especial onde estiveram as marcas votadas pelos leitores. Esta presença permitiu-nos veicular junto dos cerca de 100 000 assinantes da revista a *performance* da Marca Caixa Geral de Depósitos ao longo destes 10 anos.

No segundo semestre de 2010, de acordo com o *Pulse 2010*, um estudo do Reputation Institute (RI) junto de 72 instituições financeiras mundiais, a Caixa foi a marca portuguesa com maior reputação, registando uma avaliação de 72,09 pontos, classificando-se com um índice de reputação "forte". Neste sentido, realizou-se uma campanha institucional com forte presença na imprensa, com páginas duplas, e digital sobre a reputação e os indicadores que a constroem. A proposta criativa consistiu na apresentação da própria palavra Reputação, composta por um conjunto de palavras que a definem: Confiança, Segurança, Experiência, Compromisso, Exigência e Rigor, entre outras.

## REPUTAÇÃO GLOBAL DA MARCA CAIXA EM 2010

A reputação da CGD junto dos consumidores é superior a todas as empresas cotadas no Índice PSI-20 e é a Marca portuguesa com maior reputação em Portugal. A reputação é o resultado da percepção do consumidor face a 7 indicadores: Produtos / Serviços, Inovação, Local de Trabalho, Modelo de Gestão, Cidadania, Liderança e *Performance*.

Fonte: *Ranking Reputation Institute – Pulse 2010*.

## VALOR FINANCEIRO DA MARCA CAIXA

A Marca Caixa Geral de Depósitos foi considerada, em 2010, e pela 3.ª vez consecutiva, a "Marca Bancária Mais Valiosa de Portugal", segundo o *Ranking Brand Finance Banking 500*.

Com um valor de Marca avaliado em mil milhões de euros, a Caixa ocupa a 101.ª posição no *Ranking Brand Finance 500*, líder mundial em avaliação e gestão de marcas.

Fonte: *Ranking Brand Finance Banking 500*.

## DISTINÇÕES

### PRÉMIO INVESTORS RELATIONS & GOVERNANCE AWARDS

A CGD foi distinguida com o prémio especial da edição deste ano dos "Investors Relations & Governance Awards", por ter o melhor Relatório de Disciplina do Mercado, no que respeita às alterações do sistema financeiro no âmbito do novo acordo sobre capitais, conhecido como Basileia II.

### MARCA DE EXCELÊNCIA 2010 – SUPERBRANDS

Reconhecida pelos Portugueses e por especialistas da Superbrands, a Caixa é distinguida como Marca de Excelência em 2010.

### MARCA DE CONFIANÇA E ACTUAÇÃO AMBIENTAL – SELECÇÕES DO READER'S DIGEST

No que respeita à confiança dos consumidores, o estudo Marcas de Confiança, que as *Seleções do Reader's Digest* realizam há já dez anos (desde 2000), a Marca Caixa Geral de Depósitos foi reeleita, pela 10.ª vez consecutiva, Marca de Confiança em Portugal. O estudo Marcas de Confiança 2010 avaliou pela segunda vez "A Confiança e o Ambiente", premiando as marcas que têm a melhor actuação em questões ambientais. A Caixa foi reconhecida como a marca que, na categoria da Banca, mais iniciativas tem realizado com vista à preservação do Planeta.

### PRÉMIO WORLD LIFESTYLE 2010

A Caixa foi uma das marcas distinguidas com o Prémio World Lifestyle 2010, que distingue empresas de excelência e prestígio, como reconhecimento pelas iniciativas desenvolvidas no âmbito da Responsabilidade Social.

## OUTRAS DISTINÇÕES

De salientar, ainda, os prémios atribuídos pela Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa (APCE), no Grande Prémio APCE (concurso que tem por objectivo premiar os melhores projectos de comunicação empresarial do ano), relativo a 2009, às revistas *Caixa no Mundo* – Diploma de Mérito, na categoria Publicação Externa, *Azul* (revista que terminou a sua publicação no final de 2009) – Diploma de Mérito, na categoria de Capa, pela capa da sua edição n.º 37 –, e *Caixa em Revista* (cuja publicação terminou, também, no final de 2009) – Grande Prémio APCE, na categoria de Publicação Interna.

Em 2010, três campanhas de cartões foram nomeadas para os prémios Sapo 2010: cartão Caixa Design, cartão Caixa Carbono Zero, no Lifecooler, e cartão MTV. A campanha de comunicação do cartão de crédito Benfica foi finalista nos Prémios de Eficácia e inscrita para o mais importante festival internacional de criatividade – Cannes Lions. A Caixa ganhou também o Prémio Sapo Prata para o seu *site* sobre literacia ambiental para crianças “Ciclo da Poupança”. A edição dos Prémios Sapo promove, anualmente, o meio Internet e reconhece a criatividade e a adaptação tecnológica dos trabalhos publicitários nacionais, veiculados *on-line*.

## COMUNICAÇÃO DIGITAL 2010 – INOVAÇÃO, CRIATIVIDADE, COMPROMISSO E LIDERANÇA

A experiência da Caixa na economia digital aumentou a sua responsabilidade nos compromissos com os novos paradigmas da comunicação. O ano de 2010 elevou a capacidade de concretização de diversos projectos críticos para a visão estratégica de comunicação da Caixa, em que preocupações como o *design*, a identidade, a transparência e o posicionamento da Marca ou mesmo a partilha do conhecimento lideraram a linguagem da nossa comunicação.

O parque tecnológico da Caixa continua a crescer e a modernizar-se para dar apoio às exigências da mobilidade, das novas tecnologias de comunicação e da distribuição de informação em diferentes suportes móveis (iPod, PSP, Telemóvel, PDA, Blackberry, Notepad, GPS, Corporate TV, Webcast, iPhone, Android, etc.).

Os projectos *on-line* lançados e consolidados durante o ano de 2010 deram preferência à Responsabilidade, à Área de Segurança, à Diferenciação, à Personalização, à Missão, ao Conhecimento, às Causas, à Partilha, à Inovação, ao Compromisso e ao Reconhecimento.

### RESPONSABILIDADE

Ao longo de 2010, reforçámos o âmbito do *site* da Caixa e, para além de toda a Informação dedicada à sua actividade como Banco de referência do sistema financeiro português, alargámos a sua estrutura de informação a temas diversos e distintos, como a Sustentabilidade, a Inovação Social, o Empreendedorismo, a Cultura, a Economia do Mar, o *Design*, o Voluntariado e a Educação Financeira.

Acedido por mais de um milhão de utilizadores únicos e disponibilizando cerca de 20 milhões de páginas por mês, o portal da Caixa Geral de Depósitos – [www.cgd.pt](http://www.cgd.pt) – mantém os mais elevados parâmetros de Acessibilidade. Trata-se do primeiro *site* do sector financeiro que garante total acessibilidade aos utilizadores invisuais ou com dificuldades motoras.

### ÁREA DE SEGURANÇA

A Caixa prosseguiu, ao longo de 2010, o combate à fraude na Internet e divulgou com regularidade em diversos meios, nos quais a Internet – [www.cgd.pt](http://www.cgd.pt) –, mecanismos actualizados para as pessoas protegerem os seus computadores e a sua informação.

### A PERSONALIZAÇÃO

#### Caixa Woman e Caixa Activa

Os *sites* Caixa Woman e Caixa Activa fizeram parte de um projecto de *marketing* relacional integrado na estratégia de aproximação aos clientes. Nestes espaços *on-line*, foram lançadas diversas campanhas regulares de fidelização e captação, onde se destacam o que de melhor se pode oferecer a Clientes mais exigentes que valorizam uma oferta diferenciada e exclusiva.

#### Serviço Caixazul

O *site* Caixazul serviu, ao longo de 2010, a função de canal de proximidade de contacto e de gestão da relação à distância. A estrutura e a navegação foram adequadas à existente para [www.cgd.pt](http://www.cgd.pt), com 7 grandes áreas principais, entre as quais se destacam Gestão do Quotidiano, Habitação, Crédito Pessoal, Poupança e Futuro, Saúde, Cultura e Lazer e O que É o Meu Gestor.

## O CONHECIMENTO

### Síte Saldo Positivo – Programa de Educação Financeira

Em [www.saldopositivo.cgd.pt](http://www.saldopositivo.cgd.pt), a Caixa apresenta conteúdos com aplicação prática e útil na gestão diária do orçamento familiar, bem como sugestões de poupança. Através deste *síte*, será possível aceder a ferramentas de diagnóstico financeiro, promover o conhecimento do léxico financeiro, das principais operações e produtos financeiros, a gestão do orçamento pessoal / familiar e, sobretudo, incentivar a poupança, o investimento e o consumo de forma consciente. Acreditamos que as pessoas, quando mais bem informadas, gerem melhor a sua vida financeira e diminuem substancialmente os seus encargos, aumentando, em consequência, os índices de poupança.

### Relatório de Sustentabilidade

Com a versão digital do seu Relatório de Sustentabilidade, a Caixa disponibiliza ao mercado um suporte de consulta que permite uma navegação dinâmica, ágil e amigável.

## AS CAUSAS

### Banco Social

O *síte* Banco Social, lançado em Julho de 2010, reúne, num só espaço, diferentes temas que mostram a obra social da Caixa, onde são divulgados os apoios e as iniciativas desenvolvidas neste domínio, bem como as acções e os instrumentos financeiros desenvolvidos no domínio da inclusão social e da criação de emprego.

O Voluntariado é outra área que integra este projecto e relata as várias iniciativas pontuais e permanentes dos colaboradores da Caixa.

## A PARTILHA

### Galeria de Média

Completamente dedicado aos eventos, acções de média, activação da Marca, concertos, conferências, congressos, entrevistas e palestras, o [www.cgd.pt](http://www.cgd.pt) inaugurou, em 2010, uma Galeria de Média, onde podem ser visionados os filmes que dão visibilidade aos apoios e patrocínios da Caixa. Podemos encontrar, aqui, áreas sob as temáticas mais variadas, que vão desde o que é Institucional e Corporativo, Responsabilidade Social, Investigação, Educação, Solidariedade, Empreendedorismo e as Conferências CGD. Um conjunto variado de filmes constitui, assim, um registo visual das acções e eventos da CGD, ao longo de 2010, que tocam os mais diversos públicos, desde o lançamento de novos produtos e campanhas, o desporto, a música, a pintura, a fotografia, exposições, mostras de projectos de inovação e nova tecnologia, entre outros.

### Fóruns Caixa

Os seminários, as conferências e os congressos passaram a estar acessíveis a todos. Os novos canais que suportam filmes, imagens, apresentações, *spots* e ficheiros de som, como os *podcast* ou *webcast*, *webTV*, *webconferences* ou *webseminars* são novas possibilidades e novas oportunidades para o crescimento da comunicação dirigida e disseminada em vários formatos e meios e acessível a partir de qualquer dispositivo de imagem e som ou multimédia.

### Revistas On-line

Outra das ferramentas de partilha de informação que veiculam a Imagem e a Marca da Caixa são as diversas publicações enviadas aos nossos Clientes regularmente, como as revistas *Cx +* e o encarte *Caixa Azul*, *Caixa Empresas*, *Caixa Woman*, *Caixa Activa* e *Caixa no Mundo*. Todas estas edições passaram a ter, em 2010, presença na Web em versão digital numa tecnologia *pageflip*, que permite a leitura da revista no computador quase em realidade aumentada.

## A INOVAÇÃO

### Soluções Digital Signage – Merchandising Digital – Stand WebMedia

Em Setembro de 2010, a Caixa lançou um projecto inovador e pioneiro de *WebMedia*, com a criação e produção de aplicações interactivas, digital e *web-based*, assumidas como a tendência irreversível do próximo triénio para a comunicação

das marcas e actuando como potencializadores da inteligência emocional colectiva. O conceito, a arquitectura e os modelos que desenvolvemos focaram-se, essencialmente, na participação, na integração e na colaboração, factores críticos do sucesso de qualquer campanha de publicidade ou de comunicação nos seus mais distintos e variados suportes.

O Espaço *WebMedia*, com aplicações interactivas com Soluções *Digital Signage*, permitiu assinalar a presença da Caixa em dois eventos – Comunicação Digital e Activação de Marca e Acção de Natal, o Livro Mágico *Outras Histórias* – com a instalação de um *stand* de 18 m2 com as seguintes aplicações *Web*:

- Aplicação *videowall* para passagem de imagens, fotos e *wallpapers* de imagens de marcas e iniciativas da Caixa – Caixa Mais, Caixa Woman, Caixa Activa, Floresta Caixa, Sustentabilidade, Banco Social, com captura de imagens dos visitantes sob o título “Testemunhos Caixa”;
- Aplicação Facebook com captura de imagem / foto do visitante, acesso ao perfil, possibilidade de efectuar *post* com *background* da Marca Caixa e com texto pré-formatado.

Web 2.0 – Redes Sociais

Reforçámos a presença nas Redes Sociais – Facebook e Twitter – com as campanhas de Universitários, Caixa Mais, Caixa Woman e Cartão MTV e, ainda, o perfil do Saldo Positivo, onde mantivemos um forte dinamismo, de forma a acompanhar as tendências do mercado.

A Caixa reforçou, ao longo de 2010, a sua presença nestes novos canais de uma forma progressiva, que irá manter em 2011, de forma a estar onde cada vez mais os utilizadores e visitantes da Internet passam mais tempo do que em qualquer outro espaço na Web.

Síte Caixa Mais

Lançado em Maio de 2010, este *site* marcou o panorama digital pelo seu pioneirismo. Pela primeira vez, um Banco cria um *site* com produção em estúdio em *cromakey* e coloca uma figura pública (Catarina Furtado) a protagonizar o papel de apresentadora, guiando os utilizadores através das diferentes áreas de promoção e divulgação da campanha Caixa Mais.

Também neste *site*, a Caixa lança pela primeira vez em Portugal uma aplicação de Realidade Aumentada em que o utilizador pode interagir com o *site*.

1.4.7. RECURSOS HUMANOS

O apoio directo ao negócio e à expansão da rede comercial, o reconhecimento do mérito e do potencial interno, o desenvolvimento das capacidades e competências dos empregados e a criação de melhores condições de equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal dos elementos das equipas foram os eixos estratégicos da gestão de Recursos Humanos no ano de 2010.

Em 31 de Dezembro de 2010, faziam parte do quadro global da Caixa Geral de Depósitos 10 785 empregados, traduzindo uma redução de 6,25% desde 2005. Ao serviço efectivo<sup>(1)</sup> da CGD, em 2010, estiveram 9 672 empregados.

As admissões de jovens licenciados, aliadas às reformas dos empregados mais idosos, permitiram uma redução da média de idades de 42,1 anos para os 41,8 anos e o reforço gradual do número de empregados com habilitações ao nível do Ensino Superior (de 45,3% em 2009 para 48% em 2010).

Na distribuição por género, mantém-se a tendência para o reforço do número de mulheres (55,4%), mais evidenciada no grupo etário abaixo dos 35 anos, onde mais de 65,86% do número total de empregados é do sexo feminino.

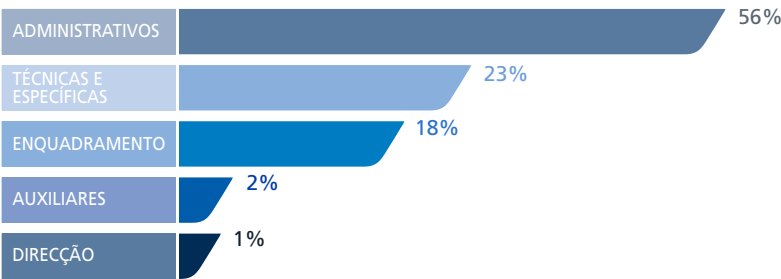
Por outro lado, a dinamização da mobilidade interna manteve a convergência para um melhor balanceamento entre as Áreas Comerciais e as Direcções de Suporte. Assim, resulta que 80% do total de empregados ao serviço efectivo desenvolvem actividade comercial.

Distribuição por Áreas

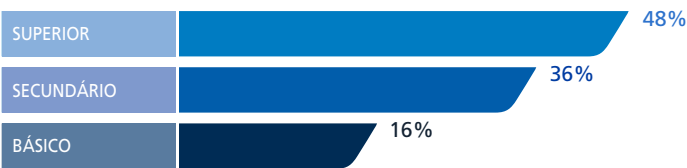


<sup>(1)</sup> Não inclui empregados destacados nos Agrupamentos Complementares de Empresa (ACE), nas empresas do Grupo, requisitados, licenças sem vencimento e estruturas representativas de trabalhadores.

Distribuição Funcional



Distribuição por Habilitação Literária



NÚMERO DE EMPREGADOS DA CGD

	Variação			
	2009	2010	Absoluta	Relativa
Global da CGD	10 931	10 785	-146	-1,3%
Serviço Efectivo <sup>(1)</sup>	9 791	9 672	-119	-1,2%
Entradas	893	1 058	165	18,5%
Saídas	829	1 177	348	42,0%
Principais indicadores				
Idade média	42,1	41,8	-0,30	-0,7%
Antiguidade média	17,2	17,0	-0,25	-1,5%
Taxa de Habilitações superiores ao Ensino Secundário	45,3	48,0	2,74	6,1%
Taxa de Feminização	54,3	55,4	1,10	2,0%
Taxa de Absentismo	5,1	5,0	-0,09	-1,8%

(1) Não inclui empregados destacados nos Agrupamentos Complementares de Empresa (ACE), nas empresas do Grupo, requisitados, licenças sem vencimento e estruturas representativas dos trabalhadores.

ATRAIR

A CGD tem vindo a dinamizar junto dos candidatos a Internet como meio privilegiado para o processo de selecção e recrutamento. Durante o ano de 2010, foram admitidos 1058 novos empregados com uma idade média de 26 anos, tendo-se privilegiado a frequência em cursos superiores e a afectação em colocações nas Áreas Comerciais (cerca de 90%).

Ao nível do seu Programa de Estágios, a CGD promoveu oportunidades de contacto com a realidade bancária a 492 jovens estudantes e recém-licenciados.

QUALIFICAR

A CGD deu sequência a uma estratégia de gestão do conhecimento orientada para o desenvolvimento das pessoas e do negócio, conjugando uma perspectiva de curto prazo, assente na capacitação dos empregados para uma resposta imediata às exigências das suas funções, especialmente orientada para aspectos técnicos da actividade bancária, com uma perspectiva de médio e longo prazo, focalizada no desenvolvimento de competências que garantam o crescimento profissional dos empregados, optimizando o seu potencial.

Assim, durante o ano de 2010, foram ministradas 377 808 horas de formação, abrangendo um total de 133 533 participações, correspondendo a um número de horas de formação por empregado de 39 horas.





NÚMERO DE HORAS DE FORMAÇÃO

		2010
Agrupamentos Funcionais		
Direcção		6 685
Enquadramento		63 424
Técnicas e Específicas		111 384
Administrativas		193 103
Outras		3 212
Total		377 808

DESENVOLVER

A constituição de nove novas equipas de Agência ao longo de 2010 e a admissão de mais de 300 novos empregados para a Rede Comercial estabelecem uma relação directa entre os objectivos estratégicos da Instituição e a actividade desenvolvida pela gestão dos recursos humanos. Exemplos são, também, o facto de 92 empregados terem sido promovidos para os órgãos de Gerência e de 64 para as funções de Gestor de Cliente, sem recurso a contratações do exterior, dentro de uma dinâmica que envolveu cerca de 1,6% do efectivo.

MOTIVAR E RECONHECER

Com o objectivo de melhor diferenciar e reconhecer o desempenho dos seus empregados, a CGD tem vindo a reforçar os mecanismos de atribuição da remuneração variável, com a consolidação, desde 2005, do seu Sistema de Objectivos e Incentivos Comerciais.

Este Sistema visa motivar e premiar a consecução dos objectivos fixados, quer individualmente, quer ao nível da equipa dos empregados afectos à Rede Comercial. Considerando os resultados alcançados no 2.º semestre de 2009 e no 1.º semestre de 2010, estes empregados receberam, em média, um incentivo na ordem dos 42% da sua remuneração mensal efectiva, o que, conjugado com a Participação nos Lucros, resulta numa remuneração variável média de 1,49 remunerações mensais efectivas (cerca de 10,7% da sua remuneração anual total).

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE COLABORADORES DO GRUPO CGD

No final de 2010, o Grupo CGD contava com 23 083 colaboradores. Não obstante a redução de 119 empregados na actividade bancária da CGD em Portugal, num contexto marcado pela redução de custos, verificou-se um aumento global do efectivo em 846 empregados, traduzindo a expansão registada na actividade internacional, com +534 colaboradores, e na área de seguros e saúde, com +494 empregados, esta última influenciada pela abertura do Hospital de Cascais.

NÚMERO DE EMPREGADOS DO GRUPO CGD

	Variação			
	2009	2010	Absoluta	Relativa
Actividade Bancária (CGD Portugal)	9 791	9 672	-119	-1,2%
Outros	12 446	13 411	965	7,8%
Total	22 237	23 083	846	3,8%

2010



2009



Na sequência das orientações recebidas do Ministério das Finanças, em Fevereiro de 2010, as negociações salariais ficaram suspensas até que a CGD obtivesse orientações do Ministério quanto à posição a adoptar nos processos negociais em curso.

Obtida a autorização governamental, a CGD acordou aumentos salariais de 1%, tal como ocorreu no Sector Bancário.

## 1.5. ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO

### 1.5.1. ECONOMIA INTERNACIONAL

#### 1.5.1.1. EVOLUÇÃO GLOBAL

A actividade económica mundial voltou a expandir-se em 2010, de forma mais saliente nos países emergentes, sobretudo no bloco asiático. O regresso do crescimento anual para território positivo assentou nos estímulos proporcionados pelos principais bancos centrais, que mantiveram as taxas de juro historicamente baixas, em função da ausência de pressões inflacionistas, e na retoma do consumo privado em muitas economias.

À semelhança do ano anterior, o bom desempenho dos indicadores económicos permitiu que as estimativas de crescimento para 2010, por parte do Fundo Monetário Internacional (FMI), fossem, sucessivamente, revistas em alta. As suas estimativas intercalares, datadas de Janeiro de 2011, apontam para um crescimento da economia mundial de 4,4%. No seu relatório de Outubro de 2009, o FMI estimava um crescimento de apenas 3,1%. O maior crescimento atingido revelou-se, contudo, insuficiente para reduzir o desemprego, o qual permaneceu elevado nas economias desenvolvidas, ao contrário do que sucedeu nas economias emergentes.

#### INDICADORES ECONÓMICOS

	Taxas de variação (em %)				Taxas (em %)	
	PIB		Inflação		Desemprego	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
União Europeia	-4,0	1,8	1,0	2,1	8,9	9,6
Área do Euro	-4,1	1,7	0,3	1,6	9,5	10,0
Alemanha	-4,7	3,5	0,2	1,2	7,5	6,9
França	-2,6	1,5	0,1	1,7	9,5	9,8
Reino Unido	-4,9	1,8	2,2	3,3	7,6	7,8
Espanha	-3,7	-0,2	-0,2	2,0	18,1	20,1
Itália	-5,2	1,3	0,8	1,6	7,9	8,5
EUA	-2,6	2,8	-0,3	1,7	9,3	9,6
Japão	-6,3	4,0	-1,4	-0,7	5,1	5,1
Rússia	-7,8	4,0	11,7	6,9	6,3	5,6
China	8,6	10,4	-0,7	3,3	4,3	4,2
Índia	7,0	8,7	10,8	12,1	n.d.	n.d.
Brasil	-0,7	7,5	4,9	5,0	8,1	6,7

Eurostat, Institutos de Estatística Nacionais.  
n.d. – Não disponível.

O ano de 2010 ficou marcado pelo agravamento das tensões no mercado de dívida pública, nomeadamente dos países periféricos da Área Euro. O prémio pago por estes países para se financiarem aumentou significativamente e obrigou ao reforço das medidas de austeridade. Estas variaram entre Estados-membros, mas foi comum o esforço no sentido de uma consolidação mais célere das respectivas finanças públicas, quer através da contenção de despesas, quer de iniciativas visando o reforço de receitas.

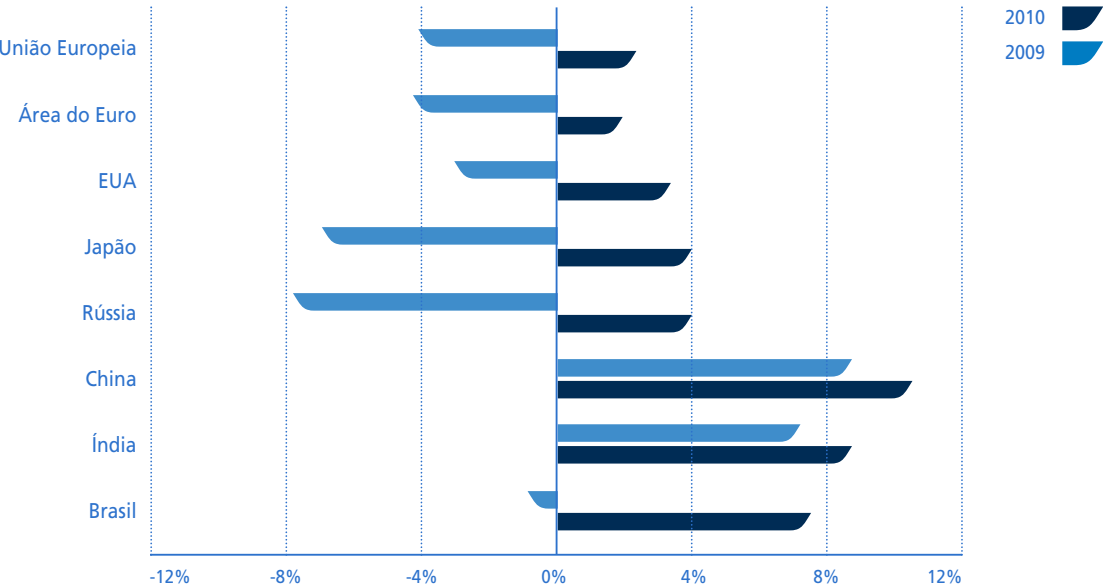
Em 2010, as autoridades norte-americanas voltaram a ter um papel decisivo para a retoma da economia mundial. A Reserva Federal manteve inalterada a taxa de referência no nível mais baixo de sempre, garantindo que esta assim permanecerá durante um extenso período de tempo, e reforçou o programa de compra de activos inicialmente delineado em Março de 2009.

A Administração Obama, por seu turno, anunciou, durante 2010, a implementação de diversos pacotes de estímulo económico, desde ajudas à compra de habitação, na Primavera, à extensão, no final do ano, dos cortes de impostos implementados pela Administração anterior, num acordo estabelecido com o Congresso que também permitiu a redução da carga fiscal sobre o trabalho.

O bloco asiático mostrou, novamente, um comportamento muito positivo. O crescimento da economia japonesa voltou a território de expansão em 2010, impulsionada pelo consumo privado, apesar do ligeiro aumento do desemprego, resultado das medidas de estímulo levadas a cabo quer pelo banco central, quer pelo governo. Ainda relativamente à Ásia, os indicadores económicos da China permaneceram robustos, sobretudo ao nível da actividade doméstica, beneficiando de fortíssimos estímulos monetários, e da manutenção do crescimento da concessão de crédito a ritmo elevado.

Destaque, ainda, para o desempenho da actividade económica brasileira, cujo crescimento do produto acelerou fortemente em 2010, apesar da moderação registada no segundo semestre. Após a contracção de -0,7% do PIB em 2009, em 2010, o crescimento económico ascendeu a 7,5%, o nível mais forte desde 1986.

Produto Interno Bruto



Ao contrário do que sucedeu nas economias desenvolvidas, onde as taxas de juro directoras dos bancos centrais permaneceram inalteradas, em muitas economias emergentes, foram decretados agravamentos das mesmas, em função, sobretudo, da aceleração da inflação.

1.5.1.2. UNIÃO EUROPEIA

Apesar da elevada instabilidade financeira vivida em 2010 na Área Euro, o crescimento económico registado surpreendeu pela positiva. De acordo com o FMI, o crescimento, em 2010, terá ascendido a 1,7%, o nível mais forte em três anos. Esta expansão assentou, primordialmente, no desempenho da procura doméstica.

INDICADORES ECONÓMICOS DA UNIÃO EUROPEIA E ÁREA DO EURO

Taxas de variação (em%)				
	União Europeia		Área do Euro	
	2009	2010	2009	2010
Produto Interno Bruto (PIB)	-4,0	1,8	-4,1	1,7
Consumo privado	-1,7	0,8	-1,1	0,8
Consumo público	2,0	0,8	2,4	0,7
FBCF	-12,1	-0,4	-10,8	-0,7
Procura Interna	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Exportações	-12,5	10,3	-13,1	10,9
Importações	-12,4	9,0	-11,8	8,9
Taxa de Inflação (IHPC)	1,0	2,1	0,3	1,6
Rácios	Taxas (em %)			
Taxa de desemprego	8,9	9,6	9,5	10,0
Saldo do Sector Púb. Adm. (em % do PIB) <sup>(a)</sup>	-6,8	-6,8	-6,3	-6,3

Eurostat.  
(a) Valores de 2010: CE – European Economic Forecast, Novembro de 2010.  
n.d. – Não disponível.

A Alemanha destacou-se pela positiva, com um crescimento de 3,5%, o ritmo mais forte desde a reunificação. Pela negativa, sublinhem-se os desempenhos da Grécia e da Espanha, que registaram, de novo, crescimentos anuais negativos, algo que também terá sucedido na Irlanda, face à contracção observada nos primeiros nove meses de 2010.

Os efeitos da recuperação económica não se fizeram ainda sentir ao nível do mercado de trabalho. A taxa de desemprego média aumentou de 9,5% em 2009 para 10% em 2010, o nível mais elevado desde 1998. Também neste aspecto, a Alemanha se destacou pela positiva, já que terminou o ano com a taxa de desemprego no nível mais baixo desde a reunificação.

O nível de inflação na Área Euro, medido pelo Índice Harmonizado de Preços no Consumidor (IHPC), registou, em 2010, uma taxa de variação média de 1,6%, acima dos 0,3% de 2009. Este comportamento esteve associado, maioritariamente, ao aumento dos preços dos bens energéticos.

A não-normalização das condições financeiras na Área Euro levou o Banco Central Europeu (BCE) a manter uma postura activa no domínio das medidas de política monetária não-convencional, embora mantendo inalterada a taxa directora do euro durante todo o ano de 2010. Dada a não total regularização do funcionamento do mercado monetário da região, em parte patente na dificuldade de um conjunto de instituições assegurarem financiamento nos mercados de capitais, o BCE prolongou as condições mais favoráveis nos leilões de cedência de liquidez, embora eliminando os de maior prazo. Por outro lado, e numa decisão inédita, o BCE anunciou, na sequência do agudizar da crise da dívida soberana, a aquisição de dívida pública no mercado secundário, como forma de assegurar uma adequada transmissão da política monetária.

### 1.5.2. ECONOMIA PORTUGUESA

#### 1.5.2.1. EVOLUÇÃO GLOBAL

Em Portugal, a actividade económica em 2010 surpreendeu pela positiva com uma expansão de 1,4%. Este desempenho resultou do contributo positivo das exportações líquidas, do consumo privado e do consumo público, apesar da forte queda do investimento.

Em termos de comércio externo, sublinhe-se o papel das exportações que, com um crescimento de 8,7%, permitiram superar o efeito negativo resultante do aumento das importações, de 5,3%. Este comportamento esteve associado ao assinalável aumento da procura externa resultante da retoma da economia mundial, tendo-se observado um aumento das novas encomendas providas do exterior, em termos homólogos, de 21,2% no período em causa.

Quer o consumo privado, com um crescimento de 2,0%, quer o consumo público, que cresceu 3,2%, contribuíram para o bom desempenho económico, principalmente na primeira metade do ano. Os desafios de redução do défice orçamental e a consequente aprovação de medidas de austeridade induziram um decréscimo do contributo destas componentes para o crescimento durante o segundo semestre, tendo-se observado um agravamento da confiança dos consumidores ao longo deste período.

Por outro lado, verificou-se uma redução de 4,8% da Formação Bruta de Capital Fixo, em parte consequência do nível de actividade económica e das perspectivas para a procura interna, bem como do decréscimo do investimento público. A contracção foi mais notória ao nível do investimento em máquinas e equipamento e em construção.

#### INDICADORES DA ECONOMIA PORTUGUESA

	(%)		
	2008	2009	2010
PIB (Taxas de variação real)	0,0	-2,5	1,4
Consumo privado	1,8	-1,0	2,0
Consumo público	1,1	3,4	3,2
FBCF	-1,8	-11,6	-4,8
Procura Interna	1,2	-2,9	0,8
Exportações	-0,3	-11,6	8,7
Importações	2,8	-10,6	5,3
Taxa de Inflação (IHPC)	2,7	-0,9	1,4
Rácios			
Taxa de desemprego	7,6	9,5	10,8
Défice do SPA (em % do PIB) (*)	-2,7	-9,3	-7,3
Dívida Pública (em % do PIB) (*)	65,3	76,1	82,1

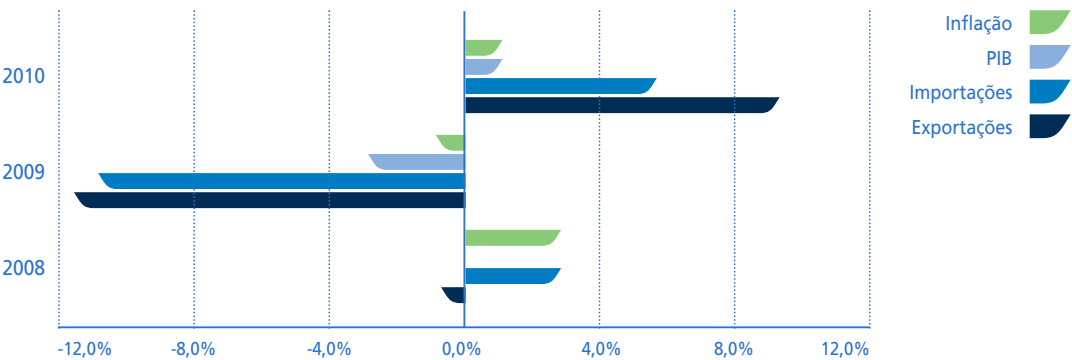
INE.

(\*) OE: Orçamento de Estado para 2011, Outubro de 2010.



Quanto à inflação, o IHPC português registou, em 2010, uma taxa de variação média de 1,4%, consequência, sobretudo, do aumento do preço dos bens energéticos e do acréscimo de diversos impostos indirectos, designadamente o IVA, o ISP e o Imposto sobre o Consumo do Tabaco, ficando, contudo, 0,2 pontos percentuais abaixo do da Área Euro.

Indicadores da Economia Portuguesa



A taxa de desemprego em 2010 permaneceu elevada, tendo inclusive aumentado face ao ano anterior. Em 2010, a taxa de desemprego cifrou-se em 10,8%, sendo a população desempregada de 602,8 mil indivíduos, o que representa um aumento de 14% em relação ao ano anterior.

1.5.2.2. AGREGADOS DE DEPÓSITOS E CRÉDITO

Verificou-se uma diminuição de 3,8% do agregado de liquidez M3, excluindo a circulação monetária, em termos homólogos. De salientar o comportamento dos Depósitos Totais com um acréscimo de 5,7%.

AGREGADOS MONETÁRIOS EM PORTUGAL <sup>(a)</sup>  
TAXAS DE VARIAÇÃO ANUAL

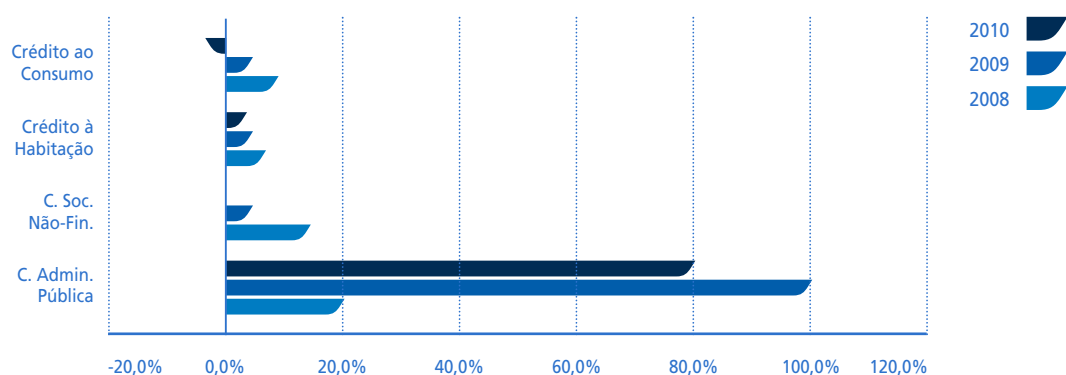
	2008	2009	2010
M3, excluindo circulação monetária	13,2%	-3,3%	-3,8%
Depósitos Totais	9,6%	1,6%	5,7%
Depósitos de Sociedades Não-Financeiras	-2,0%	5,3%	18,2%
Depósitos de Particulares e Emigrantes	14,4%	1,3%	2,0%
Crédito Interno Total	10,3%	6,4%	9,7%
Crédito às Administrações Públicas <sup>(b)</sup>	20,8%	99,7%	80,3%
Crédito a Sociedades Não-Financeiras	11,1%	2,6%	0,2%
Crédito à Habitação	4,3%	2,6%	2,5%
Crédito ao Consumo e Outros Fins	6,2%	1,8%	-0,6%

Fonte: Banco Portugal - Boletim Estatístico, Fevereiro 2011.  
(a) Taxas de variação com base nos saldos de fim do mês. Nos agregados de Depósitos não estão incluídos os de IFNM e nos de Crédito estão incluídos os créditos titularizados.  
(b) Líquido dos Passivos face à Administração Central.

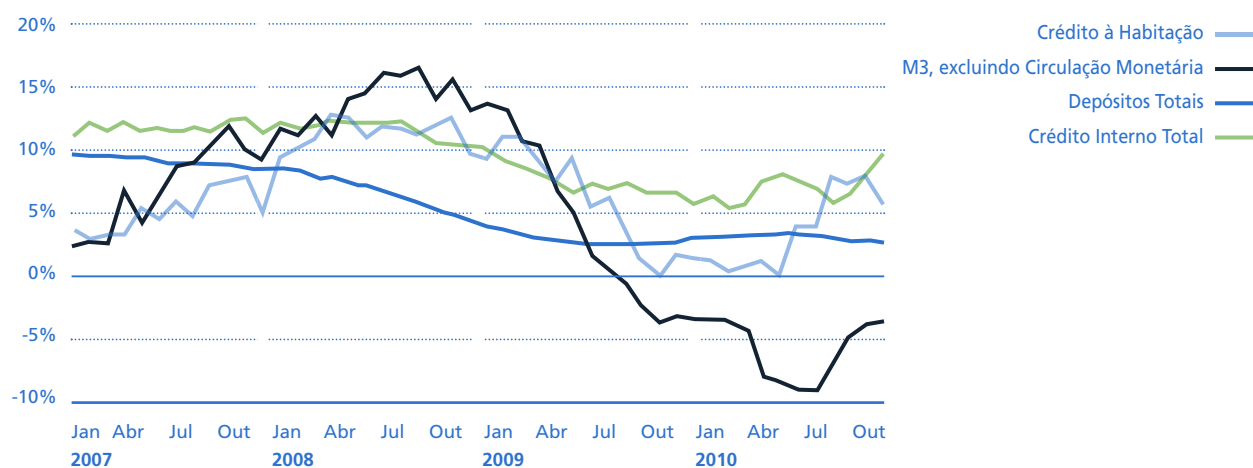
O Crédito Interno Total, por seu turno, registou um aumento de 9,7%. Observou-se um crescimento expressivo do Crédito às Administrações Públicas, Líquido de Passivos face à Administração Central, assim como a diminuição marginal do Crédito ao Consumo e Outros Fins.



## Evolução do Crédito em Portugal



## Moeda e Crédito (Taxas de variação homóloga)



### 1.5.2.3. TAXAS DE JURO

O BCE manteve, durante todo o ano de 2010, a sua taxa directora inalterada em 1%, o nível mais baixo de sempre. Tomou, ainda, com o objectivo de facilitar o adequado funcionamento do mercado interbancário, um conjunto de medidas destinadas a assegurar a disponibilidade de liquidez, nomeadamente, prolongando, sucessivamente, a realização de leilões de cedência de fundos com satisfação integral da procura. Eliminou, no entanto, os leilões realizados por maior prazo, criados no decorrer do ano anterior com carácter de excepção.

TAXAS DE JURO <sup>(a)</sup>

(%)

	2008	2009	2010			
	Dez.	Dez.	Mar.	Jun.	Set.	Dez.
Taxa dos FED Funds	0-0,25	0-0,25	0-0,25	0-0,25	0-0,25	0-0,25
Taxa Directora do BCE	2,50	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Euribor						
Overnight	2,352	0,410	0,401	0,542	0,878	0,817
1 mês	2,603	0,453	0,397	0,485	0,625	0,782
3 meses	2,892	0,700	0,634	0,767	0,892	1,006
6 meses	2,971	0,994	0,944	1,041	1,146	1,227
12 meses	3,049	1,248	1,212	1,306	1,433	1,507
Novas Operações de Crédito						
Sociedades Não-Financeiras <sup>(b)</sup>	5,75	3,26	3,21	3,76	4,28	4,44
Particulares – Habitação	4,96	2,22	2,20	2,25	2,65	2,97
Depósitos a Prazo e de Poupança <sup>(c)</sup>						
Sociedades Não-Financeiras	4,49	1,68	1,36	1,63	2,35	3,10
Particulares	3,89	1,67	1,35	1,42	1,50	1,81

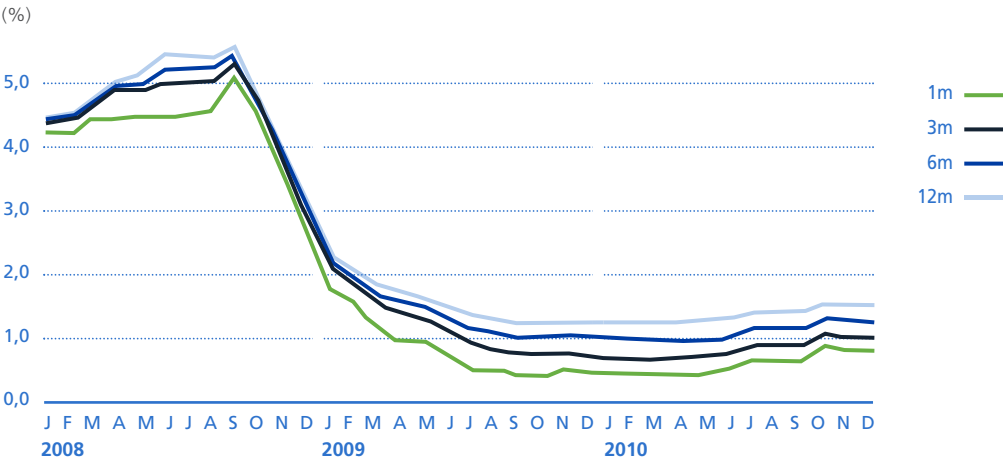
Fonte: Banco de Portugal – Boletim Estatístico, Fevereiro/2011.

(a) Taxas relativas ao último dia do mês.

(b) Operações acima de 1 milhão de euros.

(c) Depósitos com prazo acordado até 2 anos.

Euribor <sup>(\*)</sup>



Fonte: Banco de Portugal.

(\*) Valores relativos ao último dia do mês.

As taxas de juro utilizadas como indexantes das operações de crédito mantiveram-se praticamente inalteradas, face aos níveis do final de 2009, durante grande parte do ano. Ainda assim, o ano de 2010 encerrou com um aumento das taxas Euribor, dada a diminuição gradual da liquidez excedentária no sistema. Resultado do período de subidas observado entre Abril e Outubro, as variações obtidas em 2010 oscilaram entre os +0,233 p.p. no prazo a 6 meses e os +0,329 p.p. a 1 mês.

Verificou-se, neste contexto, um aumento quer das taxas activas, quer das taxas passivas para os segmentos de particulares e sociedades não-financeiras. Enquanto que, no caso das primeiras, a variação foi semelhante em ambos os segmentos, as taxas passivas no segmento de particulares ficaram sensivelmente inalteradas face ao ano anterior, observando-se um aumento, apenas, para as sociedades não-financeiras.

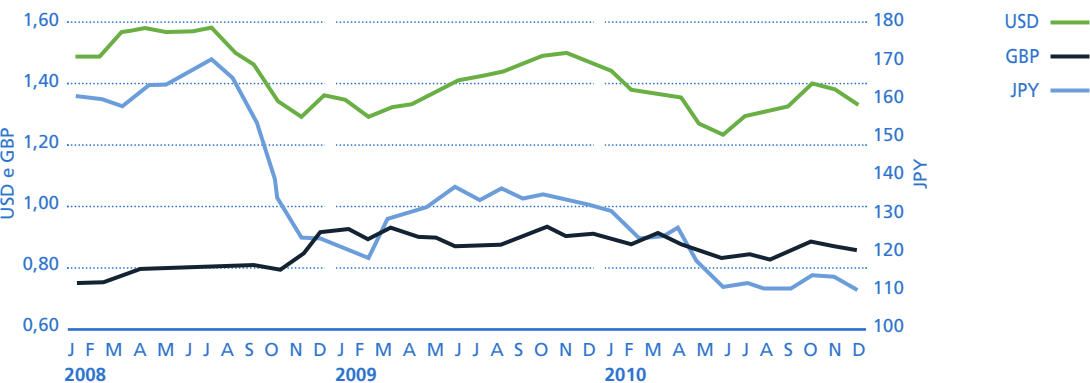
### 1.5.2.4. EVOLUÇÃO CAMBIAL

Em Dezembro de 2010, a taxa de câmbio em termos médios do euro face ao dólar fixou-se em 1,322 USD, uma depreciação de 9,5% face ao mesmo período do ano anterior, tendo voltado a níveis de 2008.

A queda do euro também se registou face às outras principais moedas, nomeadamente contra a libra esterlina, perante a qual se depreciou 5,8%, e face ao iene contra o qual perdeu 16,1%.

O comportamento da moeda única europeia ao longo do ano oscilou entre períodos em que beneficiou da recuperação económica na região e outros em que foi condicionada pela situação da dívida pública vivida na Europa.

#### Taxas de Câmbio do Euro (Valores Médios Mensais)



Fonte: Banco de Portugal.

#### TAXAS DE CÂMBIO DO EURO (VALORES MÉDIOS MENSAIS)

	USD	GBP	JPY
Dez. 08	1,345	0,904	122,51
Dez. 09	1,461	0,900	131,21
Dez. 10	1,322	0,848	110,11

### 1.5.2.5. MERCADO DE CAPITALIS

Nos primeiros meses de 2010, manteve-se elevada a confiança na consolidação da retoma económica mundial, com a contínua divulgação de indicadores económicos positivos, assente numa melhoria do consumo e nos impulsos proporcionados pelos principais bancos centrais, ao mesmo tempo que continuaram a ser cada vez mais visíveis sinais de estabilização dos mercados de capitais, com a diminuição da aversão ao risco por parte dos investidores.

Apesar disso, no segundo trimestre, os mercados de capitais revelaram uma correcção, patente na queda dos activos de risco, após as principais economias terem denotado algum arrefecimento com o agravamento das tensões no mercado de dívida pública, sobretudo dos países periféricos da Área Euro. Estas economias, incluindo a portuguesa, foram alvo de reduções nas notações de risco por parte das agências de *rating*, ao mesmo tempo que foram atribuídos *outlooks* negativos a estes *ratings*. Os problemas em torno da dívida soberana afectaram negativamente as obrigações de empresas.

A partir do terceiro trimestre, os mercados de capitais voltaram a ter um desempenho em conformidade com um cenário de recuperação económica, entenda-se, com isso, valorização de activos de risco, num ambiente de descida da volatilidade. Este ambiente encontrou suporte na divulgação de indicadores económicos positivos, nos resultados favoráveis das empresas e no anúncio de mais medidas de suporte por parte dos Bancos Centrais. A excepção a este movimento de melhoria foi a manutenção dos *spreads* da dívida soberana dos países periféricos da Área Euro em níveis elevados, algo que condicionou no mesmo sentido os *spreads* da dívida de empresas, financeiras em particular.



MERCADO ACCIONISTA

O mercado accionista manteve, nos primeiros meses de 2010, a tendência de subida observada durante grande parte de 2009, após o que encetou uma inversão durante o segundo trimestre do ano, consequência do agravamento da situação da dívida soberana na Área Euro e dos receios de que a economia norte-americana pudesse cair, de novo, em recessão.

O reforço de medidas expansionistas de política monetária por parte da Reserva Federal norte-americana, a par da melhoria da conjuntura macroeconómica, levou a que o mercado voltasse a encetar a tendência de subida no segundo semestre. As surpresas positivas a que se foi assistindo em termos do crescimento dos lucros e as valorizações atractivas das empresas permitiram encerrar o ano com ganhos.

ÍNDICES BOLSISTAS

	2009		2010	
	Índice	Variação	Índice	Variação
Dow Jones (Nova Iorque)	10 428	18,8%	11 578	11,0%
Nasdaq (Nova Iorque)	2 269	43,9%	2 653	16,9%
FTSE (Londres)	5 413	22,1%	5 900	9,0%
NIKKEI (Tóquio)	10 546	19,0%	10 229	-3,0%
CAC (Paris)	3 936	22,3%	3 805	-3,3%
DAX (Frankfurt)	5 957	23,8%	6 914	16,1%
IBEX (Madrid)	11 940	29,8%	9 859	-17,4%
PSI-20 (Lisboa)	8 463	33,5%	7 588	-10,3%

No entanto, observaram-se desempenhos regionais dispares. Embora alguns dos principais índices tenham, inclusivamente, recuperado para níveis acima dos observados aquando da falência do banco Lehman Brothers, outros assistiram a retornos negativos, casos, por exemplo, dos países periféricos europeus ou de alguns mercados emergentes onde se observaram aumentos das taxas.

As subidas ascenderam a 11,0% e 8,6% nos casos do Dow Jones norte-americano e do Stoxx600 europeu, respectivamente, enquanto o índice da Morgan Stanley para os mercados emergentes subiu 16,4%. Pela negativa, evidenciou-se o ASE da Grécia com uma queda de 35%, seguido pelo IBEX de Espanha e do PSI-20 em Portugal, com descidas de 17,4% e 10,3%, respectivamente. Na Ásia, o Nikkei japonês registou uma perda de 3,0%, enquanto, na China, o índice Shanghai retrocedeu 14,3%.

MERCADO OBRIGACIONISTA

No mercado obrigacionista, em 2010, o tema central foi o alargamento dos *spreads* da dívida soberana, cuja acentuada deterioração afectou negativamente as obrigações de empresas, que sofreram, também, um aumento significativo dos *spreads*, em particular no sector financeiro.

Os anúncios de planos de auxílio financeiro por parte das autoridades europeias, com o intuito de repor a normalidade nos mercados de dívida pública, produziram sempre efeitos de curta duração, tendo-se revelado insuficientes para conter o contágio a outros países e activos. Por outro lado, a divulgação, em meados do ano, por parte do Comité dos Supervisores Bancários Europeus (CEBS), dos resultados dos testes de resistência efectuados a uma selecção de 91 bancos europeus contribuiu para um estreitamento dos *spreads* no mercado de dívida privada nos meses subsequentes, após o que a nova deterioração observada nos *spreads* da dívida soberana dos países periféricos voltou a ter reflexos negativos sobre a dívida das empresas.

As obrigações de governo dos principais referenciais do mercado de dívida pública, EUA e Alemanha, desceram no ano de 2010, quer as de curto prazo, quer as de longo prazo. Para isso, beneficiaram da manutenção das taxas dos bancos centrais num nível baixo e da expectativa de que permaneceriam assim durante um período prolongado de tempo, assim como das decisões de política monetária não-convencional tomadas pelos respectivos bancos centrais.

Nos EUA, a Reserva Federal anunciou novos estímulos monetários, entre os quais um programa de compra de obrigações do Tesouro em mercado, enquanto, na Área Euro, o Banco Central Europeu (BCE) procedeu à aquisição de dívida pública no mercado secundário, tendo, também, prolongado, sucessivamente, a realização de leilões de cedência de liquidez com satisfação integral da procura, embora eliminando os de prazo mais alargado.

Se estes factores foram determinantes para o comportamento das taxas de rendibilidade das maturidades curtas, já, nas maturidades mais longas, as respectivas taxas beneficiaram, também, da ausência de pressões inflacionistas, a par da incerteza quanto ao grau da retoma económica. No caso particular das taxas alemãs a 10 anos, o seu desempenho foi, além disso, influenciado pelo efeito refúgio provocado pelo aumento da aversão ao risco que teve origem na crise da dívida soberana dos países periféricos da Europa, tendo as mesmas atingido um mínimo histórico no final do terceiro trimestre.

A melhoria dos indicadores económicos, a par de alguma aceleração da inflação, e o impacto que as novas medidas do FED tiveram em termos de subida das expectativas de inflação desencadearam, no último trimestre do ano, um aumento das taxas de rendibilidade das obrigações de governo norte-americanas em todas as maturidades.

No cômputo do ano, e ao contrário do que sucedeu no ano anterior, assistiu-se a um desempenho muito similar entre as maturidades curtas e longas da curva de rendimentos em termos de variação. Nos EUA, as taxas a 2 e a 10 anos registaram uma descida similar de 54 p.b., enquanto, na Alemanha, a queda de 47 p.b. nos 2 anos ficou próxima da descida de 42 p.b. nos 10 anos.

Contrariamente ao ano anterior, as obrigações da dívida pública portuguesa, à semelhança do que aconteceu noutros países da periferia da Área Euro, divergiram da evolução das taxas alemãs. Embora, numa primeira fase, não se tenha assistido a qualquer alargamento dos *spreads* entre as taxas de rendibilidade daqueles países e as alemãs, a partir de Abril, altura em que se assistiu a um incremento das inquietações relativas aos problemas orçamentais de vários países da periferia, estes *spreads* alargaram significativamente.

Tal foi motivado pelo movimento simultâneo de aumento das taxas na periferia, que atingiram níveis máximos, e de descida das taxas germânicas, em consequência dos investidores procurarem proteger-se adquirindo activos com menor risco. Apesar dos planos de ajuda financeira à Grécia, em Abril, e à Irlanda, em Novembro, e para os passos que foram dados para a criação de um mecanismo de ajuda permanente no seio da Área Euro, as taxas mantiveram, até final do ano, uma tendência de subida, tendo, no caso português, encerrado acima dos 6,50%.

Esta conjuntura adversa teve reflexos no mercado de dívida privada, não só através de um alargamento dos *spreads* observados nos mercados primário e secundário, como também nas dificuldades de acesso ao mercado por parte de empresas sediadas nos países mais afectados pela crise da dívida soberana.

O sector financeiro foi o mais penalizado, registando um alargamento de *spreads* mais pronunciado do que as empresas não-financeiras, também este, em parte, penalizado pela situação das finanças públicas na Europa. O seu pior desempenho ficou a dever-se, em primeira instância, ao seu grau de sensibilidade ao crescimento económico, previsivelmente afectado pelas medidas de contenção orçamental. No entanto, factores específicos contribuíram, também, para o sucedido, entre os quais as alterações ao nível da regulação dos bancos e, numa fase posterior, a possibilidade levantada pelas autoridades europeias de, futuramente, os detentores de dívida sénior poderem incorrer em perdas em caso de potencial insolvência. Acresceu, ainda, e comparativamente com o sector não-financeiro, as relativas maiores necessidades de refinanciamento.

## 1.6. ESTRATÉGIA E MODELO DE NEGÓCIO

### 1.6.1. VISÃO ESTRATÉGICA 2008–2010

A actividade desenvolvida pela CGD no ano de 2010 continuou a ter como principal elemento orientador a Visão Estratégica definida pelo Conselho de Administração e aprovada pelo Accionista, para o triénio 2008–2010.

Nos termos dessa Visão, o Grupo CGD deve procurar consolidar-se como um Grupo estruturante do Sistema Financeiro Português, distinto pela relevância e responsabilidade fortes na sua contribuição para:

- O desenvolvimento económico;
- O reforço da competitividade, capacidade de inovação e internacionalização das empresas portuguesas;
- A estabilidade e solidez do sistema financeiro nacional.

Enquanto líder do mercado, o Grupo CGD deve procurar uma evolução equilibrada entre rentabilidade, crescimento e solidez financeira, sempre no quadro de uma gestão prudente dos riscos.

A concretização da Visão Estratégica definida assenta em seis eixos estratégicos de desenvolvimento da actividade, a partir das principais tendências perspectivadas para a envolvente externa e do posicionamento do Grupo CGD no mercado.

Um primeiro eixo centra-se na necessidade de sustentar o crescimento rentável do negócio, factor-chave para manter a posição de referência que a CGD tem no mercado financeiro nacional. Este crescimento deve passar pela consolidação da liderança em áreas de tradicional força da CGD (captura de recursos, crédito à habitação), a par de uma maior presença junto das melhores PME, ou de um crescimento nos mercados internacionais, entre outros. Adicionalmente, a contribuição para o crescimento económico é uma prioridade central, nomeadamente através do apoio às empresas e da participação no financiamento de projectos estruturantes para o País.

Um segundo eixo fixa-se na necessidade de reforçar os esforços de eficiência operativa e melhoria da qualidade de serviço, ambos factores críticos de sucesso na actividade financeira actualmente. Apesar de a evolução da estrutura de custos na actividade doméstica da CGD, no triénio 2008-2010, ter sido bastante positiva, considerando que as componentes de Custos com Pessoal e Fornecimentos e Serviços a Terceiros registaram, em conjunto, uma redução de 2,3%, o actual contexto económico torna imperativa a continuidade desta evolução nos próximos anos.

Um terceiro eixo prioritário é o reforço das capacidades de gestão de risco, área central à actividade bancária, que surge neste ciclo com importância acrescida, dada a incerteza que existe em torno da evolução económica e dos mercados financeiros a nível internacional.

Um quarto eixo é o desenvolvimento de uma política de Recursos Humanos baseada nos pilares dos Valores e Cultura da Empresa, do conhecimento, da comunicação e do desempenho. Nesta frente, surge a aspiração de desenvolver uma cultura empresarial mais orientada para o desempenho e de melhorar a produtividade dos recursos humanos, sempre no quadro da harmonia laboral.

Um quinto eixo centra-se no desenvolvimento cultural e social e na promoção da sustentabilidade que o Grupo CGD aspira a reforçar, bem como na vontade de se estabelecer como uma referência nacional em Bom Governo e conduta ética.

Finalmente, um sexto eixo prende-se com a necessidade de proceder a uma reestruturação do modelo corporativo, de forma a atingir uma estrutura de capital mais eficiente e, simultaneamente, libertar recursos importantes para o desenvolvimento do negócio em áreas estratégicas.

No âmbito do processo de gestão estratégica levado a cabo pelo Grupo CGD, tendo em vista a operacionalização dos seis eixos acima identificados, foi obtido o alinhamento de toda a organização em torno de um conjunto de Projectos Transversais Estruturantes:

1. Dinamizar a actividade comercial de particulares e pequenos negócios através da criação dos instrumentos necessários ao reforço da polivalência e da proactividade;
2. Dinamizar a actividade comercial PME;
  2. a) Dinamizar o negócio de comércio externo;



3. Executar estratégia multicanal;
4. Potenciar o *Assurfinance*;
5. Desenvolver o negócio internacional;
6. Optimizar a gestão de risco e do capital do Banco;
7. Reforçar a atenção sobre a recuperação de crédito do Grupo ao longo de toda a cadeia de valor;
8. Desenvolver o negócio de capital de risco;
9. Promover a redução de custos;
10. Reforçar a eficiência de processos e qualidade de serviço;
11. Desenvolver o talento;
12. Optimizar a infra-estrutura tecnológica.

Os desafios que se colocaram à CGD no exercício da sua actividade em 2010 implicaram uma reflexão no seio da Instituição no sentido de se identificarem novas iniciativas de natureza estratégica e de se redefinirem prioridades.

De facto, em termos de contexto, o ano de 2010 ficou marcado pela crise de *funding* dos países da EU afectados pela crise de dívida soberana.

A banca portuguesa, em particular, tem vindo a financiar-se junto do Banco Central Europeu, com o registo de um valor máximo em Junho de 2010 e uma descida gradual até ao final do ano, fruto das estratégias de desalavancagem e de procura de fontes alternativas de liquidez, levadas a cabo pela generalidade das instituições financeiras.

A escassez de liquidez nos mercados financeiros tem originado o crescimento acentuado dos custos de *funding*, nomeadamente nos depósitos captados através das redes comerciais de retalho.

O último trimestre de 2010 ficou, também, marcado por um conjunto de factores que condicionarão o próprio ano de 2011, nomeadamente:

- O clima económico recessivo, fruto das medidas de austeridade definidas para equilíbrio das contas públicas, parcialmente compensado por uma maior dinâmica das exportações para as economias europeias com níveis de crescimento mais elevado, em particular Alemanha, França e Espanha;
- A descida das notações de *rating* de alguns países europeus, nomeadamente Portugal, e a ameaça de que este processo irá continuar em 2011, colocando mais pressão do lado do *funding*;
- O aumento consistente dos preços do petróleo, que, em 2011, está a ser particularmente acentuado, fruto da instabilidade política nos principais países produtores. Associado ao aumento do petróleo e dos bens alimentares, surgiu o risco de inflação e da necessidade de adopção por parte do BCE de uma política monetária mais restritiva que, a par do plano de equilíbrio orçamental, poderá criar mais pressão sobre o plano económico e, consequentemente, sobre o nível já elevado de desemprego;
- O reforço das exigências de regulação e supervisão da actividade financeira, traduzida em aumentos significativos dos requisitos de fundos próprios.

Neste contexto, a Visão Estratégica definida foi, durante o ano de 2010, reforçada com um conjunto de iniciativas prioritárias nas seguintes frentes e que, provavelmente, terão continuidade em 2011:

1. Melhorar a margem financeira e a rentabilidade das operações financeiras;
2. Captar poupança e diversificar fontes de liquidez – Adopção de uma estratégia comercial que permita aumentar a captação de recursos de balanço na actividade bancária de retalho e diversificar as fontes de financiamento nos mercados internacionais;
3. Aumentar o esforço de apoio às exportações / internacionalização – A Caixa deverá assumir-se como banco de apoio às empresas exportadoras, desempenhando, dessa forma, o seu papel enquanto agente contribuidor para o desenvolvimento económico do País através do reforço da competitividade e da internacionalização das empresas portuguesas;

4. Aumentar a quota nas PME;
5. Apoiar a capitalização das empresas e microfinança – A intervenção nesta área é fundamental para assegurar o financiamento de investimentos necessários ao aumento da competitividade das empresas e à diminuição dos encargos financeiros;
6. Reforçar a estratégia multi-canal no relacionamento com os clientes – A maior proximidade junto dos clientes, em simultâneo com a racionalização dos custos de funcionamento por via do incremento da eficiência operativa, deverá passar pelo desenvolvimento da banca à distância e pela reconfiguração da rede física de Agências, adoptando novas localizações e novos formatos mais flexíveis;
7. Melhorar a eficiência;
8. Valorizar a cultura empresarial – Defender uma Cultura da Empresa baseada no Conhecimento, na Comunicação e no Desempenho;
9. Dinamizar a Gestão do Talento e promover a Mobilidade dos Recursos Humanos.

## 1.6.2. ÁREAS DE NEGÓCIO

### 1.6.2.1. BANCA DE RETALHO EM PORTUGAL

O ano de 2010 foi marcado pelo reforço da prossecução do projecto de transformação comercial, com especial destaque para a consolidação dos modelos de serviço, aprofundamento das propostas de valor, orientação comercial, qualidade do atendimento e incremento da vinculação, fidelização e satisfação de clientes. No final de 2010, quase 900 mil clientes Particulares e Empresas eram geridos por um comercial dedicado, fazendo da Caixa, de longe, o maior Banco nacional em atenção e serviço ao cliente.

A 31 de Dezembro de 2010, a rede física da CGD contava com 830 Agências e 39 Gabinetes Caixa Empresas, totalizando 869 pontos de venda. Em complemento com o reforço da presença física, em 2010, prosseguiu-se a consolidação dos modelos de serviço e propostas de valor ao cliente, nomeadamente:

- Novo Modelo de Atendimento em 514 Agências, mais 217 do que no final de 2009;
- Alargamento do serviço Caixazul a 21 novos espaços, estando, agora, presente em 542 Agências;
- Presença do serviço Caixa Empresas em 606 Agências, mais 420 do que em Dezembro de 2009. Este serviço é prestado por uma equipa de 191 Gestores Dedicados;
- *Roll-out* do serviço Caixa Mais (gestão personalizada dirigida a clientes *Mass-Affluent*) em 336 Agências com o Novo Modelo de Atendimento, totalizando 348 no final de 2010;
- Presença do serviço Caixa Activa (atendimento especializado a Clientes com mais de 55 anos) em 3 Agências com o Novo Modelo de Atendimento;
- Lançamento do serviço Caixadirecta Mais, um novo modelo de serviço destinado aos clientes recém-licenciados com preferência por um relacionamento maioritariamente à distância;
- Reforço da gestão relacional multicanal, com maior número de Clientes e processos abrangidos;
- Reforço das acções de *Data-Mining* e CRM, orientando para a assertividade, simplicidade e crescente *empowerment* dos clientes.

A par da implementação do Novo Modelo de Atendimento, em 2010, foram reforçados a formação dos Colaboradores, tanto nas vertentes técnicas como nas dimensões comportamentais, e o investimento em aplicações operacionais e ferramentas de apoio à actividade comercial.

Ao nível dos canais não-presenciais, especificamente os de *Internet banking*, foram lançados, no decorrer de 2010, produtos de poupança *on-line* e desenvolvidas ou melhoradas algumas funcionalidades. Os projectos em curso reforçam o posicionamento da Caixa neste segmento, com 91% dos clientes Caixadirecta *on-line* a recomendar o serviço a amigos (dados do questionário Netsonda realizado em 2010).

Ainda em 2010, foram dados passos importantes no aprofundamento da articulação entre canais, garantindo a coerência nos processos e promovendo a humanização dos canais não-presenciais.

Para além dos clientes Caixazul e Caixazul Internacional, também os clientes Caixadirecta Internacional, Caixadirecta Universitários e Caixadirecta Mais passaram a usufruir deste serviço, que faz a articulação dos três principais canais: Agência, Caixadirecta *on-line* e Caixadirecta telefone.

Todos os clientes referidos têm acesso a apoio humano, via Gestor de Cliente ou Assistente Comercial e Contact Center, na subscrição de produtos em campanha. Têm, também, a possibilidade de trocar mensagens seguras com o seu interlocutor na Caixa, bem como aceder aos respectivos contactos.

Para além das funcionalidades apresentadas, os Clientes Caixazul e Caixazul Internacional usufruem de apoio, via Gestor de Cliente ou Contact Center, na subscrição de produtos não enquadrados em campanhas (fundos, cartões e depósitos a prazo).

## SEGMENTAÇÃO E PRODUTOS

### Segmento Mass Market Residentes

A Caixa lançou, em 2010, o serviço Caixa Mais, após uma fase de piloto em 2009, com resultados comprovados a nível de qualidade de serviço e de eficácia comercial. O serviço Caixa Mais representa uma melhoria significativa na forma de relacionamento com os clientes de *Mass Market* com maior valor para o Banco ou com maior potencial de valorização, comprovados pelos favoráveis resultados dos estudos qualitativos que acompanham o *roll-out* do serviço à Rede Comercial. Este modelo de Serviço baseia-se no estabelecimento de um relacionamento estreito dos clientes com um Assistente Comercial, munido de ferramentas que lhe permitem oferecer as propostas mais relevantes para cada cliente e acompanhar proactivamente as suas necessidades financeiras. No final de 2010, o serviço Caixa Mais estava presente em 348 Agências, com um total de 570 Assistentes Comerciais Caixa Mais que geriam cerca de 270 mil clientes.

Em Abril de 2010, a Caixa lançou o Pacote Caixa Mais e os Níveis de Vinculação. Estas propostas integradas oferecem benefícios a clientes de maior valor ou que aumentem o seu nível de relacionamento com a Caixa, quer optem pela compra agregada de produtos e serviços ou pela compra isolada de cada um dos produtos.

A acumular aos benefícios de poupança do Pacote, foram lançados os benefícios financeiros por Níveis de Vinculação. Independentemente de o cliente optar pela compra dos produtos-base em pacote ou de forma isolada, ao atingir determinados patamares de vinculação, o cliente tem acesso a condições preferenciais na aquisição de novos produtos no Banco. É, por isso, uma situação que oferece múltiplas vantagens aos clientes, recompensando os clientes que são Mais Clientes.

Através do conceito “Quem é mais cliente merece sempre mais”, pretendeu-se transmitir a ideia de que, quem é mais cliente, com mais envolvimento com a Caixa, merece ter mais vantagens:

- + Benefícios financeiros (melhores condições nos produtos);
- + Simplicidade e conveniência;
- + Serviço (Novo modelo de atendimento nas Agências e serviço Caixa Mais).

A campanha Caixa Mais, que integrou os meios *above-the-line* tradicionais, meios digitais e iniciativas de *marketing* relacional, contou com Catarina Furtado como rosto de campanha.

Durante o ano de 2010, as Soluções Caixa Woman, proposta de valor inovadora para mulheres activas, robusteceram a sua posição no mercado através do desenvolvimento da oferta e de iniciativas de dinamização comercial associadas a eventos. No âmbito desta oferta, destacaram-se os lançamentos do Caixa Top Woman (depósito a 3 anos com remuneração indexada à evolução de acções de empresas com afinidades no universo feminino), o lançamento de produtos não bancários e o estabelecimento de novas parcerias associadas aos cartões. As acções promocionais incluíram eventos de comemoração do Dia da Mulher, acções *member-get-member* com atribuição de brindes de parceiros; acções de dinamização de produtos com oferta de viagem a Nova Iorque, de bilhetes para o parque temático Kidzania e de fins-de-semana em hotéis de prestígio; sessões exclusivas do filme *Sexo e a Cidade* para clientes seleccionadas e oferta de bilhetes para concertos.

A divulgação destas iniciativas assentou fortemente nos meios de comunicação específicos (*newsletter* mensal, revista trimestral, presença no Facebook e micro-site próprio).

Em Novembro, foi lançada uma campanha de comunicação com meios *above-the-line* e digitais com o conceito “Na mala trago sempre Caixa Woman e mais tempo para ser mulher”, com o objectivo de captação de novas clientes. Às novas clientes, foi oferecido um conjunto de chávenas de café.

No seguimento do lançamento, em 2009, da Solução Caixa Activa, um conceito inovador assente em oferta e comunicação específicas dirigidas aos clientes seniores, foi reforçada, em 2010, a comunicação a clientes com base em eventos nas Agências (rastreios cardiovasculares, passeio do Dia dos Avós) e em meios específicos (*newsletter* mensal, revista trimestral e micro-site próprio).

## Segmento Gama Alta

Os clientes Gama Alta encontram no serviço Caixazul um acompanhamento financeiro personalizado, através de um Gestor Dedicado disponível, quer em espaços de atendimento exclusivos nas Agências da Caixa, quer à distância, através do telefone e da Internet (Gestor *on-line*).

O serviço Caixazul disponibiliza aos clientes soluções de conveniência e optimização do tempo, através do atendimento personalizado e da disponibilidade do Gestor, mesmo à distância, do apoio financeiro rigoroso e de qualidade e do acesso privilegiado à gama de produtos financeiros Caixazul e outros em condições especiais.

No ano de 2010, prosseguiu-se a trajectória de melhoria da satisfação dos clientes, através do incremento do relacionamento comercial, da adequação da oferta e da comunicação de produtos e vantagens associados à marca.

O relacionamento comercial tem vindo a ser aumentado através de:

- Actualização mais frequente de dados informativos e comerciais dos clientes, o que facilita a criação e apresentação de soluções financeiras ajustadas;
- Informação, aos clientes considerados propensos, de oportunidades de negócio através do Gestor *on-line*, permitindo-lhes realizar operações *on-line* ou indicando-lhe o caminho para a respectiva concretização;
- Disponibilização, por *e-mail*, por correio ou nas Agências, de um argumentário com as características diferenciadoras e as vantagens dos produtos estrela e/ou em campanha;
- Comunicação via Caixadirecta *on-line*, com garantia de “mensagens seguras”, melhorando a confiança e a protecção das mensagens trocadas;
- Recolha de informação para identificação / actualização do perfil de investidor dos clientes, cumprindo disposições legais e capacitando os Gestores para um melhor apoio nas decisões financeiras;
- Sugestões de *cross-selling* e de *up-selling*, que proporcionam aos clientes a escolha diversificada de produtos, cobrindo variadas necessidades financeiras;
- A adequação da oferta foi concretizada, essencialmente, através da reformulação da oferta de depósitos *on-line* exclusivos Caixazul, a saber:
  - > Lançamento do Caixazul Netf@cil, um novo depósito pelo prazo de um mês, renovável, com total liquidez e pagamento de juros corridos mesmo em caso de mobilização antecipada;
  - > Criação do novo depósito a prazo Netpr@zo 12M, semelhante ao Netpr@zo 6M já existente, e actualização das respectivas taxas de remuneração.

Com estas inovações, no final de 2010, os clientes Caixazul acediam a 9 produtos / serviços com condições especiais e a 11 exclusivos, dos quais salientamos:

- O crédito pessoal Vida Azul, uma facilidade de financiamento, com taxas de juro indexadas à Euribor, com *spreads* reduzidos. As condições variam com as garantias prestadas, sendo exigida a posse do cartão Caixazul;
- As novas vantagens nos prémios de uma vasta gama de seguros.

A comunicação de produtos e vantagens associados à marca foi consubstanciada através:

- Do lançamento da *newsletter* do serviço Caixazul, com 5 edições;

- Da brochura digital de apresentação das vantagens Caixazul, disponibilizada no *site* do serviço Caixazul (<http://caixazul.cgd.pt>), bem como no Caixadirecta *on-line* dos clientes Caixazul, contribuindo, assim, para uma melhor identificação e valorização do Gestor *on-line*;
- Da emissão trimestral do encarte *Caixa Azul* da revista institucional Cx;
- Da disponibilização mensal do Extracto Global com informação das posições em activos e responsabilidades;
- Da forte divulgação do *site* do serviço Caixazul, da melhoria da sua lógica de arrumação dos conteúdos existentes e da inclusão de novos;
- De anúncios de imprensa divulgando produtos específicos e exclusivos do serviço Caixazul;
- Do patrocínio de revistas de ordens profissionais, com inserções publicitárias nas mesmas;
- De presenças em eventos organizados por Ordens de profissões de prestígio, com a distribuição de brochuras dos protocolos.

## Segmento Jovens

A divulgação regular das Soluções para Jovens tem sido uma prioridade e uma constante na actuação da Caixa junto do Segmento e foi activamente reforçada no ano de 2010. A aposta na Oferta Financeira da Caixa para Jovens assentou, no presente ano, em duas premissas fundamentais:

- Privilegiar a poupança de longo prazo, disponível em produtos de várias maturidades, com taxas atractivas e que, no vencimento, alimentam contas de poupança;
- Promover o contacto dos jovens com a gestão das suas poupanças e disponibilidades, com divulgação dos meios de pagamento da Caixa para Jovens.

Nesse sentido, em Setembro, a campanha Regresso às Aulas promoveu a Oferta Jovem, com destaque para os meios de pagamento exclusivos para jovens, e deu especial destaque à Função Poupança nos cartões pré-pagos LOL e LOL Júnior, função pela qual os nossos clientes menores podem participar activamente no acto de poupar. Sob o *headline* "Com os cartões da Caixa és o melhor gestor do teu dinheiro", provou-se que "Gestão para Jovens não é teoria, é um cartão da Caixa".

Quanto às Soluções de Poupança Jovem, foram enriquecidas com novos produtos e alvo de diversificadas acções de divulgação. No período da Páscoa, sob os *slogans* "Ovo a ovo aprendem as crianças a Poupar" e "Faz POP às tuas Poupanças", mereceu destaque o lançamento do produto de oportunidade Caixa PopNet Especial Páscoa, depósito a prazo a 1 ano de subscrição *on-line*, exclusivo para clientes deste segmento, e a disponibilização de uma versão não-Mobilizável do Caixa PopPrazo.

Ainda na vertente de incentivo à poupança, foram lançados nas semanas anterior e posterior ao Dia Mundial da Poupança um produto de oportunidade de subscrição limitada, o Caixa PopNet Mais, e um novo depósito em oferta permanente, o Caixa PopNet 12 meses. O Caixa PopPrazo não-mobilizável foi, também, robustecido, nesta fase, com revisão da remuneração em alta.

Assim, de finais de Outubro a Dezembro, a Poupança Jovem 2010 foi alvo de:

- Uma campanha de divulgação comercial sob o lema: "Este ano, na Caixa, as comemorações do Dia Mundial da Poupança são Mais";
- Uma campanha de comunicação com o tema: "Para fazer o teu dinheiro crescer, só existe uma magia: Poupar".

Integrando a sua missão de apoiar os Jovens no seu desenvolvimento, as acções realizadas pela Caixa em 2010 aliaram à vertente bancária uma dimensão pedagógica e permitiram reforçar a Relação com os clientes Jovens.

## Segmento Universitários e Universidades

2010 foi mais um ano de afirmação da liderança da Caixa no mercado Universitário, posicionando-se como o parceiro de negócio da larga maioria das Instituições de Ensino Superior em Portugal: mais de 280 mil alunos e elementos da população académica com cartão Caixa Universidade Politécnico.

Promover o apoio ao conhecimento e ao mérito académico, através da atribuição de bolsas de investigação, prémios monetários aos melhores alunos e estágios curriculares e de aproximação à vida activa; fomentar o empreendedorismo através do patrocínio de concursos e de soluções financeiras específicas para jovens empreendedores; e apoiar as necessidades financeiras dos estudantes durante a vida académica e no momento de ingresso na vida activa são os eixos de actuação da Caixa no mercado universitário.

Sob o lema “A Caixa Faz Por Ti”, a campanha da Nova Época Universitária 2010, além de responder ao compromisso dos Protocolos firmados com as Escolas de Ensino Superior para a emissão dos cartões de identificação da população académica (com e sem vertente bancária), permitiu aproveitar a presença em mais de 100 locais diferentes para estabelecer o 1.º contacto com os novos estudantes do ensino superior, angariar ou activar clientes e divulgar a oferta Caixa Universitários.

As Soluções Caixa Empreender (para apoio a projectos de empreendedorismo), Estudante Internacional (para apoiar formações no estrangeiro, em especial ao abrigo de programas Erasmus), os produtos de Poupança Jovem com promoções especiais PopNet Páscoa e PopNet Dia Mundial da Poupança, a Fórmula U (solução automóvel para universitários), o Crediformação e o cartão Caixa ISIC (cartão de estudante internacional) foram os principais alvos da dinamização comercial em 2010.

Em particular, o Crediformação, enquanto solução de importância estrutural para os estudantes que necessitam de financiamento para suportar a frequência académica, motivou a realização de uma campanha específica durante o período de Junho a Outubro, com a atribuição de prémios por sorteio – Bolsa de 5 000 euros em libras em ouro e 10 iPads.

Enquadrado na política de permanente adaptação da oferta ao segmento e fruto do protocolo firmado com a Associação Académica de Coimbra, foi lançado o cartão Caixa Académica, dirigido ao público com afinidade com esta associação, com uma derivação específica, exclusiva e gratuita para os Estudantes da Universidade de Coimbra – o cartão de débito Caixa Académica Estudante. Neste âmbito, merece especial destaque a acção realizada em Coimbra durante 3 semanas na abertura do ano lectivo em que o lançamento deste cartão foi assinalado com a campanha “Hoje é dia de entrares no teu Banco” com várias iniciativas de animação local, entre as quais o sorteio de um veículo da marca Smart entre os aderentes ao novo cartão.

Especificamente configurado para abordar este segmento, o modelo de serviço Universitário, lançado em 2005, assenta na articulação e complementaridade dos atendimentos à distância e presencial.

Em 2010, o atendimento à distância, que passou a designar-se comercialmente como serviço Caixadirecta Universitários e que tem a responsabilidade do acompanhamento comercial e relacional através de canais directos (telefone, *on-line* e *e-mail*) de mais de 150 000 estudantes universitários, viu reforçada a sua carteira de clientes ao integrar cerca de 22 000 novos clientes que ingressaram no ensino superior no ano lectivo 2010/2011.

No atendimento presencial, as Agências Universitárias localizadas em cerca de 20 *campi* universitários, complementam a acção do Caixadirecta Universitários através do atendimento de proximidade baseado em espaços específicos totalmente adaptados às necessidades do segmento.

Em 2010, foi dada especial prioridade à fase do ciclo de vida pós-universitário e de integração na vida activa, passando a Caixa a oferecer aos seus clientes recém-licenciados duas alternativas de serviço de gestão personalizada em função do perfil e da opção do cliente – o serviço Caixa Mais, lançado no final de 2009, baseado no acompanhamento por assistente comercial localizado na Agência de escolha do cliente, e o serviço Caixadirecta Mais, lançado em Agosto de 2010, assente no acompanhamento por uma equipa de assistentes comerciais à distância e na utilização de canais directos (telefone e *on-line*). No conjunto, estes serviços enquadraram, nas suas fases-piloto, cerca de 6 000 clientes recém-licenciados, estando em curso o alargamento a mais cerca de 30 000 clientes.

Para aferir a situação académica e melhor enquadrar o serviço a prestar aos clientes na fase pós-universitária, a Caixa desenvolveu, em 2010, à semelhança do ano anterior, uma campanha de grande envergadura, tendo como alvo cerca de 60 000 clientes potenciais finalistas.

O interesse estratégico inerente à manutenção de relações privilegiadas da Caixa com Instituições de Ensino Superior (IES) motivou a renovação de Protocolos, enquanto instrumento formal de apresentação de benefícios a favor da população académica de cada estabelecimento de ensino e não obstante o cada vez maior grau de exigência das IES e da forte competição bancária na disputa deste mercado.



## Segmento Residentes no Estrangeiro

Para 2010, foi definido como principal objectivo estratégico o posicionamento da Caixa como Banco principal em Portugal dos Residentes no Estrangeiro (nacionais ou estrangeiros), designadamente com a consolidação da Banca à Distância e a intensificação do negócio do Grupo Caixa junto de actuais clientes e com a captação de novos, através da melhoria visível da oferta de produtos e serviços e da qualidade do serviço ao cliente.

Entre Fevereiro e Abril, realizou-se uma Acção de Actualização de Dados junto dos clientes deste segmento, através do envio de *mailing* (carta + formulário de actualização de dados) seguida de uma acção de *follow-up* telefónico, com a finalidade de melhorar a eficácia das campanhas de dinamização, por melhor adequação da Oferta às características do cliente.

A fim de aprofundar o conhecimento dos clientes, foi lançada a campanha de Conhecimento do cliente que decorreu em três fases (Abril / Maio, Junho e Setembro), cujo principal objectivo foi potenciar o aumento da relação de proximidade e a recolha de informação de suporte à construção de propostas personalizadas. Paralelamente, pretendeu-se motivar a adesão ao cartão de débito RE e ao serviço Caixadirecta telefone / *on-line*.

Com o objectivo de transmitir a mensagem de que, com o serviço de Banca à Distância, a Caixa está mais próxima dos clientes Residentes no Estrangeiro, através de uma ligação telefónica, da Internet e dos gestores / assistentes dedicados, foi lançada a Campanha de Verão com o *headline* "Aqui é onde eu vou à Caixa", com o apoio de uma ampla campanha publicitária, com utilização de meios no estrangeiro e em Portugal. Esta campanha contou com a colaboração dos Escritórios de Representação e Sucursais (França e Luxemburgo), tendo sido criados 28 Postos de Atendimento Especializados na Rede de Agências em Portugal, durante os meses de Verão.

No final do ano, realizou-se, ainda, a Campanha de Natal RE que contou com a dinamização de diversas soluções de poupança, tendo em conta os diferentes perfis de clientes.

A par destas iniciativas de dinamização, e a fim de aprofundar a relação com os clientes Residentes no Estrangeiro, a Caixa prosseguiu com o Modelo de Serviço assente na articulação e complementaridade entre a Rede de Agências da Caixa, Sucursais e Escritórios de Representação no exterior e os canais à distância, designadamente o serviço Caixadirecta Internacional, que permite aos clientes que residam fora de Portugal contactarem o seu Banco através de linhas de telefone gratuitas e através do acesso *on-line*.

Simultaneamente, prosseguiu o modelo de Banca à Distância assente em gestores dedicados e personalizados para os clientes com maior património através do serviço Caixazul Internacional.

Ao nível da Satisfação do Cliente, foi aferido o nível de serviço oferecido aos clientes, tendo sido realizados inquéritos telefónicos aos clientes com gestão de carteira à distância.

## Investimento e Poupança

Para potenciar a captação de novos recursos e a retenção dos vencimentos, a Caixa lançou diversas Soluções de Poupança e Investimento ao longo de 2010, sempre com a preocupação de adequar a sua oferta aos perfis de investimento dos seus clientes: Prudente; Equilibrado; Dinâmico e Arrojado.

De entre as campanhas de captação de recursos lançadas em 2010, as que mais contribuíram para a evolução dos mesmos foram: 3 Emissões de Obrigações de Dívida Sénior, ao abrigo do Programa EMTN; Obrigações "Caixa Valor Nacional 2010/2015"; Obrigações "Caixa TaxaMix Julho 2010/2013"; Obrigações "Caixa Dia da Poupança 2010/2013"; Soluções Caixa Aforro; Caixa Valor Anual (4 séries) e Caixa Valor 2015 (3 séries); Lançamento de 3 novos FEI Abertos (Caixagest Global Market, Caixagest Mix Emergentes e Caixagest Índices Mundiais).

Destaca-se, ainda, o lançamento das seguintes iniciativas:

- **Seguros não-financeiros** – Para complemento da oferta de seguros:

> **Seguro Casa Pack Recheio** – lançamento de novo seguro multi-risco habitação, com um leque de coberturas que garantem o recheio da habitação em caso de incêndio, inundações, danos por água, furto ou roubo, entre outros.

> **Seguro de Viagem e Seguro de Empregada Doméstica:**

**Seguro de viagem** – um seguro temporário por um período certo e determinado, no máximo de 90 dias, garante o pagamento de capitais / indemnizações por danos ou lesões corporais sofridas pelas Pessoas Seguras, ao abrigo das coberturas contratadas, em consequência de acidente que ocorra durante a viagem coberta pelo seguro. As garantias são válidas em todo o Mundo;

**Seguro Empregada Doméstica** – um seguro de acidentes de trabalho por conta de outrem, obrigatório por Lei, que permite transferir, para o Segurador (FM), a responsabilidade pelo pagamento de todas as prestações legais em dinheiro, assim como as prestações de natureza médico-cirúrgica, farmacêutica, hospitalar e quaisquer outras necessárias à recuperação da Empregada Doméstica para a vida activa, caso esta sofra um Acidente de Trabalho;

- **Novos Deveres de Informação a Clientes sobre Depósitos** – continuação da implementação na CGD (em articulação com outros Órgãos de Estrutura) do disposto nos Avisos n.ºs 4/2009 e 5/2009, em vigor desde 18 de Novembro de 2009, sobre deveres de informação (i) pré-contratual, (ii) contratual e (iii) pós-contratual;
- **Débitos Directos SEPA** – Implementação e disponibilização na CGD, em articulação com outros Órgãos de Estrutura (OE), do serviço SEPA DD a partir de 1 de Novembro de 2010;
- **Mobilidade dos Serviços Bancários** – Implementação e disponibilização na CGD, em articulação com outros OE e a Associação Portuguesa de Bancos, dos Princípios Comuns para a Mobilidade dos Serviços Bancários dentro da comunidade bancária portuguesa;

## Crédito à Habitação

A dinâmica na concessão de crédito à habitação evidenciada pela Caixa ao longo dos últimos anos não sofreu alterações significativas neste ciclo económico mais recente, continuando a garantir o acesso e a diversidade de soluções de financiamento imobiliário, com benefício directo das famílias portuguesas, assim como o reforço da sua imagem como instituição de referência.

Não obstante, o contexto actual macroeconómico, gerador de impactos nos rendimentos disponíveis e no desemprego, tem originado, na Caixa, uma particular atenção à estabilidade financeira dos seus clientes de crédito à habitação. Para o efeito, a Caixa intensificou o acompanhamento dos seus clientes, estudando, aconselhando e implementando soluções de adequação do valor da prestação à sua capacidade financeira.

Nesse âmbito, a Caixa tem vindo a flexibilizar a sua oferta de crédito à habitação, possibilitando, nomeadamente, o alargamento de prazo das operações em carteira, a introdução de carências de capital ou o diferimento de uma parte do capital para a última prestação, reduzindo, desta forma, os encargos ao longo do período do contrato e mitigando os riscos de incumprimento.

Tendo em conta os actuais níveis das taxas de juro e o efeito de uma eventual alteração em alta das mesmas, a CGD lançou uma nova solução de taxa de juro, a Taxa Fixa a 1 ano, que confere uma maior protecção no período inicial do empréstimo, garantindo uma taxa de 1 % nesse período.

Complementarmente, a CGD mantém disponível a sua oferta para as diferentes maturidades de taxa fixa, possibilitando aos clientes a contratação de operações de crédito à habitação com prazos de 2, 3, 5, 10, 15, 20, 25 ou 30 anos.

Adicionalmente, a Caixa reforçou o apoio e o aconselhamento aos seus clientes, no sentido de condicionarem as suas decisões de acesso ao crédito imobiliário ao impacto que as alterações nas prestações possam vir a provocar na estabilidade financeira do agregado familiar, assumindo a taxa de esforço uma relevância acrescida na decisão de crédito.

No âmbito dos sistemas de informação, foram igualmente introduzidas significativas melhorias no processo de crédito à habitação, conferindo maior eficiência e celeridade no serviço prestado ao cliente, particularmente ao nível da análise e decisão.

A entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 192/09 veio estabelecer um prazo máximo para os Bancos exigirem o cumprimento das condições de *cross-selling* acordadas com os seus clientes, com influência nas respectivas condições de preço. Nessa conformidade, a Caixa notificou todos os clientes que já não mantinham as condições de *cross-selling* acordadas, tendo em vista a regularização correspondente, ou a revisão das condições contratuais, prestando o apoio e os esclarecimentos adequados, dentro do prazo determinado pela referida regulamentação.

Por outro lado, a Caixa assegurou o cumprimento integral dos novos deveres de informação a prestar aos clientes de crédito à habitação, em conformidade com o aviso n.º 2/2010, adaptando toda a documentação correspondente, com vista a garantir, de forma clara e objectiva, toda a informação sobre os elementos caracterizadores dos empréstimos comercializados e os encargos associados. Complementarmente, a Caixa passou a disponibilizar aos seus clientes os relatórios de avaliação realizados no processo de decisão, assegurando a partilha de informação relativamente ao valor efectivo de cada imóvel.

Consciente da complexidade e morosidade dos procedimentos associados à transmissão de imóveis, a Caixa associou-se, em 2008, ao Projecto "Casa Pronta", participando activamente no procedimento especial de transmissão, oneração e registo de prédios urbanos em atendimento presencial único. Esta importante medida possibilitou realizar todas as operações e

actos necessários no serviço de registo predial da área, nomeadamente a celebração do contrato, a liquidação dos impostos devidos, a realização de registos, a alteração da morada fiscal, entre outros, sendo a Caixa a Instituição bancária com maior representatividade na utilização deste serviço.

Ainda com o objectivo de melhorar a qualidade do serviço prestado aos clientes, a Caixa celebrou um Protocolo com a Ordem dos Notários, passando, numa primeira fase, a dispensar os registos provisórios nos contratos de crédito à aquisição ou construção de imóveis ou outros garantidos por hipoteca, quando formalizados no sistema de Balcão Único – Casa Simples Casa Segura.

Perante a actual conjuntura económica e o respectivo reflexo no mercado do emprego, mantiveram-se, em articulação com o Estado Português, as medidas de apoio dirigidas aos clientes que se encontram em situação de desemprego, tendo em vista preservar o património habitacional, designadamente a medida extraordinária e transitória prevista no Decreto-Lei n.º 103/2009. No que respeita aos clientes abrangidos por regimes de crédito à habitação bonificado, a Caixa implementou as medidas previstas na Portaria n.º 384/2009, introduzindo diversos benefícios que possibilitam reduzir o montante da prestação.

Com o objectivo de contribuir para a redução dos encargos das famílias e ainda de estimular o mercado de arrendamento habitacional, a CGD foi pioneira na criação de um fundo de investimento imobiliário para arrendamento habitacional (FIIAH) designado “Caixa Arrendamento”. Este fundo constitui uma importante solução de recuperação de crédito, assumindo simultaneamente uma vertente social, ao permitir que os clientes da CGD em dificuldades económicas possam permanecer na sua própria habitação, mediante o pagamento de uma renda, com o direito de exercer uma opção de compra em condições tipificadas.

A CGD tem participado activamente nas iniciativas de reabilitação urbana e de desenvolvimento sustentável dos principais centros urbanos, através da celebração de protocolos de colaboração com diversas entidades e estabelecendo parcerias que visam melhorar as condições de salubridade, habitabilidade, estética e segurança das zonas mais nobres das grandes cidades. A associação a estas entidades, a par das linhas de crédito que vêm sendo disponibilizadas e que têm permitido a concessão de financiamentos em condições muito vantajosas para todos os intervenientes em projectos de Reabilitação Urbana têm permitido afirmar a CGD como o Banco da Reabilitação Urbana em Portugal.

Um outro factor a que a Caixa tem dedicado uma particular atenção tem sido o apoio a vítimas de situações de catástrofe, nomeadamente a ocorrida na Madeira. Neste âmbito, destaca-se a constituição de linhas de crédito de apoio à reconstrução da Madeira, nomeadamente a Linha de Crédito à Habitação e a Moratória de Crédito à Habitação.

O Salão do Imobiliário de Portugal, evento de grande relevo para o sector do imobiliário, ocorrido nos dias 21 a 24 de Outubro, na Feira Internacional de Lisboa (FIL), contou de novo com o patrocínio da Caixa, tendo sido dado um particular enfoque ao mercado de arrendamento habitacional. Neste âmbito, a Caixa disponibilizou parte dos seus imóveis para venda ou para arrendamento com “opção de compra”, nos diversos leilões efectuados. Esta iniciativa inovadora serviu, igualmente, para divulgar a existência de instrumentos, no Grupo Caixa Geral de Depósitos, de acesso à habitação, para além do crédito imobiliário.

## Segmento Empresas

No seguimento da orientação estratégica de crescimento da quota de mercado da Caixa e do negócio no segmento de empresas, durante o ano de 2010, prosseguiu a consolidação do modelo de serviço Caixa Empresas que tem subjacente um conceito de gestão personalizada e aconselhamento financeiro prestado aos clientes ENI, Micro Empresas e PME através de um Gestor dedicado às necessidades empresariais.

Este serviço assenta na especialização prestada por uma equipa de 191 gestores Caixa Empresas, distribuídos por 606 Agências, e uma rede de Gabinetes especializada no acompanhamento das PME, que dispõe de 135 gestores financeiros distribuídos por 39 Gabinetes. No final de 2010, e através de um incremento do relacionamento comercial com as empresas e empresários de maior valor para a Caixa, o serviço Caixa Empresas tinha sob gestão mais de 30 000 clientes.

A Caixa desenvolveu, em 2010, um conjunto de iniciativas para apoiar as empresas e empresários com produtos e serviços de elevada qualidade, nomeadamente na definição proactiva de limites multiusos para a gestão de tesouraria e, ainda, no apoio à internacionalização e às empresas exportadoras através de uma política de comunicação assertiva dos instrumentos financeiros, na disponibilização de informação e no acompanhamento dos clientes nacionais, quer no mercado doméstico, quer nos mercados onde a Caixa está presente, procurando assim contribuir para o maior crescimento da economia nacional.

Das iniciativas da CGD dirigidas a este segmento, destacam-se:

a) Apoio ao Investimento;

- b) Diversificação da Oferta às Empresas;
- c) Novos Produtos e Serviços;
- d) Protocolos com Associações Empresariais e Outras Entidades;
- e) Seminários e outras acções de divulgação de informação às Empresas.

## Apoio ao Investimento

### Linhas de Crédito PME Investe Caixa QREN

A Caixa manteve uma linha de crédito complementar em condições favoráveis, em especial para as PME Líder, para financiamento de operações não elegíveis no quadro das linhas bonificadas existentes para Pequenas e Médias Empresas (PME), com garantia mútua, no âmbito de uma parceria entre a Caixa, a PME Investimentos, as Sociedades de Garantia Mútua, para melhorar as condições de acesso ao financiamento das PME portuguesas, com taxas de juro bonificadas – PME Investe I (750 milhões de euros), PME Investe II (1 000 milhões de euros), PME Investe III (1 600 milhões de euros), PME Investe IV (400 milhões de euros) e PME Investe V (750 milhões de euros).

Destacamos, ainda, a dinamização do processo de candidaturas às linhas específicas da PME Investe com a vertente dos sectores exportadores, reforçando o posicionamento da Caixa no mercado como Banco de apoio à exportação, à diversificação de mercados e à internacionalização das empresas portuguesas.

A Caixa continuou a proporcionar soluções financeiras adaptadas às necessidades associadas aos Sistemas e Incentivos ao Investimento das Empresas no âmbito do Quadro Referência Estratégico Nacional (QREN), designadamente as soluções de investimento para energias renováveis direccionadas às PME, Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e Associações Desportivas.

Foi protocolada a nova Linha PME Investe VI (1 250 milhões de euros), englobando 2 linhas específicas, uma para micro e pequenas empresas (até 350 milhões de euros) e uma linha geral (até 900 milhões de euros com uma dotação específica para empresas exportadoras de 450 milhões).

### Linha de Crédito Especial para Pequenas e Médias Empresas (PME), com garantia mútua

No âmbito de protocolo celebrado entre a Caixa Geral de Depósitos (CGD), as Sociedades de Garantia Mútua (SGM) – Garval, Lisgarante e Norgarante –, a Caixa continuou a disponibilizar esta linha com o objectivo de melhorar as condições de acesso no financiamento das PME portuguesas.

### Solução Caixa Empresas – Energias Renováveis

Porque o combate às alterações climáticas depende de todos nós, a Caixa criou um conjunto de soluções destinadas a apoiar as empresas que decidam investir na melhoria da eficiência energética e na utilização de energias renováveis.

Financiando até 100% do investimento total, com taxas muito competitivas, redução da comissão de estudo em 50% e prazos flexíveis até 12 anos, e antecipando subsídios no âmbito do Sistema de Incentivos QREN para PME e IPSS / ADUP, a Caixa disponibiliza condições para reduzir a factura energética e as emissões de CO<sub>2</sub>, bem como um conjunto de seguros, em condições vantajosas e adaptados à actividade de cada empresa.

### Linhas de Crédito BEI

A Caixa continuou a divulgar a Linha de Crédito BEI XV, dirigida a PME e outras entidades para financiamento de projectos situados no território da EU, destinados ao apoio da actividade produtiva, renovação urbana, infra-estruturas, protecção do ambiente, economia de energia ou tecnologias de informação.

A Caixa manteve à disposição das empresas a Linha de Crédito MIDCAP I para financiamento de projectos de investimento apresentados pelas PME, que visem a melhoria da produtividade e competitividade das empresas – inovação, energias renováveis, eficiência energética, factores produtivos, ambiente, investigação e desenvolvimento.

Estas Linhas de Crédito têm fundos disponíveis para financiamento do investimento de empresas e entidades institucionais (IPSS e outras) e proporcionam:

- Taxas de juro inferiores às habitualmente praticadas em financiamento a médio / longo prazos para apoio ao investimento em activo fixo e fundo de maneo;

- Grande flexibilidade na utilização dos fundos, permitindo o enquadramento de quase todas as finalidades de investimento e sectores de actividade.

### Linhas de Crédito CEB – Banco de Desenvolvimento do Conselho da Europa

A Caixa contratou com o Banco de Desenvolvimento do Conselho da Europa (CEB) uma nova Linha de crédito para o sector da Educação e da Saúde, de montante global de 100 milhões de euros, destinada ao financiamento de projectos de investimento apresentados por empresas, IPSS e entidades equiparadas em condições atractivas e prazos alargados.

Para o sector da Educação, a Caixa manteve a Linha de crédito CEB para o sector da Educação, de montante global de 50 milhões de euros, para apoio a projectos de investimento apresentados por empresas, municípios, IPSS e Instituições Equiparadas, estabelecimentos de Ensino Particular ou Cooperativo e Outras Instituições sem fins lucrativos com actividades no domínio da educação e do ensino.

### Oferta Caixa PME Líder

Em 2010, a Caixa disponibilizou uma oferta completa ajustada às Empresas classificadas como PME Líder (empresas que se destacam pelas suas *performances* em termos de posicionamento estratégico, gestão e qualidade económico-financeira).

Construída a pensar nas Empresas com desempenho e notoriedade destacados, a Oferta Caixa PME Líder inclui um conjunto de produtos e serviços cobrindo todas as necessidades das empresas, quer de natureza corrente, quer de investimento, no mercado interno ou externo, destacando-se a atribuição de condições vantajosas em operações de crédito, com redução de *spreads* e comissões, incluindo uma Linha à taxa Euribor<sup>(\*)</sup> + *spread* 0% para financiamentos até 3 anos, com um máximo de 75 mil euros (investimentos em incorpóreo, sistemas de informação, certificação de qualidade, promoção de produtos noutros mercados).

(\*) Euribor com base no prazo correspondente à periodicidade de pagamento.

### Diversificação da Oferta Permanente da Caixa

No que respeita à diversificação da Oferta Permanente da Caixa para o segmento Empresas, destacam-se:

#### • Oferta Internacional / Ibérica

Esta oferta tem um papel de relevo no posicionamento da Caixa no mercado das empresas. Com especial atenção ao mercado ibérico, e aproveitando as oportunidades de negócio resultantes do processo de progressiva integração das economias portuguesa e espanhola, a dinamização da Oferta Internacional / Oferta Ibérica é um contributo para o posicionamento da Caixa como Banco de Empresas e do Grupo CGD na qualidade de parceiro financeiro de referência na Península Ibérica. Através da rede de Agências e de Gabinetes de Empresas da Caixa e do Banco Caixa Geral, os clientes beneficiam de uma ampla oferta de produtos e serviços e das sinergias resultantes de uma estratégia concertada entre os dois bancos, orientada para o negócio bilateral. Salienta-se uma melhoria da eficiência ao nível da oferta existente, designadamente, maior rapidez na execução de transferências entre Caixa e o Banco Caixa Geral (em tempo real) e na cobrança de cheques e *pagarés* na praça espanhola.

Para as empresas com uma actividade ibérica que requerem apoio de um parceiro local, a Caixa desenvolveu o Passaporte Ibérico, que visa facilitar a realização de negócios nos dois mercados através de:

- > Abertura de conta em Portugal e Espanha;
- > Gestor de cliente nos dois países;
- > Limite de crédito ibérico para operações de financiamento da actividade comercial com Espanha.

#### • Oferta Comércio e Serviços + Restauração

Em 2010, a “Oferta Comércio e Serviços” contemplou um conjunto de vantagens e de condições mais favoráveis para os seus potenciais destinatários, premiando o cliente na sua vinculação com a Caixa.

Os produtos em destaque são os seguintes:

- > O TPA associado à conta DO netcaixa ou ao Serviço de Gestão Automática de Tesouraria;
- > O serviço de *Internet banking* seja o Caixa *e-banking* ou Caixa Directa *on-line*, associado à conta ordem;

- > Limite de crédito do cartão Caixaworks ou atribuição de outros limites;
- > Soluções de Energias Renováveis para o sector da restauração e hotelaria, designadamente Solar Térmico com financiamento através da Solução Caixa Empresas Energias Renováveis;
- > Seguros para a actividade do comércio.

#### • Cartão Caixaworks – a Conta-corrente no bolso

Lançado a pensar nos empresários e pequenas empresas, como um instrumento que “torna mais fácil a tesouraria da empresa”, este cartão assume-se, essencialmente, como um limite de crédito agregador das suas responsabilidades de curto prazo, permitindo financiar as necessidades de tesouraria e flexibilizar a gestão diária da actividade. Para o cliente, o cartão é também um elemento distintivo, pois está associado a um meio de pagamento de prestígio e à sua facilidade de utilização, disponibilizando, ainda, um completo conjunto de seguros (de onde se destacam os Seguros de Acidentes Pessoais, Assistência Jurídica e Assistência ao Veículo e seus ocupantes) e condições especiais na subscrição de seguros de saúde Multicare, Multi-riscos e Vida Grupo.

#### • Plafond multiusos de apoio à tesouraria

Constituído por limites de crédito pré-atribuídos, a um *pricing* preferencial ajustado à qualidade económica e financeira de cada cliente, e destinado a clientes com envolvimento relevante com a Caixa, caracteriza-se pela multifinalidade e aplicação multiempresa (casa-mãe, afiliadas em Portugal e afiliadas e/ou subsidiárias noutros países). É uma prática comercial que premeia a vinculação à Caixa e apresenta vantagens para o cliente ao nível da rapidez de resposta (pré-avaliação interna do cliente), simplicidade (limite único convertível em múltiplos produtos), agilidade na formalização e diferenciação de preço.

#### • Solução Automóvel

O Grupo Caixa manteve, em 2010, uma oferta completa para aquisição de veículos através do *leasing*, crédito e para aluguer através do *renting*, complementados pelo Caixa Seguro Auto, que apresenta várias opções de coberturas.

#### • Garantia Mútua

A Caixa promoveu a utilização da Garantia Mútua, no âmbito de parcerias entre a Caixa e as Sociedades de Garantia Mútua, importante instrumento destinado a melhorar as condições de acesso e assegurar preços mais atractivos no financiamento das PME portuguesas.

O recurso à Garantia Mútua tem ainda efeitos positivos no Rácio de Solvabilidade e na rentabilidade da operação.

#### • Empreendedorismo / Caixa Empreender+ / Microcrédito / Microfinanciamento

Para apoio ao empreendedorismo e à criação do próprio emprego, a Caixa lançou a campanha Caixa Empreender, de que se destaca a dinamização do Caixa Empreender + e das linhas de crédito Microinveste e Invest+ criadas em parceria com o IEFP e as SGM, com divulgação em diversos seminários promovidos pelo IEFP.

Na área do microcrédito, continuou a divulgar-se a Linha de Crédito criada no âmbito do protocolo celebrado com a ANDC – Associação Nacional para o Direito ao Crédito.

Na vertente do microfinanciamento, deu-se continuidade à Linha de Crédito Caixa Jovem Empreendedor, à Linha de Crédito para a ANPME, à Linha de Microfinanciamento – ANJE e à Linha de Crédito para a Raia Histórica.

#### • Linha de crédito para os sectores agrícola e pecuário 2010

Divulgou-se esta Linha especial destinada a realizar investimentos e reforçar o fundo de maneio necessário ao desenvolvimento da actividade e liquidar dívidas junto de instituições de crédito ou de fornecedores de factores de produção, incluindo bens de investimento, que tenham sido contraídas no exercício da actividade.

#### • Linha de crédito PARES

A Caixa disponibilizou, no âmbito de protocolo de colaboração com o Instituto de Segurança Social, IP, uma linha de crédito destinada ao financiamento de projectos de investimento enquadrados no Programa de Alargamento da Rede de Equipamentos Sociais (PARES) apresentados por Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) ou Entidades Equiparadas.



- **Linha FINICIA**

Esta linha destina-se ao financiamento de iniciativas empresariais / projectos de investimento enquadráveis no âmbito do Programa FINICIA – Eixo 3 – Iniciativas Empresariais de Interesse Local.

- **Linha de crédito ao Turismo**

Para financiamento de projectos de investimento do sector do turismo, económica e financeiramente viáveis que, em função das prioridades definidas no Plano Estratégico Nacional do Turismo, contribuam para o aumento da qualidade, inovação e competitividade da oferta turística nacional, a Linha de Crédito passou a prever uma linha específica para financiamento de projectos que visem a reconversão de empreendimentos existentes.

- **Linha de crédito para as Escolas Profissionais no âmbito do POPH**

Considerando o interesse e a dimensão do sector da Educação, a Caixa manteve a Linha de Crédito para as Escolas Profissionais beneficiárias de financiamentos comunitários no âmbito do Programa Operacional do Potencial Humano (POPH) com o objectivo de promover as relações de negócio com as Entidades Proprietárias das referidas Escolas Profissionais.

- **Linhas de crédito de apoio reconstrução na Madeira**

A Caixa criou diversas linhas de crédito destinadas a apoiar as Empresas e ENI afectadas pelas intempéries ocorridas na Madeira.

## **Produtos e Serviços**

- **Serviço netcaixa**

Trata-se da solução da Caixa para aceitação de pagamentos electrónicos nos Terminais de Pagamento Automático (TPA).

A Netcaixa oferece um serviço completo de elevada qualidade e segurança nas transacções, integrando na sua oferta a instalação de equipamentos. Os clientes beneficiam ainda de produtos e serviços financeiros em condições exclusivas, designadamente taxas de serviço ao comerciante (TSC) muito competitivas e uma conta de Depósitos à Ordem específica, com remuneração dos saldos, para os clientes aderentes ao TPA netcaixa.

- **Serviço de Gestão Automática de Tesouraria**

Destinado a clientes vinculados à Caixa, o serviço GAT é um produto que facilita a gestão da tesouraria das empresas, aplicando, de forma automática, os excedentes e financiando as necessidades de liquidez, quando necessário. O produto foi alargado às melhores empresas clientes da CGD, em condições muito atractivas (serviço GAT Líder).

- **Seguros não-financeiros para empresas**

Em parceria com a Fidelidade Mundial, foram desenvolvidas campanhas de dinamização interna de seguros Multicare, Acidentes de Trabalho, Multi-riscos Comércio e Serviços, para Empresas e ENI, com benefícios especiais para os clientes.

- **Produtos financeiros para empresas**

Em parceria com a Fidelidade Mundial, foram desenvolvidas campanhas de dinamização interna de seguros de Capitalização e Poupança Fiscal, bem como de subscrição de Fundos de Pensões para Empresas e ENI.

- **Gestão de Pagamentos e Recebimentos a Fornecedores**

Foi disponibilizada uma nova solução de pagamentos e recebimentos a fornecedores (produtos de *factoring* e *confirming* integrados), através do qual o Cliente / Devedor emite ordens de pagamento à Caixa Leasing e Factoring.

## **Protocolos com Associações empresariais**

De entre os protocolos existentes com Associações Empresariais destacamos os seguintes:

- **Protocolo APEMETA**

No âmbito do protocolo com a APEMETA, a Caixa participou em dois seminários sobre “Eficiência Energética” e “Gestão de Resíduos” que constituíram um importante momento de divulgação da oferta da Caixa.

- **Protocolo AHETA**

Foi mantido o protocolo com a Associação dos Hotéis e Empreendimentos Turísticos do Algarve para a dinamização do relacionamento comercial com as empresas suas associadas.

- **Protocolo com a AHRESP**

A Caixa estabeleceu com a AHRESP uma parceria de colaboração na qual disponibiliza aos seus Associados condições mais vantajosas na oferta de produtos e serviços, em especial nos Terminais de Pagamento Automático netcaixa, estreitando o seu relacionamento com as empresas da restauração e hotelaria e apoiando o desenvolvimento de projectos neste sector de actividade.

## **Seminários e outras acções de divulgação de informação**

- **Campanha “Caixa Empresas – apoio à Exportação”**

A Caixa pretende continuar a posicionar-se no mercado como “Banco de apoio à exportação, à diversificação de mercados e à internacionalização”.

Para dar corpo a este objectivo, decorreu em 2010 uma campanha promocional com especial enfoque nos produtos e serviços disponibilizados às empresas exportadoras e às empresas que pretendam internacionalizar-se e desenvolver a sua actividade em novos mercados.

Foram enviadas quatro edições digitais da *newsletter* Caixa Empresas dirigida a um universo de 14 000 destinatários (12 000 externos e 2 000 internos), salientando, em cada edição, as campanhas, os produtos e os serviços em destaque na oferta da Caixa para PME.

Foram enviadas duas *newsletters* especiais: uma sobre a oferta Energias Renováveis e outra sobre o cartão CaixaWorks.

Participou-se em 4 edições da revista *Caixa Empresas*, projecto editorial de separata bimestral ao *Jornal de Negócios*, coordenado pela DCM.

Refere-se, igualmente, a disponibilização de informação às empresas, via imprensa, nomeadamente o projecto *Caixa Empresas* constituído por encartes temáticos publicados no *Diário Económico*.

A Caixa participou em Seminários organizados por diversas entidades: ANEOP, A I Minho, ANJE, IST e UCEA, no âmbito dos quais foi divulgada a oferta da Caixa para PME.

## **QUALIDADE E SATISFAÇÃO DE CLIENTES**

A Qualidade do Serviço constitui uma prioridade estratégica da CGD. A avaliação dos níveis do serviço prestado é assegurada através de sistemas de medição, traduzidos em programas regulares, baseados em técnicas como as visitas-mistério aos diversos pontos de venda e os inquéritos de opinião a clientes. Semestralmente, é avaliado o serviço prestado na Rede Comercial da Caixa (Agências físicas, Agências à distância e Gabinetes Empresas) e aferida a percepção dos clientes sobre o desempenho de todos os Gestores de Cliente e Assistentes Comerciais presentes em cada modelo de serviço.

No sentido de criar uma dinâmica de melhoria contínua, os resultados decorrentes destes programas são introduzidos nos planos formativos e traduzidos em índices de satisfação e lealdade dos Clientes, para integrar no sistema de incentivos da Rede Comercial, com o objectivo, também, de se constituírem como um instrumento de gestão e de motivação para a prestação de um serviço de qualidade superior.

Em 2010, destacam-se a consolidação dos diversos programas que já estavam em curso e o lançamento de novos programas de qualidade e satisfação dos Clientes para avaliação do modelo de serviço Caixa Mais (presente nas Agências) e dos modelos de serviço à distância Caixadirecta Universitários, Caixadirecta Mais (pós-Universitários) e Caixadirecta Internacional (Residentes no Estrangeiro).

Com a consolidação dos programas de qualidade e satisfação dos clientes da CGD, em 2010, há, ainda, a destacar o crescimento da importância atribuída ao tema da Qualidade do Serviço, traduzida no aumento do peso atribuído aos índices de satisfação e lealdade que contribuem para os objectivos Estratégicos de Fidelização e Venda Cruzada do Sistema de Objectivos e Incentivos da Rede Comercial da CGD.

A auscultação regular dos clientes, conjugada com outros estudos de mercado, constitui uma importante fonte de conhecimento sobre os clientes, seus comportamentos, atitudes e expectativas, permitindo à CGD identificar áreas críticas de actuação, adequar a oferta e os modelos de serviço e cumprir com os níveis de serviço adequados a cada segmento de mercado.

A evolução positiva dos resultados obtidos revela a aprovação e reconhecimento por parte de actuais e novos clientes da Caixa do esforço, dedicação e enfoque da CGD com a qualidade do serviço, a qual tem sido recompensada pelos crescentes níveis de lealdade e fidelização.

PROGRAMAS DE SUSTENTABILIDADE

Enquanto instituição líder do sistema financeiro português, a Caixa tem respondido aos desafios que são colocados através da tomada de decisões com base em critérios de racionalidade económica e éticos, que pretendem contribuir para uma sociedade mais equilibrada e sustentável.

Em 2010, foi lançada uma campanha de divulgação e dinamização dos produtos de financiamento à aquisição de equipamentos centrados nas Energias Renováveis destinado a Particulares e Empresas (colectores solares térmicos, fotovoltaicos, eólicos ou outros). Esta iniciativa, no âmbito do serviço de eficiência energética, teve como objectivo alcançar uma maior sustentabilidade energética traduzida numa poupança efectiva e numa utilização mais conscienciosa dos recursos do nosso planeta.”

CANAIS ELECTRÓNICOS

Os canais electrónicos contribuem, inevitavelmente, para aproximar a CGD do cliente, antecipando e satisfazendo, com qualidade, as suas expectativas multicanal e necessidades de conveniência.

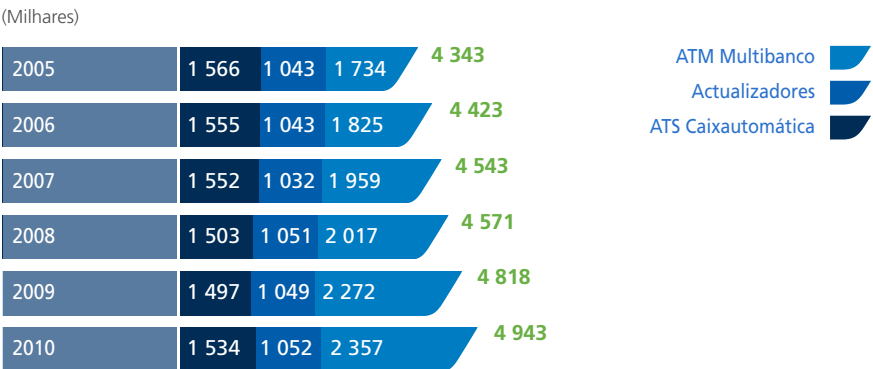
Efectivamente, estes canais possuem, na relação com o Cliente, um carácter de complementaridade face ao canal Agência, e a sua importância torna-se evidente nos volumes de transacções que realizam – cerca de 985 milhões por ano, assim como na distribuição de produtos e serviços financeiros, direccionados para o cliente, resultado de uma orientação estratégica focada nas suas necessidades.

O lançamento de novos serviços, utilizando tecnologias e formas de comunicação recentes, diversificou as opções de acesso, reforçando o relacionamento multicanal com a Caixa. Os Clientes usam os diferentes canais em função da sua necessidade específica, localização e acesso disponível – PC, telefone fixo ou móvel, *smartphone* ou PDA. *É a Caixa Anytime, Anywhere, Anyway!*

Auto-serviço Bancário

No final de 2010, as redes de *self-service* detinham 4 943 equipamentos, mais 2,6% que no final de 2009. Realizaram 274 milhões de operações, mais 3% que em 2009, e movimentaram 17,5 mil milhões de euros, mais 13%, face ao ano passado. Estas redes representam 38% dos Depósitos e 36% das Transferências realizadas na Caixa.

Equipamento *Self-service*



A Rede CAIXAUTOMÁTICA

A rede CAIXAUTOMÁTICA é o canal reservado aos clientes da Caixa. No final de 2010, tinha 2 586 equipamentos, caixas automáticos e actualizadores de caderneta. Foi responsável por 144 milhões de operações e aproximadamente 10 mil milhões de euros movimentados, o que representa uma estabilidade ao nível do número de operações realizadas, mas mais 4% de valor movimentado face ao ano anterior.



De referir, o esforço na renovação tecnológica do canal, que já possui 1 128 equipamentos de depósito inteligente, cerca de 74% dos caixas automáticos do canal, os quais identificam automaticamente as notas, validam o depósito e disponibilizam o valor, de imediato, na conta do cliente.

A Rede de ATM Multibanco

Na rede Multibanco, a Caixa atingiu as 2 357 unidades, mais 3,7% do que no período homólogo, representando uma quota de 16,3% do mercado. Efectuou cerca de 130 milhões de operações e movimentou mais de 7,5 mil milhões de euros, uma evolução que representa um crescimento, respectivamente, de 6,5% no número de transacções e 27% no volume movimentado, quando comparado com o ano anterior.

TPA – Actividade de Acquiring de Pagamentos de Compras

A Caixa desenvolve actividade de *Acquiring*<sup>(2)</sup> desde o lançamento do serviço **netcaixa multimarca** (Março de 2008). Desde então, a Caixa, além da marca nacional Multibanco, passou a ser *Acquirer* das marcas internacionais Visa e Mastercard, nas vertentes de débito e de crédito.

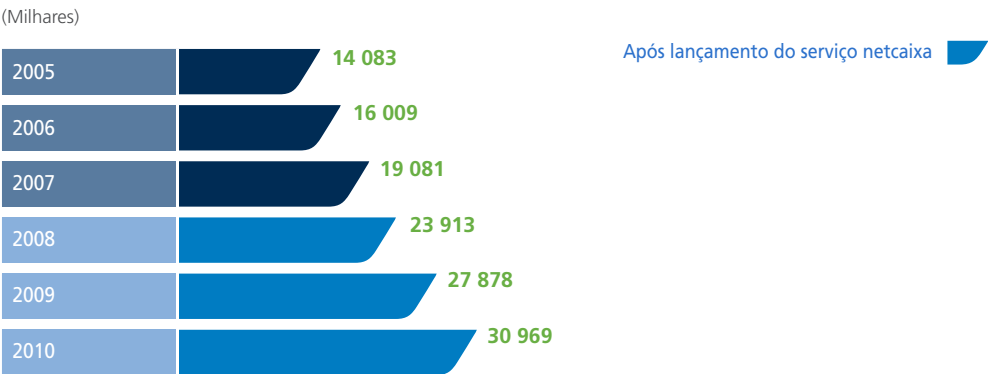
O serviço netcaixa disponibiliza uma linha de atendimento 24 horas por dia, todos os dias do ano, através do número 707 24 24 77.

Em 2010, fruto da crescente dinâmica que tem caracterizado a actividade netcaixa, foram desenvolvidas acções de dinamização, lançados novos serviços e campanhas, destacando-se:

- Lançamento do serviço netcaixa na hora;
- Campanha de comércio e serviços – oferta netcaixa *MB-Only* e Multimarca;
- Acções de dinamização com destaque para a participação na Campanha da Visa;
- Negociação de contratos com novos parceiros de negócio tendo por objectivo melhorar a eficiência e o nível de serviço prestado aos clientes;
- Integração de extractos no Caixa *e-banking*.

A actividade de *acquiring* cresceu 11% no número de equipamentos, encerrando o ano de 2010 com cerca de 31 mil unidades. As operações atingiram os 84,6 milhões em número, mais 21% do que no ano anterior e cerca de 3,37 mil milhões de euros em valor, mais 8% do que no ano anterior. O comissionamento gerado também foi incrementado, com a aposta na negociação com clientes de reconhecida notoriedade no mercado, em vários sectores de actividade, nomeadamente: Super / Hipermercados, Gasolineiras e Comércio em geral.

Quantidade de Equipamento POS



Caixa Contact Center

O Caixa Contact Center tem por objectivo planear e promover a gestão eficiente dos contactos, *inbound* e *outbound*, executar as operações solicitadas e fornecer informações a clientes e não clientes, bem como garantir a captação de negócio através de estratégias de *up-selling* e *cross-selling*.

<sup>(2)</sup> O *Acquiring* consiste na actividade que permite a aceitação, pelos Comerciantes, dos cartões com as marcas representadas pelo *Acquirer*. Este contrata com aqueles as condições de aceitação e assegura-lhes o pagamento das transacções efectuadas.

Realiza campanhas de *telemarketing* de fidelização, promoção e venda directa a clientes e não clientes, de produtos e serviços, disponibilizados também nas redes tradicionais, realiza inquéritos, assim como acções de recuperação de crédito.

A plataforma Caixa Contact Center integra as seguintes linhas de contacto:

- Caixadirecta Informativo
- Caixadirecta Transaccional
- Caixadirecta Internacional
- Centro de Autorizações
- Apoio ao Cartão de Crédito
- Apoio ao Caixaautomática
- Apoio Associação Nacional de Farmácias (ANF)
- Helpdesk DMP
- Live in Portugal
- Helpdesk Navegar
- Netcaixa
- Campanhas de *Telemarketing*
- Campanhas de Fidelização
- Campanhas de Recuperação de Crédito
- Caixa *e-Banking*
- Linha Ímpar

O serviço Caixadirecta Telefone é o serviço de banca telefónica da Caixa. Este serviço permite aos clientes aceder às suas contas, com toda a comodidade e segurança, assim como obter informações sobre produtos e serviços, nomeadamente realizar simulações de crédito à habitação e crédito pessoal. Possibilita, ainda, uma interacção multilingue (português, inglês, francês e espanhol) em modo automático através de guia vocal (IVR), e um atendimento personalizado através de um Assistente, disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano, na linha 707 24 24 24, da Rede fixa, e nos números 91 405 24 24, 93 200 24 24 e 96 200 24 24, das Redes Móveis.

Em 2010, à semelhança do que já acontecia nos serviços de *Internet banking*, este serviço intensificou o mecanismo de validação de operações, passando a ser necessária a utilização do cartão matriz na sua validação, reforçando assim a segurança das transacções realizadas via telefone.

Durante o ano de 2010, houve uma evolução positiva no número de contratos na ordem dos 10%, que se elevaram de cerca de 1,27 milhões para aproximadamente 1,4 milhões. As chamadas recebidas através do *inbound* ultrapassaram 2,5 milhões, incluindo o atendimento de linhas informativas e transaccionais. Das transaccionais, 86% foram resolvidas pelo modo de atendimento automático. De referir ainda que foram recepcionados e tratados cerca de 20 mil *e-mails* de clientes.

Quanto ao *outbound*, foram efectuadas cerca de 3 milhões de chamadas e contactados cerca de 400 mil clientes. Foram, ainda, enviados cerca de 310 mil SMS aos clientes no âmbito desta actividade.

## BANCA À DISTÂNCIA

### Serviço Caixadirecta Universitários

Este serviço foi lançado em 1 de Setembro de 2005, no sentido de a Caixa disponibilizar a todos os seus novos clientes angariados nas Operativas Universitárias (Protocolos CGD e IES), um serviço assente no conceito de Banca à Distância (designado por CaixaDirecta Universitários), com o objectivo de efectuar a gestão e dinamização do cliente universitário.

O cliente universitário contacta os seus assistentes comerciais através da linha azul 808 212 213 e do endereço de *e-mail* (caixaup@cgd.pt) e comerciais4@cgd.pt 24 horas por dia, todos os dias do ano.

Pretende-se, com este serviço, iniciar (ou fortalecer) a relação bancária entre o cliente e a CGD com o intuito de no final da sua frequência académica, mantenham a sua preferência pela CGD como o seu primeiro Banco (aumento taxa de retenção de clientes).

### Microcrédito

Ao longo de 2010, a ACM registou um crescimento significativo do volume de actividade. Tal decorreu não só do acompanhamento do protocolo com a Associação Nacional de Jovens Empresários (ANJE), que passou para a esfera de actuação da ACM no início de 2010, mas essencialmente do novo protocolo estabelecido entre a Caixa e o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), no final de 2009, para apoio ao empreendedorismo e à criação do próprio emprego.

No que respeita ao protocolo com a Associação Nacional de Direito ao Crédito (ANDC), acompanhado pela ACM desde a sua constituição, em Julho de 2008, o mesmo decorreu sem alterações relevantes face ao ano anterior, verificando-se apenas o ligeiro decréscimo do número de candidaturas, que poderá decorrer da nova linha de apoio à criação de emprego promovida pelo IEFP, que abrange um segmento alvo em comum.

Com o objectivo de tornar o crédito acessível a todos, a Caixa, assumindo o papel preponderante no estímulo à economia, continua a proporcionar instrumentos de apoio ao empreendedorismo social, nomeadamente através do estabelecimento de protocolos de microcrédito como os da ANDC, ANJE e IEPF, que a ACM acompanha. Em Dezembro de 2010, a actividade global da ACM, em valores acumulados, situava-se na ordem dos 442 processos contratados, correspondendo a 4,8 milhões de euros de capital contratado.

### Serviço Caixadirecta Mais

Em Julho de 2010, nasceu uma nova Agência com modelo de serviço à distância – Agência Caixadirecta Mais, na sequência do lançamento do serviço Caixadirecta Mais.

O serviço visa dar resposta às necessidades dos clientes que valorizam e assumem preferência pelo atendimento à distância, promovendo a sua vinculação e fidelização à Caixa, através de:

- Acompanhamento sistemático prestado por uma equipa de Assistentes Comerciais;
- Nível de serviço rápido e eficaz na resposta aos pedidos;
- Antecipação de necessidades e sugestão de oportunidades.

Dirigido, numa primeira fase, a clientes recém-licenciados em entrada na vida activa, o Serviço foi projectado para servir com eficácia, sempre à distância, assentando em mecanismos que potenciam a percepção de inovação e orientação para o cliente.

Os clientes acedem ao serviço Caixadirecta Mais, através do número 707 24 24 24 + n.º de contrato, em modo automático ou atendimento personalizado, 24 horas por dia, todos os dias do ano.

### Internet Banking

Ao nível dos canais de *Internet Banking*, a Caixa assume a liderança no mercado, no que respeita à utilização de serviços de *homebanking* (BASEF 2009) disponibilizando aos seus clientes, particulares, empresas e institucionais, com cuidado especial na segurança, as melhores soluções, suportadas na inovação, conveniência e usabilidade, atribuindo maior valor ao relacionamento entre estes e a Caixa.

No âmbito do *Internet Banking*, a Caixa disponibiliza aos seus clientes os seguintes serviços:

- Caixadirecta *on-line*;
- Caixadirecta *invest*;
- Caixadirecta *mobile*;
- Caixadirecta *sms*;
- Caixa *e-banking*;
- Caixa *e-banking mobile*.

### Caixadirecta on-line

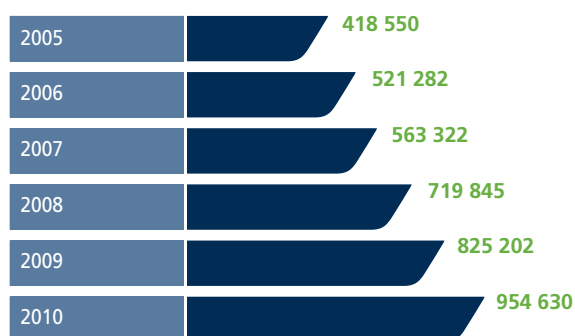
O Caixadirecta *on-line* é o serviço de Internet Banking da Caixa para clientes particulares. Faculta o acesso directo e gratuito às suas contas através de computador com acesso à Internet, e no caso de serviços pagos, com um custo inferior ao praticado pelo Balcão.

Este serviço permite ao cliente efectuar consultas de conta (saldos, movimentos e aplicações, operações de crédito e cartões), realizar transferências (nacionais e internacionais) e pagamentos, requisitar cheques, efectuar agendamentos, operações de bolsa e gerir a carteira de fundos, subscrever produtos financeiros, aderir a cartões e consultar documentos (cópias de cheques).

Os clientes Caixazul têm disponíveis os contactos directos do seu Gestor Dedicado (*e-mail*, correio e telefone) e ainda a podem solicitar ao seu Gestor um pedido de contacto sobre produtos e serviços que estejam em campanha.

O Caixadirecta *on-line* permite também o acesso a outros serviços como o Caixadirecta *invest* e o novo serviço MB DOX.

## Caixadirecta *on-line* – Contratos Activos



Este serviço, permite guardar, visualizar ou imprimir documentação de forma organizada, num ambiente seguro, através do Caixadirecta *on-line*. Permite, ainda, efectuar pagamentos, caso se tratem de facturas.

Em 2010, manteve-se a tendência de crescimento sustentado da utilização deste canal, registando um incremento de 22% no número de operações realizadas e 16% no número dos contratos activos. Em média, foram efectuadas, por dia, 1,6 milhões de operações, sendo que, nos dias de maior utilização registaram-se cerca de 2,6 milhões de operações, mais 63% face à média diária.

O incremento do número de utilizadores de Internet, a nível de clientes nacionais e internacionais, é um factor mobilizador deste crescimento, assim como o reconhecimento de que este é um canal seguro, com constantes actualizações ao nível da segurança.

Este canal integra os acessos móveis, como o Caixadirecta *mobile*, que utiliza a Internet via telemóvel, o Caixadirecta *sms* e ainda o serviço de corretagem *on-line* Caixadirecta *invest*, que permite realizar operações e obter informações sobre mercados financeiros nacionais e internacionais.

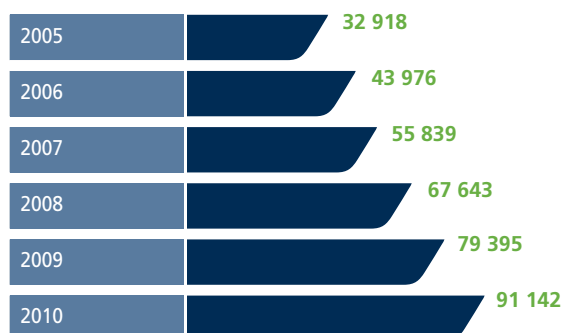
Destaque para a evolução do Caixadirecta *mobile*, serviço através de telemóvel, *smartphone* ou PDA com acesso à Internet, disponível no endereço <https://m.caixadirecta.cgd.pt>, que assenta numa lógica de conveniência associada à portabilidade, sem necessidade de cliente efectuar qualquer activação adicional. A mobilidade permite grande flexibilidade na utilização – *Anytime, Anywhere*. A estes valores junta-se a usabilidade, conferida pela facilidade de utilização, com um ambiente gráfico simples e uma lógica muito intuitiva na navegação entre contas e entre operações. Em 2010, a quantidade de contratos Caixadirecta *on-line* que utilizou o acesso via Caixadirecta *mobile* cresceu 91,4% e o número de operações também evoluiu favoravelmente, crescendo cerca de 50%.

## Caixa *e-Banking*

O Caixa *e-banking* é o serviço de Internet banking para empresas e clientes institucionais. Salienta-se o crescimento da utilização do serviço em 2010, com um incremento de 20% no número de operações realizadas e de 15% no número de contratos activos.

Em média, foram efectuadas, por dia, 300 mil operações, sendo que, nos dias de maior utilização, registaram-se cerca de 700 mil operações, mais 133% face à média diária.

## Caixa *e-Banking* – Contratos Activos





O ritmo de crescimento da utilização do serviço, superior ao ritmo de crescimento dos contratos, reflecte bem o desenvolvimento do nível de serviço, mormente por via do alargamento do leque de funcionalidades e usabilidade.

Em 2010, foram disponibilizadas ao cliente novas funcionalidades, nomeadamente, novas consultas (contas à ordem em Moeda Estrangeira e detalhe de movimento – com a possibilidade de inserir comentário, o histórico de prestações de empréstimos, e os extractos e movimentos de TPA). Destaque, ainda, para a reformulação de toda a área de Cartões e Pagamentos à Caixa Geral de Aposentações.

O Caixa *e-Banking mobile* é o serviço de Banca móvel para empresas e institucionais, através de telemóvel, *smartphone* ou PDA com acesso à Internet, e permite realizar as operações bancárias correntes, no endereço <https://m.caixaebanking.cgd.pt>. Basta aos clientes serem utilizadores do serviço Caixa *e-Banking*. A evolução em 2010 ficou marcada por um crescimento muito significativo, com um aumento de 188% no número de contratos que utilizaram o serviço *mobile*.

## CARTÕES

Prosseguindo a estratégia de crescimento e inovação no negócio de emissão de cartões, em 2010, continuaram a ser desenvolvidas acções de criação de propostas de valor diferenciadoras e de melhoria dos níveis de serviço prestados, quer no portefólio dos cartões existentes, quer através do lançamento de novos produtos.

Em consequência das acções desenvolvidas, as quais detalharemos mais pormenorizadamente em seguida, foram globalmente atingidos os objectivos pretendidos de aumentar a base de dados de clientes detentores de cartões da CGD, bem como o número de cartões emitidos e, consequentemente, dos valores da facturação.

De facto, o *stock* de cartões de crédito (685 mil no final de 2010), de débito diferido (689 mil) e pré-pagos (14 mil) registou um crescimento de 241,5 mil cartões (+21,4%) no ano de 2010, com particular destaque para a evolução dos cartões de débito diferido (+39,4%). Igualmente, verificou-se um aumento da respectiva taxa de actividade para os 63,6%, com impacto positivo no montante de comissões gerado, que cresceu 11,4% no ano.

Por sua vez, os cartões de débito atingiram um número de 2 357 mil, proporcionando um crescimento nas comissões de 10,3%.

Relativamente à melhoria da capacidade e segurança técnicas dos cartões, destacamos o início do projecto de migração dos cartões com *chips* EMV/SDA (*Static Data Authentication*) para *chips* EMV/DDA (*Dynamic Data Authentication*) que permitirá uma maior segurança na validação das transacções. Estando já concluída a identificação e validação dos padrões definidos pela SIBS para o desenvolvimento deste projecto, espera-se que a fase de certificação do mesmo ocorra em 2011. Para além deste projecto, do ponto de vista de características técnicas dos cartões, foram também desenvolvidas e implementadas parametrizações e funcionalidades ao nível de cada um dos produtos / cartões específicos.

Ao nível da Gestão das Plataformas e Parceiros, é de destacar a implementação do Portal de Parceiros [www.parceiroscartoes-cgd.com](http://www.parceiroscartoes-cgd.com), em Fevereiro de 2010, bem como uma loja *on-line* e um perfil no Facebook.

Neste contexto, foram desenvolvidas Campanhas específicas de dinamização do Portal, de Pagamentos fraccionados e promocionais, com os cartões Caixa Gold e Caixazul, com ofertas de estadias e com o cartão Caixa Woman com o sorteio de uma viagem de uma semana a Nova Iorque, para duas pessoas.

No plano das campanhas de lançamento de novos produtos, registaram-se as seguintes:

- Cartão Caixa Flow – pré-pago, pacote de 2 cartões destinados a Clientes estrangeiros residentes em Portugal com familiares a residir no seu País de origem e a Clientes Nacionais com familiares a residir no estrangeiro;
- Cartões *Design* – crédito e pré-pago, concebidos para profissionais e estudantes de *design*;
- Cartões Caixa Académica – Crédito e Débito Diferido, desenvolvido em parceria com a Associação Académica de Coimbra, o cartão Caixa Académica destina-se ao público em geral com afinidade pela Associação, com destaque para a comunidade da AAC e da Universidade de Coimbra, actuais e antigos alunos, professores, funcionários e outros colaboradores;
- Cartão Shop & Go – débito diferido de utilização exclusiva em caixas automáticas da rede Caixautomática e em TPA;
- Cartão Contacteless – piloto (cartões Electron, Maestro, Benfica e ISIC) permite pagamentos de baixo valor de forma rápida sem a introdução do código pessoal;
- Cartão Webuy – pré-pago, com emissão em papel, sem emissão de PIN, que serve única e exclusivamente para pagamentos na Internet em *sítes* nacionais ou estrangeiros com maior segurança;

- Cartão Caixa Vitória – crédito, proposta dirigida e específica para os Sócios e adeptos do Vitória de Guimarães que combina a vertente bancária à vertente de identificação do sócio ou adepto, incorporando funcionalidades como o acesso ao Estádio, pagamento de quotas, etc.;
- Cartão Win-Win – débito diferido em exclusivo para grossistas, funciona apenas nas lojas dos grossistas (com TPA CGD), o que lhe confere maior segurança e permite restrição de movimentos. É um meio de pagamento de âmbito privativo, emitido para cada retalhista cliente do respectivo grossista.

Relativamente à Dinamização de Produtos foram desenvolvidas campanhas proactivas, de facturação e de captação.

Também em 2010, tal como no ano anterior, fomos finalistas do concurso internacional OSCARDS10 com o cartão Webuy.

Em relação ao *ticketing*, foram concluídos os últimos desenvolvimentos relativos à parceria com os TUB (Transportes Urbanos de Braga), estando o lançamento do projecto-piloto previsto para 2011, bem como se retomaram as negociações e foram terminados os requisitos técnicos e operacionais com a OTLIS.

Foram, também, desenvolvidas novas funcionalidades para os cartões pré-pagos, designadamente a possibilidade de efectuar o carregamento automático, aquando da abertura da conta cartão, a possibilidade de serem pedidos cartões adicionais, LOL e Caixa Flow, a possibilidade de aplicar restrições (MCC, levantamentos e utilização diária) na utilização dos cartões, a possibilidade de criação de programas de lealdade, a cobrança de comissões dos cartões na respectiva conta cartão, a possibilidade de carregamento automático do cartão a partir de uma conta DO diferente da associada ao cartão, a possibilidade de carregamento do cartão a partir do cartão de crédito e a possibilidade de carregamento automático do cartão sempre que o mesmo atinja um determinado saldo (parametrizável).

Internamente, foram também desenvolvidas acções informativas da rede, a partir da intranet, designadamente no micro *site* de cartões, bem como de formação à Rede, com acções presenciais dirigidas aos colaboradores da área comercial e aos gestores de *cross-selling*.

## 1.6.2.2. CRÉDITO ESPECIALIZADO

O sector da Locação Financeira está estreitamente ligado às decisões de investimento dos agentes económicos e estas traduziram-se, em 2010, numa contracção de cerca de 5% na Formação Bruta de Capital Fixo. Neste sentido, a produção deste sector diminuiu 2% face ao período homólogo. Esta redução foi, essencialmente, motivada pela quebra de 17% no subsector de *leasing* imobiliário. O subsector de locação mobiliária, contrariando a tendência de contracção, aumentou 6% face a 2009. O sector do *factoring*, pelas suas características intrínsecas de apoio à tesouraria, cresceu 20%. O sector do Crédito ao Consumo revelou um crescimento de 12% face a igual período de 2009.

### PRODUÇÃO DO SECTOR NO ANO

(Milhares de euros)

	2009	2010	Variação
<i>Leasing</i> imobiliário	1 538 802	1 271 242	-17%
<i>Leasing</i> mobiliário	2 691 548	2 865 375	6%
<i>Factoring</i>	23 564 033	28 218 481	20%
Crédito ao consumo	4 962 446	5 561 472	12%

### CAIXA LEASING E FACTORING

A Caixa Leasing e Factoring, Instituição Financeira de Crédito, SA (CLF), representa o Grupo CGD no sector do crédito especializado, desenvolvendo a sua actividade nos sectores de locação financeira (*leasing* imobiliário e *leasing* mobiliário), do *factoring* e do crédito ao consumo.

Na locação financeira, a Sociedade decresceu 3% na produção *leasing* imobiliário e aumentou 9% na de *leasing* mobiliário. Apesar do abrandamento da actividade imobiliária, a Sociedade, ao decrescer menos do que o respectivo subsector, aumentou a sua quota de mercado de 18,7%, em 2009, para 21,8% em 2010, facto que lhe conferiu subir para segunda posição no *ranking* do *leasing* imobiliário (terceira posição em 2009). Na locação mobiliária, a CLF manteve a primeira posição no *ranking* deste subsector e reforçou a sua quota de mercado, que aumentou de 14,3%, em 2009, para 19,4% em 2010. Face a esta evolução, e apesar da adversa conjuntura económica, a Sociedade atingiu um aumento de 4,7% na produção de Locação Financeira. No *factoring*, a Sociedade manteve a quarta posição no *ranking* do sector com uma quota

de mercado de 13,1% (14,7% em 2009). De referir que, relativamente ao produto *factoring* doméstico, a Sociedade destaca-se com uma produção, no montante de 3 324 milhões de euros, que lhe confere a primeira posição no *ranking* deste tipo de produto. No Crédito ao Consumo, a CLF cresceu 15% face a 2009 e obteve uma quota de mercado de 0,55%.

CAIXA LEASING E FACTORING

(Milhares de euros)

Produto	Produção CLF			Quota de Mercado CLF			
	2009	2010	Var. (%)	2009		2010	
				Ranking	(%)	Ranking	(%)
Leasing imobiliário	287 266	277 524	-3,4%	3.º	19%	2.º	22%
Leasing mobiliário	508 567	556 027	9,3%	1.º	14%	1.º	19%
Total Leasing	795 833	833 551	4,7%				
Factoring	3 454 210	3 694 722	7,0%	4.º	15%	4.º	13%
Crédito ao Consumo	26 566	30 538	15,0%		0,54%		0,55%
Financiamento automóvel							
Leasing mobiliário	138 204	229 539	66,1%				
Crédito ao Consumo	14 821	21 880	47,6%				

Quotas de Mercado CLF

2010



2009



O activo líquido da Caixa Leasing e Factoring cresceu 1,7%, em resultado do crescimento da carteira de crédito a clientes (líquido) que verificou um acréscimo de 1,6% e do aumento da rubrica de activos não correntes detidos para venda, que aumentou 33,7 milhões de euros.

CAIXA LEASING E FACTORING

(Milhares de euros)

	2009	2010
Activo líquido	3 579 643	3 642 086
Crédito sobre clientes	3 554 488	3 629 242
Provisões para crédito vencido, cobrança duvidosa e crédito ao exterior (saldos)	-61 926	-79 313
Capitais próprios	131 368	140 381
Resultado líquido	4 744	9 014
Capital social	10 000	10 000
% do Grupo	51%	51%
N.º de colaboradores ao serviço	191	191

A margem financeira e produto bancário decresceram 3,9 e 0,6%, respectivamente. Contudo, a redução de 19,8% (5,2 milhões de euros) nas dotações de provisões e imparidade, em resultado de um esforço significativo de controlo e gestão do incumprimento, permitiu à Sociedade a obtenção de um resultado antes de impostos na ordem dos 11,8 milhões de euros, ou seja, mais 78,5% face ao período homólogo.

Após uma dotação para impostos de 2,8 milhões de euros, a Sociedade apresentou em 2010 um Resultado Líquido no montante de 9,0 milhões de euros e que representa um acréscimo de 90% face a Dezembro de 2009.

### 1.6.2.3. ACTIVIDADE INTERNACIONAL

A internacionalização constitui um vector fundamental da estratégia de actuação do Grupo CGD. Tendo iniciado cedo a sua política de internacionalização, a qual se pautou desde sempre por critérios de elevada prudência e rigor, a CGD tem hoje ainda mais presente a importância que o sector externo desempenha na recuperação e subsequente crescimento sustentado da economia portuguesa, procurando contribuir de forma proactiva para o desenvolvimento do sector exportador de forma sustentada e eficiente.

Estudos de reconhecidos analistas confirmam a forte correlação histórica entre crescimento do produto e expansão do comércio externo, à escala mundial, e no caso de Portugal, atendendo à limitada dimensão do mercado doméstico e ao elevado grau de abertura da economia, o contributo da actividade internacional é determinante para a recuperação económica do País. Neste contexto, o ano de 2010 revelou-se positivo, quer no que se refere aos fluxos comerciais com os tradicionais parceiros comerciais de Portugal, como é o caso de Espanha, quer com as chamadas “novas economias”, onde se verifica uma crescente penetração dos produtos e serviços de origem portuguesa, acompanhada também por uma expansão do investimento directo naqueles países. Até Novembro, as exportações totais de bens portugueses já tinham ultrapassado o valor de final do ano de 2009 e as importações permaneciam num valor ligeiramente inferior ao do ano anterior. Assim, a recente evolução da economia portuguesa tem vindo a confirmar a importância da estratégia de internacionalização do Grupo CGD, como vector fundamental da política do Grupo e no apoio à internacionalização da economia portuguesa.

O actual contexto internacional continua a apresentar um conjunto de fragilidades que não decorrem apenas da crise financeira e económica que assolou o mundo nos últimos dois anos, espelhando também em muitos países uma situação estrutural desequilibrada e carente de reformas profundas ao nível do tecido empresarial e da própria organização da actividade produtiva. Antes da crise, o crescimento em muitos países desenvolvidos foi proveniente de uma procura doméstica excessiva, através do consumo e/ou do investimento imobiliário. Políticas fiscais expansionistas foram amplamente utilizadas para estimular a procura interna, o que se tornou entretanto insustentável, tendo os países deficitários que começar a desenvolver mecanismos de reforço da procura externa, apostando nas suas exportações.

A economia portuguesa constituirá, por certo, um exemplo expressivo de alguns destes desequilíbrios que, estando já presentes aquando do despoletar da crise (como alguns indicadores económicos vinham demonstrando), assumiram a partir de então uma inegável evidência. Face à limitada dimensão do mercado doméstico e, não menos importante, num contexto de acrescida concorrência, assiste-se por parte da classe empresarial portuguesa e das próprias autoridades a uma consciente e crescente orientação da respectiva actividade para os mercados externos e, em particular, para as chamadas “novas economias”.

O Grupo CGD, com a sua extensa e diversificada plataforma internacional assente em presenças físicas em 23 países e actuando ainda num vasto leque de mercados onde apoia a actividade dos empresários portugueses, tem procurado desempenhar um papel muito activo na internacionalização da economia portuguesa, nomeadamente através do apoio às Pequenas e Médias Empresas, as quais constituem um pilar fundamental do sistema produtivo nacional. Assim, o Grupo tem vindo a orientar-se de forma directa ou indirecta para os mercados com maior potencial de negócio para as empresas portuguesas e para o próprio Grupo, bem como para aqueles com os quais o País mantém afinidades culturais e linguísticas ou onde existem importantes comunidades de origem portuguesa.

Neste contexto, deve ser dado especial relevo aos mecanismos de apoio ao comércio externo, consubstanciados por estruturas de curto, médio e longo prazos, as quais contribuem, de forma marcante, para dinamizar o sector exportador.

Os instrumentos de médio e longo prazo são habitualmente estruturados como créditos directos ao importador, quer numa óptica de crédito de ajuda (as linhas concessionais), quer numa óptica comercial (linhas de financiamento com cobertura de risco pela Cosec).

Durante o ano de 2010, o Grupo CGD reforçou os seus mecanismos de apoio e as soluções oferecidas aos seus clientes. A oferta internacional do Grupo inclui, também, serviços de aconselhamento às empresas, nomeadamente através do fornecimento de informação detalhada sobre as características específicas de cada um dos mercados relevantes.

No que diz respeito ao acompanhamento e dinamização das Linhas Concessionais de Apoio à Exportação, foram asseguradas as seguintes actividades:

- Ampliação de 200 milhões de euros para 400 milhões, em Março de 2010, da Linha Concessional da República de Moçambique e alargamento dos prazos de imputação de projectos, bem como do prazo de utilização desta nova *tranche* para, respectivamente, Março de 2012 e Março de 2015;
- Assinatura, em Março de 2010, do primeiro Aditamento à Linha Concessional da Tunísia, com manutenção de *plafond* (100 milhões de euros) e alargamento dos prazos de imputação de projectos e utilização para, respectivamente, 30 de Março de 2012 e 30 de Março de 2015;
- Assinatura, em Julho 2010, do 2.º Aditamento à Linha de Crédito Concessional já existente para Marrocos, prorrogando o período de imputação de projectos e o prazo limite de utilização para 16 de Janeiro de 2012 e 16 de Janeiro de 2014, respectivamente;
- Na mesma data, assinatura do Acordo de Financiamento relativo ao lançamento de uma nova Linha de Crédito também para Marrocos de 200 milhões de euros;
- Adjudicação à CGD da nova Linha de Crédito Concessional a favor da República Democrática de Timor-Leste. Este instrumento financeiro deverá contribuir significativamente para a promoção das exportações portuguesas de bens de capital e serviços para aquele país, e terá um limite inicial de 100 milhões de euros, passível de incremento até aos 500 milhões;
- Primeiras prioritizações de projectos ao abrigo da Linha China Eximbank 300 milhões de euros;
- Durante o ano de 2010, foram reforçadas as acções de divulgação e de melhor capacitação das empresas portuguesas em processos de internacionalização em mercados estratégicos para o Grupo Caixa:
  - > Organização do Encontro Empresarial “Argélia – Oportunidades e Desafios para as Empresas Portuguesas”, aproveitando o enquadramento proporcionado pela realização, em Lisboa, da III Cimeira Luso-Argelina, em Novembro de 2010;
  - > Organização, em Dezembro de 2010, dos “Encontros de Internacionalização – Angola” em articulação com a rede de empresas da CGD e com o Banco Caixa Geral Totta de Angola, tendo comparecido 150 empresas repartidas pelos seis Encontros realizados em Braga, Porto, Leiria, Ovar e Lisboa (2);
  - > Intervenções em múltiplos fóruns e seminários, nomeadamente os “ABC de Mercado” e “Conhecer Mais Mercado” organizados pela AICEP e no Programa Business on the Way 2010, AEP, nomeadamente no II Fórum de Internacionalização e em Câmaras de Comércio.

No quadro do desenvolvimento e consolidação da rede internacional do Grupo CGD, em 2010, registaram-se alguns factos relevantes:

- Em Janeiro e Abril, realizaram-se as duas *tranches*, de igual valor, do aumento do capital social do Banco Caixa Geral Brasil, passando o seu valor total de 123 milhões de reais para 400 milhões;
- Em Fevereiro, foi encerrado o Escritório de Representação de São Paulo, tendo a sua equipa sido incorporada na nova área de atendimento a particulares do Banco Caixa Geral Brasil;
- Em Abril, realizou-se um aumento do capital social do Banco Interatlântico (BI), de Cabo Verde, de 600 milhões de escudos cabo-verdianos para 1 000 milhões (de 5,4 milhões de euros para 9,1 milhões). A CGD acompanhou este aumento de capital mantendo a sua participação de 70% no Banco;
- Ainda em Cabo Verde, destaca-se a emissão pelo BCA de um Empréstimo Obrigacionista Subordinado no montante de 500 milhões de escudos cabo-verdianos (4,5 milhões de euros) que resultou num amplo sucesso, com a procura a duplicar a oferta, com destaque para pequenos investidores (particulares) e algumas empresas de renome nacional. Este empréstimo obrigacionista teve como móbil principal permitir um crescimento sustentado da actividade do Banco, reforçar a sua solidez, aumentar os fundos próprios, aumentar o limite máximo de concentração de risco de crédito e melhorar o rácio de solvabilidade;
- Em Junho, foi formalizado o acordo entre o Grupo Caixa Geral de Depósitos e o Grupo Banif, para a aquisição de 70% do capital do Banif Corretora de Valores e Câmbio, SA (Banif CVC). Este negócio inclui o terceiro maior *homebroker* (corretora *on-line*) do Brasil;
- Ainda em Junho, foi realizada a escritura pública para a constituição do Banco Nacional de Investimento, com o capital social de 17 145 milhões de meticais (cerca de 399 milhões de euros), no qual a CGD detém uma participação de 49,5%, o Estado Moçambicano de 49,5% e o BCI de 1%, situando-se o montante de capital subscrito e realizado, no final de 2010, em 70 milhões de meticais. O objectivo da nova instituição é incentivar a criação de parcerias empresariais luso-moçambicanas, nomeadamente no sector das infra-estruturas (saúde, energia, educação) e na formação dos recursos humanos;

- No mesmo mês, realizou-se um aumento do capital social do Banco Caixa Geral em Espanha, que passou de 442,8 milhões de euros para 462,8 milhões, o qual foi totalmente subscrito e realizado pela CGD;
- Em Agosto, o Banco Comercial e de Investimentos realizou um aumento de capital, passando o seu capital social para 1 900 milhões de meticais (cerca de 44 milhões de euros);
- Em Setembro, as autoridades canadianas deram o seu acordo à abertura de um escritório de representação da CGD em Toronto, cuja abertura se encontra prevista para o primeiro trimestre de 2011.

O desenvolvimento do vasto leque de instrumentos antes elencados e a exploração de sinergias entre as diferentes unidades no exterior do Grupo permitiram que a actividade internacional da CGD contribuisse com 80,7 milhões de euros para o resultado líquido consolidado do Grupo CGD.

Não obstante o presente cenário de baixa contínua das taxas de juro de referência, a Margem Financeira da Área Internacional registou um crescimento de 2,6%, situando-se nos 437 milhões de euros. A Margem Complementar também evidenciou uma evolução positiva, com um crescimento de 11% face a 2009, ascendendo a 144 milhões de euros.

Em termos operacionais, o contributo para o resultado de exploração consolidado foi de 151 milhões de euros, o que corresponde a um crescimento homólogo de 50,4%. A evolução menos favorável dos custos de estrutura, que cresceram cerca de 12,9%, resultou numa subida do *cost-to-income* da área internacional, que passou de 53,5% em 2009 para 57,5% em 2010. Esta evolução resulta, sobretudo, da expansão da rede verificada em alguns mercados onde a expansão da actividade comercial se apresenta como prioridade estratégica.

O crédito a clientes (líquido) alcançou os 13 812 milhões de euros, o que representa um acréscimo de 12,1% face a Dezembro de 2009. Os recursos de clientes ascenderam a 10 050 milhões de euros, o que corresponde a um crescimento homólogo de 6%.

## SUCURSAIS E FILIAIS <sup>(a)</sup>

	Variação			
	Dez. 2009	Dez. 2010	Absoluta	Relativa
<b>Sucursais <sup>(b)</sup></b>				
Crédito a clientes líquido (milhões de euros)	5 204	5 418	214	4,1%
Crédito Bruto	5 426	5 668	242	4,5%
Crédito Vencido	130	184	55	42,0%
Imparidade de Crédito	222	250	28	12,6%
Recursos de clientes (milhões de euros)	3 021	2 210	-811	-26,9%
Resultado líquido (milhares de euros)	11 624	21 832	10 208	87,8%
N.º Agências	61	61	0	0,0%
N.º funcionários	686	698	12	1,7%
<b>Filiais</b>				
Crédito a clientes líquido (milhões de euros)	7 118	8 393	1 276	17,9%
Crédito Bruto	7 317	8 616	1 298	17,7%
Crédito Vencido	355	291	-64	-18,0%
Imparidade de Crédito	200	222	23	11,3%
Recursos de clientes (milhões de euros)	6 459	7 841	1 382	21,4%
Resultado líquido (milhares de euros)	56 112	58 955	2 843	5,1%
N.º Agências	376	411	35	9,3%
N.º funcionários	3 630	4 145	515	14,2%
<b>Total</b>				
Crédito a clientes líquido (milhões de euros)	12 322	13 812	1 490	12,1%
Crédito Bruto	12 743	14 284	1 540	12,1%
Crédito Vencido	485	476	-9	-1,9%
Imparidade de Crédito	421	472	51	12,0%
Recursos de clientes (milhões de euros)	9 480	10 050	570	6,0%
Resultado líquido (milhares de euros)	67 736	80 787	13 051	19,3%
N.º Agências	437	472	35	8,0%
N.º funcionários	4 316	4 843	527	12,2%

(a) Contributo para os indicadores consolidados do Grupo CGD.

(b) Não inclui a Sucursal Financeira no Exterior.

## EUROPA

Na Europa, o Grupo CGD está presente com quatro Sucursais (Espanha, França, Luxemburgo e Londres) e uma Filial (Banco Caixa Geral, em Espanha).

### Espanha

#### Banco Caixa Geral

No decorrer de 2010, Espanha foi directamente afectada pela crise da dívida soberana da Zona Euro, o que se traduziu numa travagem da recuperação da economia espanhola. Com efeito, não obstante o registo de uma expansão real de 0,2% do PIB espanhol no quarto trimestre do ano, após sete trimestres consecutivos de retrocesso, a respectiva taxa de crescimento anual acumulada fixou-se nos 0,2%.

A evolução desfavorável do mercado laboral é um dos principais motivos de preocupação deste país. Espanha tem uma taxa de desemprego de 20,1%, a mais alta da União Europeia. O desemprego, tradicionalmente elevado em Espanha, registou em 2010 um incremento de 4,5%, ascendendo o número de desempregados a 4 100 073 pessoas, máximo histórico desde o início da série estatística em 1996.

O crédito ao sector privado não-financeiro mantém-se praticamente estagnado desde o início de 2008. O ajustamento no segmento das famílias e das empresas não-financeiras conjuga-se através da redução do crédito e do aumento da poupança. O volume dos créditos de cobrança duvidosa em Espanha, em Novembro, foi superior a 104 000 milhões de euros e a taxa de incumprimento do conjunto do sector financeiro a 5,7%, a mais alta em quase 15 anos, sendo a taxa de incumprimento dos bancos superior a 5,80% e a das Cajas de Ahorro de 5,53%. Apesar disso, o sistema financeiro espanhol tem revelado alguma resistência à crise, conforme demonstrado pelos testes de *stress* realizados, recorrendo ao apoio público de forma limitada e perseverando no processo de saneamento para manter a credibilidade junto dos mercados.

Em 2010, o Banco Caixa Geral manteve a sua rede de 211 Agências, estando assim presente em mais de 80% das Comunidades Autónomas espanholas. Com o objectivo de disponibilizar soluções bancárias aos clientes, tanto particulares como empresas, o BCG desenvolveu a sua presença através de Agências localizadas nas áreas de maior desenvolvimento económico e social, como Madrid, o Eixo Mediterrânico (Catalunha e Levante) e o Norte (País Basco, Astúrias e Cantabria), entre outras. Paralelamente, o Banco Caixa Geral mantém uma forte presença nas comunidades com intensas relações comerciais fronteiriças com Portugal: Galiza, Extremadura, Andaluzia e Castela-Leão.

No decorrer deste período, o BCG enfrentou adequadamente as dificuldades de um contexto adverso, obtendo crescimentos no crédito e na captação de recursos. Saliente-se a prudência conferida ao processo creditício reflectido numa taxa de incumprimento de 2,82%, significativamente inferior à média do sistema.

Destaca-se, em 2010, o apoio que o BCG recebeu do seu principal accionista, a CGD, que realizou aumentos de capital no valor de 46 milhões de euros.

Neste período, a balança comercial entre Espanha e Portugal foi também afectada pela crise financeira internacional. No entanto, apesar do contexto negativo, Portugal continua a ser um destino e origem principal da actividade comercial, sendo as regiões da Catalunha, Madrid, Galiza, Andaluzia e Castela e Leão as mais activas. Em 2010, as exportações portuguesas para Espanha registaram um crescimento de 12,95%, enquanto que as importações portuguesas provenientes de Espanha cresceram 5,47%.

O BCG, consciente da relevância do negócio bilateral, apostou fortemente em impulsionar e ajudar as empresas com interesses ibéricos. A Oferta Ibérica do Grupo CGD no seu conjunto e produtos e serviços, como o Passaporte Ibérico, foram geradores essenciais de crescimento. Assim, a área de negócio ibérico obteve, em 2010, resultados significativos: o crédito cresceu mais de 65%, a captação de recursos cresceu 43% e o total do negócio sob gestão cresceu 59%, no fecho do ano. Deve salientar-se que, estrategicamente, a CGD considera o mercado espanhol como uma extensão natural do seu mercado doméstico.

#### Sucursal de Espanha

A actividade da Sucursal de Espanha tem, desde a sua origem, uma função de complementaridade da actividade exercida pelo Banco Caixa Geral e pela Sucursal do CaixaBI no mercado espanhol, actuando como uma plataforma operacional para operações de maior dimensão.

Constitui também uma importante ligação entre a rede comercial doméstica e a rede do BCG em Espanha.



## França

### Sucursal de França

A Sucursal de França constitui uma das principais operações do Grupo no exterior. A actividade da Sucursal tem estado especialmente vocacionada para o apoio à comunidade portuguesa e seus descendentes, bem como para outras comunidades com ligações históricas e culturais aos países lusófonos. Para além da actividade exercida no mercado interno, a Sucursal de França desempenha um importante papel no suporte à oferta de apoio à exportação portuguesa.

A economia francesa terá crescido cerca de 1,5% em 2010, em clara recuperação após a forte quebra registada em 2009 (-2,6%). Esta tendência foi acompanhada por uma recuperação dos agregados monetários e creditícios, tendo o crédito ao sector privado não-financeiro atingido uma taxa de crescimento homóloga anual de 3,9%, em Novembro de 2010, e os depósitos de residentes 5,2%. A recuperação do crédito à habitação foi particularmente expressiva, tendo esta variável atingido um crescimento de 7,2% em Novembro, num quadro de taxas de juro do crédito imobiliário aos níveis mínimos das últimas décadas.

Vocacionada, tradicionalmente, para dar resposta às solicitações da população portuguesa ou de origem portuguesa radicada naquele país, a Sucursal de França tem alargado a sua actuação a outros estratos da sociedade francesa (particular e empresarial), beneficiando do *know-how* técnico e relacional desenvolvido no seu segmento primordial de clientela.

Assim, e não obstante a progressão moderada da economia, a Sucursal de França teve uma importante expansão na sua actividade de retalho no mercado interno, tanto na vertente de captação de recursos junto da clientela (+9,7%) como na vertente crédito distribuído (+6,4%). O crescimento do crédito abrangeu, com taxas similares, quer o sector dos particulares (com destaque para o crédito à habitação), quer o das pequenas e médias empresas, cujo desenvolvimento, ligado ao carácter crescentemente empreendedor da comunidade portuguesa em França, a Sucursal tem acompanhado através da criação de um adequado leque de produtos e serviços.

Saliente-se que a Sucursal mantém uma política de diversificação da base de clientes a nível de segmentos de actividade e procurando também captar clientes de nacionalidade francesa. O contínuo aperfeiçoamento do leque de produtos e serviços oferecidos pela Sucursal tem contribuído para uma fidelização do estrato mais jovem da clientela, a qual encontra hoje nesta Unidade resposta para todas as suas necessidades financeiras de valor não inferior ao da concorrência francesa.

Em paralelo com o seu negócio de retalho, a Sucursal de França desempenha, também, um importante papel no seio da actividade internacional do Grupo, quer na intermediação de fluxos financeiros captados no âmbito do programa de financiamento do Grupo nos mercados monetários e de capitais.

Em 2010, a intermediação de fluxos financeiros registou uma sensível redução, em linha com as alterações na estrutura e política de emissão de *funding* do Grupo, induzindo uma forte quebra no activo e passivo da Sucursal. Por seu turno, o volume de operações internacionais registou uma ligeira redução, com um conjunto de novas utilizações a ser mais do que compensado por amortizações e transferência de operações para outras unidades do Grupo.

A boa *performance* do negócio de retalho possibilitou uma importante progressão dos resultados desta actividade central da Sucursal, a despeito da evolução das taxas de juro, nomeadamente do crédito imobiliário. A actividade internacional, por seu turno, foi adversamente afectada pelo aumento do custo de *funding* nos mercados internacionais, mas registou um montante de imparidades significativamente inferior ao do ano transacto, conseguindo, também, um importante aumento dos resultados.

## Luxemburgo

### Sucursal do Luxemburgo

Do ponto de vista macroeconómico, o país apresentou um bom desempenho. No final do ano de 2010, a taxa de inflação registou 2,2% (em 2009, situou-se próximo dos 0%) enquanto a taxa de desemprego atingiu 6,2% (em 2009, era 5,1%) e o PIB apresentou uma evolução positiva de 3,7% (em 2009, foi de 3,2%). O ano de 2010 fica marcado pelo facto de o número de residentes no Grão-Ducado ter ultrapassado os 500 000, fixando-se nos 510 000 habitantes.

É de realçar que o sector financeiro continua a representar 30% do PIB do país e a empregar cerca de 30 000 pessoas, ou seja, 10% da população activa. Este número tem vindo a diminuir nos últimos dois anos devido à crise neste sector a nível internacional.

Em 2010, a Sucursal da CGD no Luxemburgo estava representada na praça financeira luxemburguesa pela sua rede comercial composta por cinco unidades: três Áreas Comerciais direccionadas para o retalho, uma Área de Clientes Preferenciais e um

Gabinete de Empresas. Mantendo a sua vocação para a banca de retalho, a Sucursal assumiu uma estratégia de segmentação de clientes entre particulares e empresas, adoptando, assim, uma oferta de produtos e serviços concorrencial face ao proposto pelo mercado local.

No segmento de particulares, a Sucursal tem vindo a dar especial ênfase ao estrato de rendimentos mais elevados que procuram soluções para as respectivas necessidades financeiras.

A CGD no Luxemburgo procedeu à reestruturação e à renovação da imagem das suas unidades comerciais, numa perspectiva de tornar as Agências mais acolhedoras e funcionais, mas simultaneamente para reforçar a qualidade do atendimento, que se pretende mais cómodo e personalizado, assumindo a imagem comercial adoptada pela CGD em Portugal.

A Sucursal iniciou, igualmente no ano de 2010, a substituição do sistema informático, prevendo-se que a nova plataforma esteja em funcionamento em meados do ano de 2011. O novo sistema informático irá contribuir para aumentar a produtividade, assim como a qualidade e, sobretudo, o leque de produtos e serviços disponibilizados.

É ainda de salientar a comercialização pela Sucursal da Império Bonança, desde meados do ano 2010 e com venda exclusiva através da rede comercial da CGD no Grão-Ducado, do Seguro de Vida Caixa Assur Immo. Desta forma a Império Bonança assumiu-se como receptora preferencial dos seguros de vida relacionados com o Crédito à Habitação contratados pelos clientes da Sucursal da Caixa Geral de Depósitos no Luxemburgo.

## Reino Unido

### Sucursal de Londres

A actividade da Sucursal de Londres está quase exclusivamente orientada para a montagem de produtos financeiros que incorporam derivados, os quais são fornecidos a várias Unidades do Grupo, através dos seus canais regulares de distribuição. Há, desta forma, uma actividade direccionada para a gestão e cobertura dinâmica de volatilidades, usadas na construção de uma gama de produtos estruturados de diferentes formas, desde depósitos a produtos financeiros mais complexos, oferecidos quer a investidores privados, quer a institucionais.

A Sucursal dispõe de técnicos especializados e de tecnologias topo de gama, que lhe permitem gerir todo o tipo de risco de mercado, bem como o desenvolvimento de novos produtos para o Grupo. Ainda assim, a gestão da Sucursal realiza-se de forma prudente, encontrando-se perfeitamente enquadrada na política de gestão e controlo de risco do Grupo.

Em 2010, Londres continuou a estruturar produtos de capital garantido e não garantido para apoiar a crescente presença da Caixa, nomeadamente no mercado espanhol, e outras unidades internacionais. A Sucursal está igualmente empenhada em fornecer outros produtos do lado do activo do Balanço.

A Sucursal presta, também, serviços à comunidade portuguesa no Reino Unido e aos cidadãos britânicos e irlandeses com interesses em Portugal, nomeadamente através da promoção da campanha Live in Portugal, especificamente dirigida aos clientes de língua inglesa interessados em obter crédito à habitação em Portugal.

Na actividade da Sucursal, salienta-se o resultado obtido em 2010 que reflecte a contribuição de uma estratégia flexível e de baixo risco e a gestão das várias oportunidades criadas pela volatilidade e falta de liquidez dos mercados.

## ÁFRICA

No continente africano, o Grupo CGD encontra-se presente através de oito Filiais, quatro participadas e ainda uma presença na Argélia: as Filiais estão localizadas em Angola (Banco Caixa Geral Totta de Angola), em Moçambique (Banco Comercial e de Investimentos), em Cabo Verde (Banco Comercial do Atlântico, Banco Interatlântico, A Promotora, a Garantia e a Promoleasing) e África do Sul (Mercantile Bank). As participadas da CGD estão em São Tomé e Príncipe (participação e presidência da Comissão Executiva no Banco Internacional de São Tomé e Príncipe) e em Moçambique (GCI, BCI ALD e ImoBCI).

## Angola

### Banco Caixa Geral Totta de Angola

Angola, desde o final da guerra em 2002, tem evidenciado um crescimento económico sustentado. A alta nos preços do petróleo e a estabilidade social, trazida pelo fim da guerra, proporcionaram taxas de crescimento do PIB na ordem dos dois dígitos. Angola é o maior exportador de petróleo em África e o quarto maior exportador de diamantes do Mundo.

Nos últimos dois anos, e após alguns anos de euforia, a economia angolana deparou-se com a necessidade de realizar alguma contenção, situação a que não estava habituada por estar em total contra-ciclo, se comparada com as elevadas taxas de crescimento registadas em períodos anteriores. Em 2006, por exemplo, a economia angolana chegou a registar um crescimento acima dos 18%. A baixa dos preços do petróleo teve o natural impacto nos níveis de reservas externas, durante o ano de 2009 e o início de 2010.

Angola não ficou imune à crise mundial, apresentando-se, contudo, hoje como um País de francas oportunidades de crescimento, facto atestado na confiança depositada pelo Fundo Monetário Internacional (FMI) e na injeção estimada de um montante aproximado de 883 milhões dólares americanos, em linha com o cumprimento e implementação de programas objectivos traçados em sectores não-petrolíferos.

De acordo com as últimas estatísticas disponíveis, Portugal era, em 2009, o maior fornecedor de Angola, sendo este país o 5.º maior cliente de Portugal, com cerca de 5% do total das exportações portuguesas. Em termos de IDE, Angola constituiu o 3.º destino do Investimento Directo Estrangeiro Português, o que é demonstrativo da crescente importância do relacionamento entre os dois países. Ilustram o forte empenho e compromisso entre as empresas e as autoridades dos dois países, a dinâmica das linhas de crédito a que antes se fez referência.

As previsões do FMI para 2010 apontam para um crescimento da economia angolana de cerca de 2,5%, sendo as perspectivas para 2011 na ordem dos 7,1%. Os dados referidos são muito positivos e são ainda reforçados pela forte previsão de crescimento dos sectores não-petrolíferos, que também contribuirão para o crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) de Angola.

A média de inflação estimada no ano de 2010 é de 13,5% e em 2011 são esperados valores abaixo dos 13%. Os principais bens que contribuem para a aceleração dos preços têm sido os produtos alimentares e as bebidas, bem como os combustíveis (2010).

Também neste ano, as três principais agências de *rating*, Moody's, Standard & Poor's e Fitch Ratings efectuaram a atribuição de notação à dívida de Angola. A Moody's atribuiu um *rating* de B1 à dívida de longo prazo, com *outlook* positivo. A Fitch Ratings atribuiu uma notação de B+ para a dívida de longo prazo com perspectiva positiva e de B para a dívida de curto prazo e, finalmente, a Standard & Poor's concedeu um *rating* de B+ a longo prazo e de B a curto prazo, com *outlook* estável.

Outro sinal positivo para o mercado foi a redução da taxa de juro de redesconto para 25%, por parte do Banco Nacional de Angola (BNA).

O Grupo CGD está presente em Angola através do Banco Caixa Geral Totta de Angola, desde Julho de 2009, numa parceria com outros accionistas de referência do mercado local e outro banco internacional.

O Banco Caixa Geral Totta de Angola dispõe de 20 unidades de negócio, distribuídas por 8 províncias, tendo, durante o ano de 2010, aberto 7 Agências: Saurimo, Soyo, Ambriz, Panguila, Cacuaco, Huambo e Lobito / INAR.

O Banco tem mantido visibilidade em sectores-chave da economia (sector petrolífero e diamantífero) centralizando a movimentação bancária de um número seleccionado de empresas e dirigindo a sua atenção comercial, ao nível do retalho, para os colaboradores dessas empresas.

Em Julho de 2010, foi exercida a opção de compra da CGD sobre 1% do capital social da Partang, *holding* que detém 51% do BCGTA. Com esta aquisição, a CGD passou a deter 51% da Partang.

Além da actividade bancária, o Grupo CGD chegou, também, a acordo para realizar uma parceria na área seguradora tendo obtido a respectiva autorização de actividade, cujo início está estimado para 2011.

Em linha com o Plano de Orientação Estratégica, no decurso de 2010, o Banco reforçou o enfoque da sua actividade num vasto conjunto de tarefas destinadas a melhorar a sua *performance* global e, das quais, se destacam as seguintes:

- Forte investimento na área de Recursos Humanos tendo encerrado o ano com um aumento de 26,8% de colaboradores e concretizado a formação de 94 novos quadros, sendo ainda de salientar a estruturação do Recrutamento com a implementação do *e-recruitment* através do *site* institucional e provas de selecção *on-line*, a instalação do Centro de Formação e Recrutamento, criação de um programa de integração de novos quadros, a implementação de formação a distância (*e-learning*);
- Crescimento orgânico de 42,9%, tendo passado de 14 para 20 unidades de negócio (Agências e Centros de Empresas) com o objectivo de chegar a todas as províncias a breve prazo;

- Realização de diversas actividades de reorganização e suporte à melhoria de processos e à eficiência global;
- Aumento do volume de negócios sob gestão com especial incidência ao nível das empresas que, actualmente, representam o principal enfoque estratégico;
- Desenvolvimento e lançamento da nova imagem corporativa do Banco.

Numa economia em franco crescimento e profunda transformação, concluiu-se, naturalmente, pela necessidade de dotar o sistema financeiro de um banco de desenvolvimento, tendo a CGD, em parceria com a Sonangol, obtido em 2009 a autorização para a incorporação do Banco para a Promoção e Desenvolvimento (BPD), totalmente vocacionado para a promoção de grandes projectos de infra-estruturas.

## Cabo Verde

No ano de 2010, a economia cabo-verdiana, embora ainda a sofrer as consequências da crise económica e financeira global, viu vários sectores a apresentar uma recuperação significativa face ao ano anterior, em especial o sector do turismo. Continuaram, no entanto, a sentirem-se os sinais de declínio da construção e do investimento directo estrangeiro (IDE).

O indicador de clima económico atingiu o seu pico no quarto trimestre de 2010, tendo registado uma subida praticamente constante ao longo de todo o ano, o que permite antecipar uma aceleração do crescimento económico.

As remessas de emigrantes mantiveram a tendência de progressiva redução, acompanhando a deterioração das condições do mercado de trabalho nos principais países de acolhimento.

A inflação foi moderada ao longo do ano, registando uma taxa média de 2,1% no final de 2010 (1,1 p.p. acima do verificado em 2009). O comportamento dos preços acompanhou, assim, a dinâmica da procura e beneficiou ainda do impacto de um bom ano agrícola.

A evolução da economia levou o Banco de Cabo Verde a actualizar as suas projecções para 2010, fixando a projecção de taxa de crescimento do PIB no intervalo de 4 a 5%, contra um crescimento de 3,9% verificado em 2009.

O ano de 2010 ficou marcado pela alteração do regime de constituição das Disponibilidades Mínimas de Caixa (DMC), com a dilatação do período de constituição das DMC de três para quinze dias, passando a considerarem-se, também, para o cálculo da Base de Incidência, os depósitos de não-residentes em MN e ME. Em Agosto foi aprovado em Conselho de Ministros um novo regime de crédito bonificado para a habitação.

No sistema bancário, continuou a assistir-se a um forte aumento da concorrência, com a entrada no mercado de mais três instituições, elevando para oito o número de bancos a operar em Cabo Verde (o dobro dos que existiam há apenas dois anos atrás).

## Banco Comercial do Atlântico

Considerado como o Banco de referência a nível nacional e na diáspora, pela sua forte presença nos principais mercados de emigração cabo-verdiana, o BCA mantém a sua clara liderança no mercado, com uma quota, em finais de 2010, no Crédito e nos Depósitos, de cerca de 45% e 49% respectivamente.

Digno de realce em 2010 é a emissão pelo BCA de um Empréstimo Obrigacionista no montante de 500 milhões de escudos cabo-verdianos (4,5 milhões de euros), cuja colocação se revestiu de grande sucesso, pois a procura duplicou a oferta, com destaque para pequenos investidores (particulares) e algumas empresas de renome nacional. Este empréstimo obrigacionista teve como móbil principal permitir um crescimento sustentado da actividade do Banco, reforçar a sua solidez, aumentar os fundos próprios, aumentar o limite máximo de concentração de risco de crédito perante um cliente e melhorar o rácio de solvabilidade.

É um objectivo estratégico do Banco continuar a ser o melhor e maior Banco nacional, e é neste âmbito que tem procurado potenciar a sua competitividade, diversificando a sua oferta com o lançamento de diversos produtos e serviços:

- BCA Visa Flex: voltado para o público jovem e para comerciantes, pois confere uma maior mobilidade com o seu dinheiro;
- BCA Visa Corporate: destinada a empresas e seus altos dirigentes;
- *Leasing* Auto / Equipamento: destinada particularmente às empresas, pois traz vantagens fiscais muito competitivas;

- *Factoring*: que permite às empresas obterem do BCA adiantamento das facturas emitidas em vendas a crédito, até à data do vencimento das mesmas.

De salientar, também, as novas funcionalidades no BCA Directo (*Internet banking*), que passou a permitir efectuar transferências para o exterior.

Este ano, o BCA participou em 49% no capital social da Promoleasing, empresa recentemente criada e cujo objectivo é potenciar os serviços de *leasing*, juntamente com o Banco Interatlântico (17,5%), A Promotora (23,5%) e a Garantia (10%).

O BCA prosseguiu a sua expansão no mercado com a abertura de mais três Agências, sendo duas em Santo Antão e uma em Santiago, tendo terminado o ano com 32 Agências.

## Banco Interatlântico

Apesar dos constrangimentos que envolveram a actividade bancária durante o ano, o Banco Interatlântico (BI) consolidou durante o ano de 2010 o seu posicionamento como terceiro banco do Sistema Financeiro Cabo-verdiano, com um crescimento significativo na captação de recursos a rondar os 15%, dos quais se destacaram os depósitos com um crescimento de 22,1%. Também no crédito se registou um crescimento na mesma linha de grandeza (15,8%).

Estes valores contribuíram certamente para um aumento das quotas de mercado do Banco, em especial nas empresas, segmento que o Banco elegeu como prioritário para o seu crescimento. Sinal do reforço da presença do Banco no mercado é o aumento da respectiva quota no número de POS activos em Cabo Verde, a qual atingiu 26%, colocando o BI como segundo banco do Sistema nesta vertente.

A rede comercial foi aumentada durante o ano com mais uma Agência (a nona – Agência Achada Grande Frente), sem qualquer aumento do número de empregados face ao ano anterior, permitindo melhorar a generalidade dos rácios de eficiência do Banco.

Em Assembleia-Geral de Accionistas, realizada em 25 de Janeiro de 2010, foi aprovado um aumento do capital social do Banco Interatlântico de 600 milhões de escudos cabo-verdianos para 1 000 milhões (9 milhões de euros), que foi integralmente realizado, e que visou, ao mesmo tempo, adequar os Fundos Próprios do Banco à sua visão estratégica e às novas condições de mercado.

Este aumento permitiu ao Banco encerrar o exercício de 2010 com um rácio de solvabilidade de 14,1%, muito superior ao mínimo legal (de 10%).

Em 2010, o Banco Interatlântico foi, pela 2.ª vez consecutiva, considerado pela revista *World Finance* como o melhor Banco em Cabo Verde.

## Garantia

A Garantia é a seguradora do Grupo em Cabo Verde, com vocação universal e posicionamento independente e ético, dotada de uma estrutura ágil e moderna, orientada para objectivos de rentabilidade e de liderança.

Iniciou a sua actividade em 1991 e ocupa lugar de relevo na economia cabo-verdiana, com uma forte implantação no mercado e solidez financeira. Oferece aos seus clientes soluções variadas nos ramos não-vida e vida cobrindo os mais diversos riscos de perdas patrimoniais e danos corporais.

## Moçambique

### Banco Comercial e de Investimentos

Em 2010, o desempenho económico de Moçambique permaneceu forte, apesar de o ambiente externo continuar menos favorável que o previsto. Moçambique mostrou robustez em termos de crescimento, através do aligeiramento das políticas macroeconómicas de combate aos efeitos da crise económica, projectando-se que o crescimento do PIB real tenha atingido 7,25%, sendo de esperar uma aceleração a médio prazo para 8%. A recuperação da procura externa, o aumento de entradas de capitais privados e o forte e continuado apoio dos doadores deverão contribuir para a melhoria das contas externas de Moçambique e assegurar níveis confortáveis de reservas internacionais. Ainda assim, as políticas monetárias e fiscais adoptadas na esteira da crise internacional, associadas a pressões sobre a balança de pagamentos, contribuíram para a depreciação da taxa de câmbio e um aumento da inflação, o que colocou um fardo considerável nos segmentos mais vulneráveis da população.

Nos anos mais recentes, o sector bancário moçambicano tem-se caracterizado pelo aumento da concorrência, registando profundas mudanças, nomeadamente pela implementação de políticas mais agressivas na captação de depósitos, o desenvolvimento de novos produtos financeiros, investimentos em infra-estruturas tecnológicas (modernização de ATM e de POS), a expansão da rede de agências para as zonas rurais (bancarização da economia). Este cenário de dinamização do negócio bancário é, sobretudo, motivado pelo potencial para o crescimento da actividade económica do País em geral e de algumas regiões em particular, a redução da taxa das reservas obrigatórias e pela entrada de novos *players* no mercado.

Ainda assim, o Sistema Bancário Moçambicano continua altamente concentrado nos quatro maiores bancos do país, entre os quais se encontra o Banco Comercial e de Investimentos (BCI) (2.º), que, em conjunto, detêm 89,20% do total de Depósitos, 89,69% do crédito e 87,69% dos activos do sistema.

O ano de 2010 caracterizou-se pelo forte incremento do custo de *funding* denominado em meticais e da correspondente deterioração da margem financeira (compensado parcialmente pela subida do Indexante da taxa de referência FPC).

Apesar da envolvente macroeconómica e do impacto mencionado, o BCI cumpriu com os seus principais objectivos estratégicos definidos para este ano:

- Expansão da rede comercial: em 2010, a rede comercial do BCI cresceu 34%, em consequência da inauguração de 23 novas Agências e de 3 Centros de Negócios;
- Contribuição para a bancarização do país: das 23 Agências abertas em 2010, 9 delas foram nos distritos rurais;
- Aumento da carteira de clientes: o investimento e os resultados no relacionamento com os Clientes surgem reflectidos, desde logo, na captação de quase 80 000 novos clientes (+84%), o maior número de sempre na história do Banco;
- Implementação de protocolos: foi continuada a política de implementação dos protocolos assinados em 2009, tendo-se assinado novos acordos, com destaque para o celebrado com o Ministério do Interior;
- Carteiras de Crédito e Depósitos. Em termos de depósitos, apostou-se no fortalecimento da relação com os Clientes;
- Canais Electrónicos: foi dada continuidade à expansão e desenvolvimento da rede electrónica, tendo o número de ATM aumentado 46%. Em paralelo, incentivou-se a colocação de cartões de débito (+64%, totalizando mais de 225 000 cartões). De destacar igualmente o crescimento da adesão ao *e-banking* (45% nas empresas e 35% nos particulares);
- Consolidação da quota de Mercado.

Em finais de 2010, de acordo com os dados do BdM, o BCI detinha quotas de mercado de cerca de 30% em termos de Volume de Negócios, 33% em termos de Crédito e 27% em termos de Depósitos, consolidando assim a sua posição de segundo maior banco do sistema.

De registar ainda que, em 2010, o BCI integrou pela primeira vez a lista dos 100 maiores Bancos de África, ocupando, desde logo, a 95.ª posição, conquistando, também, o Diamond Arrow 2010 - PMR África, o mais prestigiado prémio atribuído pelos Empresários, Administradores e Directores das Grandes Empresas moçambicanas.

## África do Sul

### Mercantile Bank

A África do Sul apresenta um sector financeiro fortemente desenvolvido e regulamentado, com elevados índices de modelos de *governance*, tendo escapado à maioria do impacto da crise global que afectou o Mundo.

O sector bancário encontra-se fortemente concentrado nos quatro maiores Bancos da África do Sul, que, em conjunto, dominam o sector bancário.

O Mercantile é o quinto maior banco com capacidade de *clearing* na África do Sul e posiciona-se, claramente, como um Banco de nicho de mercado, orientado para as PME, através da oferta de produtos e serviços a este segmento a nível nacional, mantendo o foco na comunidade portuguesa.

Em Abril de 2010, o Banco implementou um novo sistema informático, esperando-se que esta nova plataforma venha a aumentar a sua competitividade junto do seu mercado-alvo.

A estratégia do Mercantile, durante o ano de 2010, passou por continuar a servir as PME, através da oferta de produtos e serviços a este segmento e procurar novas oportunidades no espaço do Alliance Banking, principalmente na área de cartões, *mobile banking* e pagamentos em geral.

O plano estratégico do banco direcciona-se para a exploração de novas áreas de actividade no sentido da optimização do capital investido.

## São Tomé e Príncipe

### Banco Internacional de São Tomé e Príncipe

A presença do Grupo CGD em São Tomé e Príncipe mantém-se através da participação e presidência da Comissão Executiva do Banco Internacional de S. Tomé e Príncipe (BISTP), desde 1993. O BISTP é o primeiro banco comercial privado a operar no país, perfazendo, em 2011, 18 anos de actividade. O BISTP é banco líder de mercado em qualquer óptica de análise: maior activo total, maiores fundos próprios totais, maior número de Agências e colaboradores, entre outros. A quota de mercado combinada do BISTP, em 2010, foi cerca de 70%, num mercado onde operam no total sete bancos comerciais.

O ano de 2010 foi marcado pela realização de eleições legislativas e autárquicas, e em consequência do resultado das primeiras, assistiu-se a uma mudança de governo, tendo o único partido na oposição com assento parlamentar (a ADI) vencido com maioria relativa, o que permitiu ao seu Presidente, Patrice Trovoada, formar o 14.º Governo Constitucional. Para 2011, estão marcadas eleições presidenciais, não podendo o actual presidente, Fradique de Menezes, recandidatar-se, pois está no fim do seu segundo e último mandato constitucional.

Não obstante não se ter assistido à entrada em funcionamento de novos operadores bancários em 2010 (o que contrastou com os cinco anos precedentes), o ano de 2010 marcou uma viragem nas regras de mercado para os bancos comerciais. Desde logo, a 1 de Janeiro, entrou em vigor a paridade cambial da moeda local – a dobra – com o euro, fruto de um acordo de cooperação cambial com Portugal, tendo sido fixada uma paridade fixa de 24 500 dobras por cada euro. Este facto teve consequências directas na rentabilidade dos bancos, sendo que, no caso do BISTP, os proveitos cambiais se reduziram cerca de 70%, fruto da diminuição das reavaliações cambiais e dos ECART aplicados entre a compra e venda de todas as outras divisas que não o euro.

Outra alteração prendeu-se com a entrada em vigor do novo plano de contas do sistema bancário, que substituiu o anterior que vigorava a vinte anos, tendo sido introduzidas algumas NIC / IAS, para uma adaptação gradual. A aplicação dessas IAS contribuiu igualmente para alterações desfavoráveis na conta de exploração.

Contudo, e apesar da quebra dos proveitos cambiais, decorrente da fixação da paridade cambial, o resultado líquido do BISTP manteve-se ao mesmo nível de 2009.

De destacar, ainda, a Linha Concessional de 50 milhões de euros, com garantia do Estado Português, na qual a CGD é mutuante, envolvendo projectos integrados no programa de investimentos públicos da República Democrática de São Tomé e Príncipe, que envolvam a importação de materiais, equipamentos e serviços de origem portuguesa, e que, em 2010, já abrigou projectos de crucial importância para o país, como é o caso da Estrada Nacional n.º 2, que ligará a cidade de São Tomé ao extremo sul da ilha.

## ÁSIA

Na Ásia, o Grupo CGD está presente com 2 Sucursais (Zhuhai / China e Timor-Leste) e 2 Filiais (BNU Macau e Subsidiária Offshore de Macau).

## China

### Banco Nacional Ultramarino

Em Macau, o Grupo está presente através do Banco Nacional Ultramarino, que desenvolve actividades de banca universal e continua a ser banco emissor de moeda em Macau, tendo o acordo com as autoridades chinesas sido renovado em Setembro de 2010 por um período de 10 anos.

A economia de Macau registou, em 2010, uma forte recuperação, registando um crescimento que se estima em cerca de 30 por cento para o qual contribuiu a elevada expansão da economia chinesa, perto de 10 por cento, num quadro em que





as taxas de juro se situam em níveis muito baixos (as taxas de referência encontram-se próximas de zero) e o crédito concedido tem registado um forte crescimento.

De entre os principais indicadores da actividade económica, destaca-se o aumento de cerca de 57,8% registado pelas receitas do jogo que atingiram um recorde absoluto, a forte expansão das vendas a retalho que se estima em cerca de 32% (o que se ficou a dever em grande parte pelo aumento do número de turistas que visitaram Macau), tendo o consumo interno aumentado em cerca de 6%.

O investimento em capital fixo diminuiu em cerca de 30% nos primeiros nove meses de 2010, por força do adiamento e a paragem de vários projectos de investimento, sobretudo na área do imobiliário e do sector da hotelaria e do jogo, que, entretanto, foram gradualmente retomados no decurso deste ano.

As exportações de mercadorias sofreram, de novo, uma quebra de 8,7%, continuando uma tendência de redução e de diminuição do seu contributo para o produto interno bruto.

Em 2010, as pressões inflacionistas começaram a fazerem-se sentir em Macau, principalmente a nível dos produtos alimentícios, de outros dos bens importados e das rendas da habitação. Contribuíram, ainda, para o aumento da inflação os aumentos salariais e a forte procura doméstica, tendo o índice de preços ao consumidor subido 3,9%.

O mercado de trabalho permanece praticamente numa situação de pleno emprego, com a taxa de desemprego em Macau a descer para valores inferiores a 3% no fim do ano transacto, levando ao aumento dos salários e a dificuldades pelas empresas em contratarem pessoal.

O desempenho do BNU manteve-se elevado, quer ao nível de resultados, quer ao nível do produto bancário, não obstante a economia de Macau e o sector do jogo terem registado uma forte retoma, assistiu-se, igualmente, em 2010, a uma intensificação da concorrência com a entrada em força no mercado de vários grandes bancos chineses, levando a uma redução das margens em praticamente todas as áreas de negócio incluindo a captação de depósitos, o crédito a particulares, com destaque para o crédito para compra de habitação, e empresas bem como a área de cartões de crédito e a prestação de serviços de tesouraria.

## Sucursal de Zhuhai

A CGD dispõe de uma Sucursal na cidade de Zhuhai, vocacionada para o acompanhamento de clientes do Grupo na região, com particular destaque para os clientes do BNU, atendendo à proximidade geográfica das duas unidades.

## Timor-Leste

### Sucursal de Timor-Leste

O Grupo CGD está presente em Timor-Leste desde 1912, inicialmente através do Banco Nacional Ultramarino. Em 1975, a actividade em Timor-Leste cessou, tendo sido retomada, 25 anos depois, com a concessão da Licença de Operação Bancária ao BNU, tornando-se esta Sucursal da CGD na primeira entidade bancária licenciada em Timor-Leste após o referendo de 30 de Agosto de 1999. Com a fusão do BNU na CGD, esta Sucursal passou a Sucursal da CGD, estando em curso o processo de manutenção da marca BNU no país em respeito pelos fortes laços que a população de Timor mantém com o antigo banco do Grupo CGD.

Mais do que líder de mercado, a CGD é a instituição financeira de referência em Timor-Leste, país no qual existem ainda duas outras sucursais de bancos e uma agência de financiamento, cujas actividades, porém, têm sido muito limitadas.

A Sucursal de Timor exerce actividades de banca universal, através de uma rede de oito agências, sendo a sua base de clientes constituída, na sua maioria, por clientes de nacionalidade timorense (particulares e empresas).

A Sucursal de Timor-Leste tem actuado no País como o verdadeiro agente financiador da economia quer no sector público quer no ainda incipiente, mas em nítido crescimento, sector privado. Espelhando a tradicional relação de forte compromisso entre Portugal e Timor, a Sucursal da CGD no território tem ainda colaborado com as autoridades na criação de um enquadramento regulamentar da actividade financeira local.

## AMÉRICA

### Brasil

#### Banco Caixa Geral Brasil

De acordo com projecções de entidades reconhecidas recentes, divulgadas no final de 2010, o Brasil será a quinta maior economia mundial em 2025. Estima-se que, desde 2009, o Brasil já ocupe a 8.ª posição no *ranking* mundial, medido em termos de PIB. O crescimento do PIB estimado para 2010 é de 7,5%, sendo que um dos principais desafios se centra no controle da inflação que atingiu o valor de 5% (IPCA acumulado nos últimos 12 meses).

A alta da taxa de juros, associada à liquidez disponível em termos mundiais, à diminuição do risco Brasil e ao potencial de crescimento da economia, tem vindo a atrair um fluxo crescente de divisas para o Brasil o que vem pressionando a respectiva moeda.

A sobrevalorização do Real face ao Dólar, numa economia em que a moeda americana desempenha um papel crucial, é também preocupação das autoridades brasileiras.

A Taxa de Desemprego nas seis principais regiões metropolitanas (Pesquisa Mensal de Emprego – PME) foi de 6,1% em Outubro/2010, representando a taxa mais baixa dos últimos anos.

A Balança Comercial acumulada nos últimos 12 meses totalizou um *superavit* de 17,1 mil milhões de dólares americanos em Novembro/2010, decorrente, principalmente, da apreciação dos preços das *commodities*.

As reservas internacionais atingiram 285,5 mil milhões de dólares americanos, sendo que as compras líquidas no mercado à vista totalizaram 39,3 mil milhões em 2010.

O ciclo de crescimento é sustentado em larga medida pela procura interna (crescimento de 10% em 2010, o maior desde 2000), em larga medida promovida pelas medidas de apoio social postas em prática pelo Governo.

O Banco Caixa Geral Brasil (BCG Brasil) é um banco múltiplo que opera com carteiras comerciais, de câmbio e de investimento, tendo iniciado a sua actividade em 1 de Abril de 2009.

A importância estratégica da presença no Brasil e a dimensão dos movimentos empresariais de e para o Brasil está expressa no reforço do investimento que o Grupo decidiu realizar no país. O mercado brasileiro apresenta-se, com efeito, como uma opção natural para as empresas portuguesas.

Tendo como estratégia ser um banco orientado sobretudo para o negócio com empresas (*corporate* e de investimento), o BCG Brasil, procura, servindo-se da rede do Grupo, promover as ligações comerciais e de investimento que os seus clientes brasileiros realizam na Europa, em África e na Ásia, bem como os movimentos dos clientes do Grupo no Brasil.

Do ponto de vista estratégico-geográfico, o Banco procura actuar no triângulo Portugal-Brasil-África, com particular destaque para Angola. A exploração de corredores de negócio entre estes países e a China poderá constituir nova aposta do BCG Brasil, já que o Grupo CGD é o Grupo português com maior presença nestes territórios.

O BCG Brasil possui uma oferta integrada de serviços financeiros, a qual abrange financiamentos em moeda local e moeda estrangeira, garantias, derivativos, câmbio e aplicações financeiras e operações de banco de investimento. Como banco de investimento, o BCG Brasil tem focado a sua actividade na assessoria a financiamento de projectos, a fusões e aquisições, a financiamentos estruturados e a operações de mercado de capitais quer de dívida, quer de acções.

Em Janeiro de 2010, a CGD aprovou um aumento de capital do BCG Brasil de 123 milhões de reais para 400 milhões, realizado em duas etapas:

- Janeiro 2010 – *tranche* de 138,5 milhões de reais, elevando o capital social a 261 milhões;
- Julho 2010 – nova *tranche* de 138,5 milhões de reais, elevando o capital social para 400 milhões.

Foi celebrado, em Junho de 2010, um acordo com o Grupo Banif com vista à aquisição de uma participação de 70% da Banif Corretora de Valores e Câmbio (Banif CVC) por parte do Caixa – Banco Investimento (CaixaBI) e do BCG Brasil por um valor de 129,5 milhões de reais. Esta operação aguarda ainda autorização do Banco Central do Brasil.

O BCG Brasil possui 2 Agências: São Paulo e Rio de Janeiro, esta última em processo de abertura. A presença no Rio de Janeiro visa, nomeadamente, reforçar negócios com grandes grupos aí sediados e aproveitar os investimentos previstos para a cidade do Rio de Janeiro (relativos ao Campeonato do Mundo de Futebol e aos Jogos Olímpicos).

## EUA

### Sucursal de Nova Iorque

No continente Norte-Americano e América Central, o Grupo CGD está presente através de duas Sucursais (Nova Iorque e Ilhas Caimão). Estas Sucursais desenvolvem as suas actividades em estreita coordenação com as restantes unidades do Grupo CGD que operam no mercado de USD, com particular relevo para o caso do Banco Caixa Geral Brasil.

A Sucursal de Nova Iorque é uma unidade especializada no negócio por grosso. A sua actividade desenvolve-se com maior ênfase no mercado de capitais, no financiamento à importação e exportação, na participação em operações sindicadas e na captação de recursos em dólares americanos (USD) para o Grupo, nomeadamente através da gestão do programa de papel comercial em USD do Grupo CGD.

Em 2010, na sequência do contágio da crise financeira ao risco soberano nacional e na consequente mais difícil percepção do risco CGD pelo mercado financeiro americano, a Sucursal de Nova Iorque registou um decréscimo global na sua actividade. Verificou-se uma redução de 41,5% no seu activo líquido distribuído de forma relativamente uniforme sobre todas as rubricas, redução esta em linha com as medidas preventivas já iniciadas no ano de 2009 de redução da carteira de crédito em cerca de 20%.

## Ilhas Caimão

### Sucursal de Caimão

A Sucursal das Ilhas Caimão desenvolve a sua actividade como unidade de domiciliação do Grupo CGD e como uma alternativa adicional de *funding* em USD.

## RESIDENTES NO ESTRANGEIRO

O Grupo CGD dispõe de uma rede de sete Escritórios de Representação, localizados na Alemanha, Bélgica, Suíça, Venezuela, México, Índia e Xangai, e de um Núcleo de Residentes no estrangeiro no Reino Unido, este último sediado junto da Sucursal de Londres, e no Brasil, este último sediado nas instalações do BCG Brasil.

Esta rede internacional actua junto das comunidades portuguesas no exterior, bem como junto dos clientes de outras nacionalidades com interesses em Portugal, articulando-se com as Agências da rede doméstica e com os canais de Banca à Distância, de forma a conhecer e acompanhar as necessidades e aspirações dos clientes da Caixa que residem no Estrangeiro.

Os Escritórios da Índia e de Xangai constituem antenas de negócio do Grupo naqueles dois mercados, vocacionados essencialmente para o apoio ao segmento de empresas.

Durante o ano de 2010, a CGD iniciou a preparação da instalação de novas estruturas em vários países, entre os quais se destaca o Canadá, que vão permitir reforçar o seu posicionamento como primeiro Banco dos clientes Residentes no Estrangeiro.

Para além do importante trabalho de preparação de novas estruturas no estrangeiro, foram desenvolvidos novos modelos centrados no atendimento à distância e uma oferta de produtos e serviços mais especializada ao nível deste segmento, de forma a acompanhar a evolução que se tem sentido neste negócio, nomeadamente com a saída de estudantes e profissionais cada vez mais qualificados.

Em 2010, a Captação de Recursos do Segmento de Residentes no Estrangeiro representa cerca de 10% do total da Captação de Particulares da CGD, pelo que a gestão deste segmento continua a ser um dos desígnios estratégicos do Grupo CGD.

### 1.6.2.4. BANCA DE INVESTIMENTO

O Caixa – Banco de Investimento (CaixaBI) desenvolveu a actividade em 2010, prosseguindo a sua estratégia de afirmação internacional. O produto bancário, apesar do acréscimo de 18% ao nível dos comissionamentos, sofreu uma erosão de 23%, absorvendo os efeitos de uma conjuntura depressiva.

O banco de investimento do Grupo Caixa Geral de Depósitos (CGD) usufrui do *rating* que a Fitch Ratings confirmou em Dezembro de 2010 para a CGD, de A para o médio e longo prazo.

## RESULTADOS

Em 2010, o produto bancário do CaixaBI decresceu 23,4% sobre o ano anterior, atingindo o valor de 90,3 milhões de euros. Este montante incorpora 73,7 milhões de euros de Comissões, rubrica que cresceu 17,9% sobre o ano anterior.

O exercício de 2010 fechou com um resultado líquido de 40,2 milhões de euros, o que representou um decréscimo de 11,9% sobre o ano anterior. O *cashflow* desceu 30,1% de 2009 para 2010.

O rácio *cost-to-income* sofreu uma degradação relativamente ao período homólogo, para 30,8%, por força do decréscimo do produto bancário, enquanto, por outro lado, os custos de estrutura decresceram ligeiramente.

## RECONHECIMENTO

O desempenho do CaixaBI continuou a ser distinguido em 2010, não só por clientes e Parceiros, mas ainda pelos principais analistas internacionais que reconhecem o justo posicionamento do Banco nos lugares cimeiros das principais *League Tables*. A revista *Global Finance* elegeu o CaixaBI como o Melhor Banco de Investimento em Portugal em 2010, e a revista *Euromoney* distinguiu o CaixaBI como Melhor Banco de Dívida em Portugal em 2010.

Por sua vez, a *Project Finance Magazine* atribuiu ao projecto ELOS (ligação de alta velocidade Portugal – Espanha) o European Hi-Speed Rail Deal of the Year 2010.

## RANKINGS

- Na área de mercado primário de Dívida, o *ranking* da *Bloomberg* colocou o Banco, pelo quarto ano consecutivo, como o primeiro *bookrunner* de emissões obrigacionistas em Euro de emitentes de base nacional;
- Na área de Mercado de Capitais de Acções, o *ranking* trabalhado a partir de dados da CMVM coloca o CaixaBI em 3.º lugar;
- Na área de Assessoria Financeira, o CaixaBI consolidou a sua posição no mercado de fusões e aquisições em Portugal, tendo participado em 16 operações anunciadas ou concretizadas, colocando-o em 2.º lugar de acordo com o *ranking* da *Bloomberg*;
- Também na área de *Project Finance*, os diversos *rankings* vieram posicionar o CaixaBI entre os principais *players* mundiais:
  - > 1.º lugar em Portugal como MLA de PFI / PPP *Project Finance Loans*;
  - > 6.º lugar Ibérico como MLA de PFI / PPP *Project Finance Loans*;
  - > Ao nível europeu, o Banco, como MLA de PFI / PPP *Project Finance Loans*, posicionou-se na 24.ª posição e a nível mundial na 43.ª posição, evidenciando o contributo e a importância das operações lideradas pelo CaixaBI no mercado internacional;
- Na área de Intermediação Financeira, segundo os dados divulgados pela CMVM relativos a Novembro, o CaixaBI regista um aumento de 131% face a período homólogo do ano anterior, assumindo uma quota de mercado de 16% do mercado, sendo responsável por um volume de transacções de 11 milhões de euros.

## NEGÓCIOS

O CaixaBI protagonizou a sua liderança em negócios emblemáticos, cujo destaque se faz pelas seguintes áreas:

### Corporate Finance – Dívida

No mercado primário de obrigações, o CaixaBI esteve, durante o ano de 2010, envolvido em 20 emissões, em 17 das quais na qualidade de líder, *performance* que, de acordo com o *ranking* da *Bloomberg*, colocou o Banco, e pelo quarto ano consecutivo, como o primeiro *bookrunner* de emissões obrigacionistas em Euro de emitentes de base nacional.

No segmento da Dívida Soberana, a Dívida Pública Portuguesa continuou a constituir uma das prioridades de actuação do Banco, designadamente no quadro do seu estatuto de Operador Especializado em Valores do Tesouro (OEVT).

No Papel Comercial, o CaixaBI organizou e liderou 25 novos Programas, num montante total de 2,3 mil milhões de euros.

No Financiamento Estruturado de Activos, o Banco foi o único *Arranger* da maior operação de Titularização realizada até à data em Portugal, a *Nostrum Mortgages No.2*.

### Mercado de Capitais – Acções

Durante o ano de 2010, o CaixaBI consolidou, mais uma vez, a sua posição de destaque ao nível de mercado de capitais em Portugal, tendo sido a instituição financeira líder em número de operações concluídas, de acordo com os dados obtidos a partir de informação disponibilizada pela CMVM.

A operação de mercado de capitais de maior relevo realizada em 2010 em Portugal foi a Emissão pela Parpública de Obrigações Permutáveis por acções Galp Energia, no âmbito da 5.ª fase de reprivatização desta empresa, na qual o CaixaBI participou na qualidade de *Joint Lead Manager* e *Joint Bookrunner*. O Banco prestou, ainda, assessoria financeira à Parpública na estruturação, organização e montagem desta emissão.

Salienta-se, ainda, a concretização com sucesso do aumento de capital da Vista Alegre Atlantis, tendo o CaixaBI sido responsável pela respectiva organização e montagem. Esta operação revestiu-se, também, de elevado grau de complexidade na sua estruturação, uma vez que integrou, para além de uma Oferta Pública de Subscrição, uma oferta particular dirigida a um parceiro estratégico e um processo de conversão de créditos em capital.

### Corporate Finance – Assessoria

Na área de Assessoria Financeira, o CaixaBI consolidou a sua posição no mercado de fusões e aquisições em Portugal, tendo participado em 16 operações que lhe valeram o 2.º lugar no *ranking* da *Bloomberg*.

No decurso do ano de 2010, o CaixaBI participou na maior e uma das mais emblemáticas operação de M&A em Portugal nos últimos 10 anos, a alienação pela Portugal Telecom da sua participação indirecta de cerca de 30% no capital social da Vivo, por um valor total de 7 500 milhões de euros.

Destaca-se, ainda, a assessoria financeira no estabelecimento de um acordo parassocial entre a CGD e a Votorantim no âmbito da aquisição por esta última de uma participação no capital da Cimpor.

### Project e Structured Finance

O Grupo Caixa Geral de Depósitos, através do CaixaBI, esteve envolvido em operações num montante aproximado de 1,2 mil milhões de euros, atribuído quase na sua totalidade a operações em Portugal, assumindo o 1.º lugar no *ranking* nacional da Dealogic. Destas operações destacamos o forte contributo em termos de sustentabilidade, para o País, na medida em que se reflectem em projectos de Energias Renováveis.

Relevante, a nível internacional, é a expansão geográfica através do acompanhamento de operações em Moçambique, Angola e Brasil, com o objectivo de promover as actividades de banca de investimento nos países inseridos na estratégia de internacionalização do Grupo CGD.

Nas operações cujo financiamento é estruturado numa base *Corporate*, salienta-se a participação do Banco na reestruturação do passivo financeiro do Grupo La Seda, no montante superior a 1,7 mil milhões de euros, cujo sucesso culminou com um aumento de capital de 300 milhões de euros, *oversubscribed*, e que permitiu a viabilização de um Grupo líder no sector em que opera.

### Área Financeira e de Estruturação

O CaixaBI continua a ser uma referência no mercado de Liquidity Provider, tendo a Euronext reconhecido o seu desempenho com atribuição do *rating* máximo “A” em todos os títulos e categorias.

### Intermediação Financeira

O desempenho alcançado pelo CaixaBI em 2010 voltou a ser muito positivo ao nível do negócio de intermediação financeira de acções na Euronext Lisbon, na medida em que tanto os volumes intermediados como as comissões recebidas registaram uma evolução acima do mercado, o que permitiu ao CaixaBI alcançar a sua liderança em termos de volumes transaccionados.

Foi ainda iniciado o processo de internacionalização do CaixaBI ao nível da área de intermediação financeira através do acordo de aquisição de uma participação no capital da Banif CVC, uma corretora que opera na Bolsa de Valores de São

Paulo, cuja conclusão está dependente das autorizações legais exigidas, o que permitirá uma participação directa num dos mercados financeiros com maiores taxas de crescimento do mundo.

Sindicação e Vendas

O CaixaBI já colocou este ano 5 emissões de primário, com um montante global de 7 mil milhões de euros. Em Papel Comercial, o Banco colocou 276 emissões, num montante total acima dos 8,2 mil milhões de euros.

Capital de Risco

Durante o ano 2010, foram analisadas 244 oportunidades de investimento, tendo sido aprovadas 43 operações no montante total de 134 milhões de euros, das quais foram concretizadas 34, envolvendo um investimento de 44 milhões de euros. Por outro lado, foram, igualmente, efectuadas 7 operações de desinvestimento, que, a valor de realização, totalizaram 19 milhões de euros.

1.6.2.5. GESTÃO DE ACTIVOS

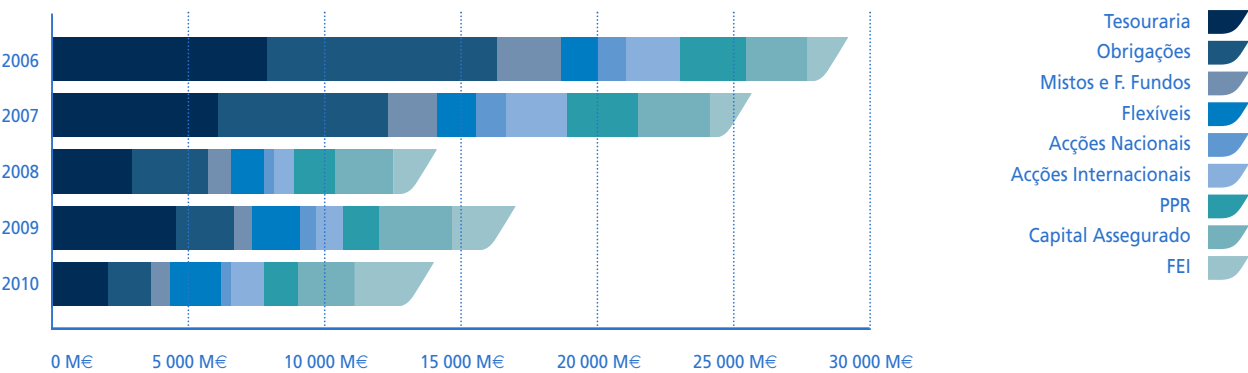
No 2010, a actividade de Gestão de Activos em Portugal esteve condicionada pelo impacto da crise de confiança dos mercados sobre a dívida pública dos países europeus periféricos.

FUNDOS DE INVESTIMENTO MOBILIÁRIO

No 2010, o volume dos Fundos geridos pelas sociedades gestoras portuguesas diminuiu 17,5%, vindo a situar-se em 14 219 milhões de euros, no final do ano.

Registou-se uma diminuição significativa dos fundos de maior liquidez, devido à deslocação das aplicações dos clientes bancários para Depósitos. Por seu lado, um quarto dos Fundos de Capital Garantido terminaram o seu prazo de vida e verificou-se uma enorme dificuldade de colocação de novos fundos. Apenas os Fundos Especiais de Investimento e os Fundos Flexíveis registaram taxas de crescimento positivas.

Evolução do Volume de Mercado



No final do ano, as cinco maiores sociedades gestoras portuguesas concentravam 84% do mercado de Fundos Mobiliários.

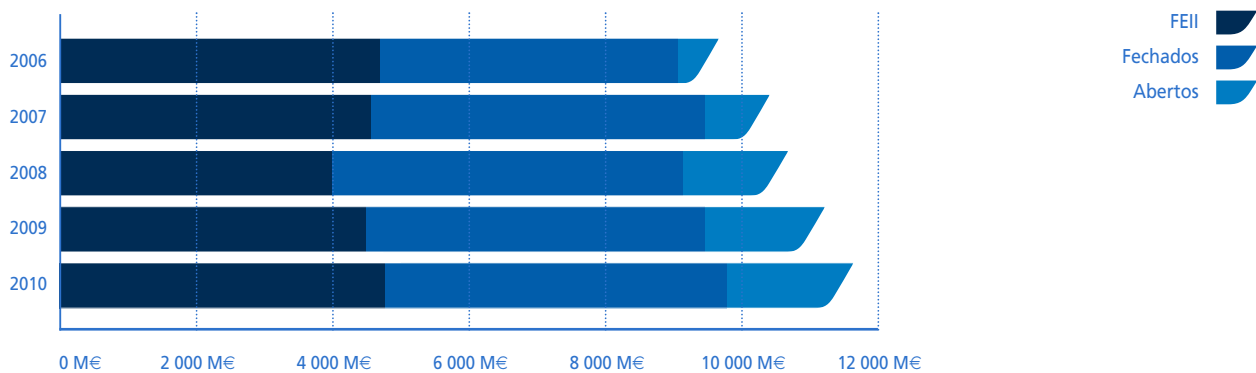
FUNDOS DE INVESTIMENTO IMOBILIÁRIO

O mercado de Fundos de Investimento Imobiliário, por seu lado, manteve a tendência de crescimento, tendo o valor dos activos geridos pelo conjunto das sociedades gestoras aumentado 323 milhões de euros para 11,6 mil milhões de euros.

Este crescimento centrou-se nos fundos imobiliários abertos que aumentaram 213 milhões de euros.



Evolução do Volume de Mercado



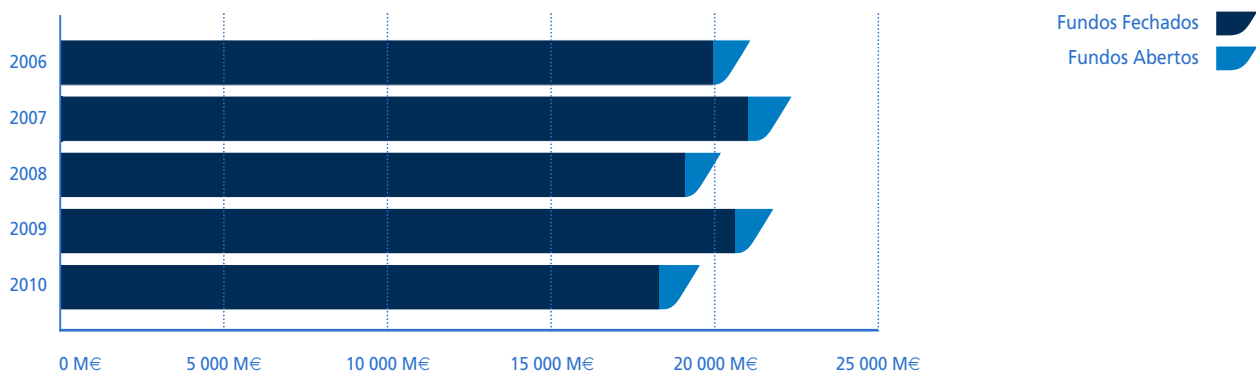
No final do ano, o mercado nacional de Fundos imobiliários continuava disperso por 35 sociedades gestoras e as cinco maiores sociedades gestoras de fundos imobiliários portuguesas concentravam 50% do mercado.

FUNDOS DE PENSÕES

Em 2010, o mercado de Fundos de Pensões baixou 10,4%, para 29,6 mil milhões de euros. O volume do mercado foi fortemente influenciado pela transferência para a Caixa Geral de Aposentações dos patrimónios dos Fundos de Pensões do Pessoal da Portugal Telecom e da Companhia Portuguesa Rádio Marconi. Refira-se que, expurgado o efeito destas transferências, o montante dos fundos de pensões apresentaria uma redução de apenas 2%.

Os Fundos Fechados, predominantemente os fundos de pensões de bancos, continuam a dominar este segmento de mercado, representando 94% do total dos fundos de pensões. O volume dos Fundos de Pensões Abertos (incluindo PPR e PPA), por seu lado, apesar de menores, aumentou 8% em 2010.

Evolução do Volume de Mercado



No final do ano, as cinco maiores sociedades gestoras portuguesas concentravam 81% do mercado de Fundos de Pensões.

GRUPO CGD

O nível de proveitos do negócio da gestão de activos do Grupo CGD foi ligeiramente superior ao registado no ano anterior, apesar do enquadramento adverso nos mercados financeiros.

O montante dos activos sob gestão sofreu um decréscimo de 3% para 24,4 mil milhões de euros, mas as comissões geradas por este negócio aumentaram para 47,4 milhões de euros, em virtude do crescimento verificado nos Fundos de Investimento Imobiliário.



## COMISSÕES GERADAS

(Milhares de euros)

	2009	2010
Fundos Mobiliários	21 176	21 727
Fundos Imobiliários	13 236	15 378
Fundos de Pensões	3 300	3 479
Gestão de Patrimónios	8 654	6 835
<b>Total</b>	<b>46 366</b>	<b>47 418</b>

### Fundos Mobiliários – Caixagest

Em 2010, o volume médio sob gestão dos fundos mobiliários geridos pela Caixagest foi ligeiramente superior ao do ano anterior, o que se reflectiu no aumento das comissões geradas por este segmento de negócio para 21,7 milhões de euros.

Contudo, desde Abril de 2010, os fundos de maior liquidez têm vindo a diminuir, devido à crise dos mercados da dívida soberana e à consequente preferência por produtos tradicionais de *funding* bancário.

## COMISSÕES GERADAS

(Milhares de euros)

	2009	2010
Comissões de Gestão	18 080	18 468
Comissões de Depositário	2 706	2 668
Comissões Subscrição e Resgate	390	591
<b>Total</b>	<b>21 176</b>	<b>21 727</b>

Em termos de estratégia comercial, prosseguiu-se com a consolidação da proximidade à Rede Comercial da CGD, destacando-se o aumento das formações presenciais realizadas nas várias regiões do País.

Em articulação com as redes comerciais e de *marketing* da CGD, a Caixagest prosseguiu uma estratégia de lançamento de três fundos estruturados de Capital Protegido com rentabilidade variável associada à evolução do mercado accionista, e de um Fundo do Mercado Monetário destinado a clientes com um perfil conservador e com prazo de investimento mais curto.

Em 2010, registou-se, ainda, o reembolso de cinco fundos de capital protegido num valor global de 287 milhões de euros.

No final do ano, a Caixagest geria 54 fundos de investimento mobiliário, apresentando uma carteira de produtos diversificada por vários mercados financeiros internacionais e, consequentemente, adaptada aos diversos segmentos de investidores.

Em 31 de Dezembro, o volume de activos geridos era de 3 282 milhões de euros, menos 20% que no ano anterior. A quota de mercado da Caixagest manteve-se nos 23%, mantendo a liderança do mercado, num ano marcado pelo elevado volume de resgates nos fundos de tesouraria e de obrigações.

## FUNDOS SOB GESTÃO

(Milhões de euros)

	2009	2010
Fundos de Tesouraria	1 065	730
Fundos de Obrigações	566	330
Fundos de Capital Protegido	1 657	1 351
Fundos de Acções	241	260
Fundos de Fundos e Mistos	89	84
Fundos Especiais de Investimento	488	528
<b>Total</b>	<b>4 106</b>	<b>3 282</b>



Gestão de Patrimónios – Caixagest

A Caixagest continuou a desenvolver o seu serviço de Gestão de Patrimónios, numa lógica de proximidade da Rede Comercial da CGD e aos respectivos clientes em carteira. Tendo em vista a captação de novos clientes, as propostas de serviço foram adequadas à nova conjuntura, sendo de destacar o especial sucesso registado ao nível da vertente da Consultoria de Investimento. No entanto, tal não foi suficiente para compensar a desvalorização das carteiras que investem em dívida pública portuguesa cujo valor de mercado foi negativamente afectado pela crise orçamental.

Desta forma, o montante sob gestão da Caixagest passou para 18 570 milhões de euros, o que representa uma descida de 2% em relação ao ano anterior. Não obstante, o Grupo CGD manteve o primeiro lugar no *ranking* por montante, com uma quota de mercado de 27%.

CARTEIRAS SOB GESTÃO

	(Milhões de euros)	
	2009	2010
Carteiras sob Gestão	18 865	18 570
Carteiras de Seguros	13 936	13 834
Institucionais	2 894	2 627
Fundos de Pensões	1 802	1 879
Particulares e Empresas	234	230
Activos sob Aconselhamento	273	303

Em 2010, o nível global de comissionamento diminuiu cerca de 21% para 6,8 milhões de euros, em resultado de ajustamentos no comissionamento de carteiras de clientes institucionais do Grupo CGD.

COMISSÕES GERADAS

	(Milhares de euros)	
	2009	2010
Comissões de Gestão	4 693	2 732
Comissões de Depositário	3 961	4 103
Total	8 654	6 835

Fundos Imobiliários – Fundimo

Em termos globais, o ano de 2010 caracterizou-se por um significativo aumento da actividade comercial da Fundimo, no que se refere ao Fundo Aberto Fundimo, como também a maiores exigências de gestão de alguns fundos fechados, particularmente atingidos pela conjuntura económica desfavorável.

O Fundo Aberto Fundimo registou um crescimento anual de 15%, consolidando a sua posição enquanto maior fundo de investimento imobiliário nacional e terminado o ano com uma rentabilidade líquida de 3,1%.

O comportamento consistente do Fundo e a continuação da estratégia de gestão implementada nos últimos anos – sem exposição ao sector residencial e privilegiando uma política que concilia a monitorização da carteira actual com a procura activa de oportunidades nas zonas *prime* do mercado imobiliário nacional – explicam o comportamento do Fundo.

Quanto aos fundos fechados geridos pela Fundimo, atendendo à situação de se encontrarem maioritariamente afectos ao desenvolvimento e promoção imobiliária, manteve-se algum abrandamento de actividade.

No final do ano, a carteira de produtos da Fundimo incluía um fundo aberto e 28 fundos fechados, totalizando 1 683 milhões de euros. Quanto à quota de mercado, a Fundimo aumentou para 14,6%, mantendo a liderança do mercado.

FUNDOS SOB GESTÃO

	(Milhões de euros)	
	2009	2010
Fundos Abertos (Fundimo)	923	1 064
Fundos Fechados	655	619
Total	1 578	1 683

Em 2010, as campanhas de comercialização do Fundo Aberto Fundimo permitiram uma evolução positiva das comissões geradas, que atingiram um montante de 15,4 milhões de euros, 16% superior ao do ano anterior.

## COMISSÕES GERADAS

(Milhares de euros)

	2009	2010
Comissões de Gestão	9 263	12 952
Comissões de Depositário	3 072	1 470
Comissões de Resgate	901	957
<b>Total</b>	<b>13 236</b>	<b>15 378</b>

## Fundos de Pensões – CGD Pensões

No final de 2010, o valor patrimonial dos fundos geridos pela CGD Pensões ascendia a 2 183 milhões de euros, o que representa um aumento de 4% face ao ano anterior. Este aumento permitiu elevar a quota de mercado para 11,1%, mantendo o quarto lugar no *ranking* por montante.

## FUNDOS SOB GESTÃO

(Milhões de euros)

	2009	2010
Fundos Abertos	112	118
Fundos Fechados	1 988	2 065
<b>Total</b>	<b>2 100</b>	<b>2 183</b>

Ao longo do ano, continuou a registar-se um aumento dos reembolsos nos fundos de pensões abertos, por parte de participantes já reformados; e a verificar-se a transferência de participações de fundos abertos com maior componente de ações para o Fundo Caixa Reforma Prudente, mais conservador.

O volume de comissões geradas em 2010 totalizou 3,5 milhões de euros, traduzindo o aumento verificado no volume sob gestão.

## COMISSÕES GERADAS

(Milhares de euros)

	2009	2010
Comissões de Gestão	3 041	3 185
Comissões de Depositário	245	283
Comissões de Resgate	14	10
<b>Total</b>	<b>3 300</b>	<b>3 479</b>

## 1.6.2.6. ACTIVIDADE SEGURADORA E DA SAÚDE

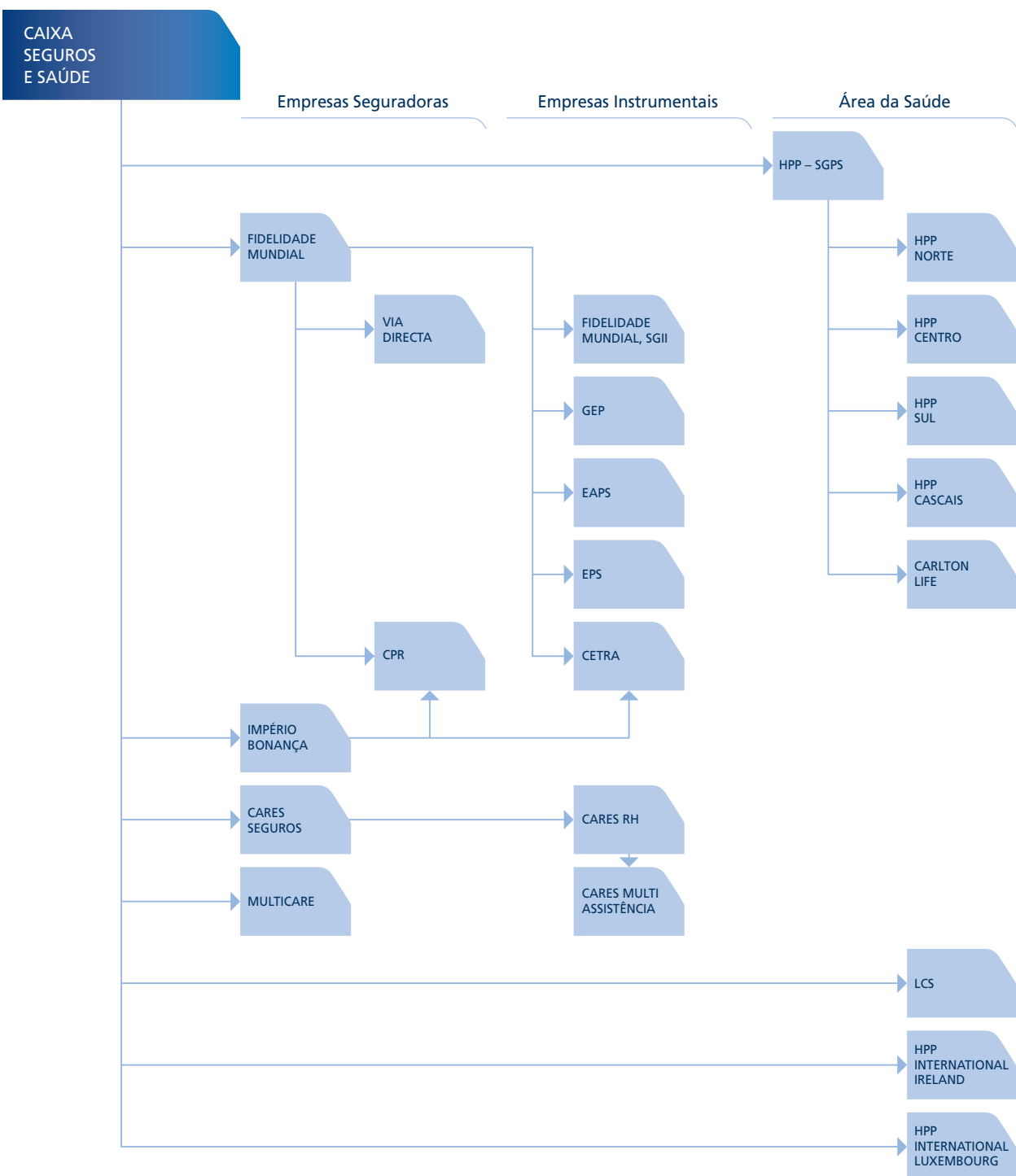
### SÍNTESE DA CAIXA SEGUROS E SAÚDE, SGPS, SA

#### Estrutura de Participações

A Caixa Seguros e Saúde, SGPS, SA (CSS) congrega todas as participações seguradoras do Grupo CGD, operando através de diversas marcas – Fidelidade Mundial, Império Bonança, OK!Teleseguros, Multicare e Cares – suportadas pela maior e mais diversificada rede de distribuição do mercado de seguros em Portugal.

Dentro da área seguradora, detém ainda a Companhia Portuguesa de Resseguro (CPR) e um conjunto de empresas instrumentais, operando no âmbito da prestação de serviços diversificados complementares à actividade seguradora.

A Caixa Seguros e Saúde, SGPS, SA integra igualmente as participações na actividade hospitalar do Grupo CGD, bem como na LCS – Linha de Cuidados de Saúde, SA.



### Posicionamento da Caixa Seguros e Saúde, SGPS, SA

A CSS actua globalmente no mercado segurador, comercializando produtos de todos os ramos de seguros, no âmbito de uma estratégia multimarca e através da maior e mais diversificada rede de distribuição de produtos de seguros no mercado nacional: Agências Fidelidade Mundial e Império Bonança; mediadores ligados, agentes e corretores; Agências bancárias CGD e balcões CTT; Internet e canal telefónico.

Tendo em conta este posicionamento e a dimensão de referência que detém, a CSS assume, igualmente, responsabilidades acrescidas enquanto difusora de boas práticas, função que, na área seguradora, adquire relevo particular perante as novas regras de solvência, de gestão de riscos, de governo das sociedades e de conduta de mercado e ética empresarial.

Na área da segurança social, a actividade seguradora da CSS encontra-se, pela natureza, experiência e imagem de solidez e confiança que as suas empresas detêm junto do público, especialmente posicionada para actuar como instrumento de políticas de fomento da poupança individual ou colectiva, de forma a mitigar o efeito da inevitável redução da taxa de substituição assegurada pelas pensões de reforma dos sistemas públicos.

Assim, o Grupo CGD elegeu a área da poupança para a reforma como objectivo estratégico, comercializando um Plano de Poupança Reforma inovador, sob a marca Leve, que tem como principal característica distintiva o facto de se encontrar associado a um cartão de crédito cuja utilização permite contribuir para o plano de poupança.

No que respeita à actividade internacional, a área seguradora da CSS definiu o enfoque da sua actuação no acompanhamento das operações desenvolvidas nos mercados estrangeiros onde a CGD marca presença autónoma ou através de empresas subsidiárias.

O crescimento da área seguradora do Grupo CGD, decorrente da aquisição da Mundial Confiança (ano 2000) e da Império Bonança (ano 2005), permitiu, por sua vez, criar condições para uma maior competitividade das estruturas de custos das seguradoras, atenuando uma das principais desvantagens concorrenciais face aos operadores internacionais que actuam no nosso mercado.

De salientar, igualmente, o posicionamento da CSS no sector da saúde, detendo já uma presença significativa, não apenas na vertente financiadora, como líder de mercado nos seguros de saúde, mas igualmente na vertente prestadora e assistencial, através da HPP – Hospitais Privados de Portugal, SGPS e da LCS – Linha de Cuidados de Saúde.

Na vertente hospitalar (via HPP), a estratégia adoptada tem privilegiado a expansão da oferta privada, com a construção e aquisição de hospitais próprios, a par da prestação de serviços de saúde públicos, através de candidaturas a parcerias público-privadas.

## **PRINCIPAIS INDICADORES FINANCEIROS DA CAIXA SEGUROS E SAÚDE, SGPS, SA**

### **Contributo para o Resultado Líquido do Grupo CGD**

A CSS obteve, em 2010, e de acordo com as normas IAS/IFRS (Grupo CGD), um resultado líquido de 66,9 milhões de euros (7,2 milhões de euros no ano anterior), com uma evolução diferenciada nas duas grandes áreas de negócio.

Assim, na actividade seguradora, o resultado atingiu 90,9 milhões de euros, apresentando uma melhoria face a 2009 (39,5 milhões de euros). Na actividade hospitalar, por seu turno, registou-se um resultado negativo de -24,0 milhões de euros (-32,3 milhões de euros no ano transacto), que continua a reflectir o impacto da fase de crescimento em curso, em particular o prosseguimento da absorção dos custos iniciais das novas unidades hospitalares.

O contributo efectivo da CSS para o resultado consolidado da CGD foi de 41,3 milhões de euros, registando um diferencial de 25,6 milhões de euros face ao resultado acima indicado, o qual decorre da eliminação de transacções intragrupo, com particular destaque para mais-valias na alienação de participações financeiras.

### **Principais Componentes do Contributo para o Grupo CGD**

A CSS contribuiu, em 2010, com 745 milhões de euros (+122 milhões do que em 2009) para o produto da actividade do Grupo CGD, sendo 505 milhões de euros provenientes da margem técnica da actividade de seguros e 240 milhões de euros provenientes do produto da actividade financeira.

Face ao ano anterior, o contributo da margem técnica da actividade de seguros aumentou em 33 milhões de euros, reflectindo, fundamentalmente, a contenção da sinistralidade. Assim, o volume de prémios adquiridos líquidos de resseguro totalizou 1 319 milhões de euros, registando um decréscimo de 450 milhões de euros face a 2009, devido, essencialmente, à alteração da tipologia de produtos Vida capitalização, que passaram a assumir, maioritariamente, a forma de contratos de investimento, enquanto que, em paralelo, os custos com sinistros líquidos de resseguro diminuíram para 930 milhões de euros face a 1 425 milhões de euros no ano anterior.

O produto da actividade financeira, por seu turno, aumentou 89 milhões de euros face a 2009, reflectindo o predomínio do lançamento de novos produtos Vida sob a forma de contratos de investimento, o melhor resultado em operações financeiras e o crescimento da facturação na área da Saúde, com impacto nesta rubrica.

Relativamente aos custos operativos (excluindo variação de Provisões), apesar da diminuição dos custos de estrutura da área seguradora em 2,4%, registou-se um aumento global de 3,9% que teve origem, essencialmente, nos custos associados à entrada em funcionamento de novas unidades hospitalares da HPP.

Num contexto financeiro de elevada instabilidade, em particular nos mercados de dívida soberana, os resultados da CSS continuaram a ser significativamente penalizados pelas imparidades de títulos, que atingiram -134,9 milhões de euros (-113,3 milhões de euros em 2009).

Situação Líquida e Margem de Solvência

A situação líquida consolidada da Caixa Seguros e Saúde, SGPS, SA ascende, no final de 2010, a 1 063,6 milhões de euros, inferior em cerca de 100 milhões de euros ao valor de 2009, evolução que resulta, sobretudo, da redução das reservas de justo valor. De referir, ainda, a existência de passivos subordinados no montante de 436,5 milhões de euros.

Em termos prudenciais, a margem de solvência exigida às seguradoras da CSS, no final de 2010, era de 741 milhões de euros, enquanto os elementos constitutivos da mesma atingiam 1 167 milhões de euros, o que traduz um rácio de cobertura da margem de solvência de 158% (175% em 2009). Num enquadramento económico e financeiro difícil e volátil, a CSS continuou, assim, a apresentar uma confortável situação em matéria de solvência, proporcionando um elevado nível de segurança a todos os segurados e agentes económicos que se relacionam com as empresas por ela detidas.

A CSS tem inteiramente cobertas e adequadamente representadas as suas responsabilidades para com segurados e terceiros, cumprindo os limites estabelecidos em relação a aplicações financeiras.

INDICADORES GERAIS

	2009	2010
INDICADORES CAIXA SEGUROS E SAÚDE, SGPS (Milhões de euros)		
Activo líquido	15 762,8	15 964,5
Do qual: Carteira de títulos, depósitos e caixa	13 813,7	14 070,1
Imóveis de rendimento e investimentos em associadas	329,3	338,1
Capitais próprios e interesses minoritários	1 161,6	1 063,6
Passivo	14 601,2	14 900,9
Do qual: Passivo subordinado	411,5	436,5
Responsabilidades com contratos de seguros	12 962,5	13 315,6
Provisões técnicas de seguro directo e de resseguro aceite	6 174,7	5 472,8
Responsabilidades com instrumentos financeiros	6 787,8	7 842,8
Resultado líquido	7,2	66,9
Do qual: Actividade seguradora	39,5	90,9
Actividade hospitalar	-32,3	-24,0
Rentabilidade		
ROE líquido	0,7%	6,0%
Número de empregados	5 555	5 871
Seguradoras	3 552	3 472
Empresas instrumentais	167	272
HPP (consolidado)	1 836	2 127
INDICADORES SEGURADORAS		
Prémios de seguro directo	4 470,1	5 714,0
Ramos Vida	714,1	311,3
Contratos de Investimento (instrumentos financeiros)	2 565,5	4 233,7
Ramos Não Vida	1 190,5	1 169,0
Quotas de mercado (actividade em Portugal)	30,3%	34,5%
Ramos Vida (incluindo contratos de investimento)	31,2%	37,0%
Ramos Não Vida	28,0%	27,1%
Combined Ratio dos ramos Não Vida (líquido de resseguro)	106,3%	104,6%
Loss ratio (*)	71,1%	69,7%
Expense ratio (alargado)	35,2%	34,8%
Solvabilidade (Local GAAP)		
A. Margem de solvência (Total)	1 299,0	1 167,3
B. Margem de solvência (requisito obrigatório)	740,2	740,8
Cobertura de margem de solvência (A./B.)	175,5%	157,9%

...continuação

	2009	2010
Número de agências	150	148
Número de mediadores exclusivos	2 131	2 500
INDICADORES LCS – Linha de Cuidados de Saúde		
Número de chamadas recebidas	1 659 620	656 706
Nível de satisfação	96,6%	98,1%
Nível de recomendação	98,0%	98,9%

Valores em consonância com as normas relativas à apresentação das demonstrações financeiras no formato IAS/IFRS (Grupo CGD) e correspondem às contas consolidadas.  
(\*) Sem custos imputados e excluindo Rendimento Técnico das Provisões Matemáticas de Acidentes de Trabalho.

INDICADORES ÁREA DE SAÚDE (Número)

	2009	2010
Volume de negócios (milhões de euros)	143	161
Cirurgias	18 620	22 440
Diárias de internamento	148 670	173 800
Imagiologia	255 700	303 150
Atendimentos urgentes	196 600	240 300
Consultas	429 100	518 500

SÍNTESE DA ÁREA SEGURADORA

Evolução Geral do Mercado em 2010

Em 2010, o mercado segurador nacional apresentou um acréscimo na sua actividade, registando um montante de Prémios de Seguro Directo (incluindo a captação de recursos através de Contratos de Investimento), de 16,3 mil milhões de euros, o que equivale a um crescimento de 12,5%.

Os ramos Vida, com um volume de prémios de 12,2 mil milhões de euros, evidenciaram um acréscimo de 17,2% face ao período homólogo, sobretudo resultante do forte crescimento registado ao nível dos Produtos de Capitalização e PPR.

O conjunto dos ramos Não-Vida, com uma produção de aproximadamente 4,2 mil milhões de euros, registou um crescimento de 0,7%, apesar do contexto macroeconómico desfavorável e de um nível de preços ainda degradado, em especial nos ramos Automóvel e Acidentes de Trabalho.

O Sector continua a ser liderado pela Caixa Seguros e Saúde, que alcançou, no final de 2010, uma Quota de Mercado global de 34,5%, sendo líder nas Actividades Vida e Não Vida (com quotas de 37,0% e de 27,1%, respectivamente).

No que respeita ao grau de concentração do mercado segurador, verificou-se um comportamento diferenciado nos ramos Vida e Não-Vida. Assim, nos ramos Vida constatou-se um ligeiro aumento dos níveis de concentração, traduzido por um aumento da quota de Mercado dos 10 Grupos mais representativos nesta área de negócio para 94,6% face a 94,0% em 2009.

Nos ramos Não-Vida, os principais operadores evidenciam uma, também ligeira, perda de representatividade, tendo os 10 principais Grupos registado uma quota de mercado de 86,9% (face a 87,3% em 2009).

Em termos regulamentares, verificou-se a publicação de um conjunto de diplomas legais e de normas regulamentares relativas à actividade Seguradora, sendo de destacar as normas sobre provisões técnicas, regularização de sinistros, mediação, publicidade e reclamações.

A Caixa Seguros e Saúde, SGPS, SA reforçou a liderança do mercado segurador nacional, com uma quota de mercado total de 34,5% (30,3% em 2009), sendo igualmente líder nos segmentos Vida e Não-Vida (quotas de 37,0% e 27,1%, respectivamente).





Aspectos Gerais

Ao longo de 2010, prosseguiu a execução do conjunto integrado de projectos designado por Programa Activation, definido para responder aos desafios colocados no âmbito do programa de acção estratégica aprovado para o triénio 2008-2010.

No âmbito deste programa, na sua vertente de reorganização da rede comercial, procedeu-se à abertura de novos espaços multimarca Fidelidade Mundial e Império Bonança, segmentados entre atendimento a clientes e centros de mediadores. No final de 2010, o número de espaços a operar no novo modelo era de 56 e 92, respectivamente.

No domínio da oferta de produtos dos ramos Vida, para além da consolidação do Leve PPR, foram comercializadas diversas *tranches* de produtos financeiros de oferta limitada que visaram fornecer aos clientes uma alternativa segura de poupança num contexto de forte instabilidade dos mercados financeiros.

No que se refere à oferta de seguros Não-Vida, há a destacar o lançamento de um novo produto de Responsabilidade Ambiental e a Oferta Global de Saúde (OGS) da Multicare, sendo a única marca de saúde do mercado a oferecer um conjunto de soluções adaptadas às diferentes necessidades dos seus clientes: Planos de Saúde, Cartões de acesso à rede e *check-ups* de prevenção, associadas à maior rede médica do País.

Produção e Quotas de Mercado

A Caixa Seguros e Saúde, SGPS, SA atingiu, em 2010, um volume de prémios de seguro directo, incluindo recursos captados ao abrigo de contratos de investimento, de 5 714 milhões de euros, correspondente a um crescimento de 27,8%.

ÁREA SEGURADORA DA CAIXA SEGUROS E SAÚDE, SGPS, SA

	(Milhões de euros)	
	2009	2010
Actividade em Portugal		
Quota de Mercado Total	30,3%	34,5%
Ramos Vida (*)	31,2%	37,0%
Ramos Não-Vida	28,1%	27,1%
Prémios de Seguro Directo	4 396	5 633
Ramos Vida (*)	3 237	4 502
Ramos Não-Vida	1 159	1 131
Combined ratio líquido de resseguro (Não-Vida)	106,3%	104,6%
Loss ratio líquido de resseguro (Não-Vida) (**)	71,1%	69,7%
Expense ratio líquido de resseguro (Não-Vida)	35,2%	34,8%
Actividade no Estrangeiro		
Prémios de Seguro Directo	74	81
Ramos Vida (*)	43	43
Ramos Não-Vida	31	38

(\*) Inclui contratos de investimento.  
(\*\*) Excluindo Rendimento Técnico das Provisões Matemáticas de Acidentes de Trabalho.

A actividade em Portugal foi responsável pela grande maioria da produção (98,6%), com um volume de prémios de seguro directo de 5 632 milhões de euros, correspondente a um acréscimo de 28,1%, pelo que a CSS consolidou a liderança do mercado nacional com uma quota global de 34,5% (+4,2 p.p. que no ano anterior), em sintonia com a sua vocação de grupo segurador global.

A actividade Vida, em Portugal, contabilizou 4 502 milhões de euros de prémios de seguro directo, incluindo recursos captados no âmbito de contratos de investimento, aumentando 39,1% face a 2009, devido à comercialização dos Produtos de Capitalização e PPR, este último reflectindo o sucesso do Produto LEVE, que materializa o posicionamento estratégico do Grupo CGD neste domínio. Tal crescimento substancial da produção da CSS traduziu-se num significativo alargamento da sua quota de mercado para 37,0% (31,2% em 2009), e num reforço da sua liderança desta área de negócio.

Na actividade Não-Vida, a produção da CSS em Portugal atingiu 1 130 milhões de euros, apresentando uma diminuição de 2,5%, centrada nos ramos Automóvel e Acidentes de Trabalho, repercutindo o abrandamento económico e um nível de preços inferior ao período homólogo. A quota de mercado reduziu-se para 27,1% (28,0% em 2009), mas a CSS mantém-se líder destacada no conjunto da actividade Não-Vida (com cerca do triplo do valor evidenciado pelo concorrente mais próximo), bem como em todos os seus principais ramos.

Em virtude do maior acréscimo de produção Vida, este segmento de negócio assume uma maior preponderância na estrutura da carteira de prémios da Caixa Seguros e Saúde (80,0%) quando comparada com o sector (74,5%).

Sinistralidade

A taxa de sinistralidade de seguro directo dos ramos Não-Vida (excluindo custos imputados e o efeito dos rendimentos das Provisões Matemáticas do ramo Acidentes de Trabalho) situou-se em 61,9%, um valor inferior ao registado no ano anterior, reflectindo o comportamento favorável de alguns ramos.

SINISTRALIDADE DE SEGURO DIRECTO – RAMOS NÃO-VIDA

	(Milhões de euros)			
	Custo com Sinistros		Taxa Sinistralidade	
	2009	2010	2009	2010
Acidentes de Trabalho	147,3	104,1	65,8%	49,2%
Doença	154,4	144,8	91,4%	82,8%
Incêndio e Outros Danos	150,0	124,9	64,0%	52,5%
Automóvel	315,6	320,1	61,1%	66,6%
Outros	32,7	55,9	27,9%	48,6%
TOTAL	800,0	750,0	63,3%	61,9%

Resultados

O resultado técnico agregado dos ramos Vida apresentou, face ao período homólogo, uma melhoria de 16 milhões de euros, atingindo 58 milhões de euros. Esta evolução reflecte, sobretudo, o comportamento favorável dos produtos associados a Vida Risco e Contratos de Investimento, continuando os Contratos de Seguro a ser fortemente penalizados pela contabilização de imparidades.

Relativamente à exploração técnica dos ramos Não-Vida, o comportamento favorável da sinistralidade foi determinante para a melhoria dos respectivos indicadores. Assim, verificou-se uma redução do *loss ratio* líquido de resseguro para 69,7% e do *expense ratio* alargado líquido de resseguro para 34,8%, pelo que o *combined ratio* líquido de resseguro (excluindo o efeito dos rendimentos técnicos das Provisões Matemáticas do ramo Acidentes de Trabalho), totalizou 104,6%, tendo o resultado técnico sido marginalmente negativo.

Os Custos de Estrutura, excluindo Provisões, situaram-se em 328 milhões de euros, o que representa uma redução de 2,4% face ao período homólogo, traduzindo o esforço de racionalização e contenção que tem vindo a ser empreendido.

Em consequência da evolução atrás mencionada, o conjunto das seguradoras da Caixa Seguros e Saúde, SGPS, SA registou, nas suas contas estatutárias, um resultado líquido agregado de 88 milhões de euros (23 milhões de euros em 2009).

O contributo da actividade seguradora para o resultado líquido do Grupo CGD foi de 90,9 milhões de euros (39,5 milhões de euros em 2009), diferindo do resultado estatutário da área seguradora por incluir adicionalmente um conjunto de empresas instrumentais, bem como alguns ajustamentos de consolidação e de passagem das contas estatutárias para as contas definidas de acordo com as normas IAS / IFRS da CGD.

Solvência

Com a gradual recuperação dos mercados financeiros, os níveis de solvência do conjunto das seguradoras da Caixa Seguros e Saúde, SGPS, SA continuaram a progredir favoravelmente, pelo que, em 2010, a taxa de cobertura da margem de solvência atingiu 158% (175% em 2009), nível muito confortável e que transmite um elevado grau de segurança a todos os segurados e agentes económicos que se relacionam com as seguradoras do Grupo CGD.

SÍNTESE DA ACTIVIDADE DAS PRINCIPAIS SEGURADORAS

Companhia de Seguros Fidelidade Mundial, SA

Em 2010, continuaram a ser implementadas medidas de reforço da marca Fidelidade Mundial e de dinamização comercial, através da realização de campanhas promocionais, da melhoria das ferramentas informáticas de suporte à venda e do lançamento e promoção de novos produtos com características inovadoras.

De referir, igualmente, o desenvolvimento do projecto *assurfinance*, através da oferta, pela rede de mediação, de crédito imobiliário e de financiamento automóvel do Grupo CGD a clientes da Fidelidade Mundial.



Nos ramos Vida, para além do desenvolvimento evidenciado pelo Leve PPR, foram comercializadas diversas *tranches* de produtos financeiros de oferta limitada que visaram fornecer aos clientes uma alternativa segura de poupança num contexto de forte instabilidade dos mercados financeiros.

Em termos de produção, a Companhia mantém a liderança destacada do mercado com uma quota de 30,9% (+4,7 p.p. que em 2009), tendo registado um montante de prémios na actividade em Portugal de 5 055 milhões de euros (incluindo recursos captados ao abrigo de contratos de investimento), que correspondeu a um acréscimo de 32,7% face ao ano anterior.

A actividade Vida, que foi a principal responsável pelo aumento da carteira de prémios em Portugal, atingiu uma produção de 4 359 milhões de euros, correspondente a um acréscimo de 40,7%, o que permitiu um significativo reforço da quota de mercado para 35,8% (+ 6,0 p.p.), consolidando, assim, a liderança nesta área de negócio.

A actividade Não-Vida apresentou um montante de prémios de 697 milhões de euros, sofrendo um decréscimo de 2,2%, o que conduziu a uma perda de 0,5 p.p. na quota de mercado para 16,7%.

Por seu lado, a actividade no estrangeiro evidenciou uma produção de 80 milhões de euros (incluindo recursos captados ao abrigo de contratos de investimento), correspondente a um acréscimo de 19,2%, para o qual contribuíram todas as Sucursais.

No que respeita aos resultados do exercício, a companhia obteve, nas suas contas estatutárias, um resultado líquido de 65,8 milhões de euros, o que representa uma evolução significativa face ao resultado do ano anterior (25,5 milhões de euros), decorrente da melhoria da margem técnica na actividade em Portugal, da realização de mais-valias e do resultado das Sucursais.

A margem de solvência exigida à Fidelidade Mundial, no final de 2010, era de 562 milhões de euros, enquanto os elementos constitutivos da mesma atingiam 850 milhões de euros, pelo que o rácio de cobertura da margem de solvência se situou em 151,2% (181,9% no final de 2009), representando um elevado índice de segurança para todos os segurados e agentes económicos que se relacionam com a seguradora.

A Fidelidade Mundial terminou o exercício de 2010 com um montante de activos afectos à representação das responsabilidades técnicas de 12,2 mil milhões de euros (12,1 mil milhões em 2009), tendo atingido um rácio de cobertura das mesmas de 103,8% (106,4% no exercício anterior), e um excesso de activos afectos de aproximadamente 444 milhões de euros (726 milhões em 2009).

COMPANHIA DE SEGUROS FIDELIDADE MUNDIAL – CONTAS INDIVIDUAIS (a)

(Milhares de euros)

	2009	2010
<b>PRÉMIOS DE SEGURO DIRECTO</b>		
Prémios de Seguro Directo – Actividade Total	3 877 853	5 135 188
Prémios de Seguro Directo – Actividade em Portugal	3 810 945	5 055 438
Ramo Vida (*)	3 098 141	4 358 619
Ramo Não-Vida	712 804	698 820
<b>QUOTA DE MERCADO EM PORTUGAL</b>	<b>26,3%</b>	<b>30,9%</b>
Ramo Vida	29,8%	35,8%
Ramo Não-Vida	17,2%	16,7%
Activo líquido	12 873 757	13 057 276
Capitais próprios	954 033	782 282
<b>Resultado líquido</b>	<b>25 498</b>	<b>65 763</b>
Rácio de Cobertura da Margem de Solvência	181,9%	151,2%
Capital social	400 000	400 000
% Grupo CGD	100%	100%
Número de empregados	1 817	1 717
Número de agências	124 (b)	148 (b)
Mediadores exclusivos	1 111	1 358
Lojas em <i>franchising</i> (PVE)	309	296

(a) Os valores apresentados estão em consonância com as normas relativas à actividade seguradora.

(b) Inclui espaços partilhados com a Império Bonança.

(\*) Inclui contratos de investimento.

Existe, ainda, um conjunto de activos não afectos, mas passíveis de representação destas responsabilidades, que aumentariam o rácio de cobertura para 105,5% (107,9% no ano transacto).

Império Bonança – Companhia de Seguros, SA

Em 2010, continuaram a ser implementadas medidas de reforço da marca Império Bonança e de dinamização comercial, através da realização de campanhas promocionais, da melhoria das ferramentas informáticas de suporte à venda e do lançamento e promoção de novos produtos com características inovadoras.

Paralelamente, foram também lançados vários produtos financeiros com rendimento e capital garantido, para além da sempre disponível e abrangente oferta destinada quer a clientes particulares, quer a empresas.

No que respeita à actividade em Portugal, atingiu-se um montante de prémios de 535 milhões de euros (incluindo recursos captados ao abrigo de contratos de investimento), o que representa, face a 2009, um decréscimo de 1,9%, tendo a quota de mercado descido 0,5 p.p., para 3,3%.

Os prémios dos ramos Vida totalizaram 143 milhões de euros, apresentando um aumento de 3,2%, bastante abaixo do Mercado dada a ausência da companhia no canal bancário, pelo que a quota se reduziu para 1,2%. Saliente-se o crescimento de 18,1% evidenciado pelos PPR, produto que tem características de continuidade e de longo prazo, e constitui um objectivo estratégico do Grupo CGD.

Os ramos Não-Vida totalizaram uma produção de 392 milhões de euros, o que permitiu atingir uma quota de 9,4%, posicionando-se, nesta área de negócio, como a segunda maior seguradora nacional, logo a seguir à Fidelidade Mundial.

O resultado líquido da Império Bonança, em contas estatutárias, foi de 19,4 milhões de euros, um acréscimo de 25,8 milhões de euros face ao ano anterior, decorrente do aumento da margem técnica dos ramos Vida e da redução dos custos de funcionamento.

A Império Bonança apresentava, no final de 2010, uma taxa de cobertura da margem de solvência de 232% (196% em 2009), uma vez que a margem exigida se situava nos 121 milhões de euros, enquanto que os elementos constitutivos da mesma atingiam 281 milhões de euros. A empresa reforçou, assim, o seu confortável nível de solvência, proporcionando um elevado índice de segurança a todos os segurados e agentes económicos que com ela se relacionam.

A Império Bonança terminou o exercício de 2010 com um montante de activos afectos à representação das responsabilidades técnicas de 1,8 mil milhões de euros, atingindo um rácio de cobertura das mesmas de 107,3%, tendo um excesso de activos afectos de aproximadamente 123 milhões de euros (188 milhões em 2009).

Existe, ainda, um conjunto de activos não afectos, mas passíveis de representação destas responsabilidades, que aumentariam o rácio de cobertura para 115,7%.

IMPÉRIO BONANÇA COMPANHIA DE SEGUROS – CONTAS INDIVIDUAIS (a)

(Milhares de euros)

	2009	2010
PRÉMIOS DE SEGURO DIRECTO		
Prémios de Seguro Directo – Actividade Total	552 683	536 620
Prémios de Seguro Directo – Actividade em Portugal	545 561	535 450
Ramo Vida (*)	138 487	142 980
Ramo Não-Vida	407 074	392 470
QUOTA DE MERCADO EM PORTUGAL	3,8%	3,3%
Ramo Vida	1,3%	1,2%
Ramo Não-Vida	9,9%	9,4%
Activo líquido	2 268 831	2 187 672
Capitais próprios	210 177	230 089
Resultado líquido	-6 364	19 421
Rácio de Cobertura da Margem de Solvência	196,0%	232,3%
Capital social	202 005	202 005
% Grupo CGD	100%	100%
Número de empregados	1 261	1 235
Número de agências	113 (b)	148 (b)
Mediadores exclusivos	1 020	1 142
Lojas em <i>franchising</i> (PVE)	206	213

(a) Os valores apresentados neste quadro estão em consonância com as normas relativas à actividade seguradora.

(b) Inclui espaços partilhados com a Fidelidade Mundial.

(\*) Inclui contratos de investimento.



## SÍNTESE DA ACTIVIDADE DAS RESTANTES SEGURADORAS E EMPRESAS INSTRUMENTAIS

Relativamente à evolução individual das restantes empresas sob gestão da área seguradora da CSS e consideradas para efeitos de consolidação das demonstrações financeiras, cabe destacar os seguintes aspectos:

- A Via Directa, que opera sob a marca Ok!Teleseguros, registou, num contexto de mercado particularmente difícil, um acréscimo de 4,2% no seu volume de prémios, para 40 milhões de euros, tendo obtido um resultado líquido negativo em 3 milhões de euros – resultado que se deve, essencialmente, à ocorrência inusitada, no ano em análise, de um conjunto de sinistros particularmente gravosos;
- A Cares, empresa de seguros de assistência, contabilizou um montante de prémios de 46 milhões de euros, registando um decréscimo de 3% face ao ano anterior, e um resultado líquido de 5,3 milhões de euros;
- A Multicare, seguradora vocacionada para a exploração de seguros de saúde, contabilizou um montante de prémios de resseguro aceite de 174 milhões de euros, tendo registado um resultado líquido de 603 mil euros;
- A CPR – Companhia Portuguesa de Resseguros continuou a gerir a carteira de sinistros em *run-off* e alcançou um resultado líquido de 5,3 milhões de euros – decorrente essencialmente de operações de valorização de activos representativos das provisões;
- A GEP – Gestão de Peritagens Automóveis, SA, responsável pela peritagem de sinistros das seguradoras da CSS, atingiu uma facturação de 21 milhões de euros, tendo alcançado um resultado líquido de 78 mil euros;
- A EAPS – Empresa de Análise, Prevenção e Segurança, SA continuou a contribuir positivamente para a actividade da CSS nas suas áreas de competência específica, com um volume de negócios de 2 milhões de euros e registando um resultado líquido de 37 mil euros;
- A Fidelidade Mundial, SGII, vocacionada para a gestão de património imobiliário, contribuiu com um montante de 381 mil euros para o resultado líquido da CSS;
- A Cetra – Centro Técnico de Reparação Automóvel, unidade especializada na reparação de automóveis, obteve um volume de facturação de 2,4 milhões de euros, sendo o resultado líquido de 216 mil euros;
- A LCS – Linha de Cuidados de Saúde alcançou um volume de negócios de 10 milhões de euros e um resultado líquido de 330 mil euros.

## SÍNTESE DA ÁREA DE SAÚDE

No âmbito da actividade da saúde, a Caixa Seguros e Saúde, SGPS, SA detém a HPP, SGPS, que agrega as participações do Grupo CGD na área hospitalar, bem como 100% da HPP International (Ireland e Luxembourg).

### Enquadramento

A actividade do Grupo CGD na área da Saúde enquadra-se no contexto do aparecimento e expansão de grandes projectos privados neste sector em Portugal, nos últimos anos, que vêm complementando, de forma crescente, o papel tradicional do sector público no que diz respeito aos grandes sistemas de saúde. As unidades de saúde privadas têm vindo a concentrar o esforço na disponibilização da oferta de serviços de excelência, com profissionais altamente qualificados e os mais modernos equipamentos, respondendo a uma procura crescente e selectiva, potenciada por uma adesão crescente aos seguros de saúde.

Os indicadores disponíveis apontam para uma dimensão já significativa e rapidamente crescente do sector privado de saúde. Estima-se que o volume de negócios dos hospitais atinja os 1 200 milhões de euros nos próximos dois a três anos. Os hospitais privados têm actualmente mais de 3 000 camas, devendo atingir as 5 000 com novas unidades de saúde; são já responsáveis pela realização de mais de 25% das cirurgias em Portugal; e apresentam um peso crescente em todos os indicadores de produção clínica.

Neste contexto, a HPP constitui um dos grandes operadores e uma empresa de referência no sector em Portugal; oferece um produto de qualidade; dispõe de uma rede privada de prestação de cuidados de saúde com implantação e cobertura a nível nacional; e tem uma presença distintiva nos segmentos de cuidados de saúde primários, hospitalares e continuados, e em meios complementares de diagnóstico e terapêutica.

Actividade Operacional

O ano de 2010 fica marcado pela abertura do novo Hospital de Cascais em Parceria Público-Privada e pelo alargamento do âmbito dos serviços prestados, após um ano de gestão nas antigas instalações.

A Norte, destaca-se a conclusão das obras da área de Obstetrícia e Ginecologia do Hospital da Boavista e a instalação de mais um novo equipamento de Ressonância Magnética, bem como a dinamização da actividade operatória do Hospital de Sangalhos.

Na Grande Lisboa, o Hospital dos Lusíadas consolidou o crescimento já iniciado no ano anterior, aumentando a sua quota de mercado.

No Sul do país, as unidades de Faro e de Lagos atingiram *performances* alinhadas com os objectivos definidos, encontrando-se concluído o projecto de construção do novo Hospital de Faro, para substituição das actuais instalações.

Em termos consolidados, a empresa apresenta uma variação positiva, em relação ao período homólogo, de 12,1% no total de rendimentos operacionais (163,4 milhões de euros). Na vertente de produção clínica, registam-se, igualmente, crescimentos significativos entre 2009 e 2010, tendo-se verificado um incremento de 21% nas consultas; de 24% nos atendimentos urgentes; de 21% nas cirurgias; de 11% nas diárias de internamento; de 24% nos exames de imagiologia; e de 88,5% nos partos.

A actividade do Grupo na área da saúde registou um resultado negativo de -24,0 milhões de euros (-32,3 milhões de euros no ano transacto), que continua a reflectir o impacto da fase de crescimento em curso, em particular o prosseguimento da absorção dos custos iniciais das novas unidades hospitalares.

Outros factos que merecem destaque no ano que findou são:

- Continuação da implementação do processo de acreditação dos hospitais do Grupo junto da Joint Commission International;
- Aquisição, em Outubro de 2010, da totalidade da participação na Carlton Life, empresa que oferece soluções abrangentes e especializadas nas áreas da avaliação geriátrica, dos cuidados de longo prazo e do alojamento para seniores e que possibilitará a expansão da actividade dos Hospitais da Boavista e dos Lusíadas.

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS E PRINCIPAIS INDICADORES (IAS / IFRS)

CAIXA SEGUROS E SAÚDE, SGPS, SA <sup>(a)</sup>

(Milhões de euros)

	2009	2010
RESUMO DO BALANÇO CONSOLIDADO		
Activo líquido		
Carteira de títulos, depósitos e caixa	13 813,7	14 070,1
Imóveis de rendimento e investimentos em associadas	329,3	338,1
Outros activos tangíveis e intangíveis	501,3	502,5
Activos por impostos correntes e diferidos	113,6	159,1
Provisões técnicas de resseguro cedido	255,1	260,2
Outros activos	749,7	634,5
Total do Activo	15 762,8	15 964,5
Passivo e Situação Líquida		
Passivo		
Passivos financeiros (contratos de investimento)	6 787,8	7 842,8
Provisões técnicas (contratos de seguro)	6 430,0	5 733,0
Outras provisões	48,6	74,1
Passivos por impostos correntes e diferidos	60,2	48,8
Passivos subordinados	411,5	436,5
Outros passivos	863,1	765,7
Total do Passivo	14 601,2	14 900,9



	2009	2010
<b>Situação Líquida</b>		
Capital	448,4	448,4
Prémios de emissão	184,4	184,4
Reservas	506,0	346,3
Dividendos antecipados	0,0	0,0
Resultado líquido	7,2	66,9
Interesses minoritários	15,6	17,6
<b>Total da Situação Líquida</b>	<b>1 161,6</b>	<b>1 063,6</b>
<b>Total do Passivo e da Situação Líquida</b>	<b>15 762,8</b>	<b>15 964,5</b>
<b>RESUMO DOS GANHOS E PERDAS (CONSOLIDADO)</b>		
Produto da actividade financeira	150,0	239,7
Margem técnica da actividade de seguros	472,0	505,5
Custos de exploração, incluindo variação de provisões	-481,6	-527,6
Imparidades	-113,0	-134,9
Resultados em empresas associadas	0,4	-0,1
<b>Resultados antes de impostos e de interesses minoritários</b>	<b>27,8</b>	<b>82,6</b>
Imposto sobre o rendimento	-20,0	-14,2
Interesses minoritários	-0,6	-1,5
<b>Resultados depois de impostos e de interesses minoritários</b>	<b>7,2</b>	<b>66,9</b>

(a) Valores em consonância com as normas relativas à apresentação das demonstrações financeiras no formato IAS/IFRS (Grupo CGD) e correspondem às contas consolidadas.



## 1.7. ANÁLISE FINANCEIRA

### 1.7.1. ACTIVIDADE CONSOLIDADA

#### 1.7.1.1. RESULTADOS E RENDIBILIDADE

Os resultados líquidos consolidados do Grupo Caixa Geral de Depósitos ascenderam, em 2010, a 250,6 milhões de euros, o que representou uma quebra de 10,2% face ao ano anterior.

Antes de impostos e de interesses minoritários, os Resultados atingiram 364,4 milhões de euros, valor ligeiramente inferior ao observado em 2009 (-2,7%).

#### DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS (Consolidado)

(Milhares de euros)

	2009	2010	Variação	
			Absoluta	Relativa
<b>Margem financeira alargada (1)</b>	<b>1 641 345</b>	<b>1 612 735</b>	<b>-28 610</b>	<b>-1,7%</b>
Juros e rendimentos similares	5 317 030	4 388 089	-928 941	-17,5%
Juros e encargos similares	3 784 087	2 972 831	-811 256	-21,4%
Rendimentos de instrumentos de capital	108 402	197 477	89 075	82,2%
<b>Margem complementar (2)</b>	<b>866 893</b>	<b>977 666</b>	<b>110 773</b>	<b>12,8%</b>
Rendimentos de serviços e comissões (líquido)	447 768	502 315	54 547	12,2%
Resultados em operações financeiras	199 497	124 388	-75 109	-37,6%
Outros resultados de exploração	219 629	350 963	131 334	59,8%
<b>Margem técnica da actividade seguradora (3)</b>	<b>491 235</b>	<b>508 998</b>	<b>17 763</b>	<b>3,6%</b>
Prémios líquidos de resseguros	1 774 167	1 323 352	-450 815	-25,4%
Rendimento invest. afecto contratos de seguros	250 125	206 767	-43 358	-17,3%
Custos com sinistros líquidos de resseguro	1 425 806	931 660	-494 146	-34,7%
Comissões e outras prov. e custos associados	-107 250	-89 461	17 789	-16,6%
<b>Produto de actividade (4)=(1)+(2)+(3)</b>	<b>2 999 474</b>	<b>3 099 398</b>	<b>99 924</b>	<b>3,3%</b>
<b>Custos operativos (5)</b>	<b>1 936 431</b>	<b>1 967 180</b>	<b>30 749</b>	<b>1,6%</b>
Custos com pessoal	1 040 370	1 047 134	6 764	0,7%
Fornecimentos e serviços de terceiros	698 080	721 197	23 117	3,3%
Depreciações e amortizações	197 981	198 849	868	0,4%
<b>Resultado bruto de exploração (6)=(4)-(5)</b>	<b>1 063 042</b>	<b>1 132 218</b>	<b>69 176</b>	<b>6,5%</b>
<b>Provisões e imparidade (7)</b>	<b>684 185</b>	<b>774 892</b>	<b>90 707</b>	<b>13,3%</b>
Provisões e imparidade de crédito líq. anulações e reversões	424 905	420 232	-4 673	-1,1%
Imparidade de outros activos, líquida	259 280	354 660	95 380	36,8%
<b>Resultados em empresas associadas (8)</b>	<b>-4 404</b>	<b>7 100</b>	<b>11 504</b>	<b>-261,2%</b>
<b>Resultados antes de impostos e de int. minorit. (9)=(6)-(7)+(8)</b>	<b>374 453</b>	<b>364 426</b>	<b>-10 027</b>	<b>-2,7%</b>
<b>Impostos (10)</b>	<b>70 210</b>	<b>65 039</b>	<b>-5 171</b>	<b>-7,4%</b>
Correntes	-8 562	129 220	137 782	1609,2%
Diferidos, líquido	78 773	-64 181	-142 954	-181,5%
<b>Resultado líquido consolidado do exercício (11)=(9)-(10)</b>	<b>304 243</b>	<b>299 387</b>	<b>-4 856</b>	<b>-1,6%</b>
Atribuível a interesses minoritários	25 343	48 806	23 463	92,6%
<b>Atribuível ao accionista da CGD</b>	<b>278 899</b>	<b>250 582</b>	<b>-28 317</b>	<b>-10,2%</b>

Esta evolução traduziu o reconhecimento, na demonstração de resultados, de imparidades relativas sobretudo a participações detidas pela CGD e títulos das carteiras das seguradoras do Grupo, no montante de 339,1 milhões de euros. Estas menos-valias potenciais, que têm vindo a ser acumuladas desde o 2.º semestre de 2008, já se encontravam, na sua maior parte, anteriormente registadas em Reservas de justo valor. O efeito prolongado da desvalorização destes activos determinou a sua transferência para custos do exercício, sob a forma de perdas por imparidade.

Para o Resultado líquido do Grupo, antes da Imparidade de títulos líquida de Impostos, contribuíram a actividade bancária da área nacional e internacional, com 323,2 milhões e 78,8 milhões de euros, respectivamente, e a actividade da área seguradora e de saúde, com 109,5 milhões de euros.

RESULTADOS DAS PRINCIPAIS ÁREAS DE NEGÓCIO DO GRUPO CGD

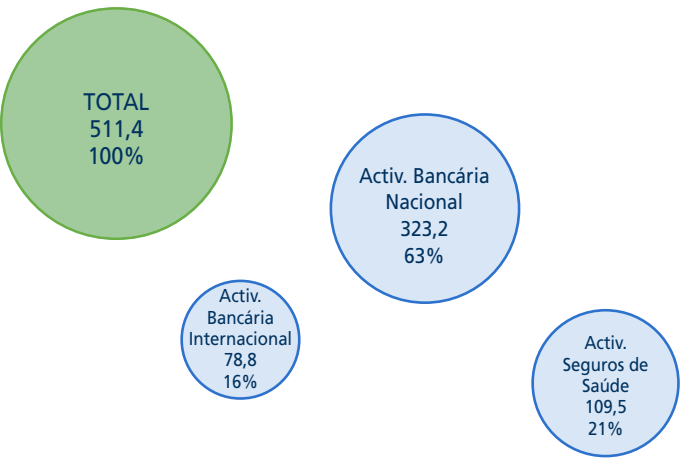
(Milhares de euros)

	Dezembro 2009	Dezembro 2010	Variação	
			Absoluta	Relativa
Resultados antes da Imparidade de Títulos <sup>(1)</sup> :	443 694	511 390	67 696	15,3%
Actividade bancária	362 569	401 913	39 345	10,9%
Nacional	293 773	323 153	29 380	10,0%
Internacional	68 796	78 761	9 965	14,5%
Actividade dos seguros e saúde	81 125	109 476	28 351	34,9%
Imparidade de Títulos <sup>(1)</sup>	164 794	260 808	96 013	58,3%
Resultado Líquido Consolidado	278 899	250 582	-28 317	-10,2%

(1) Líquida de impostos.

Contribuição para o Resultado  
(Antes de imparidade de títulos, líquida de impostos)

(Milhões de euros)



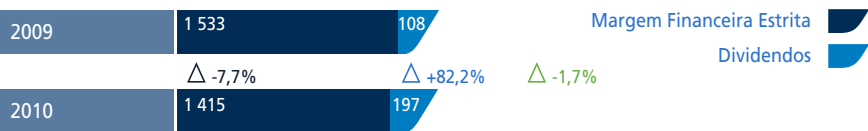
Nota: A imparidade de Títulos (líquida de impostos) registou o valor de 260,8 milhões de euros.

A margem financeira alargada totalizou 1 612,7 milhões de euros, montante ligeiramente inferior ao registado em 2009, tendo o aumento registado nos rendimentos de instrumentos de capital (+89 milhões de euros, +82,2%) compensado parcialmente a redução em 117,7 milhões de euros (-7,7%) da margem financeira estrita.

De referir que a evolução negativa da margem financeira se ficou a dever, entre outros factores, ao impacto da redução das taxas de juro, que não é susceptível de reflectir a curto prazo a subida de custo do *funding*.

Margem Financeira Alargada

(Milhões de euros)



Relativamente aos dividendos, merece particular destaque os rendimentos provenientes da PT – Portugal Telecom e EDP – Electricidade de Portugal, que, em conjunto, totalizam 135,7 milhões de euros.

## RENDIMENTOS DE INSTRUMENTOS DE CAPITAL

(Milhares de euros)

	2009	2010
Portugal Telecom, SGPS, SA	45 752	98 264
EDP – Energias de Portugal, SA	31 659	37 448
Fundos de Investimento	-	25 828
ZON Multimédia, SGPS, SA	6 545	5 972
AdP – Águas de Portugal, SA	-	4 677
REN – Rede Eléctrica Nacional, SA	4 405	1 302
Brisa – Auto-Estradas de Portugal, SA	2 963	2 804
UNICRE – Cartão Internacional de Crédito	2 816	2 024
GALP Energia, SGPS, SA	2 761	3 067
Banco Comercial Português, SA	2 617	2 918
Outros	8 885	13 172
<b>Total</b>	<b>108 402</b>	<b>197 477</b>

A margem complementar totalizou 977,7 milhões de euros, evidenciando um crescimento de 110,8 milhões de euros (+12,8%) para o que contribuiu, em grande medida, o comportamento das comissões e de outros resultados de exploração.

As comissões líquidas somaram 502,3 milhões de euros, correspondente a uma subida de 54,5 milhões (+12,2%), sobressaindo os aumentos verificados nas rubricas respeitantes a crédito (19,6 milhões de euros, +19,9%), às operações sobre Instrumentos Financeiros (9,3 milhões de euros, +51,5%) e à Prestação de Serviços (9,7 milhões de euros, +9,9%). Em contrapartida, as comissões relativas à gestão de activos voltaram a registar uma redução que atingiu 4,4 milhões de euros (-9,6%).

Os resultados em operações financeiras desceram para 124,4 milhões de euros, reflectindo a forte penalização sofrida com a instabilidade nos mercados de dívida pública.

Os outros resultados de exploração foram influenciados pela mais-valia no montante de 103,9 milhões de euros decorrente da venda do Edifício-Sede da CGD ao Fundo de Pensões do Pessoal da Caixa Geral de Depósitos, no âmbito do processo de reorganização e optimização dos activos da CGD, designadamente dos activos imobiliários de uso próprio. Esta operação contempla o arrendamento, pela CGD, do referido imóvel por um período mínimo de 20 anos, mantendo o Banco a opção de compra do mesmo ao valor de mercado.

A margem técnica da actividade de seguros contribuiu com 509 milhões de euros para o produto da actividade do Grupo, correspondente a um aumento de 17,8 milhões de euros face ao ano anterior (+3,6%).

O volume de prémios adquiridos líquidos de resseguro totalizou 1 323,4 milhões de euros, montante inferior ao observado no ano precedente (-25,4%). O mesmo comportamento foi registado nos custos com sinistros líquidos de resseguro que diminuiram 494 milhões de euros (-34,7%), para 931,7 milhões de euros.

Em resultado da evolução descrita, o produto da actividade bancária e seguradora totalizou 3 099,4 milhões de euros, registando uma melhoria de 99,9 milhões (+3,3%) comparativamente ao ano anterior.

Os custos operativos apresentaram uma tendência de contenção (+1,6%), tendo ascendido a 1 967,2 milhões de euros. As variações nos custos com pessoal e nos fornecimentos e serviços de terceiros foram de 0,7% e 3,3%, respectivamente. Este comportamento beneficiou da evolução verificada na actividade individual da CGD, onde a redução, ocorrida em todas as suas componentes de custos, atingiu cerca de 2,4%.

Nos fornecimentos e serviços de terceiros, os principais custos e respectivas variações foram os seguintes:

## FORNECIMENTOS E SERVIÇOS DE TERCEIROS

(Milhões de euros)

	2009	2010	Variação
<b>Total</b>	<b>698,1</b>	<b>721,2</b>	<b>3,3%</b>
Do qual:			
Água, energia e combustíveis	23,6	24,8	5,3%
Rendas e alugueres	81,7	81,3	-0,5%
Comunicações	57,0	54,0	-5,3%
Publicidade e edição de publicações	53,0	48,0	-9,5%
Conservação e reparação de material	48,5	51,5	6,1%
Informática	106,9	110,7	3,5%
Estudos e consultoria	24,2	23,2	-4,2%

Face à evolução descrita dos custos de estrutura e do produto da actividade bancária e seguradora, o *cost-to-income* do Grupo melhorou de 64,7% para 63,3%, enquanto que este indicador de eficiência relativo à actividade individual da CGD se fixou em 58,5%. Igualmente, verificou-se uma melhoria do rácio dos Custos operativos / Activo líquido médio de 1,65% para 1,59% em 2010:

## RÁCIOS DE EFICIÊNCIA

	2009	2010
<i>Cost-to-income</i> (activ. consolidada)	64,7%	63,3%
Custos Pessoal / Produto Actividade <sup>(1)</sup>	34,7%	33,7%
Fornec. e Serviços de Terceiros / Produto Actividade <sup>(1)</sup>	23,3%	23,2%
Custos Operativos / Activo líquido médio	1,65%	1,59%

(1) Inclui Resultados em empresas associadas.

As Provisões e a Imparidade do crédito, líquidas de anulações e reversões foram de 420,2 milhões de euros, em 2010 (-1,1%), e a Imparidade de outros activos líquida atingiu 354,7 milhões de euros, dos quais 339,1 milhões relativos a títulos, designadamente da EDP, ZON e BCP, fundos de investimento e títulos das carteiras das seguradoras do Grupo.

## PROVISÕES E IMPARIDADE DO EXERCÍCIO

(Milhares de euros)

	2009	2010	Variação	
			Absoluta	Relativa
<b>PROVISÕES</b>				
Dotação para provisões	130 294	126 266	-4 028	-3,1%
Reposição e anulação de provisões	122 234	75 136	-47 098	-38,5%
<b>Provisões (líquidas)</b>	<b>8 059</b>	<b>51 130</b>	<b>43 071</b>	<b>534,4%</b>
<b>IMPARIDADE</b>				
<b>(a) De crédito (1) - (2) - (3)</b>	<b>416 846</b>	<b>369 102</b>	<b>-47 744</b>	<b>-11,5%</b>
Perdas de imparidade (1)	1 176 650	1 674 681	498 031	42,3%
Crédito a clientes	420 736	616 961	196 225	46,6%
Crédito e juros vencidos – crédito a clientes	755 914	1 057 720	301 806	39,9%
<b>Reversões por perda de imparidade (2)</b>	<b>719 237</b>	<b>1 270 596</b>	<b>551 359</b>	<b>76,7%</b>
Crédito a clientes	368 115	520 350	152 235	41,4%
Crédito e juros vencidos – crédito a clientes	351 121	750 246	399 124	113,7%
<b>Recuperação de crédito (3)</b>	<b>40 567</b>	<b>34 984</b>	<b>-5 583</b>	<b>-13,8%</b>
De créditos incobráveis	33 071	32 068	-1 003	-3,0%
De juros e despesas de crédito vencido	7 496	2 916	-4 580	-61,1%

	2009	2010	Variação	
			Absoluta	Relativa
(b) De outros activos (1) - (2)	259 280	354 660	95 380	36,8%
Perdas de imparidade (1)	336 596	493 286	156 690	46,6%
Aplicações em instituições de crédito	69 041	73 015	3 974	5,8%
Devedores e outras aplicações	8 123	2 372	-5 751	-70,8%
Títulos	212 889	344 374	131 485	61,8%
Investimentos em filiais excluídas consolid.	161	0	-161	-100,0%
Activos não financeiros e outros	46 383	73 525	27 142	58,5%
Reversões por perda de imparidade (2)	77 316	138 625	61 309	79,3%
Aplicações em instituições de crédito	15 189	81 168	65 979	434,4%
Devedores e outras aplicações	39 564	2 062	-37 502	-94,8%
Títulos	641	5 247	4 606	718,6%
Activos não financeiros e outros	21 923	50 149	28 226	128,8%
Imparidade líquida (a) + (b)	676 126	723 762	47 636	7,0%
PROVISÕES E IMPARIDADE DO EXERCÍCIO	684 185	774 892	90 707	13,3%

Traduzindo a quebra dos resultados, a rentabilidade líquida dos capitais próprios (ROE) situou-se em 4,1% (5,0% antes de impostos) e a rentabilidade líquida do activo (ROA) em 0,24% (0,29% antes de impostos):

## RÁCIOS DE RENDIBILIDADE

	2009	2010
Rendibilidade bruta dos capitais próprios – ROE <sup>(1)</sup>	5,9%	5,0%
Rendibilidade, após impostos, dos capitais próprios – ROE <sup>(1)</sup>	4,8%	4,1%
Rendibilidade bruta dos activos – ROA <sup>(1)</sup>	0,32%	0,29%
Rendibilidade, após impostos, dos activos – ROA <sup>(1)</sup>	0,26%	0,24%
Produto da actividade <sup>(2)</sup> / Activo líquido médio	2,56%	2,51%

(1) Considerando os valores de Capitais Próprios e de Activo líquido médios.

(2) Inclui Resultados em empresas associadas.

### 1.7.1.2. EVOLUÇÃO DO BALANÇO

No final do ano de 2010, o activo líquido do Grupo CGD ascendia a 125,9 mil milhões de euros, progredindo 4,9 mil milhões (+4%) relativamente ao ano anterior, com origem principalmente no crédito a clientes e nas aplicações em títulos.

## BALANÇO CONSOLIDADO DO GRUPO CGD

SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO

(Milhões de euros)

	2009	2010	Variação	
			Absoluta	Relativa
<b>Activo</b>				
Caixa e disponibilidades em bancos centrais	1 926	1 469	-458	-23,8%
Aplicações em instituições de crédito	9 591	4 689	-4 902	-51,1%
Crédito a clientes	77 222	81 907	4 685	6,1%
Aplicações em títulos	25 929	30 547	4 619	17,8%
Investimentos em filiais e associadas	26	28	2	8,8%
Propriedades de investimento	354	396	42	11,9%
Activos intangíveis e tangíveis	1 590	1 569	-21	-1,3%
Activos por impostos correntes	128	90	-38	-29,4%
Activos por impostos diferidos	951	1 089	138	14,5%
Provisões técnicas de resseguro cedido	258	265	6	2,4%
Outros activos	3 009	3 812	802	26,7%
<b>Total</b>	<b>120 985</b>	<b>125 862</b>	<b>4 877</b>	<b>4,0%</b>

	2009	2010	Variação	
			Absoluta	Relativa
Passivo				
Recursos de bancos centrais e instituições de crédito	6 479	14 604	8 125	125,4%
Recursos de clientes	64 256	67 680	3 424	5,3%
Passivos financeiros	1 902	1 712	-190	-10,0%
Responsabilidades representadas por títulos	25 182	19 307	-5 876	-23,3%
Provisões	796	803	7	0,9%
Provisões técnicas de contratos de seguros	6 439	5 743	-696	-10,8%
Passivos subordinados	3 202	2 800	-401	-12,5%
Outros passivos	5 572	5 373	-199	-3,6%
Total	113 828	118 022	4 194	3,7%
Capitais Próprios	7 157	7 840	683	9,5%
Total	120 985	125 862	4 877	4,0%

Para o Activo Líquido do Grupo, contribuíram, sobretudo, a actividade individual da CGD, com 72,6% do total (75,5% em 2009), a Caixa Seguros e Saúde com 10,6%, o Banco Caixa Geral em Espanha com 5%, a Caixa Leasing e Factoring com 2,9% e o BNU (Macau) com 2%.

ACTIVO LÍQUIDO CONSOLIDADO DO GRUPO CGD  
SALDOS DEVEDORES EM 31 DE DEZEMBRO

(Milhões de euros)

	2009		2010	
	Valor	Estrutura	Valor	Estrutura
<b>GRUPO CGD</b>				
Caixa Geral de Depósitos	91 355	75,5%	91 379	72,6%
Caixa Seguros e Saúde	12 668	10,5%	13 335	10,6%
Banco Caixa Geral (Espanha)	4 474	3,7%	6 352	5,0%
Banco Nacional Ultramarino, SA (Macau)	2 204	1,8%	2 467	2,0%
Caixa Banco de Investimento	1 763	1,5%	1 856	1,5%
Caixa Leasing e Factoring	3 498	2,9%	3 659	2,9%
Banco Comercial e de Investimentos (Moçambique)	759	0,6%	991	0,8%
Banco Comercial do Atlântico (Cabo Verde)	576	0,5%	597	0,5%
Mercantile Lisbon Bank Holdings (África do Sul)	485	0,4%	579	0,5%
Partang (Banco Totta Angola)	134	0,1%	934	0,7%
Outras empresas <sup>(a)</sup>	3 069	2,5%	3 713	3,0%
<b>Activo Líquido Consolidado</b>	<b>120 985</b>	<b>100,0%</b>	<b>125 862</b>	<b>100,0%</b>

(a) Inclui as unidades registadas pelo método de equivalência patrimonial.

DISPONIBILIDADES E APLICAÇÕES E RECURSOS EM INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO

As Disponibilidades e Aplicações em instituições de crédito somaram 6,2 mil milhões de euros, enquanto os Recursos obtidos junto das mesmas entidades foram de 14,6 mil milhões, dos quais 6,55 mil milhões relativos a financiamentos obtidos pela CGD junto do Banco Central Europeu.

CRÉDITO A CLIENTES

O crédito a clientes (bruto) alcançou 84,5 mil milhões de euros, o que representou um incremento de 4,9 mil milhões de euros comparativamente com os valores apresentados em Dezembro de 2009.

Cerca de 77,5% do total do crédito a clientes respeitavam à actividade da CGD em Portugal, sendo de salientar, na actividade internacional, os aumentos verificados no Banco Caixa Geral (Espanha), com +761 milhões de euros (+17,4%), no Banco Comercial e de Investimentos (Moçambique), com +165 milhões de euros (+29,9%), e na Partang SGPS (Banco Caixa Geral Totta de Angola), com +128,6 milhões de euros (+385%).

## Crédito a Clientes

(Milhões de euros)

### Crédito Total



### Particulares



### Sector Púb. Administrativo



### Empresas e Institucionais



## CRÉDITO A CLIENTES <sup>(a)</sup> POR SEGMENTOS DE CLIENTES Saldos em 31 de Dezembro

(Milhões de euros)

			Variação		Estrutura	
	2009	2010	Absoluta	Relativa	2009	2010
Empresas e Institucionais	36 876	40 094	3 218	8,7%	46,3%	47,4%
Do qual: Empresas (CGD Portugal)	23 349	24 066	717	3,1%	29,3%	28,5%
Sector Público Administrativo	3 064	3 663	599	19,6%	3,8%	4,3%
Do qual: Municípios	2 614	2 559	-55	-2,1%	3,3%	3,0%
Particulares	39 685	40 760	1 075	2,7%	49,8%	48,2%
Total	79 626	84 517	4 891	6,1%	100,0%	100,0%

(a) Actividade consolidada e antes de imparidade.

O segmento de Particulares continua a manter um peso preponderante no Crédito Total, absorvendo 48,2% do saldo total concedido, cabendo à habitação 45,1%, contra 46,6% um ano antes. O crédito às Empresas representou, por seu turno, 47,4% do total.

O saldo do Crédito ao Sector Público Administrativo situou-se em 3,7 mil milhões de euros (+19,6%), dos quais 2,6 mil milhões concedidos aos Municípios (-2,1% do que no final de 2009).

O empenho da CGD no apoio à economia nacional traduziu-se no reforço da quota de crédito às empresas, que passou de 15,5% para 16,1%. A quota de mercado no crédito à habitação registou uma redução de 27,1% para 26,8%, enquanto no crédito ao Sector Público Administrativo a quota situou-se em cerca de 40%. Em termos globais, a quota do crédito a clientes foi reforçada de 20,5% para 20,9%.

## CRÉDITO A CLIENTES – QUOTAS DE MERCADO <sup>(a)</sup> POR SEGMENTOS DE CLIENTES

	2009	2010
Empresas	15,5%	16,1%
Sector Público Administrativo	44,1%	39,9%
Particulares	23,6%	23,6%
Habitação	27,1%	26,8%
Outras finalidades	8,5%	9,2%
Total	20,5%	20,9%

(a) Actividade em Portugal e incluindo os créditos titularizados.





No crédito às empresas e institucionais, verificaram-se aumentos sensíveis nos saldos do crédito concedidos aos sectores dos serviços cujo saldo representa 67,6% do crédito total às empresas, registando um crescimento de 3,4 mil milhões de euros (+14,2%). O crédito às indústrias extractivas e transformadoras e à electricidade, gás e água apresentaram acréscimos de 7,5% e 11,3%, respectivamente, registando o crédito à construção e obras públicas, em contrapartida, uma contracção de 635 milhões de euros (-9,4%).

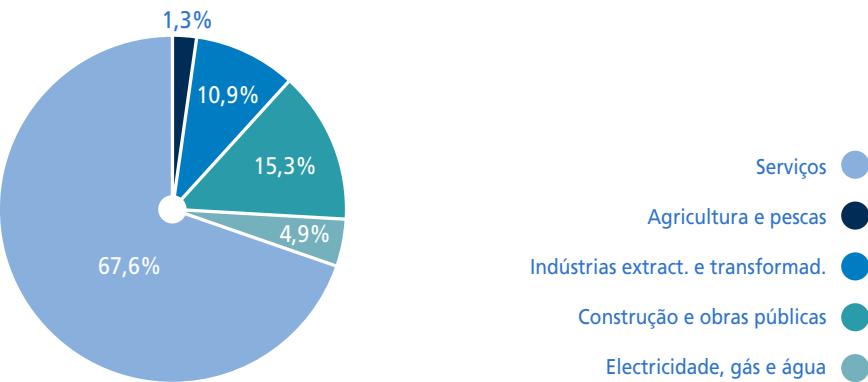
CRÉDITO A EMPRESAS E INSTITUCIONAIS <sup>(a)</sup>  
POR SECTORES DE ACTIVIDADE  
Saldos Devedores em 31 de Dezembro

(Milhões de euros)

	2009	2010	Variação	
			Absoluta	Relativa
Agricultura e pescas	529	514	-15	-2,9%
Indústrias extract. e transformadoras	4 054	4 356	303	7,5%
Construção e obras públicas	6 785	6 150	-635	-9,4%
Electricidade, gás e água	1 764	1 962	198	11,3%
Serviços	23 745	27 112	3 367	14,2%
Total	36 876	40 094	3 218	8,7%

(a) Actividade consolidada.

Crédito a Empresas e Institucionais – Dezembro 2010



O saldo do crédito ao sector dos Serviços destinou-se, sobretudo, aos subsectores “actividades financeiras”, com 8,2 mil milhões de euros, “actividades imobiliárias”, com 4,2 mil milhões, “comércio por grosso e a retalho”, com 4,1 mil milhões.

No crédito a Particulares, o saldo cifrou-se em 40,8 mil milhões de euros no final do ano, com um aumento de 1,1 mil milhões (+2,7%), assente quer na Habitação (+2,8%), quer nas “Outras Finalidades” (+1,4%).

CRÉDITO A PARTICULARES <sup>(a)</sup>  
SALDOS DEVEDORES

(Milhões de euros)

	2009	2010	Variação	
			Absoluta	Relativa
Habitação	37 106	38 144	1 038	2,8%
Outros fins	2 579	2 616	37	1,4%
Do qual:				
Credicaixa (consumo) <sup>(b)</sup>	1 098	1 151	53	4,8%
Cartões de crédito <sup>(b)</sup>	313	342	29	9,2%
Total	39 685	40 760	1 075	2,7%
NOVAS OPERAÇÕES				
Habitação				
Número de contratos	43 143	31 151	-11 992	-27,8%
Montante	3 488	2 747	-741	-21,3%

(a) Actividade consolidada.

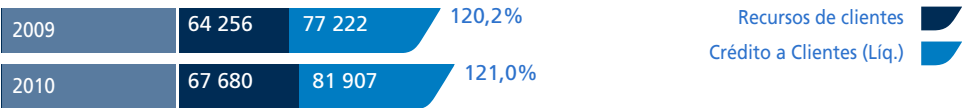
(b) Actividade em Portugal.

Relativamente ao crédito à habitação, o montante de operações contratadas em 2010 e, no território nacional, alcançou 2 747 milhões de euros, situando a quota de mercado em termos de produção no ano em 26,5%.

O rácio de transformação evoluiu para 121,0% em 31 de Dezembro de 2010, face a 120,2% no final de 2009.

Rácio de Transformação

(Milhões de euros)



QUALIDADE DO CRÉDITO

O saldo do crédito vencido foi de 2 478 milhões de euros, tendo aumentado 8,5% relativamente a 2009, o que se reflectiu nos indicadores da qualidade dos activos.

O rácio de crédito com incumprimento, calculado de acordo com as normas do Banco de Portugal, fixou-se em 3,13%, enquanto que o rácio de crédito vencido total atingiu um valor de 2,93% e o rácio de crédito vencido com mais de 90 dias evoluiu para os 2,63%.

O montante da imparidade acumulada relativa ao crédito a clientes (normal e vencido) atingiu aproximadamente os 2,6 mil milhões de euros no final de 2010, cifrando-se o grau de cobertura de crédito vencido com mais de 90 dias em 117,4%, contra 122,4% um ano antes.

QUALIDADE DE CRÉDITO (Consolidado)

SALDOS DEVEDORES EM 31 DE DEZEMBRO

(Milhões de euros)

	2009	2010	Variação	
			Absoluta	Relativa
Crédito Total	79 627	84 517	4 890	6,1%
Crédito sobre clientes (vincendo)	77 344	82 039	4 695	6,1%
Crédito e juros vencidos	2 283	2 478	195	8,5%
Do qual: vencido há mais de 90 dias	1 965	2 223	258	13,1%
Imparidade do crédito	2 405	2 610	205	8,5%
Imparidade acumulada – crédito a clientes	1 155	1 250	95	8,2%
Imparidade acumulada – crédito e juros vencidos	1 250	1 360	110	8,8%
Crédito líquido de imparidade	77 222	81 907	4 685	6,1%
Rácios				
Rácio de crédito com incumprimento <sup>(a)</sup>	3,00%	3,13%		
Crédito com incumprimento líquido / crédito total líquido <sup>(a)</sup>	-0,02%	0,04%		
Crédito vencido / crédito total	2,87%	2,93%		
Crédito vencido há mais de 90 dias / crédito total	2,47%	2,63%		
Imparidade acumulada / crédito com incumprimento	100,7%	98,7%		
Imparidade acumulada / crédito vencido	105,3%	105,3%		
Imparidade acumulada / crédito vencido há mais de 90 dias	122,4%	117,4%		

(a) Indicadores calculados de acordo com a instrução do Banco de Portugal.

CARTEIRA DE TÍTULOS

As Aplicações em Títulos, que incluem a actividade de investimento das seguradoras do Grupo, ascendiam a 30,5 mil milhões de euros no final de 2010.



APLICAÇÃO EM TÍTULOS (Consolidado) <sup>(a)</sup>  
SALDOS DEVEDORES EM 31 DE DEZEMBRO

(Milhões de euros)

	2009	2010	Variação	
			Absoluta	Relativa
Actividade bancária	15 050	18 925	3 875	25,7%
Activos financeiros ao justo valor através de resultados	6 101	4 970	-1 132	-18,5%
Activos financeiros disponíveis para venda	8 949	13 955	5 007	55,9%
Actividade seguradora	10 879	11 623	744	6,8%
Activos financeiros ao justo valor através de resultados	108	97	-12	-10,7%
Activos financeiros disponíveis para venda	9 902	10 793	891	9,0%
Investimentos associados a produtos <i>unit-linked</i>	868	733	-135	-15,6%
<b>Total</b>	<b>25 929</b>	<b>30 547</b>	<b>4 619</b>	<b>17,8%</b>

(a) Após imparidade.

O aumento relativamente ao ano anterior deveu-se essencialmente à tomada para a carteira bancária de obrigações emitidas pelas entidades criadas no âmbito da reestruturação do BPN (3,1 mil milhões de euros) que vieram substituir o papel comercial emitido pelo BPN e registado em Aplicações em Instituições de Crédito no final de 2009.

Esta tomada explica parte do crescimento dos activos financeiros disponíveis para venda que aumentaram 5,9 mil milhões de euros no ano (+31,3%), devendo-se o restante ao aumento do montante em dívida pública portuguesa, por contrapartida da redução desta posição na carteira de negociação, estratégia que foi seguida como forma de minimizar os efeitos dos movimentos especulativos que atingiram a dívida pública nacional.

Ao longo do ano, a actuação no âmbito da carteira de títulos teve essencialmente por base o reforço da carteira de títulos elegíveis para colateral em eventuais operações de financiamento junto do BCE. Assim, aproveitaram-se algumas oportunidades decorrentes da maturidade ou venda de algumas posições em títulos de dívida de empresas financeiras e em *assets backed securities* para substituição por activos mais líquidos e/ou com melhor qualidade de crédito e maior diversificação sectorial e geográfica.

Concomitantemente, adoptou-se uma estratégia proactiva de realização de operações de reporte de valores mobiliários com outras entidades (*repos*), procurando dessa forma encontrar financiamento alternativo à realização de operações junto do BCE.

O total de instrumentos de capital detidos pelo Grupo reduziu-se em 746,6 milhões de euros (-25,9%), com a venda de algumas participações financeiras relevantes, como foi o caso da EDP e UNICRE, tendo ocorrido também vendas de posições significativas em fundos de investimento.

FUNDING E GESTÃO DE LIQUIDEZ

As preocupações com a sustentabilidade das finanças públicas de alguns países da Zona Euro, traduzidas em sucessivas avaliações negativas por parte das agências de *rating*, foram a tônica dominante no ano de 2010. Esta situação determinou um aumento expressivo dos prémios de risco da dívida destes países e condicionou de um modo particular a captação de liquidez em mercado por parte da banca.

Apesar da deterioração das condições de financiamento, nos primeiros meses do ano, a CGD lançou com sucesso a sua terceira emissão pública de obrigações hipotecárias, no valor de 1000 milhões de euros, com maturidade de 10 anos, à taxa fixa de 4,25% que obteve a classificação máxima de AAA/Aaa pelas três agências de *rating*. Para além disso, foram ainda negociadas várias colocações privadas de obrigações ao abrigo do Programa EMTN e sob a forma de empréstimos *Schuldschein*.

Com o alargamento do clima de desconfiança aos mercados interbancários, o acesso à tomada de fundos ficou cada vez mais limitado, apesar de as autoridades monetárias terem adoptado um conjunto de medidas de política monetária no sentido de assegurarem a necessária liquidez às instituições financeiras europeias.

Nesta conjuntura, a utilização do Programa de Euro Commercial Paper foi bastante condicionada pela debilidade da procura por parte dos investidores. O saldo vivo emitido sofreu uma redução significativa embora se tivesse mantido uma elevada rotatividade das emissões.

A satisfação das necessidades de liquidez foi assim garantida essencialmente por financiamento junto do BCE e pela captação de fundos junto da rede de retalho da CGD. Neste âmbito, foram lançadas três emissões de obrigações ao abrigo do Programa EMTN dirigidas aos clientes de retalho; duas a taxa variável a 3 anos no total de 514 milhões de euros e uma a 5 anos, a taxa fixa, no montante de 500 milhões de euros.

A CGD procedeu, ainda, a uma operação de titularização de créditos hipotecários residenciais, denominada Nostrum Mortgage II, no montante de 5,4 mil milhões de euros, o que permitiu reforçar a carteira de títulos elegíveis como colateral junto do BCE.

Perante a conjuntura descrita, o saldo dos recursos totais captados pelo Grupo (excluindo o mercado monetário interbancário) diminuiu 4,5% relativamente ao final de 2009, totalizando 103,5 mil milhões de euros. Contudo, não considerando o *funding* obtido junto dos investidores institucionais, o saldo total de Recursos de Clientes evidenciou um aumento de 1,1 mil milhões de euros (+1,3%).

Os recursos de balanço somaram 93,5 mil milhões de euros, provenientes em boa parte do retalho, cujo saldo alcançou 74,2 mil milhões, o que representou uma progressão de 3,2%, beneficiando da evolução positiva dos Depósitos de clientes (+4,2%) e dos Seguros de capitalização (+4,0%).

O saldo dos recursos captados junto de investidores institucionais através de emissões próprias diminuiu 5,9 mil milhões de euros (-23,6%), influenciado, sobretudo, pela redução dos saldos emitidos no âmbito dos Programas ECP e USCP e, em menor grau, do Programa EMTN. No entanto, as obrigações hipotecárias registaram um crescimento de 1,04 mil milhões de euros (+17%) face ao registado no final de 2009, atingindo um saldo de 7,1 mil milhões de euros.

CAPTAÇÃO DE RECURSOS PELO GRUPO  
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO

(Milhões de euros)

	2009	2010	Variação	
			Absoluta	Relativa
No balanço	97 143	93 520	-3 624	-3,7%
Retalho	71 865	74 195	2 330	3,2%
Depósitos de clientes	57 785	60 209	2 424	4,2%
Seguros de capitalização <sup>(a)</sup>	10 423	10 843	420	4,0%
Outros recursos de clientes	3 657	3 142	-514	-14,1%
Investidores institucionais	25 278	19 325	-5 953	-23,6%
EMTN	10 517	8 786	-1 731	-16,5%
ECP e USCP	5 832	676	-5 156	-88,4%
Nostrum Mortgages e Nostrum Consumer	581	475	-106	-18,2%
Obrigações hipotecárias	6 088	7 125	1 036	17,0%
Obrigações com garantia da Rep. Portuguesa	1 248	1 250	2	0,2%
Obrigações sobre o sector público	1 012	1 013	1	0,1%
Fora de Balanço	11 224	10 006	-1 218	-10,8%
Unidades participação de fundos de investimento	5 684	4 966	-718	-12,6%
Caixagest	4 106	3 283	-823	-20,0%
Fundimo	1 578	1 683	105	6,6%
Fundo de Pensões	2 100	2 183	83	3,9%
Gestão de Patrimónios <sup>(b)</sup>	3 440	2 857	-583	-16,9%
Total	108 367	103 526	-4 841	-4,5%
Total excluindo Investidores institucionais	83 089	84 201	1 112	1,3%

(a) Inclui seguros de taxa fixa e produtos *unit-linked*.

(b) Não inclui as carteiras das seguradoras do Grupo CGD.



## Recursos Captados Totais

(Milhões de euros)

### Recursos de Clientes



### Retalho



### Investidores Institucionais



### Fora do Balanço



Os Recursos “fora do balanço” diminuíram o saldo em 1,2 mil milhões de euros (-10,8%), apesar das contribuições positivas do fundo imobiliário Fundimo, que cresceu 6,6%, e dos Fundos de Pensões (+3,9%).

## RECURSOS DE CLIENTES

Os Recursos de Clientes totalizaram 67,7 mil milhões de euros, evidenciando um incremento de 5,3%, sustentado quer pelos Depósitos de Clientes, que aumentaram 4,2%, quer por “Outros Recursos”, com +15,5%, constituídos em grande medida por produtos dos seguros de taxa fixa, cujo saldo atingiu os 7,1 mil milhões de euros (+20,1%).

## RECURSOS DE CLIENTES (Consolidado)

SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO

(Milhões de euros)

	2009	2010	Variação	
			Absoluta	Relativa
Depósitos	57 785	60 209	2 424	4,2%
À ordem	18 656	19 046	390	2,1%
A prazo e de poupança	38 547	40 783	2 235	5,8%
Obrigatórios	582	381	-201	-34,5%
Outros recursos <sup>(a)</sup>	6 471	7 471	1 000	15,5%
Total	64 256	67 680	3 424	5,3%

(a) Inclui produtos dos seguros de taxa fixa.

O saldo global dos Depósitos somou 60,2 mil milhões de euros, o que correspondeu a uma progressão de 4,2% face ao ano transacto, suportada principalmente pelos depósitos a prazo e de poupança, que cresceram 2,2 mil milhões de euros (+5,8%), representando 67,7% do total.

Do saldo dos Depósitos, 49,3 mil milhões de euros respeitavam à actividade doméstica da CGD, ou seja, 81,9% do total consolidado, sobressaindo ainda, entre as Sucursais e Filiais do Grupo, os saldos constituídos no BNU (Macau) (2,2 mil milhões de euros), Banco Caixa Geral (2,2 mil milhões) e Sucursal de França (1,8 mil milhões), todos com crescimento face a 2009.

## Evolução dos Depósitos de Clientes

(Milhões de euros)

2009	18 656	38 547	582	↑ +4,2%	À Ordem
2010	19 046	40 783	381		A Prazo e de Poupança
					Obrigatórios

O incremento das modalidades a prazo e de poupança teve origem nas Empresas (+67,6%). Em contrapartida, o saldo dos depósitos totais do Sector Público contraiu 16,3%.

### DEPÓSITOS DE CLIENTES (Consolidado)

SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO

(Milhões de euros)

	Variação		Absoluta	Relativa
	2009	2010		
Particulares	46 907	46 274	-633	-1,3%
Depósitos à ordem	13 104	13 092	-12	-0,1%
Depósitos a prazo e de poupança	33 802	33 182	-621	-1,8%
Empresas	7 493	11 104	3 611	48,2%
Depósitos à ordem	3 361	4 178	817	24,3%
Depósitos a prazo	4 132	6 926	2 794	67,6%
Sector Público	3 385	2 832	-553	-16,3%
Depósitos à ordem	2 191	1 775	-415	-19,0%
Depósitos a prazo	613	676	63	10,2%
Depósitos obrigatórios	582	381	-201	-34,5%
Total	57 785	60 209	2 424	4,2%

Em 2010, a Caixa manteve a posição de liderança nos Depósitos de Clientes, em Portugal, com uma quota de mercado de 28,5% (decréscimo de 0,4 p.p. face a Dezembro de 2009), tendo o segmento de particulares registado uma quota de 33,2% e o segmento de empresas uma quota de 15,3%, o que representou um aumento de 5,2 p.p. no ano.

### DEPÓSITOS DE CLIENTES – QUOTAS DE MERCADO <sup>(a)</sup>

POR SEGMENTOS DE CLIENTES

	2009	2010
Empresas	10,1%	15,3%
Sector Público Administrativo	33,9%	23,2%
Particulares	34,0%	33,2%
Emigrantes	41,5%	41,5%
Obrigatórios	98,1%	94,6%
Total	28,9%	28,5%

(a) Actividade em Portugal.

## RESPONSABILIDADES REPRESENTADAS POR TÍTULOS

As Responsabilidades Representadas por Títulos ascenderam a 19,3 mil milhões de euros no final de 2010, registando uma quebra de 23,3% face ao ano anterior, o que traduziu a maior dificuldade no acesso aos mercados grossistas. Destaca-se a redução no saldo dos títulos emitidos ao abrigo do Programa de ECP e USCP, no valor de 5 156 milhões de euros (-88,4%), e das Obrigações de Caixa e Certificados de Depósitos, no montante de 1,3 mil milhões (-89%).



RESPONSABILIDADES REPRESENTADAS POR TÍTULOS  
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO

(Milhões de euros)

	2009	2010	Variação	
			Absoluta	Relativa
Emissões do Programa EMTN <sup>(a)</sup>	8 937	8 605	-332	-3,7%
Emissões do Programa ECP e USCP	5 832	676	-5 156	-88,4%
Nostrum Mortgages e Nostrum Consumer	581	475	-106	-18,2%
Obrigações hipotecárias	6 088	7 125	1 036	17,0%
Obrigações com garantia da Rep. Portuguesa	1 248	1 250	2	0,2%
Obrigações sobre o sector público	1 012	1 013	1	0,1%
Obrigações de caixa e Certif. de Depósito	1 484	163	-1 321	-89,0%
<b>Total</b>	<b>25 182</b>	<b>19 307</b>	<b>-5 876</b>	<b>-23,3%</b>

(a) Não inclui emissões classificadas como Passivos Subordinados.

PASSIVOS SUBORDINADOS

A Caixa captou recursos sob a forma de Passivos Subordinados, que totalizaram 2,8 mil milhões de euros (-12,5% do que no ano anterior), representados, sobretudo, por obrigações emitidas ao abrigo do Programa de Euro Medium Term Notes. A parcela restante (cerca de mil milhões de euros) respeita, designadamente, a Obrigações de Caixa Subordinadas, colocados junto dos clientes da banca de retalho.

PASSIVOS SUBORDINADOS  
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO

(Milhões de euros)

	2009	2010	Variação	
			Absoluta	Relativa
Emissões do Programa EMTN <sup>(a)</sup>	2 139	1 762	-377	-17,6%
Outros	1 063	1 038	-24	-2,3%
<b>Total</b>	<b>3 202</b>	<b>2 800</b>	<b>-401</b>	<b>-12,5%</b>

(a) Não inclui emissões classificadas como Responsabilidades Representadas por Títulos.

1.7.1.3. GESTÃO DE CAPITAL

Os capitais próprios do Grupo ascenderam a 7,8 mil milhões de euros, o que correspondeu a um aumento de 683 milhões de euros (+9,5%) em relação ao final de 2009. Para esta variação, contribuiu o reforço do capital social da Caixa Geral de Depósitos, no montante de 550 milhões de euros, realizado em Dezembro de 2010.

CAPITAIS PRÓPRIOS

(Milhões de euros)

	2009	2010	Variação	
			Absoluta	Relativa
Capital Social	4 500	5 050	550	12,2%
Reservas de justo valor	-331	-507	-176	-53,3%
Outras reservas	1 644	1 660	16	1,0%
Resultados transitados	-189	-144	45	-24,0%
Interesses minoritários	1 254	1 530	276	22,0%
Resultado do exercício	279	251	-28	-10,2%
<b>Total</b>	<b>7 157</b>	<b>7 840</b>	<b>683</b>	<b>9,5%</b>

O aumento de capital da CGD para 5 050 milhões de euros teve como objectivo consolidar a solidez da Instituição e assegurar o reforço e manutenção da sua solvabilidade e capitalização em níveis adequados, ao mesmo tempo que reforçou as medidas de adaptação às novas exigências colocadas pelo acordo de Basileia 3.



O rácio de solvabilidade, em base consolidada, calculado no quadro regulamentar de Basileia II e do Banco de Portugal, e incluindo o resultado do exercício, situou-se em 12,3% no final de 2010, comparativamente com os 12,6% no final de 2009. O Tier I, por seu turno, subiu de 8,5% para 8,9% e o Core Tier I de 8,3% para 8,8%.

RÁCIO DE SOLVABILIDADE (Em Base Consolidada) <sup>(a)</sup>  
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO

(Milhões de euros)

	2009	2010	Variação	
			Absoluta	Relativa
Fundos próprios totais (1)	8 966	9 486	520	5,8%
a) De base	6 037	6 844	807	13,4%
dos quais: <i>Core Capital</i>	5 904	6 798	894	15,1%
b) Complementares	2 966	2 682	-284	-9,6%
c) Deduções	36,7	39,7	3	8,2%
Activos ponderados totais (2)	71 041	76 989	5 948	8,4%
Requisitos de fundos próprios (3) = (2) / (12,5)	5 683	6 159	476	8,4%
Fundos próprios excedentários (4) = (1) - (3)	3 283	3 327	44	1,3%
<i>Tier I</i> (5) = (1a) / (2)	8,5%	8,9%	0,4%	
<i>Core Tier I</i> (6)	8,3%	8,8%	0,5%	
Rácio de solvabilidade (7) = (1) / (2)	12,6%	12,3%	-0,3%	

(a) Incluindo os Resultados retidos. Os Fundos Próprios de Base e os Fundos Próprios Complementares estão deduzidos de 50% do investimento nas Seguradoras e nas Instituições de Crédito em que as participações são  $\geq 10\%$ .

Rácios de Solvabilidade

Tier I



Core Tier I



Solvabilidade



1.7.1.4. FUNDO DE PENSÕES E PLANO MÉDICO DO PESSOAL DA CGD

O Fundo de Pensões do Pessoal da CGD foi constituído em 31 de Dezembro de 1991 com o objectivo de assegurar a satisfação dos encargos com as pensões de aposentação dos empregados da CGD, bem como das de sobrevivência, relativas aos empregados admitidos após aquela data. As pensões de sobrevivência do pessoal admitido anteriormente são da responsabilidade da Caixa Geral de Aposentações.

No final de 2004, com a publicação dos Decretos-Lei n.º 240-A/2004, de 29 de Dezembro, e n.º 241A/2004, de 30 de Dezembro, as responsabilidades com pensões de aposentação e de sobrevivência do pessoal da CGD, relativamente ao tempo de serviço prestado até 31 de Dezembro de 2000, foram transferidas para a Caixa Geral de Aposentações (CGA). Como compensação, o Fundo de Pensões transferiu para a CGA as provisões constituídas para a cobertura daquelas responsabilidades. Ainda a partir de 2004, o Fundo de Pensões passou a incluir a responsabilidade com o subsídio por morte, caso esta ocorra na situação de aposentação. O subsídio por morte é uma prestação de atribuição única igual a seis vezes o valor da pensão mensal ilíquida e que está a ser paga, desde aquela data, pelo Fundo de Pensões.



A partir de 2005, com a entrada em vigor das Normas Internacionais de Contabilidade e com a publicação do Aviso n.º 4/2005, do Banco de Portugal, passou a ser obrigatório reconhecer no passivo da CGD as responsabilidades com os cuidados médicos pós-emprego. Para o efeito, foi constituída uma provisão que tem sido actualizada anualmente em função do valor dessa responsabilidade.

Importa referir também que, pela Lei n.º 53-A/2006, de 29 de Dezembro, a CGD, na qualidade de entidade patronal, passou a estar sujeita, a partir de 2007, a efectuar uma contribuição para a CGA, relativa a encargos com pensões de sobrevivência dos empregados admitidos até 1991, correspondente a uma taxa contributiva de 3,75% da remuneração do referido pessoal, que se elevou a um montante de 5,6 milhões de euros em 2010.

No cálculo das responsabilidades com as pensões e com o plano médico, para 2010, foram utilizados pressupostos demográficos e financeiros de que se salientam os seguintes:

• Taxa de desconto	5,50%
• Taxa de crescimento salarial	2,50%
• Taxa de crescimento das pensões	1,75%
• Tábua de mortalidade masculina	TV 73/77 (-1 ano)
• Tábua de mortalidade feminina	TV 88/90 (-1 ano)
• Tábua de invalidez	EKV80
• Idade média reforma	60 anos

No final de Dezembro de 2010, a CGD actualizou a taxa de actualização salarial, diminuindo-a de 3,5% para 2,50%, bem como a taxa de crescimento das pensões que passou de 2,25% para 1,75%, tendo em conta os impactos da proposta de redução dos custos globais com salários das empresas do Sector Empresarial do Estado constante da Lei do Orçamento de Estado para 2011.

Em 31 de Dezembro de 2010 e 2009, as responsabilidades com as pensões de reforma do pessoal da CGD ascendiam a 1 308,2 milhões de euros e 1 332,4 milhões de euros, respectivamente, registando uma redução de 24,2 milhões de euros.

FUNDOS DE PENSÕES EM 2010  
MOVIMENTOS NO FUNDO

(Milhares de euros)

Valor do Fundo em 31.12.2009	1 332 368
Contribuições dos empregados	26 364
Contribuições regulares da CGD	69 525
Contribuições extraordinárias da CGD	-
Pensões pagas	(30 058)
Rendimento líquido do Fundo	26 665
Valor do Fundo em 31.12.2010	1 424 864

O valor do Fundo cobria quer a parcela das responsabilidades com pensões em pagamento, quer as responsabilidades por serviços passados relativas aos trabalhadores no activo. No final do ano, as responsabilidades encontravam-se financiadas a 108,9% pelo Fundo de Pensões.

No ano, foram relevados como custos do exercício 74,5 milhões de euros e como amortização de custos diferidos, por contrapartida de reservas, 10,6 milhões. No final do ano, os desvios actuariais ascendiam a 65,3 milhões de euros, integralmente incluídos no “corredor”.

A rentabilidade do Fundo de Pensões da CGD foi positiva de 1,93%, reflexo da instabilidade dos mercados financeiros.

As responsabilidades associadas aos benefícios médicos pós-emprego do pessoal da CGD – plano médico encontram-se provisionadas na sua totalidade e ascendiam, em 31 de Dezembro de 2010 e 2009, a 436,7 milhões de euros e 460 milhões de euros, respectivamente, como se evidencia no quadro:

PLANO MÉDICO EM 2010  
EVOLUÇÃO DA PROVISÃO

(Milhares de euros)

Valor da provisão em 31.12.2009	460 025
(+) Custo corrente do ano	33 979
(-) Contribuições para serviços de assistência médica (SS e SAMS)	21 211
(-) Ganhos actuariais	36 095
Valor da provisão em 31.12.2010	436 698

Os ganhos actuariais mencionados no quadro e referentes ao exercício deveram-se essencialmente a desvios entre os pressupostos utilizados e os valores efectivamente verificados. O saldo acumulado dos desvios actuariais, após a amortização no ano de 3,4 milhões de euros, somava em 31 de Dezembro 61,9 milhões de euros, dos quais 43,7 milhões foram acomodados no “corredor” (18,2 milhões de euros “fora do corredor”).

1.7.1.5. RATING DO GRUPO

Em 2010, os efeitos da crise da dívida soberana tiveram repercussões na evolução das notações atribuídas pelas principais agências de *rating*, nos vários sectores de actividade. Esta nova realidade, juntamente com o agravamento das condições financeiras que remonta a anos anteriores, gerou um acentuar da tendência existente de *downgrades* das notações mais importantes para o sector financeiro. Apesar desta pressão descendente nas notações (e/ou *outlooks* atribuídos), a CGD mantém os *ratings* mais elevados no universo dos grupos financeiros portugueses.

Moody’s

Em Maio de 2010, a agência Moody’s colocou o *rating* de longo prazo e o BFSR – Bank Financial Strength Rating da CGD em “revisão para eventual descida”, na sequência da revisão, no mesmo sentido, efectuada para a República Portuguesa.

Em Julho, na sequência do *downgrade* que efectuou ao *rating* de longo prazo da República Portuguesa de Aa2 para A1, com *outlook* estável, a Moody’s reviu em baixa, os *ratings* de oito bancos Portugueses, tendo o *rating* de longo prazo da CGD sido alterado de Aa3 para A1, com *outlook* estável. O *rating* de curto prazo de Prime-1 manteve-se inalterado.

Em Dezembro, a Moody’s colocou os *ratings* da CGD em “revisão para eventual descida”, no âmbito do processo de revisão efectuada aos *ratings* dos bancos portugueses.

Fitch Ratings

Em Março de 2010, a Fitch Ratings, na sequência do *downgrade* que efectuou ao *rating* de longo prazo da República Portuguesa, de AA para AA-, com *outlook* negativo, reviu os *ratings* de longo e curto prazo da CGD de AA- e F1+ para, respectivamente, A+ e F1, mantendo o *outlook* negativo.

Em Novembro, a mesma agência, no âmbito do processo de revisão que efectuou aos *ratings* dos bancos portugueses, alterou o *Individual Rating* da CGD, o qual avalia a qualidade intrínseca do Banco sem qualquer suporte externo, de B/C para C, tendo reafirmado as restantes notações. Segundo aquela agência, a revisão do *Individual Rating* da CGD, à semelhança do que se verificou com outros bancos portugueses, reflecte os riscos acrescidos associados ao *funding* e liquidez, bem como a eventual deterioração da qualidade dos activos e rendibilidade num contexto de recessão que a agência prevê para Portugal. No entanto, a Fitch Ratings salienta a base de depósitos sólida detida pelos bancos, a contenção de custos e o rácio de capital adequado.

Em Dezembro, e na sequência do *downgrade* que efectuou ao *rating* de longo prazo da República Portuguesa, de AA- para A+, com *outlook* negativo, a Fitch Ratings, reviu o *rating* de longo prazo da CGD de A+ para A, com *outlook* negativo, tendo reafirmado o *rating* de curto prazo de F1, com *outlook* estável.

Standard & Poor’s

A Standard & Poor’s, na sequência do *downgrade* que efectuou, em Abril de 2010, aos *ratings* de longo prazo e curto prazo da República Portuguesa de A+ e A-1 para, respectivamente, A- e A-2, com *outlook* negativo, reviu em baixa os *ratings* de cinco bancos portugueses que detinham notação superior a A-, incluindo a CGD, cujo *rating* de longo prazo passou, assim, de A+ para A-, e o de curto prazo de A-1 para A-2, mantendo o *outlook* negativo.



Em Dezembro, a agência colocou as notações da CGD de longo e curto prazo (de A- e A-2, respectivamente) em *CreditWatch Negative*, na sequência da revisão, no mesmo sentido, efectuada para a República Portuguesa.

Não obstante as alterações referidas, a CGD mantém-se no patamar mais elevado das notações de *rating* atribuídas a um grupo bancário português.

O quadro seguinte resume as notações detidas actualmente pela CGD:

	Curto Prazo	Longo Prazo	Outlook	
MOODY'S	Prime -1	A1	Revisão para eventual descida	Dez. 2010
FITCHRATINGS	F1	A	Negativo	Dez. 2010
STANDARD & POOR'S	A-2	A-	CreditWatch negativo	Dez. 2010

1.7.2. ACTIVIDADE INDIVIDUAL (\*)

1.7.2.1. EVOLUÇÃO DO BALANÇO

No final de 2010, o Activo líquido da actividade individual da Caixa Geral de Depósitos atingiu 112,9 mil milhões de euros, apresentando um crescimento de cerca de 7,1 mil milhões (+6,7%) em termos anuais. Este valor corresponde a cerca de 72,6% do Activo consolidado.

BALANÇO (Individual)  
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO

	(Milhões de euros)			
	Variação			
	2009	2010	Absoluta	Relativa
<b>Activo</b>				
Caixa e disponibilidades em bancos centrais	1 479	919	-560	-37,8%
Aplicações em instituições de crédito	17 207	12 477	-4 730	-27,5%
Crédito a clientes	65 597	69 715	4 118	6,3%
Aplicações em títulos	14 205	21 895	7 691	54,1%
Investimentos em filiais e associadas	3 099	3 280	181	5,8%
Activos intangíveis e tangíveis	759	624	-135	-17,8%
Activos por impostos diferidos	661	745	84	12,7%
Outros activos	2 801	3 247	446	15,9%
<b>Total</b>	<b>105 809</b>	<b>112 903</b>	<b>7 094</b>	<b>6,7%</b>
<b>Passivo</b>				
Recursos de bancos centrais e instituições de crédito	9 673	16 666	6 993	72,3%
Recursos de clientes	53 713	54 788	1 075	2,0%
Passivos financeiros	2 322	7 523	5 201	224,0%
Responsabilidades representadas por títulos	26 077	20 364	-5 713	-21,9%
Provisões	1 205	1 125	-80	-6,6%
Passivos subordinados	3 477	3 163	-314	-9,0%
Outros passivos	3 497	3 072	-425	-12,2%
<b>Total</b>	<b>99 963</b>	<b>106 700</b>	<b>6 737</b>	<b>6,7%</b>
<b>Capitais Próprios</b>	<b>5 846</b>	<b>6 202</b>	<b>357</b>	<b>6,1%</b>
<b>Total</b>	<b>105 809</b>	<b>112 903</b>	<b>7 094</b>	<b>6,7%</b>

O crescimento do Activo Líquido deveu-se, sobretudo, às Aplicações em Títulos, com +7,7 mil milhões de euros (+54,1%) e ao Crédito a Clientes, com +4,1 mil milhões (+6,3%).

Do lado dos Passivos, os aumentos mais significativos registaram-se nos Recursos de Bancos Centrais e Instituições de Crédito, com +7 mil milhões de euros (+72,3%) e nos Passivos Financeiros, com +5,2 mil milhões.

(\*) Incluindo a actividade das Sucursais de França, Londres, Espanha, Luxemburgo, Nova Iorque, Grand Cayman, Financeira Exterior da Madeira, Timor-Leste e Zhuhai.

### 1.7.2.2. GESTÃO DE CAPITAL

Os Capitais Próprios somaram 6,2 mil milhões de euros, tendo sido reforçados em 357 milhões (+6,1%), com origem no reforço do capital social da Caixa Geral de Depósitos, no montante de 550 milhões de euros, realizado em Dezembro de 2010.

#### CAPITAIS PRÓPRIOS (Individual) SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO

	(Milhões de euros)			
	2009	2010	Variação	
			Absoluta	Relativa
Capital	4 500	5 050	550	12,2%
Reservas de reavaliação	-80	-121	-41	50,5%
Outras reservas e Resultados Transitados	1 185	1 226	41	3,5%
Resultado do exercício	241	47	-194	-80,4%
<b>Total</b>	<b>5 846</b>	<b>6 202</b>	<b>357</b>	<b>6,1%</b>

O Rácio de Solvabilidade da actividade individual da CGD, determinado no quadro regulamentar do Basileia II e nos termos dos normativos do Banco de Portugal, e incluindo o resultado do exercício, situou-se, no final de 2010, em 15,0%, valor acima dos 13,9% verificados no ano anterior. O rácio Tier I, por seu turno, também registou uma melhoria, subindo de 8,4% para 9,5%.

### 1.7.2.3. RESULTADOS

#### DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS (Individual)

	(Milhares de euros)			
	2009	2010	Variação	
			Absoluta	Relativa
<b>Margem financeira alargada (1)</b>	<b>1 320 760</b>	<b>1 210 245</b>	<b>-110 515</b>	<b>-8,4%</b>
Juros e rendimentos similares	5 367 347	4 339 337	-1 028 010	-19,2%
Juros e encargos similares	4 272 503	3 413 771	-858 732	-20,1%
Rendimentos de instrumentos de capital	225 916	284 679	58 763	26,0%
<b>Margem complementar (2)</b>	<b>635 520</b>	<b>738 205</b>	<b>102 685</b>	<b>16,2%</b>
Rendimentos de serviços e comissões (líquido)	365 632	408 472	42 840	11,7%
Resultados em operações financeiras	159 979	105 864	-54 115	-33,8%
Resultados de alienação outros activos	419	103 455	103 036	-
Outros resultados de exploração	109 491	120 415	10 924	10,0%
<b>Produto Bancário (3) = (1)+(2)</b>	<b>1 956 280</b>	<b>1 948 450</b>	<b>-7 830</b>	<b>-0,4%</b>
<b>Custos operativos e amortizações (4)</b>	<b>1 166 807</b>	<b>1 139 216</b>	<b>-27 591</b>	<b>-2,4%</b>
Custos com pessoal	632 191	614 219	-17 972	-2,8%
Fornecimentos e serviços de terceiros	415 068	413 691	-1 377	-0,3%
Depreciações e amortizações	119 548	111 306	-8 242	-6,9%
<b>Resultado bruto de exploração (5)=(3)-(4)</b>	<b>789 473</b>	<b>809 235</b>	<b>19 761</b>	<b>2,5%</b>
<b>Provisões e imparidade (líquidas de reposição e anulações) (6)</b>	<b>533 782</b>	<b>792 728</b>	<b>258 947</b>	<b>48,5%</b>
Provisões para crédito	336 739	471 170	134 430	39,9%
Imparidade de outros activos financeiros	194 463	258 346	63 883	32,9%
Imparidade de outros activos	2 579	63 212	60 633	-
<b>Resultados antes de impostos (7)=(5)-(6)</b>	<b>255 692</b>	<b>16 506</b>	<b>-239 185</b>	<b>-93,5%</b>
<b>Impostos (8)</b>	<b>14 622</b>	<b>-30 750</b>	<b>-45 372</b>	<b>-310,3%</b>
Correntes	-66 640	50 182	116 822	175,3%
Diferidos	81 263	-80 932	-162 195	-199,6%
<b>Resultado do exercício (9)=(7)-(8)</b>	<b>241 069</b>	<b>47 256</b>	<b>-193 813</b>	<b>-80,4%</b>

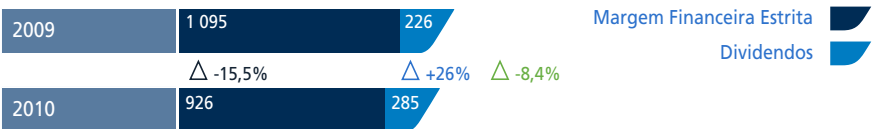


O Resultado Líquido individual de 2010 foi de 47,3 milhões de euros, valor que traduz uma redução de 80,4% face ao ano anterior. Para esta evolução, contribuiu de forma significativa a diminuição da margem financeira estrita, o crescimento das provisões para crédito e o reconhecimento, na conta de resultados, de imparidades de participações financeiras detidas pela CGD.

A margem financeira estrita atingiu 925,6 milhões de euros, diminuindo 15,5% face ao valor de 2009, enquanto que os rendimentos de instrumentos de capital observaram um aumento de 26%.

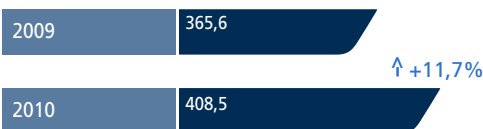
### Margem Financeira Alargada

(Milhões de euros)



### Comissões Líquidas

(Milhões de euros)



Por sua vez, a margem complementar progrediu 16,2% relativamente ao ano anterior, totalizando 738,2 milhões de euros, influenciada quer pelo aumento das Comissões, quer pela mais-valia no montante de 103,9 milhões de euros decorrente da venda ao Fundo de Pensões do Pessoal da Caixa Geral de Depósitos do Edifício-Sede da CGD, no âmbito do processo de reorganização e optimização dos activos da CGD, designadamente dos activos imobiliários de uso próprio.

As provisões e imparidade do exercício totalizaram 792,7 milhões de euros, afectas em especial ao reforço do provisionamento para crédito e à imparidade de títulos.

### 1.7.3. PRINCIPAIS RISCOS E INCERTEZAS EM 2011

A economia mundial apresentou, em 2010, um notável progresso, alcançando, na globalidade, patamares de crescimento assinaláveis após aquela que foi a mais severa recessão em décadas. Alguns dos principais riscos identificáveis para o ano de 2011 estão precisamente relacionados com a evolução do ciclo económico para uma nova fase. Outro conjunto de riscos está ainda relacionado com a vertente financeira de uma crise iniciada em 2007 e ainda não definitivamente resolvida. Neste contexto, as decisões de política monetária e orçamental constituem também importantes factores de incerteza para os próximos doze meses.

Nas economias desenvolvidas, mais atingidas pela crise económica e financeira, observam-se, ainda, apesar da recuperação, sintomas da mesma. O crescimento atingido em 2010 não foi suficiente para devolver estes países ao nível da actividade anterior, algo que fica patente no nível de recursos não utilizados, em particular na manutenção das taxas de desemprego em valores elevados. Neste aspecto, reside uma das incertezas para 2011. A continuação e aceleração da retoma dependerá dos empresários verem reunidas as condições para um ciclo mais vigoroso de investimento e criação de emprego, entre as quais a manutenção de uma taxa de crescimento expressiva da procura global e a diminuição dos níveis de incerteza.

Em contrapartida, nas economias emergentes, o rápido crescimento e a aceleração da inflação observados em 2010 estiveram na origem da decisão de diversos bancos centrais desses países em aumentarem as suas taxas de juro directoras, processo que deverá ter continuidade em 2011. A extensão destes movimentos poderá levar a um abrandamento da actividade neste bloco, com reflexos sobre as regiões desenvolvidas, bem como causar oscilações dos mercados financeiros.

A persistência da recente tendência altista dos preços das matérias-primas nos mercados internacionais poderá pressionar o comportamento dos preços. A importância das componentes energética e alimentar no cabaz de consumo das famílias, e consequentemente nas métricas de inflação, poderá ter um duplo efeito negativo para a economia: a diminuição do rendimento disponível para gastos noutro tipo de bens, e o despoletar de uma reacção por parte dos bancos centrais sob a forma de aumentos do nível de juros, resultando num arrefecimento da actividade.

Uma das fontes de incerteza que transitará para 2011 do ano anterior é a que resulta da situação das finanças públicas dos países europeus, com particular incidência nos denominados países periféricos. O recrudescer da crise da dívida soberana trouxe este tema para patamares de crescente centralidade e complexidade. Os seus impactos e os riscos que acarreta são múltiplos.

Os efeitos das medidas de austeridade orçamental sobre a actividade económica farão desacelerar o ritmo da mesma, designadamente da procura interna dos países em processo de consolidação das finanças públicas. O grau de abrandamento da economia é, porém, incerto. Dependerá, por um lado, da reacção dos agentes económicos nacionais a uma conjuntura doméstica adversa, quer nas suas decisões de consumo, quer de investimento. Por outro lado, será crucial o dinamismo da procura externa, também esta sujeita a factores de incerteza anteriormente descritos. Intimamente ligado ao desempenho da economia estará também a evolução do desemprego, existindo o risco de que este possa manter-se elevado ao longo do próximo ano.

Outra vertente fundamental será o comportamento dos mercados de dívida, nomeadamente a receptividade que os investidores revelem a emissões, quer de dívida pública, quer privada, originária dos países periféricos europeus. Em 2011, os emitentes estarão confrontados com a necessidade de uma evolução positiva em dois domínios: cada país individualmente terá de proceder a uma significativa melhoria da sua situação orçamental, enquanto as autoridades comunitárias terão de encontrar soluções efectivas, abrangentes e duradouras para o funcionamento futuro da União Económica e Monetária, conjugação com a qual se poderá restabelecer a confiança dos investidores. Não vencer este desafio acarretaria riscos importantes para o desempenho da economia europeia e poderia prolongar o funcionamento não totalmente normalizado do seu sistema financeiro.

Entre os riscos para 2011 conta-se, consequentemente, a possibilidade de o acesso aos mercados grossistas, e em particular à base de investidores internacionais, permanecer exíguo, caso se mantenha a elevada aversão ao risco dos países periféricos por parte daqueles. Este cenário coloca o controlo da liquidez e o financiamento como actividades centrais na gestão das instituições. Em tais circunstâncias de mercado, far-se-á sentir o impacto de condições de financiamento adversas por um período prolongado sobre a margem financeira das instituições bancárias, quer pela via de um maior custo de financiamento, quer pelo potencial abrandamento da actividade de concessão de crédito. De uma forma mais geral, o próprio crescimento dos activos do sistema bancário poderá encontrar-se limitado.

Num cenário de maior abrandamento económico, a rentabilidade dos bancos poderá ser afectada, não só pelo comportamento da margem financeira, como pela evolução do incumprimento, fruto de um possível desempenho desfavorável do mercado de trabalho. A hipótese de uma subida das taxas de juro do mercado monetário, que se verificasse num contexto de assimetria dos ritmos de crescimento entre a média europeia e a periferia, acarretaria também riscos negativos no que diz respeito à qualidade dos activos.

De referir, ainda, a manutenção da incerteza quanto à evolução das condições de cedência de liquidez por parte do Banco Central Europeu, quer em termos de decisões em concreto para a sua normalização, quer de calendário para implementação das mesmas.

Uma conjuntura económica desfavorável em 2011 terá também, naturalmente, consequências negativas sobre a actividade seguradora: a procura de seguros será afectada, com particular incidência em ramos como o dos Acidentes de Trabalho e Transportes, e a sinistralidade tenderá a elevar-se em vários ramos, como é o caso, por exemplo, dos seguros de crédito. A conjuntura negativa pode também elevar o risco moral da generalidade dos seguros de massa e aumentar a fraude.

Por último, um cenário de estagnação económica torna mais difícil e demorada a implementação das medidas de ajustamento tarifário essenciais ao reequilíbrio da exploração técnica dos ramos Não-Vida no conjunto do sector segurador em Portugal.

No domínio financeiro, os receios sobre a dívida soberana e a descida de notações de *rating* de diversas instituições e Estados, acarretam um nível de instabilidade e de perturbação nos resultados, que afectam particularmente as seguradoras, dada a sua condição de grandes investidores institucionais, em consequência da natureza do seu negócio.

Efectivamente, e apesar da recente subida da Euribor, a permanência das taxas de curto prazo nos actuais níveis historicamente baixos tende a penalizar a rentabilidade de diversos produtos do ramo vida com taxas mínimas garantidas.

Em contraste, nas taxas de longo prazo, e não obstante a subida já verificada no segundo semestre de 2010, subsistem riscos de novos aumentos, em especial para a dívida dos países periféricos da zona Euro, com efeito adverso sobre a valorização da carteira de obrigações dos bancos e das seguradoras.



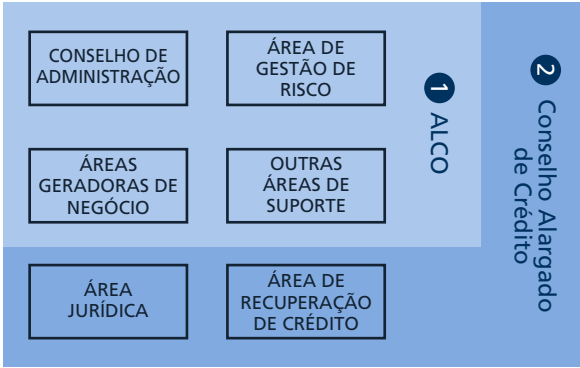
## 1.8. GESTÃO DOS RISCOS

A gestão dos riscos, efectuada de forma centralizada, abrange a avaliação e o controlo dos riscos de crédito, de mercado e de liquidez incorridos pelo Grupo CGD, consagrando o princípio da segregação de funções entre as áreas comerciais e a área de risco.

A área de gestão de risco integra a estrutura de suporte e tem presença:

**1** No Comité de Gestão de Activos e Passivos (ALCO), em conjunto com as áreas geradoras de negócio, áreas de suporte e com membros do Conselho de Administração (CA). Por deliberação do CA, foram delegadas neste Comité, entre outras, as seguintes atribuições:

- A promoção do processo de Gestão de Activos e Passivos (ALM) e das acções e procedimentos necessários à sua implementação em termos consolidados e em base individual para as diversas entidades do Grupo;
- A preparação de propostas de orientações estratégicas sobre a política de financiamento e de liquidez do Grupo CGD;
- A preparação de propostas de orientações estratégicas sobre a política de gestão de risco, definindo indicadores, limites e regras de gestão;
- A preparação de propostas de orientações estratégicas relativas aos rácios de capital do Grupo CGD.



**2** No Conselho Alargado de Crédito, em conjunto com as áreas geradoras de negócio, a área jurídica, a área de recuperação de crédito e o Conselho de Administração. Por deliberação do CA foram delegados neste Conselho as seguintes competências:

- Autorização de operações, que, por enquadramento no normativo interno, obrigam a apreciação deste Conselho;
- Análise de crédito malparado;
- Definição da estratégia de políticas de crédito e respectivo risco.

### PERFIL DE RISCO E RESPECTIVA EVOLUÇÃO

O Grupo CGD apresenta, tendencialmente, uma postura consistente com uma adequada aversão ao risco, havendo, contudo, lugar a uma componente de inovação e de acompanhamento de mercado, presente nos produtos aos quais tem exposição.

### PRINCÍPIOS E POLÍTICAS

A prossecução do perfil de risco do Grupo CGD é assegurada consagrando os seguintes princípios:

- Enfoque no retorno ponderado pelo risco;

- Crescimento sustentado e diversificado de negócio;
- Definição e acompanhamento da utilização de limites por tipo de risco;
- Gestão proactiva do risco;
- Resposta atempada da área de gestão risco.

### 1.8.1. RISCO DE CRÉDITO

O Risco de Crédito encontra-se associado às perdas e grau de incerteza quanto à capacidade de um cliente / contraparte em cumprir as suas obrigações.

Dada a natureza da actividade bancária, o Risco de Crédito reveste uma importância especial, face à sua materialidade, não obstante a sua interligação com os restantes Riscos.

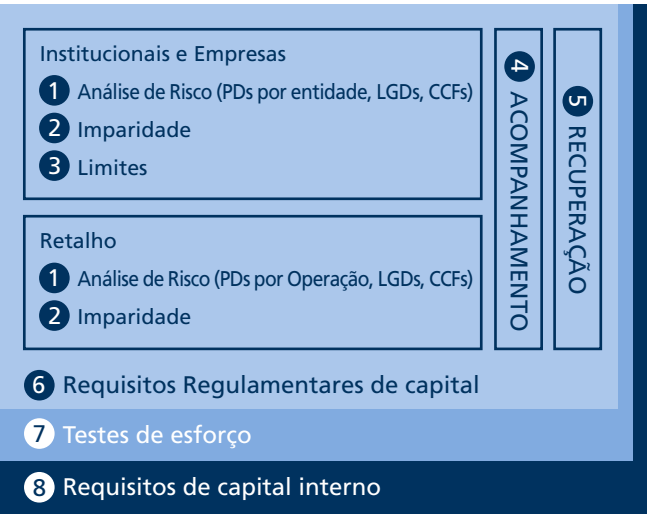
### EVOLUÇÃO DE FACTORES DE RISCO

No ano de 2010 e comparativamente a 2009, verificou-se uma diminuição de novas entradas em incumprimento no crédito a particulares, assim como um aumento das regularizações de clientes que se encontravam em incumprimento. Esta evolução assumiu especial relevância no crédito à habitação.

No segmento de empresas, registou-se um crescimento do incumprimento, com impacto no agravamento das respectivas provisões por imparidade.

### METODOLOGIA

**1** **Análise de Risco** – o Grupo CGD tem implantado um sistema de identificação, avaliação e controlo do risco da sua carteira de crédito, que abrange todos os segmentos de clientes e é activo tanto no momento da concessão de crédito como na monitorização do risco ao longo da vida das operações.



- No caso de empresas com um nível de exposição mais significativo, a apreciação do risco de crédito, além do suporte dos modelos de *rating* interno (que incorporam quer informação financeira, quer elementos de carácter qualitativo), é sujeita a análise individual por uma equipa de analistas, que elaboram relatórios de análise de risco de crédito e emitem uma opinião independente sobre o risco de crédito inerente. Esta análise é efectuada numa base periódica e sempre que existam alterações no relacionamento com o cliente ou se identifiquem factores endógenos ou exógenos que recomendem uma reavaliação do risco.



- No segmento de retalho, a apreciação do risco de crédito é suportada pela utilização de ferramentas estatísticas de avaliação do risco (modelos de *scoring* e *rating*), por um conjunto de normativos internos que estabelecem critérios objectivos a observar na concessão de crédito, assim como por uma delegação de competências de acordo com as notações de risco atribuídas aos clientes.

2 O modelo de imparidade do crédito desenvolvido pelo Grupo CGD, no âmbito da IAS 39, permite identificar e monitorizar os créditos com evidência objectiva de imparidade e os créditos que apresentem indícios de imparidade.

Os factores de risco utilizados no modelo de imparidade do crédito são actualizados anualmente, ajustando-se, assim, na análise de imparidade os efeitos decorrentes das condições actuais de mercado que não foram observados em períodos de histórico anteriores.

Através do modelo de imparidade do crédito, procede-se à análise e tratamento da carteira de crédito, que é subdivida em conformidade com as seguintes abordagens:

- Análise Colectiva de Imparidade – para as exposições consideradas individualmente não significativas, determina-se as provisões por imparidade por subsegmentos de risco, que englobam activos com características de risco similares (segmento de crédito, tipo de colateral, histórico de comportamento de pagamento, entre outras);
- Análise Individual de Imparidade – nos clientes com exposições consideradas individualmente significativas, é efectuada uma avaliação individual, com periodicidade trimestral, que envolve as áreas comerciais da CGD, a área de recuperação de crédito e a área de gestão de risco.

A avaliação individual dos clientes com grande exposição foca-se, essencialmente, nos seguintes pontos:

- Cumprimento das condições contratuais acordadas com o Grupo CGD;
- Avaliação da situação económico-financeira;
- Perspectivas sobre a evolução da actividade do cliente;
- Verificação da existência de operações com crédito e juros vencidos, no Grupo CGD e/ou no sistema financeiro;
- Adequação de garantias e de colaterais para mitigação do crédito concedido;
- Análise de informação histórica sobre o comportamento de bom pagamento dos clientes.

Para as exposições significativas em que não foram identificadas situações objectivas de imparidade, procede-se ao apuramento de uma provisão colectiva, em conformidade com os factores de risco determinados para créditos com características semelhantes.

	(Milhões de euros)		
	2008	2009	2010
Imparidade para Crédito a Clientes (Consolidado)	2 121	2 405	2 610

3 **Limites** – para agilizar o processo de concessão de crédito de curto prazo a Empresas e uniformizar a análise de risco destas operações, o Grupo CGD desenvolveu e implementou um modelo de definição de limites de exposição de curto prazo para empresas, parametrizado com base em indicadores económico-financeiros e sectoriais e em notações de risco, que fornece orientações quanto ao nível de exposição de curto prazo recomendado para cada cliente. O modelo permite a utilização de um mesmo conjunto de regras claras e objectivas para cálculo de limites de referência, limites esses que, quando necessário, são objecto de análise casuística para validação. Numa fase inicial, o modelo foi aplicado às empresas do segmento de PME. Em 2010, foram realizados desenvolvimentos de forma a alargar a aplicação do modelo também aos segmentos de Pequenos Negócios e de Grandes Empresas.

Relativamente ao segmento de instituições financeiras, para cada instituição são aprovados limites internos. A definição dos limites tem em consideração o enquadramento da entidade no sector financeiro e face aos seus pares, o *rating*, o VaR, assim como outros elementos relevantes.

O cumprimento dos limites, as exposições de crédito, bem como o perfil de risco das contrapartes e grupos são acompanhados de forma regular pelos analistas.

4 No âmbito do **Controlo de Risco de Crédito**, é efectuado periodicamente o acompanhamento da Carteira de Crédito, nomeadamente em termos da sua composição e correspondente qualidade. A análise abrange a desagregação da carteira por produto, segmentação de cliente, grau de exposição, sector de actividade e área geográfica.

O **seguimento da performance dos modelos** de classificação de risco desenvolvidos internamente também se revela de especial importância. Este seguimento, efectuado através do tratamento da informação proveniente da utilização dos referidos modelos, permite dispor de indicações quanto à sua continuada adequação. Obtêm-se, assim, orientações sobre eventuais necessidades de reestimação e informação sobre o modo da sua utilização.

No 2.º semestre de 2010, deu-se início à implementação de uma ferramenta específica, que permitirá harmonizar o seguimento dos modelos de estimação de factores de risco desenvolvidos internamente.

5 **Recuperação** – Durante o exercício de 2010, aprofundaram-se as políticas de acompanhamento do crédito vencido face ao contexto económico difícil que se verificou no País. Porém, esse esforço de acompanhamento não implicou o acréscimo de pessoas na Direcção de Recuperação de Crédito (DRC) nem na contratação de mais advogados avençados, tendo-se verificado apenas as substituições decorrentes das saídas verificadas.

Intensificou-se o relacionamento com as áreas comerciais, de onde provém o crédito respectivo, passando o controle de crédito vencido a ser uma variável determinante na análise de desempenho de cada Órgão de Estrutura.

Dividindo-se a análise entre o segmento de particulares e o segmento de empresas, e entre a área negocial e a área de recuperação judicial, ressaltam os seguintes aspectos:

- Na área da recuperação negocial de particulares, foi possível baixar, relativamente ao ano de 2009, o número de processos entrados na área da Direcção de Recuperação e aumentar o ritmo das saídas, pelo que, em Dezembro de 2010, havia em tratamento 21 295 operações contra 24 625 um ano antes, representando 817,359 milhões de euros, contra 989,4 milhões em Dezembro de 2009, sendo o rácio de crédito vencido na habitação no final de 2010 de 2,54% contra 2,51% em Dezembro de 2009;
- No exercício de 2010 (Novembro), decidiu-se aplicar ao crédito ao consumo o automatismo existente no crédito à habitação, de envio para a Direcção de Recuperação, de créditos com 3 prestações mensais em atraso;
- No ano de 2010, recuperaram-se 20 179 operações, que foram devolvidas à Rede e que representaram 706,603 milhões de euros;
- Na área de recuperação judicial de particulares, em 2010, foi possível cobrar a importância de 115,363 milhões de euros e proceder a reestruturações de crédito no montante de 73,110 milhões de euros que foram devolvidos à Rede;
- No segmento empresas, área negocial, o ritmo de entradas na Direcção de Recuperação de Crédito continuou elevado, havendo, no final de 2010, 1 019 clientes sob gestão na fase negocial, representando 348,276 milhões de euros de responsabilidades. Durante o ano, na fase negocial, cobraram-se 77,998 milhões de euros e reestruturaram-se créditos de 101,118 milhões de euros.

Neste âmbito, concretizaram-se dações em pagamento em 18 clientes, representando 44,238 milhões de euros.

- No exercício de 2010, não se verificou qualquer venda / cessão de carteira de créditos;
- Na área do imobiliário, a dinamização da Caixa Imobiliário e dos Fundos de Investimento Imobiliário para arrendamento habitacional teve um papel determinante para acompanhamento do sector, de grande peso na carteira da CGD, sendo que as grandes decisões são analisadas no Comité Imobiliário, formado pela Administração, Direcção de Recuperação de Crédito, Direcção de Fomento Imobiliário, Caixa Imobiliário, Sogruppo GI e Imocaixa;
- Na área da recuperação judicial de empresas, cobraram-se 88,182 milhões de euros, com reflexos positivos na libertação de provisões e imparidades, tendo ainda havido reestruturações de créditos de 18,765 milhões de euros.

Esta área teve um grande incremento de clientes, derivado das execuções de terceiros e de processos de insolvência.

No final de 2010, a DRC tratava 90,5% do crédito vencido na Caixa, sendo que a nível do crédito à habitação era de 98,3% e no crédito a empresas era de 85,45%.

6 **Requisitos regulamentares de Capital** – para os instrumentos derivados, operações de recompra, contracção ou concessão de empréstimos de valores mobiliários ou de mercadorias, operações de liquidação longa e operações de

concessão de empréstimos com imposição de margem, aplica-se o método de avaliação ao preço de mercado (*mark-to-market*), definido na Parte 3 do Anexo V do Aviso do Banco de Portugal (BdP) n.º 5/2007, que consiste em adicionar ao valor de mercado da operação, quando positivo, o seu potencial de valorização futuro, o qual resulta da multiplicação do notional por um factor prudencial em função do tipo de contrato.

Para o crédito e valores a receber, aplica-se o método padrão conforme disposto no Aviso n.º 5/2007 do Banco de Portugal.

O documento "Disciplina de Mercado 2010", a publicar durante o primeiro semestre de 2011, facultará informação detalhada sobre os requisitos regulamentares de capital do Grupo CGD.

**7** A realização de **testes de esforço** pretende facultar uma visão analítica da posição do Grupo CGD em termos de solvabilidade quando sujeita a cenários extremos. No ano de 2010, efectuaram-se, para além dos testes de esforço utilizados na gestão interna, os exigidos pelo BdP no âmbito da Instrução n.º 32/2009 a CGD participou no exercício transversal "EU wide stress test exercise", coordenado pelo CEBS (Committee of European Banking Supervisors) em cooperação com o Banco Central Europeu.

**8** Os requisitos de capital interno por operação resultam da utilização dos factores de risco de crédito (probabilidades de incumprimento – PDs, valores de perda em caso de incumprimento – LGD e factores de conversão em equivalentes de crédito – CCF) estimados internamente.

## 1.8.2. RISCO DE MERCADO

Traduz-se, de forma simplista, em impactos negativos potenciais nos resultados ou no capital da instituição decorrentes de movimentos desfavoráveis do preço dos activos em carteira face ao nível a que são transaccionados.

Verifica-se a existência de risco de mercado em instrumentos como sejam acções, fundos, papel comercial, obrigações, tomadas / cedências, operações cambiais à vista e a prazo, derivados sobre taxa de juro, sobre taxa de câmbio, sobre acções / índices / cabazes, sobre mercadorias e de crédito. A exposição a este tipo de risco é, assim, transversal às diversas categorias: preço, taxa de juro, taxa de câmbio, volatilidade e mercadorias. É constatável grande concentração do risco de mercado do Grupo CGD nas três primeiras categorias, consequência da grande contribuição de activos simples e líquidos, havendo, contudo, lugar a uma componente de inovação e de acompanhamento de mercado, presente em produtos aos quais tem exposição.

Encontram-se completamente segregadas as funções de execução das operações de mercado e o controlo do risco incorrido decorrente das mesmas.

### LIMITES

A prática de estabelecimento de limites de diversa natureza e de monitorização desses limites é de extrema importância para a mitigação de risco de mercado. Estes limites globais são submetidos pela área de gestão de risco à Administração para discussão e aprovação. As regras de gestão estabelecidas, para cada carteira ou unidade de negócio, incluem limites de risco de mercado e, ainda, limites quanto a tipos de instrumentos autorizados e níveis de perdas máximas admissíveis, entre outros. Existem, ainda, regras de gestão específicas para risco de posição cambial de unidades do Grupo CGD.

As operações de cobertura de risco de mercado são decididas pelos gestores das carteiras ou das unidades de negócio, tendo em conta os limites de risco e os instrumentos autorizados, colaborando a área da gestão de risco na avaliação do impacto das coberturas no risco total incorrido ou na alteração aos níveis de risco de mercado autorizados, caso as condições assim o aconselhem.

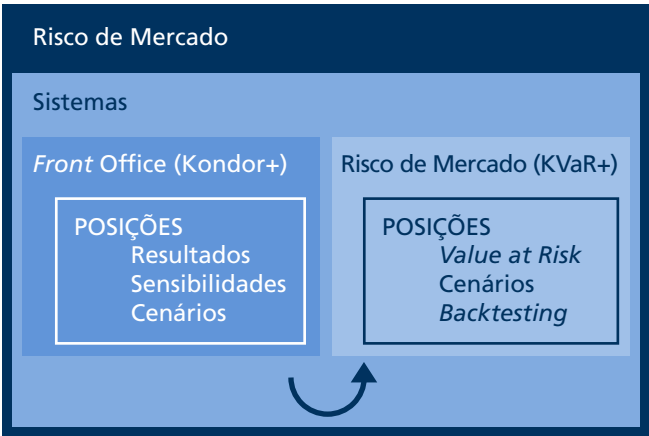
Relativamente à posição cambial do Grupo CGD, são calculados valores e limites em termos de VaR, assim como por posição aberta total e posição aberta por moeda.

### METODOLOGIA

Desde 2002, a área da gestão de risco utiliza a medida VaR (*Value at Risk*) para monitorizar o Risco de Mercado do Grupo, sendo os limites de risco de mercado baseados nessa medida e, nalguns casos, complementados com limites de sensibilidade à variação de factores de risco: *basis point value* (bpv), para taxa de juro, e outros indicadores de sensibilidade comumente aplicados a carteiras de opções (vulgo, gregos). O VaR é apurado para todos os tipos de risco de mercado (taxa de juro, acções, taxa de câmbio e volatilidade), segundo a metodologia de simulação histórica, estando os níveis de confiança utilizados dependentes do objectivo de detenção das carteiras.

Desenvolvem-se, ainda, avaliações do impacto nos resultados para cenários extremos de variação por factores de risco (*stress-testing*).

A área da gestão de risco procede, diariamente, ao cálculo e monitorização destas medidas, tendo concebido uma estrutura exhaustiva de reporte de VaR, análise de sensibilidade, indicadores de rentabilidade, cumprimento de limites e *stress testing*, para todas as Entidades com exposição a Risco de Mercado nas carteiras de negociação e no risco cambial de balanço.

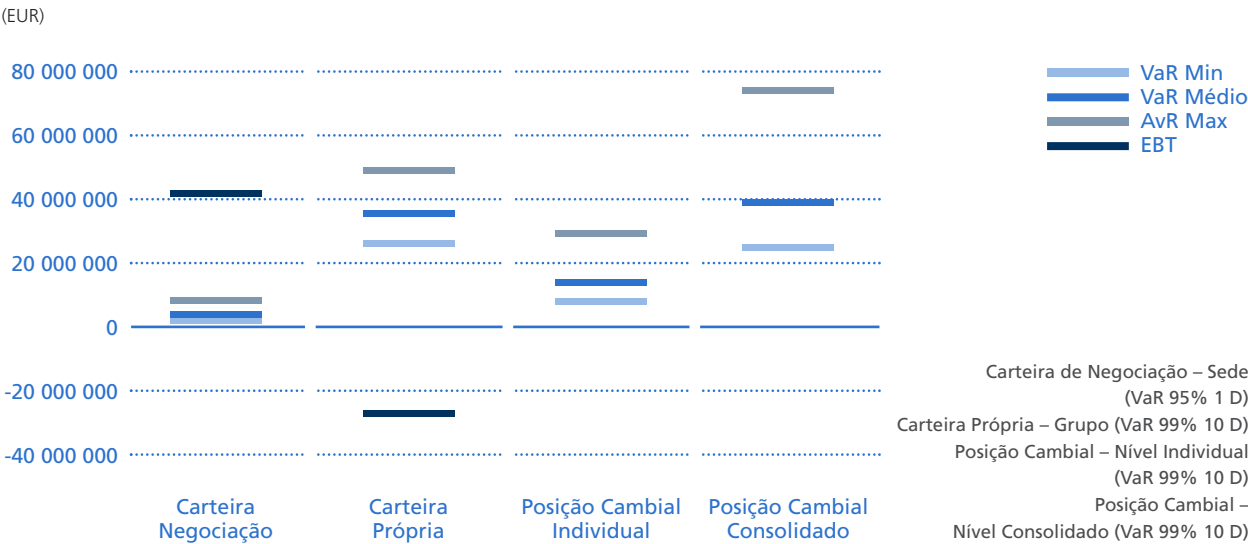


O controlo e a avaliação do risco cambial são efectuados ao nível individual, diariamente, para a actividade doméstica e para cada uma das Sucursais e Filiais e, quinzenalmente, ao nível consolidado para todo o Grupo.

O modelo de VaR é continuamente posto à prova quer pela sua utilização diária, quer através das análises diárias de *backtesting* teórico, quer ainda através do apuramento mensal de *backtesting* real.

O número de excepções obtidas, isto é, o número de vezes em que as perdas teóricas ou reais ultrapassam o valor de VaR, permite avaliar a bondade do modelo utilizado e implementar medidas de ajustamento, caso necessário.

Para o ano de 2010, retiram-se as seguintes medidas para os principais indicadores de risco de mercado e para os perímetros mais relevantes:



### 1.8.3. RISCO DE TAXA DE JURO DO BALANÇO

Trata-se do risco incorrido na actividade de uma instituição sempre que, no desenvolvimento da sua actividade, contrata operações com fluxos financeiros sensíveis a variações da taxa de juro. Dito de outro modo, é o risco de que ocorra uma variação da taxa de juro, associado ao *mismatch* de maturidades de revisão de taxa de juro entre activos e passivos detidos, diminuindo a rentabilidade ou aumentando o seu custo financeiro.



METODOLOGIA

Para a medição deste tipo de risco, a metodologia adoptada na Caixa socorre-se da agregação em intervalos residuais de revisão de taxa de juro, de todos os activos e passivos sensíveis à sua variação, obtendo-se, desse modo, os correspondentes *gaps* de taxa de juro.

A análise da dimensão do risco de taxa de juro envolve, ainda, o cálculo mensal da duração dos activos e passivos sensíveis, bem como o respectivo *gap* de duração. Através deste, mede-se o nível de *mismatch* entre o tempo médio em que os *cash inflows* são gerados e os *cash outflows* são exigidos.

Para acompanhar o efeito dos *gaps* sobre a margem financeira procede-se, trimestralmente, à simulação de cenários previsionais da evolução mensal dos activos e passivos sensíveis, integrando nesses cenários comportamentos e tendências considerados relevantes da actividade financeira, bem como a evolução das diferentes taxas de mercado e as expectativas reflectidas nas *yield curves*.

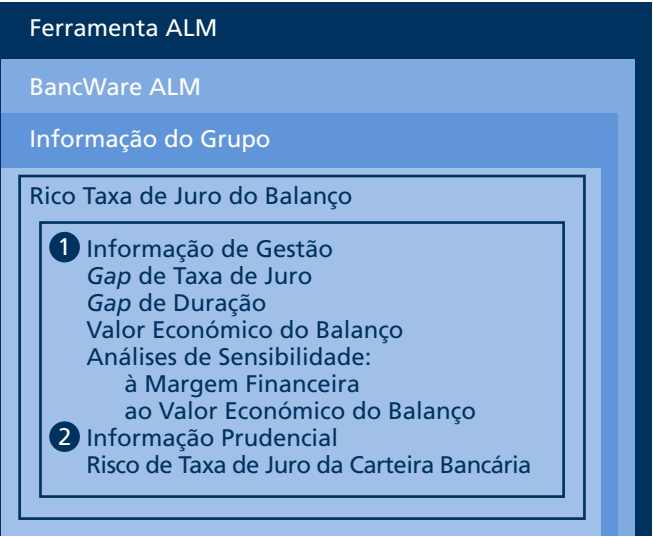
Por decisão do ALCO, foi estabelecido um conjunto de *guidelines* sobre o risco de taxa de juro no balanço e na carteira bancária, incluindo a fixação de limites para certas variáveis significativas do nível de exposição a este tipo de risco. O objectivo do cumprimento dessas *guidelines* é assegurar que a CGD possui, a todo o tempo, um modo de gerir o *trade-off* rentabilidade-risco, no que se refere à gestão do balanço, e que, simultaneamente, está em condições de fixar o nível de exposição mais adequado e de controlar os resultados das diferentes políticas e posições de risco assumidas.

Os limites estabelecidos calculam-se mensalmente para o *gap* acumulado a 12 meses e o *gap* de duração, e trimestralmente para o indicador *economic value at risk* (que traduz as variações no valor económico do banco, resultantes de variações do nível das taxas de juro) e para o indicador *earnings at risk* (que traduz as variações na margem financeira previsional do banco, resultantes de variações do nível das taxas de juro e da evolução dos saldos de recursos e aplicações).

Na área de análise do risco de taxa de juro, a ferramenta de gestão de activos e passivos denominada BancWare ALM, permite a avaliação das entidades do Grupo CGD materialmente mais relevantes.

Os *outputs* produzidos para cada uma das entidades do Grupo, e em termos consolidados, são os seguintes:

- Com carácter mensal: balanço contratual, valor económico do balanço e *gaps* de taxa de juro e de duração;
- Com carácter trimestral: balanço previsional para o período de simulação pretendido, e margem financeira e valor económico do balanço com análise de sensibilidade a variações da taxa de juro (*up / down* 200 p.b., *up / down* 100 p.b. e *up / down* 50 p.b.).



Os *outputs* produzidos são destinados à Administração e à própria área de gestão de risco. De igual modo, é produzida informação mensal destinada a apreciação nas reuniões do ALCO.

Durante o 1.º semestre de 2010, o *gap* acumulado de taxa de juro estático até 12 meses registou uma apreciável estabilidade em torno dos 20% do activo sensível. Durante o 2.º semestre, registou-se um aumento progressivo deste valor, atingindo, no final do ano, os 27% do activo sensível, ou seja, 26 560,5 milhões de euros.



GAP DE TAXA DE JURO, EM 31.12.2010 (\*)

(Milhões de euros)

	7 D	1 M	3 M	6 M	12 M	3 A	> 3 A
Total Activo	6 425	21 354	34 575	22 194	6 404	1 942	4 079
Total Passivo + Capital	5 337	12 153	24 936	12 198	5 650	28 142	10 516
Total Swaps Taxa de Juro	396	-1 026	-3 613	327	-191	2 996	1 256
Total Futuros e Opções Taxa de Juro	0	0	-403	-33	425	-34	-644
Gap do Período	1 483	8 175	5 623	10 291	988	-23 238	-5 826
Gap Acumulado	1 483	9 658	15 281	25 572	26 561	3 323	-2 503

(\*) Perímetro: CGD, SFE, Sucursais de Espanha, França, Londres, Nova Iorque e Ilhas Caimão, Banco Caixa Geral, Caixa – Banco de Investimento, CGD Finance, Caixa Geral Finance, CGD North America e Subsidiária Offshore de Macau.

A avaliação e medição do risco de taxa de juro na carteira bancária socorre-se do cálculo do impacto acumulado de uma deslocação paralela da curva de rendimentos de +200 b.p., nos fundos próprios e na margem de juros (Instrução do BdP n.º 19/05). Esta informação é enviada semestralmente ao Banco de Portugal, bem como o resultado dos modelos internos de avaliação do risco de taxa de juro na carteira bancária. Por decisão do ALCO, e para efeitos de gestão interna, este cálculo é efectuado com periodicidade trimestral, tendo sido fixados, para o efeito, limites de cumprimento interno.

No final de 2010, o impacto nos fundos próprios (tal como se encontram definidos no Aviso n.º 12/92 do Banco de Portugal) e o impacto na margem de juros (entendida como a diferença entre proveitos e custos de juros correspondente ao valor anualizado do seu nível corrente), resultantes daquela deslocação da curva de rendimentos, eram de 11% e 41%, respectivamente.

Impacto na Situação Líquida

Banda Temporal	Posição Ponderada
à vista – 1 mês	-7 161
1 – 3 meses	-27 191
3 – 6 meses	-71 120
6 – 12 meses	-9 869
1 – 2 anos	660 095
2 – 3 anos	79 143
3 – 4 anos	168 665
4 – 5 anos	102 545
5 – 7 anos	205 278
7 – 10 anos	118 254
10 – 15 anos	-70 266
15 – 20 anos	-37 039
> 20 anos	-104 991
<b>Total</b>	<b>1 006 342</b>
Impacto na Situação Líquida / Fundos Próprios	
Impacto acumulado dos instrumentos sensíveis	
à taxa de juro até um ano em percentagem da	

Impacto na Margem em Juros

Banda Temporal	Posição Ponderada
à vista	36 547
à vista – 1 mês	136 785
1 – 2 meses	154 529
2 – 3 meses	-5 262
3 – 4 meses	45 502
4 – 5 meses	24 646
5 – 6 meses	50 779
6 – 7 meses	509
7 – 8 meses	-1 739
8 – 9 meses	-2 322
9 – 10 meses	-2 562
10 – 11 meses	-1 316
11 – 12 meses	1 923
Total	438 018
	11%
argem de Juros	41%

1.8.4. RISCO DE LIQUIDEZ

Trata-se da possibilidade de ocorrência de um desfasamento ou descompensação entre os fluxos de pagamento e de recebimento num banco, gerando, desse modo, uma incapacidade para cumprir os compromissos assumidos. Ou seja, em tal situação, as reservas e disponibilidades de uma instituição tornar-se-iam insuficientes para honrar as suas obrigações no momento em que ocorressem.



O risco de liquidez no negócio bancário pode ter a sua origem quando ocorram:

- Dificuldades na captação de recursos para financiar os activos, conduzindo, normalmente, ao acréscimo dos custos de captação, mas podendo implicar, também, uma restrição do crescimento dos activos;
- Dificuldades na liquidação atempada de obrigações para com terceiros, induzidas por *mismatches* significativos entre os prazos de vencimento residual de activos e passivos.

METODOLOGIA

A gestão do risco de liquidez na CGD utiliza a análise dos prazos residuais de maturidade dos diferentes activos e passivos do balanço. Para cada um dos diferentes intervalos temporais estabelecidos, são evidenciados os volumes de *cash inflows* e *cash outflows* e calculados os respectivos *gaps* de liquidez, tanto do período como acumulados.

Para efeitos de análise, utiliza-se o conceito de liquidez estrutural onde, de acordo com estudos e modelos desenvolvidos internamente, se traduz a distribuição dos depósitos à ordem e a prazo, pelas diferentes bandas temporais consideradas na análise, de acordo com o comportamento histórico dos depositantes.

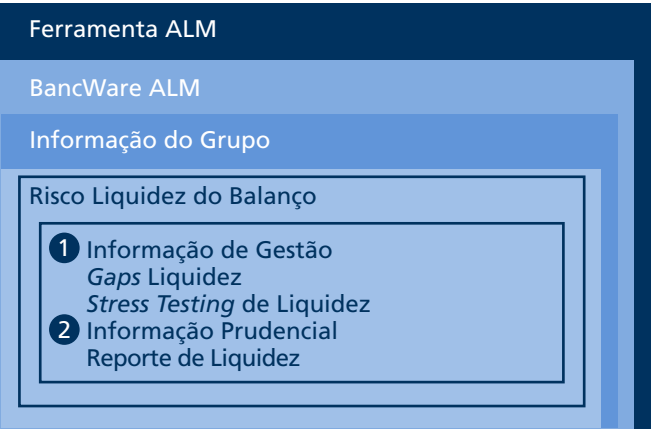
No caso dos depósitos à ordem, cerca de 82% do seu saldo – *core deposits* – é considerado no *bucket* (banda temporal) superior a 10 anos, sendo o restante – *non-core deposits* – alocado nos *buckets* até 12 meses, segundo estudos realizados sobre sazonalidade e saldo mínimo observado. Por sua vez, os depósitos a prazo e de poupança são repartidos pelos diferentes *buckets* de acordo com um modelo de estimativa da sua vida média esperada e da distribuição temporal esperada das saídas desses depósitos.

Também as aplicações em títulos merecem um tratamento especial, sendo que 85% do saldo total é considerado como tendo adequada liquidez e, por isso, reflectido no *bucket* até 1 mês, e os restantes 15% repartidos de acordo com o peso dos saldos na estrutura inicial de prazos residuais de maturidade.

As acções e outros títulos de rendimento variável, que apresentem liquidez adequada, são globalmente considerados no *bucket* até 1 mês.

Os *gaps* de liquidez são calculados mensalmente, avaliando-se o cumprimento de três limites de exposição ao risco de liquidez (dois de curto prazo e um de longo prazo), fixados em ALCO.

A ferramenta utilizada para gestão do risco de taxa de juro no balanço é também utilizada na análise do risco de liquidez no balanço.



Os *outputs* produzidos mensalmente para cada uma das entidades do Grupo, e em termos consolidados, são os seguintes: *gap* de liquidez, *gap* de liquidez estrutural e mapa de origem e aplicação de fundos.

No final do ano de 2010, os valores dos *gaps* de liquidez eram os seguintes:

GAP DE LIQUIDEZ, EM 31.12.2010 (\*)

(Milhões de euros)

	1 M	3 M	6 M	12 M	3 A	5 A	10 A	> 10 A
Total Activo	15 266	5 454	7 949	5 235	13 829	9 037	14 738	16 795
Total Passivo + Capital	11 428	12 931	6 594	9 612	22 599	12 380	8 342	15 045
Total Swaps	0	9	0	-4	17	44	2	74
Gap Período	3 838	-7 468	1 355	-4 382	-8 753	-3 298	6 398	1 824
Gap Acumulado	3 838	-3 630	-2 275	-6 657	-15 410	-18 708	-12 310	-10 486

(\*) Perímetro: CGD, SFE, Sucursais de Espanha, França, Londres, Nova Iorque e Ilhas Caimão, Banco Caixa Geral, Caixa – Banco de Investimento, CGD Finance, Caixa Geral Finance, CGD North America e Subsidiária Offshore de Macau.

A gestão do risco de liquidez incorpora, ainda, a **realização trimestral de exercícios de stress testing** em articulação com o **plano de contingência de liquidez** existente, conforme os princípios e recomendações divulgadas pelo BCBS (Basel Committee on Banking Supervision) e pelo CEBS (Committee of European Banking Supervisors).

A metodologia desenvolvida internamente, para a avaliação da resiliência da Caixa a eventuais dificuldades de liquidez, engloba a medição e monitorização do designado **período de sobrevivência** (tempo até à ocorrência de dificuldades de liquidez se, previamente, não forem implementadas medidas correctivas), face a três cenários de *stress* ao nível dos mercados de financiamento. Considera-se, ainda, um quarto cenário – cenário base – que pressupõe que a Caixa desenvolve a sua actividade nas condições previstas no seu orçamento e consequente plano de financiamento.

O modelo existente engloba, também, um conjunto de limites para os períodos de sobrevivência definidos para cada um dos cenários referidos. Um eventual não cumprimento de qualquer um dos limites existentes pressupõe a implementação das medidas de contingência previstas no plano de contingência de liquidez da Caixa, de acordo com os níveis de prioridade aí definidos quanto à utilização dos diferentes instrumentos de financiamento.

Apesar dos problemas observados nos mercados monetários e de capitais, a Caixa prosseguiu, ao longo do ano, uma política de captação de diferentes tipos de recursos cujos prazos se adequassem melhor aos *mismatches* existentes entre os prazos dos seus activos e passivos e que, simultaneamente, garantissem uma maior estabilidade dos recursos de clientes, tanto através do lançamento de produtos estruturados de poupança, como de emissão de dívida.

De modo a evitar valores negativos elevados nos *gaps* de liquidez dos intervalos de curto prazo, a Caixa procurou assegurar, permanentemente, uma eficiente gestão de tesouraria. Para fazer face às maturidades mais elevadas, ligadas, sobretudo, ao permanente crescimento do crédito hipotecário concedido, a Caixa continuou, ao longo de 2010, a utilizar instrumentos de captação de recursos de médio e longo prazo, tanto nos mercados nacionais como internacionais.

Relativamente à informação de liquidez de carácter prudencial, a Caixa continuou a elaborar mensalmente o novo reporte de liquidez (Instrução do BdP n.º 13/2009), constituído por um conjunto diversificado de mapas, tendo em vista um maior conhecimento e controlo da liquidez bancária. Considerando, ainda, a necessidade de acompanhar, de forma permanente e tempestiva, os níveis de liquidez das instituições de crédito, sobretudo em períodos de perturbação dos mercados financeiros passou, também, a ser exigível pelo Banco de Portugal, a partir da segunda quinzena de Junho, informação semanal de liquidez relativa aos mercados *wholesale*.

1.8.5. RISCO OPERACIONAL

A gestão do risco operacional no Grupo CGD tem como base uma visão por processos (*end-to-end*) e encontra-se suportada num conjunto de orientações, metodologias e regulamentos reconhecidos como boas práticas:

- Princípios e abordagens de gestão do risco operacional com origem no Comité de Basileia;
- Metodologias de controlo interno propostas pelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) e definidas no âmbito do CobiT (Control Objectives for Information and Related Technology);
- Abordagem subjacente ao Modelo de Avaliação de Riscos implementada pelo Banco de Portugal.

Em termos de cálculo dos requisitos de fundos próprios para cobertura do risco operacional, o Banco de Portugal aprovou, em 2009, a adopção pelo Grupo CGD, em base consolidada, do método *standard*, abrangendo, também, em base individual, a Caixa Geral de Depósitos, o Caixa – Banco de Investimento e a Caixa Leasing e Factoring.



A aplicação do método *standard*, encontra-se, ainda, formalmente aprovada pelas respectivas entidades de Supervisão no Banco Caixa Geral (Espanha) e no Mercantile (África do Sul). Nas restantes instituições do Grupo no exterior, o apuramento dos requisitos de fundos próprios para cobertura do risco operacional, em base individual, é determinado de acordo com o método do indicador básico.

Da aplicação do método *standard*, decorrem, a 31.12.2010 e em base consolidada, requisitos de fundos próprios para cobertura do risco operacional de 338 milhões de euros.

A nível organizacional, a gestão do risco operacional na CGD é assegurada pelas seguintes estruturas e funções com responsabilidades específicas neste processo:

- Comité de Gestão do Risco Operacional e Controlo Interno, responsável por verificar a conformidade com a estratégia e as políticas estabelecidas para a gestão do risco operacional e controlo interno, monitorizar a sua gestão no Grupo e avaliar / propor planos de acção;
- Área dedicada exclusivamente à gestão do risco operacional e controlo interno, responsável por desenvolver e implementar a estratégia e as políticas, assegurar que o risco operacional está a ser gerido adequadamente e que os controlos estão a funcionar de forma eficaz, articulando-se com os demais Departamentos, Sucursais e Filiais, de forma a assegurar a harmonização de práticas ao nível das entidades do Grupo;
- Donos de Processos (*Process Owners*) aos quais compete o papel de facilitador e dinamizador no processo de gestão do risco operacional e controlo interno nos respectivos âmbitos de intervenção;
- São, ainda, intervenientes, com especial destaque, o Conselho de Administração (aprovar a estratégia / políticas e garantir a sua implementação), a Direcção de Consultoria e Organização (Gestão de processos), o Gabinete de Suporte à Função Compliance (Gestão do Risco de *Compliance*), a Direcção de Contabilidade, Consolidação e Informação Financeira (Cálculo dos requisitos de fundos próprios), a Função específica de controlo interno para os sistemas de informação (suportada na metodologia Cobit) e a Direcção de Auditoria Interna (Testes aos controlos e revisão do processo de gestão).

A metodologia adoptada pelo Grupo para a gestão do risco operacional encontra-se integrada com a avaliação do sistema de controlo interno, podendo ser caracterizada através das seguintes componentes distribuídas pelas 4 fases do ciclo de gestão do risco:

### 1. Identificação

- Catálogo de Processos de Grupo;
- Documentação das actividades, riscos operacionais potenciais, actividades de controlo e mitigantes;
- Recolha descentralizada de eventos de risco operacional, perdas e recuperações, incluindo *near-misses*, reforçada e suportada por procedimentos de controlo e acções de comunicação / dinamização que contribuem para garantir a integralidade da base de dados.

### 2. Avaliação

- Questionários de auto-avaliação dos riscos operacionais potenciais, desenvolvidos numa lógica de processo e dirigidos aos responsáveis e executantes das actividades;
- Testes aos controlos para avaliação do respectivo desenho, implementação e operacionalidade;
- Mensuração do consumo de capitais próprios.

### 3. Monitorização

- Indicadores de risco;
- Divulgação de informação relativa ao risco operacional, com origem nas várias componentes da metodologia, aos diversos intervenientes na sua gestão.

### 4. Mitigação

- Dinamização e acompanhamento da implementação de planos de acção como corolário das restantes componentes da metodologia.

A implementação desta metodologia na CGD iniciou-se em 2007 e, em 2008, procedeu-se ao lançamento de um programa de expansão às Filiais. A 31 de Dezembro de 2010, este processo encontrava-se concluído na Caixa Gestão de Activos, Caixa – Banco de Investimento, Caixa Capital, Caixa Leasing e Factoring, Banco Caixa Geral (Espanha), Subsidiária Offshore de Macau, Banco Comercial do Atlântico (Cabo Verde), Banco Interatlântico (Cabo Verde) e Banco Nacional Ultramarino (Macau). O mesmo encontra-se a decorrer no Banco Caixa Geral Brasil e Banco Comercial e de Investimentos (Moçambique), mantendo-se o compromisso do Grupo CGD de concluir a expansão da metodologia em todas as instituições do Grupo, sujeitas a supervisão do Banco de Portugal em base consolidada, até final de 2011.

A informação sobre o risco operacional recolhida na base de dados de perdas, tomando como referência os eventos ocorridos nos exercícios de 2008, 2009 e 2010, é ilustrada no gráfico seguinte:

Distribuição de Perdas por Tipo de Risco no Grupo CGD



Para além da referida metodologia de gestão do risco operacional, e tendo como objectivo garantir o funcionamento contínuo da actividade, a CGD implementou uma Estratégia Global para a Continuidade do seu Negócio, assente em dois pilares fundamentais: continuidade operacional e recuperação tecnológica.

Esta visão global implementada pela CGD, mais exigente e abrangente, incluindo pessoas e processos críticos para a actividade da Instituição, está condizente com as Recomendações sobre Gestão de Continuidade de Negócio no Sector Financeiro, aprovadas pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros em 9 de Setembro de 2010.

A Estratégia Global para a Continuidade de Negócio adoptada, assente numa abordagem integrada de gestão de crises e de fortalecimento da capacidade de resposta a situações de perturbação da actividade, para além de abranger a CGD, integra, também, outras Empresas do Grupo CGD, como a Fidelidade Mundial, Império Bonança, o Caixa – Banco de Investimento, a Caixa Leasing e Factoring e a Caixa Gestão de Activos.

### 1.8.6. BASILEIA II

A Caixa Geral de Depósitos tem vindo a desenvolver, desde o final de 2002, um conjunto de iniciativas designado por Programa Basileia 2, cujo objectivo é garantir o cumprimento dos requisitos do Novo Acordo de Capital de Basileia e a candidatura à utilização das abordagens avançadas para o cálculo dos requisitos de fundos próprios.

Com a implementação do Programa Basileia 2, pretendeu-se não apenas cumprir as exigências regulamentares, mas também dotar o Grupo CGD de ferramentas e metodologias mais sofisticadas de avaliação e gestão de risco, nas vertentes de crédito, mercado, taxa de juro e liquidez.

Ao longo do tempo, têm-se concluído inúmeras etapas dos diferentes projectos. As valências adquiridas têm sido incorporadas na actividade corrente, pelo que, a referência às mesmas foi feita, directa ou indirectamente, na descrição das metodologias de gestão dos diversos riscos.

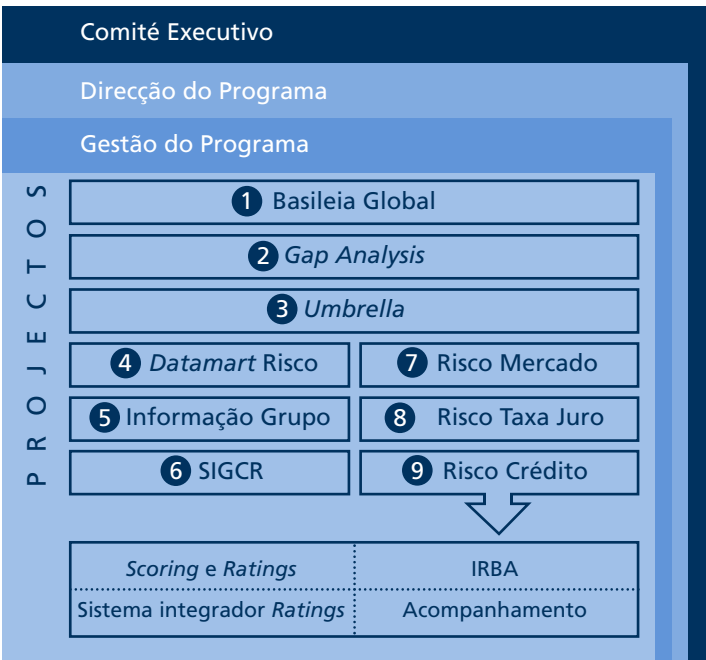
Apresenta-se de seguida uma breve exposição da finalidade de cada projecto, assim como a respectiva evolução no decurso de 2010.

- 1 Basileia Global tem como principal objectivo garantir a coordenação de actividades transversais ao Programa.
- 2 O projecto *Gap Analysis* foi o ponto de partida do programa, tendo permitido estabelecer todo o plano de acção consequente.



3 O projecto *Umbrella* engloba o desenvolvimento de acções de formação relacionadas com as tipologias de risco presentes no programa e a elaboração de manuais de gestão e controlo de riscos para o Grupo CGD.

No final de 2010, foi apresentada, ao Banco de Portugal, a candidatura à utilização de modelos internos para risco de crédito, nos segmentos de maior materialidade para a CGD.



Foi também publicado um normativo interno abrangendo os Manuais de Gestão do Risco, nomeadamente: Risco de crédito, Risco cambial, Riscos de taxa de juro e liquidez no balanço e Risco operacional.

Em complemento, foi disponibilizada, a um universo alargado de colaboradores da CGD, uma formação *e-learning* sobre Basileia 2, risco de crédito e rentabilidade ajustada ao risco, com o objectivo de melhorar as competências em gestão de risco de crédito na Instituição.

4 O projecto **DataMart de Risco (DMR)** tem como objectivo a integração de toda a informação relevante para os demais projectos do Programa num repositório centralizado.

No âmbito do Projecto DataMart de Risco (DMR), para além das actividades de manutenção, implementou-se um processo de validação mensal do carregamento dos modelos do DMR, para controlar a qualidade da informação, quer em termos da sua integridade, quer da sua veracidade.

5 O projecto de recolha de **Informação das Entidades do Grupo (PRIG)** decorre da necessidade de assegurar a centralização da informação relativa às operações das Entidades.

Em 2010, teve início um projecto com o fornecedor dos sistemas de informação em utilização pelas Filiais da CGD em África, com excepção do Mercantile Bank) para apoio nos desenvolvimentos necessários para que estas entidades possam responder de forma satisfatória aos requisitos do PRIG. O projecto deverá terminar no final do 1.º semestre de 2011.

No decurso do ano, deu-se continuidade: i) à harmonização da informação enviada pelas Entidades; e ii) ao apoio às Entidades nos desenvolvimentos necessários para o envio periódico da informação.

6 O **Sistema Integrado de Gestão e Controlo de Riscos (SIGCR)** tem como principais objectivos a definição e implementação de um modelo integrado de gestão do risco suportado numa ferramenta de cálculo de requisitos de capital, bem como a implementação de um processo de auto-avaliação de adequação do capital económico (ICAAP).

No âmbito deste projecto, para além do reporte prudencial regular dos requisitos de fundos próprios para risco de crédito (método padrão), foi elaborado e disponibilizado ao regulador o relatório intercalar de auto-avaliação da adequação do capital interno (ICAAP).

7 O projecto **Risco de Mercado** tem como principal objectivo a utilização de metodologias avançadas na medição do risco de mercado para o Grupo CGD.

8 O projecto **Risco de Taxa de Juro e Liquidez no Balanço** resulta da necessidade de adoptar as recomendações de Basileia 2 no âmbito da gestão e supervisão do risco de taxa de juro e liquidez no balanço.

9 O projecto **Risco de Crédito** combina:

- O Projecto Modelos de **Scoring e Rating**, que pretende dotar a CGD com modelos internos de estimação da probabilidade de incumprimento, conforme requisito da abordagem de modelos internos (IRB) do Acordo de Basileia 2.

Os resultados destes modelos têm sido utilizados nos processos de decisão de crédito na CGD Sede desde Abril de 2005. A utilização foi implementada, sendo suportada por normativo interno, de forma faseada até Julho de 2009.

- O Projecto Modelos **Internal Rating Based Advanced**, que teve como principal objectivo o desenvolvimento de modelos internos para a estimação dos factores de risco perda em caso de incumprimento (*Loss Given Default – LGD*) e exposição em caso de incumprimento (*Exposure-at-Default – EAD*), facultando condições para adopção da abordagem avançada de modelos internos (IRBA).

Os resultados dos modelos estão em utilização no processo de decisão / *pricing*, para os segmentos de Empresas e Retalho, carteira de crédito à habitação.

- O **Sistema Integrador de Ratings** (SIR) consiste num repositório de Demonstrações Financeiras e informação de caracterização de pessoas colectivas, integrado num *workflow* de atribuição, gestão e divulgação de *ratings* internos. Permite e facilita a análise económico-financeira das referidas pessoas colectivas.

A implementação do SIR ficou concluída em 2010, tendo começado a ser utilizado ainda no 1.º semestre do ano.

Este sistema apresenta melhorias significativas face à aplicação anterior, uma vez que permite o abastecimento automático dos elementos contabilísticos do universo total de empresas disponíveis por via da Informação Empresarial Simplificada (IES), faculta maior flexibilidade na utilização e gestão dos dados obtidos e disponibiliza um interface de navegação mais ágil e direccionado para o utilizador final.

- Projecto **Acompanhamento de Modelos Internos de Risco de Crédito** tem como objectivo implementar uma aplicação de suporte ao acompanhamento dos modelos internos.

No 2.º semestre de 2010, iniciou-se a implementação de uma ferramenta informática para uniformização e sistematização da verificação de *performance* dos modelos de avaliação de risco de crédito desenvolvidos internamente.

## OBJECTIVOS PARA 2011

Com a apresentação, no final de 2010, da candidatura à utilização de modelos internos para risco de crédito, um dos principais objectivos de 2011 será a obtenção da respectiva aprovação por parte do regulador.

Pretende-se, também, efectuar, no decurso de 2011, a candidatura à utilização de modelos internos para risco de mercado.

No 1.º trimestre de 2011, será também necessário efectuar a adequação interna à revisão legislativa imposta pela transposição para a supervisão nacional das Directivas Comunitárias n.ºs 2009/111/CE, 2009/27/CE e 2009/83/CE, conforme definido no Decreto-Lei n.º 140-A/2010, de 30 de Dezembro, e Instruções e Avisos, deste decorrentes.

Adicionalmente, continuarão a ser desenvolvidas as acções relevantes para acompanhamento e integração das melhores práticas e princípios de gestão de risco, inerentes à revisão do Acordo de Capital (Basileia III)

A Auto-Avaliação da Adequação do Capital Interno (ICAAP), a agregação de riscos e a elaboração de exercícios de *stress-testing* continuarão a ser objecto de continuada revisão para permanecerem adequados às melhores práticas disponíveis.



## 1.9. PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

Nos termos do artigo 376.º do Código das Sociedades Comerciais e do artigo 26.º dos Estatutos aprovados pelo Decreto-Lei n.º 287/93, de 20 de Agosto, propõe-se que o Resultado Líquido do Exercício respeitante à actividade individual da CGD, no montante de 47 256 051 euros, tenha a seguinte aplicação:

1. 20% para Reserva Legal, 9 451 210 euros;
2. 24 382 125 euros para a cobertura de Resultados Transitados;
3. 13 422 716 euros, para Reservas Livres.

Lisboa, 15 de Março de 2011

O Conselho de Administração

**Presidente:**

Fernando Manuel Barbosa Faria de Oliveira

**Vice-Presidente:**

Francisco Manuel Marques Bandeira

**Vogais:**

Norberto Emílio Sequeira da Rosa  
Rodolfo Vasco Castro Gomes Mascarenhas Lavrador  
José Fernando Maia de Araújo e Silva  
Jorge Humberto Correia Tomé  
Pedro Manuel de Oliveira Cardoso

## 1.10. DECLARAÇÕES SOBRE A CONFORMIDADE DA INFORMAÇÃO FINANCEIRA APRESENTADA

### 1.10.1. CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Nos termos da alínea c) do n.º 1 do artigo 245.º do Código de Valores Mobiliários, declaramos que as demonstrações financeiras relativas ao exercício de 2010 e demais documentos de prestação de contas, tanto quanto é do nosso conhecimento, foram elaborados em conformidade com as normas contabilísticas aplicáveis e apresentam uma imagem verdadeira e apropriada do activo e do passivo, da situação financeira e dos resultados da Caixa Geral de Depósitos, SA e das empresas incluídas no perímetro da consolidação e, bem ainda, que o relatório de gestão expõe fielmente a evolução dos negócios, do desempenho e da posição das referidas entidades e contém uma descrição dos principais riscos e incertezas com que se defrontam.

Lisboa, 15 de Março de 2011

O Conselho de Administração

**Presidente:**

Fernando Manuel Barbosa Faria de Oliveira

**Vice-Presidente:**

Francisco Manuel Marques Bandeira

**Vogais:**

Norberto Emílio Sequeira da Rosa

Rodolfo Vasco Castro Gomes Mascarenhas Lavrador

José Fernando Maia de Araújo e Silva

Jorge Humberto Correia Tomé

Pedro Manuel de Oliveira Cardoso

### 1.10.2. CONSELHO FISCAL

Nos termos da alínea c) do n.º 1 do artigo 245.º do Código de Valores Mobiliários, declaramos que as demonstrações financeiras relativas ao exercício de 2010 e demais documentos de prestação de contas, tanto quanto é do nosso conhecimento, foram elaborados em conformidade com as normas contabilísticas aplicáveis e apresentam uma imagem verdadeira e apropriada do activo e do passivo, da situação financeira e dos resultados da Caixa Geral de Depósitos, SA e das empresas incluídas no perímetro da consolidação e, bem ainda, que o relatório de gestão expõe fielmente a evolução dos negócios, do desempenho e da posição das referidas entidades e contém uma descrição dos principais riscos e incertezas com que se defrontam.

Lisboa, 15 de Março de 2011

O Conselho Fiscal

**Presidente:**

Eduardo Manuel Hintze da Paz Ferreira

**Vogais efectivos:**

Maria Rosa Tobias Sá

Pedro António Pereira Rodrigues Felicio

### 1.10.3. POSIÇÃO OBRIGACIONISTA DOS MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

(Art.º 447.º do Código das Sociedades Comerciais)

Obrigacionistas	Título	N.º de títulos em 31.12.2010
<b>Membros do Conselho de Administração</b>		
Eng. Fernando Faria Oliveira	Obrigações Caixa Valor Nacional 2010/2015	50
	Obrigações Caixa Dia da Poupança 2010/2013	25
Dr. Francisco Bandeira	Obrigações de Caixa Subordinadas – CGD 2007/2017 – 1.ª emis.	300
	Obrigações de Caixa Subordinadas – CGD 2007/2017 – 2.ª emis.	300
	Obrigações Caixa Taxa Mix Julho 2010/2013	50
Dr. Norberto Rosa	Obrigações de Caixa Subordinadas – CGD 2007/2017	200
	Obrigações Caixa Valor Nacional 2010/2015	40
Dr. Rodolfo Lavrador	Obrigações de Caixa Subordinadas – CGD 2008/2018 – 1.ª emis.	300
Dr. Jorge Tomé	Obrigações de Caixa Subordinadas – CGD 2007/2017 – 1.ª emis.	1500
	Obrigações de Caixa Subordinadas – CGD 2008/2018 – 1.ª emis.	200
	Obrigações Subordinadas CGD – 2009/2019 – Aniversário	25
	Obrigações Caixa Valor Nacional 2010/2015	250
	Obrigações Caixa Taxa Mix Julho 2010/2013	250
Dr. José Araújo e Silva	Obrigações Subordinadas CGD – 2009/2019 – Aniversário	20
	Obrigações Caixa Taxa Mix Julho 2010/2013	95
	Obrigações Caixa Dia da Poupança 2010/2013	20
<b>Cônjuge / Descendentes de menor idade:</b>		
Carolina Tomé	Obrigações Subordinadas CGD – 2009/2019 – Aniversário	30
	Obrigações Caixa Valor Nacional 2010/2015	20

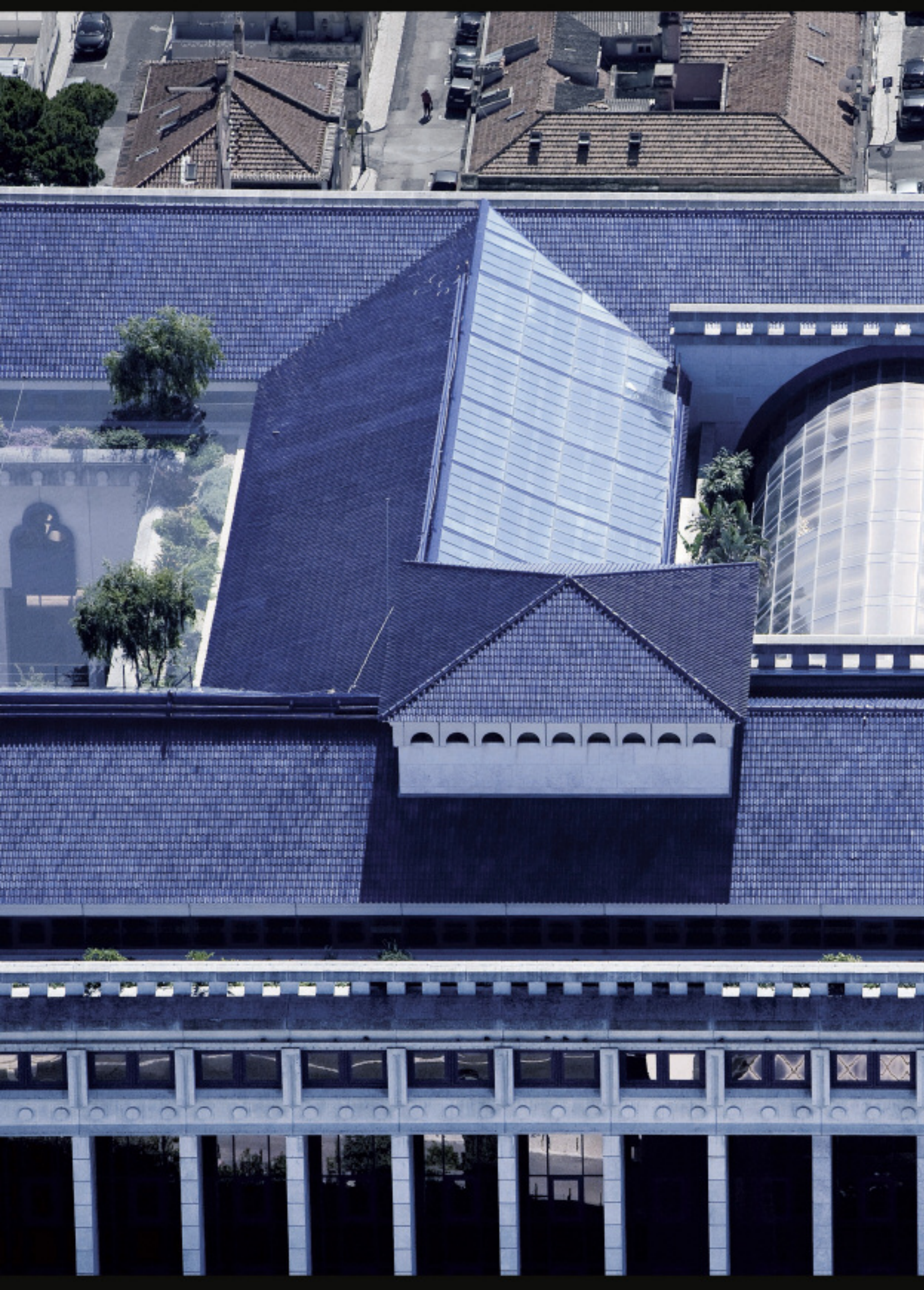
### 1.10.4. INDICAÇÃO SOBRE ACCIONISTAS DA CGD

(Art.º 448.º do Código das Sociedades Comerciais)

Accionistas	Capital Social em 31.12.2010	% da participação em 31.12.2010
Estado Português	5 050 000 000 Euros	100%









## 1.11. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS E CONSOLIDADAS

BALANÇOS INDIVIDUAIS	134
DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS INDIVIDUAIS	136
DEMONSTRAÇÕES INDIVIDUAIS DO RENDIMENTO INTEGRAL	137
DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA INDIVIDUAIS	138
DEMONSTRAÇÕES DAS ALTERAÇÕES NOS CAPITAIS PRÓPRIOS INDIVIDUAIS	140
BALANÇOS CONSOLIDADOS	142
DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS CONSOLIDADOS	144
DEMONSTRAÇÕES CONSOLIDADAS DO RENDIMENTO INTEGRAL	145
DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA CONSOLIDADOS	146
DEMONSTRAÇÕES DAS ALTERAÇÕES NOS CAPITAIS PRÓPRIOS CONSOLIDADOS	148



CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA

**BALANÇOS INDIVIDUAIS (\*)**

		2010		2009	
	Notas (a)	Activo Bruto	Provisões, imparidade e amortizações	Activo Líquido	Activo Líquido
ACTIVO					
Caixa e disponibilidades em bancos centrais	3	919 449	-	919 449	1 479 260
Disponibilidades em outras instituições de crédito	4	494 799	-	494 799	749 659
Activos financeiros detidos para negociação	5	3 611 863	-	3 611 863	4 949 542
Outros activos financeiros ao justo valor através de resultados	5	675 962	-	675 962	819 864
Activos financeiros disponíveis para venda	6	18 018 110	(410 464)	17 607 646	8 435 485
Aplicações em instituições de crédito	7	12 085 221	(102 980)	11 982 241	16 457 683
Crédito a clientes	8	71 562 136	(1 847 218)	69 714 918	65 596 870
Derivados de cobertura	9	113 602	-	113 602	178 690
Activos não correntes detidos para venda	10	296 836	(46 286)	250 550	205 218
Propriedades de investimento		6 295	-	6 295	6 295
Outros activos tangíveis	11	1 185 241	(687 903)	497 338	622 443
Activos intangíveis	12	514 258	(387 823)	126 435	136 694
Investimentos em filiais, associadas e empreendimentos conjuntos	13	3 403 468	(123 291)	3 280 177	3 099 406
Activos por impostos correntes	14	56 728	-	56 728	110 102
Activos por impostos diferidos	14	744 983	-	744 983	660 797
Outros activos	15	2 861 764	(41 940)	2 819 824	2 300 694
Total do activo		116 550 715	(3 647 905)	112 902 810	105 808 700

(\*) Inclui a actividade em Portugal e a das Sucursais de França, Londres, Espanha, Luxemburgo, Nova Iorque, Ilhas Caimão, Timor-Leste, Zhuhai e Financeira Exterior (Madeira).

(a) Estas Notas encontram-se desenvolvidas no Anexo às Demonstrações Financeiras.



...continuação

(EUR)

	Notas (a)	2010	2009
<b>PASSIVO E CAPITAL PRÓPRIO</b>			
Recursos de bancos centrais	16	7 572 700	2 545 620
Passivos financeiros detidos para negociação	9	2 237 459	2 275 136
Recursos de outras instituições de crédito	16	9 093 771	7 127 416
Recursos de clientes e outros empréstimos	17	54 787 526	53 712 685
Responsabilidades representadas por títulos	18	20 364 035	26 076 967
Passivos financeiros associados a activos transferidos	19	5 285 202	46 490
Derivados de cobertura	9	168 740	289 487
Provisões	20	1 124 832	1 204 722
Passivos por impostos correntes	14	1 810	9 325
Passivos por impostos diferidos	14	83 056	93 317
Outros passivos subordinados	21	3 162 979	3 477 280
Outros passivos	22	2 818 276	3 104 727
<b>Total do passivo</b>		<b>106 700 386</b>	<b>99 963 171</b>
Capital	23	5 050 000	4 500 000
Reservas de reavaliação	24	(121 010)	(80 404)
Outras reservas e resultados transitados	24	1 226 178	1 184 864
Resultado do exercício	24	47 256	241 069
<b>Total do capital próprio</b>		<b>6 202 424</b>	<b>5 845 529</b>
<b>Total do passivo e do capital próprio</b>		<b>112 902 810</b>	<b>105 808 700</b>

#### O Técnico Oficial de Contas

Joaquim Maria Florêncio

#### O Conselho de Administração

Presidente: Fernando Manuel Barbosa Faria de Oliveira  
Vice-Presidente: Francisco Manuel Marques Bandeira  
Vogais: Norberto Emílio Sequeira da Rosa  
Rodolfo Vasco Castro Gomes Mascarenhas Lavrador  
José Fernando Maia de Araújo e Silva  
Jorge Humberto Correia Tomé  
Pedro Manuel de Oliveira Cardoso



DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS INDIVIDUAIS (\*)

(EUR)

	Notas (a)	2010	2009
Juros e rendimentos similares	25	4 339 337	5 367 347
Juros e encargos similares	25	(3 413 771)	(4 272 503)
MARGEM FINANCEIRA		925 566	1 094 844
Rendimentos de instrumentos de capital	26	284 679	225 916
Rendimentos de serviços e comissões	27	499 583	453 017
Encargos com serviços e comissões	27	(91 112)	(87 385)
Resultados de activos e passivos financeiros avaliados ao justo valor através de resultados	28	11 684	148 048
Resultados de activos financeiros disponíveis para venda	29	87 340	45 798
Resultados de reavaliação cambial	28	6 840	(33 867)
Resultados de alienação de outros activos	30	103 455	419
Outros resultados de exploração	31	120 415	109 491
PRODUTO BANCÁRIO		1 948 450	1 956 280
Custos com pessoal	32	(614 219)	(632 191)
Gastos gerais administrativos	34	(413 691)	(415 068)
Amortizações do exercício	11 e 12	(111 306)	(119 548)
Provisões líquidas de reposições e anulações	20	52 301	122 602
Correcções de valor associadas ao crédito a clientes e valores a receber de outros devedores (líquidas de reposições e anulações)	20	(523 471)	(459 342)
Imparidade de outros activos financeiros líquida de reversões e recuperações	20	(258 346)	(194 463)
Imparidade de outros activos líquida de reversões e recuperações	20	(63 212)	(2 579)
RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS		16 506	255 692
Impostos sobre lucros			
Correntes	14	(50 182)	66 640
Diferidos	14	80 932	(81 263)
	30 750	(14 622)	
Resultado do Exercício		47 256	241 069
Número médio de acções ordinárias emitidas	23	900 000 000	819 452 000
Resultado por acção (Euros)		0,05	0,29

(\*) Inclui a actividade em Portugal e a das Sucursais de França, Londres, Espanha, Luxemburgo, Nova Iorque, Ilhas Caimão, Timor-Leste, Zhuhai e Financeira Exterior (Madeira).

(a) Estas Notas encontram-se desenvolvidas no Anexo às Demonstrações Financeiras.

O Técnico Oficial de Contas

Joaquim Maria Florêncio

O Conselho de Administração

Presidente: Fernando Manuel Barbosa Faria de Oliveira  
Vice-Presidente: Francisco Manuel Marques Bandeira  
Vogais: Norberto Emílio Sequeira da Rosa  
Rodolfo Vasco Castro Gomes Mascarenhas Lavrador  
José Fernando Maia de Araújo e Silva  
Jorge Humberto Correia Tomé  
Pedro Manuel de Oliveira Cardoso

DEMONSTRAÇÕES INDIVIDUAIS DO RENDIMENTO INTEGRAL

(Milhares de euros)

	2010	2009
Alterações no justo valor de activos financeiros disponíveis para venda		
Variação no exercício	(190 199)	251 853
Ajustamentos de reclassificação da reserva de justo valor para resultados		
Reconhecimento de imparidade no exercício	252 280	176 809
Alienação de activos financeiros disponíveis para venda	(109 923)	(43 093)
Efeito fiscal	7 234	(50 245)
Benefícios a empregados - amortização do impacto de transição		
Variação ocorrida no exercício	(33 457)	(33 457)
Efeito fiscal	9 075	8 748
Variações cambiais	(3 971)	1 649
Outros	(1 245)	1 963
Total do rendimento integral do período reconhecido em reservas	(70 205)	314 226
Resultado líquido do período	47 256	241 069
Total do rendimento integral do período	(22 949)	555 295



DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA INDIVIDUAIS

(Milhares de euros)

	2010	2009
ACTIVIDADES OPERACIONAIS		
Fluxos operacionais antes das variações nos activos e passivos		
Juros, comissões e outros proveitos equiparados recebidos	4 840 110	6 082 917
Juros, comissões e outros custos equiparados pagos	(2 701 074)	(3 873 198)
Recuperação de capital e juros	29 325	35 689
Pagamentos a empregados e fornecedores	(980 550)	(957 939)
Pagamentos e contribuições para fundos de pensões e outros benefícios	(90 737)	(129 542)
Outros resultados	90 449	66 280
	1 187 524	1 224 207
(Aumentos) diminuições nos activos operacionais:		
Créditos sobre instituições de crédito e clientes	(2 697 417)	(5 419 307)
Activos detidos para negociação e outros activos avaliados ao justo valor através de resultados	166 719	(1 440 715)
Outros activos	(89 977)	56 417
	(2 620 675)	(6 803 605)
Aumentos (diminuições) nos passivos operacionais:		
Recursos de outras instituições de crédito e bancos centrais	6 994 298	(822 520)
Recursos de clientes e outros empréstimos	1 057 172	3 371 044
Outros passivos	(267 867)	418 091
	7 783 604	2 966 615
Caixa líquida das actividades operacionais antes dos impostos sobre lucros	6 350 453	(2 612 783)
Impostos sobre lucros	(1 529)	(150 957)
Caixa líquida das actividades operacionais	6 348 924	(2 763 740)

...continuação

(Milhares de euros)

	2010	2009
<b>ACTIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>		
Rendimentos de filiais e associados	109 021	128 201
Rendimentos de activos financeiros disponíveis para venda	167 194	97 714
Aquisições de investimentos em filiais e associadas, líquidas de alienações	(231 754)	(336 793)
Aquisições de activos financeiros disponíveis para venda, líquidas de alienações	(665 547)	(2 177 619)
Aquisições de activos tangíveis e intangíveis, líquidas de alienações	69 876	(126 098)
<b>Caixa líquida das actividades de investimento</b>	<b>(551 211)</b>	<b>(2 414 595)</b>
<b>ACTIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>		
Juros de passivos subordinados	(86 452)	(141 891)
Juros de responsabilidades representadas por títulos	(630 330)	(608 087)
Emissão de passivos subordinados, líquida de reembolsos	(277 948)	109 625
Emissão de responsabilidades representadas por títulos, líquidas de reembolsos	(5 998 207)	5 436 569
Aumento de capital	550 000	1 000 000
Dividendos distribuídos	(170 157)	(300 000)
<b>Caixa líquida das actividades de financiamento</b>	<b>(6 613 094)</b>	<b>5 496 216</b>
<b>Aumento (diminuição) líquido de caixa e seus equivalentes</b>	<b>(815 381)</b>	<b>317 881</b>
Caixa e seus equivalentes no início do período	2 228 919	1 910 399
Efeitos da alteração da taxa de câmbio em caixa e seus equivalentes	711	638
Variação líquida de caixa e seus equivalentes	(815 381)	317 881
<b>Caixa e seus equivalentes no fim do período</b>	<b>1 414 248</b>	<b>2 228 919</b>



DEMONSTRAÇÕES DAS ALTERAÇÕES NOS CAPITALS PRÓPRIOS INDIVIDUAIS

	Reservas de reavaliação				
	Capital	Reservas de justo valor	Reservas por impostos diferidos	Imobilizado	Total
Saldos em 31 de Dezembro de 2008	3 500 000	(778 017)	153 292	208 998	(415 727)
Distribuição do resultado do exercício de 2008:					
Transferência para reservas e resultados transitados	-	-	-	-	-
Distribuição de dividendos	-	-	-	-	-
Outros movimentos registados directamente nos capitais próprios:					
Valorização de activos financeiros disponíveis para venda	-	385 568	(50 245)	-	335 323
Amortização do impacto de transição para NCA relativo a benefícios pós-emprego	-	-	-	-	-
Variações cambiais em Sucursais	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-
Total de ganhos e perdas do exercício reconhecidos nos capitais próprios	-	385 568	(50 245)	-	335 323
Aumento do Capital Social	1 000 000	-	-	-	-
Transferência de reservas de reavaliação para resultados transitados					
Resultado do exercício	-	-	-	-	-
Saldos em 31 de Dezembro de 2009	4 500 000	(392 448)	103 047	208 998	(80 404)
Distribuição do resultado do exercício de 2009:					
Transferência para reservas e resultados transitados	-	-	-	-	-
Distribuição de dividendos	-	-	-	-	-
Outros movimentos registados directamente nos capitais próprios:					
Valorização de activos financeiros disponíveis para venda	-	(47 841)	7 234	-	(40 607)
Amortização do impacto de transição para NCA relativo a benefícios pós-emprego	-	-	-	-	-
Variações cambiais em Sucursais	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-
Total de ganhos e perdas do exercício reconhecidos nos capitais próprios	-	(47 841)	7 234	-	(40 607)
Aumento do Capital Social	550 000	-	-	-	-
Resultado do exercício	-	-	-	-	-
Saldos em 31 de Dezembro de 2010	5 050 000	(440 289)	110 280	208 998	(121 011)

...continuação

(Milhares de euros)

Outras reservas e resultados transitados

Reserva legal	Outras reservas	Resultados transitados	Total	Resultado do exercício	Total
708 391	321 112	(7 793)	1 021 710	484 251	4 590 234
96 850	79 608	7 793	184 251	(184 251)	-
-	-	-	-	(300 000)	(300 000)
-	-	-	-	-	335 323
-	-	(24 709)	(24 709)	-	(24 709)
-	1 649	-	1 649	-	1 649
-	(48)	2 011	1 963	-	1 963
-	1 601	(22 699)	(21 097)	-	314 226
-	-	-	-	-	1 000 000
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	241 069	241 069
805 241	402 321	(22 699)	1 184 864	241 069	5 845 530
48 214	-	22 699	70 912	(70 912)	-
-	-	-	-	(170 157)	(170 157)
-	-	-	-	-	(40 607)
-	-	(24 382)	(24 382)	-	(24 382)
-	(3 971)	-	(3 971)	-	(3 971)
-	(1 245)	-	(1 245)	-	(1 245)
-	(5 216)	(24 382)	(29 598)	-	(70 205)
-	-	-	-	-	550 000
-	-	-	-	47 256	47 256
853 455	397 105	(24 382)	1 226 178	47 256	6 202 424





CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA

BALANÇOS CONSOLIDADOS

		2010		2009	
	Notas (a)	Activo Bruto	Imparidade e amortizações	Activo Líquido	Activo Líquido
ACTIVO					
Caixa e disponibilidades em bancos centrais	4	1 468 752	-	1 468 752	1 926 260
Disponibilidades em outras instituições de crédito	5	1 264 973	-	1 264 973	1 238 202
Aplicações em instituições de crédito	6	3 513 175	(88 933)	3 424 242	8 353 214
		6 246 900	(88 933)	6 157 967	11 517 677
Activos financeiros ao justo valor através de resultados	7	5 066 407	-	5 066 407	6 209 573
Activos financeiros disponíveis para venda	8	25 227 257	(478 706)	24 748 551	18 851 152
Investimentos associados a produtos <i>Unit-linked</i>	9	732 512	-	732 512	867 967
Derivados de cobertura com reavaliação positiva	10	114 867	-	114 867	179 623
Investimentos a deter até à maturidade		3	-	3	3
		31 141 045	(478 706)	30 662 339	26 108 317
Crédito a clientes	11	84 517 028	(2 609 824)	81 907 204	77 222 008
Activos não correntes detidos para venda	12	495 517	(72 128)	423 389	349 678
Propriedades de investimento	13	396 441	-	396 441	354 258
Outros activos tangíveis	14	2 145 624	(995 626)	1 149 998	1 184 058
Activos intangíveis	15	996 476	(577 090)	419 386	406 067
Investimentos em associadas	16	28 464	-	28 464	26 172
Activos por impostos correntes	17	90 270	-	90 270	127 886
Activos por impostos diferidos	17	1 088 680	-	1 088 680	950 601
Provisões técnicas de resseguro cedido	18	264 564	-	264 564	258 379
Outros activos	19	3 429 078	(155 804)	3 273 274	2 479 742
Total do activo		130 840 085	(4 978 111)	125 861 974	120 984 842

(a) Estas Notas encontram-se desenvolvidas no Anexo às Demonstrações Financeiras.

...continuação

(EUR)

	Notas (a)	2010	2009
<b>PASSIVO E CAPITAL PRÓPRIO</b>			
Recursos de instituições de crédito e bancos centrais	20	14 603 669	6 478 633
Recursos de clientes e outros empréstimos	21	67 680 045	64 255 685
Responsabilidades para com subscritores de produtos <i>Unit-linked</i>	9	732 512	867 967
Responsabilidades representadas por títulos	22	19 306 748	25 182 313
		<b>87 719 304</b>	<b>90 305 964</b>
Passivos financeiros ao justo valor através de resultados	10	1 712 117	1 901 977
Derivados de cobertura com reavaliação negativa	10	166 048	270 773
Provisões para benefícios dos empregados	23 e 37	530 192	556 971
Provisões para outros riscos	23	273 227	239 409
Provisões técnicas de contratos de seguros	24	5 742 936	6 439 225
Passivos por impostos correntes	17	57 828	58 982
Passivos por impostos diferidos	17	180 918	169 804
Outros passivos subordinados	25	2 800 164	3 201 598
Outros passivos	26	4 235 576	4 204 654
<b>Total do passivo</b>		<b>118 021 979</b>	<b>113 827 992</b>
Capital	27	5 050 000	4 500 000
Reserva de justo valor	28	(507 360)	(331 154)
Outras reservas e resultados transitados	28	1 516 424	1 454 731
Resultado do exercício atribuível ao accionista da CGD	28	250 582	278 899
Capital próprio atribuível ao accionista da CGD		6 309 646	5 902 477
Interesses minoritários	29	1 530 350	1 254 374
<b>Total do capital próprio</b>		<b>7 839 996</b>	<b>7 156 850</b>
<b>Total do passivo e do capital próprio</b>		<b>125 861 974</b>	<b>120 984 842</b>

#### O Técnico Oficial de Contas

Joaquim Maria Florêncio

#### O Conselho de Administração

Presidente: Fernando Manuel Barbosa Faria de Oliveira  
Vice-Presidente: Francisco Manuel Marques Bandeira  
Vogais: Norberto Emílio Sequeira da Rosa  
Rodolfo Vasco Castro Gomes Mascarenhas Lavrador  
José Fernando Maia de Araújo e Silva  
Jorge Humberto Correia Tomé  
Pedro Manuel de Oliveira Cardoso



DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS CONSOLIDADOS

(EUR)

	Notas (a)	2010	2009
Juros e rendimentos similares	30	4 388 089	5 317 030
Juros e encargos similares	30	(2 972 831)	(3 784 087)
Rendimentos de instrumentos de capital	31	197 477	108 402
<b>MARGEM FINANCEIRA ALARGADA</b>		<b>1 612 735</b>	<b>1 641 345</b>
Rendimentos de serviços e comissões	32	648 628	592 463
Encargos com serviços e comissões	32	(146 313)	(144 695)
Resultados em operações financeiras	33	124 388	199 497
Outros resultados de exploração	34	350 963	219 629
<b>PRODUTO DA ACTIVIDADE FINANCEIRA</b>		<b>2 590 400</b>	<b>2 508 238</b>
<b>MARGEM TÉCNICA DA ACTIVIDADE DE SEGUROS</b>			
Prémios, líquidos de resseguro	35	1 323 352	1 774 167
Resultados em investimentos afectos a contratos de seguros	35	206 767	250 125
Custos com sinistros, líquidos de resseguro	35	(931 660)	(1 425 806)
Comissões e outros proveitos e custos associados à actividade de seguros	35	(89 461)	(107 250)
		<b>508 998</b>	<b>491 235</b>
<b>PRODUTO DA ACTIVIDADE BANCÁRIA E SEGURADORA</b>		<b>3 099 398</b>	<b>2 999 474</b>
Custos com pessoal	36	(1 047 134)	(1 040 370)
Outros gastos administrativos	38	(721 197)	(698 080)
Depreciações e amortizações	14 e 15	(198 849)	(197 981)
Provisões líquidas de anulações	23	(51 130)	(8 059)
Imparidade do crédito líquida de reversões e recuperações	39	(369 102)	(416 846)
Imparidade de outros activos líquida de reversões e recuperações	39	(354 660)	(259 280)
Resultados em empresas associadas		7 100	(4 404)
<b>RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS E DE INTERESSES MINORITÁRIOS</b>		<b>364 426</b>	<b>374 453</b>
<i>Correntes</i>	17	(129 220)	8 562
<i>Diferidos</i>	17	64 181	(78 773)
		<b>(65 039)</b>	<b>(70 210)</b>
Resultado consolidado do exercício, do qual:		<b>299 387</b>	<b>304 243</b>
Interesses minoritários	29	(48 806)	(25 343)
<b>RESULTADO CONSOLIDADO ATRIBUÍVEL AO ACCIONISTA DA CAIXA</b>		<b>250 582</b>	<b>278 899</b>
Número médio de acções ordinárias emitidas	27	900 000 000	819 452 000
Resultado por acção (Euros)		0,28	0,34

(a) Estas Notas encontram-se desenvolvidas no Anexo às Demonstrações Financeiras.

O Técnico Oficial de Contas

Joaquim Maria Florêncio

O Conselho de Administração

Presidente: Fernando Manuel Barbosa Faria de Oliveira  
Vice-Presidente: Francisco Manuel Marques Bandeira  
Vogais: Norberto Emilio Sequeira da Rosa  
Rodolfo Vasco Castro Gomes Mascarenhas Lavrador  
José Fernando Maia de Araújo e Silva  
Jorge Humberto Correia Tomé  
Pedro Manuel de Oliveira Cardoso

## DEMONSTRAÇÕES CONSOLIDADAS DO RENDIMENTO INTEGRAL

(Milhares de euros)

	2010	2009
Alterações no justo valor de activos financeiros disponíveis para venda		
Variação no exercício	(628 390)	495 511
Ajustamentos de reclassificação da reserva de justo valor para resultados		
Reconhecimento de imparidade no exercício	344 374	212 889
Alienação de activos financeiros disponíveis para venda	49 209	(24 024)
Efeito fiscal	58 048	(137 850)
Variações cambiais		
Variação no exercício	100 361	42 363
Ajustamentos de reclassificação da reserva cambial para resultados		
Reconhecimento de imparidade no exercício em activos financeiros disponíveis para venda		
Unidades de participação em moeda estrangeira	(18 841)	-
Alienação de activos financeiros disponíveis para venda		
Unidades de participação em moeda estrangeira	(35 984)	-
Reconhecimento de resultados cambiais no âmbito da operação de aquisição de controlo da Partang, SGPS	1 152	-
Efeito fiscal	(6 389)	(7 061)
Outros	(7 318)	(4 004)
<b>Total do rendimento integral do exercício reconhecido em reservas</b>	<b>(131 002)</b>	<b>577 824</b>
Resultado líquido do período	299 387	304 243
<b>Total do rendimento integral do exercício, do qual:</b>	<b>168 385</b>	<b>882 067</b>
Interesses minoritários	(57 970)	(7 177)
<b>Total do rendimento integral do exercício atribuível ao accionista da CGD</b>	<b>110 416</b>	<b>874 890</b>



DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA CONSOLIDADOS

(Milhares de euros)

	2010	2009
ACTIVIDADES OPERACIONAIS		
Fluxos operacionais antes das variações nos activos e passivos		
Juros, comissões e outros proveitos equiparados recebidos	5 031 194	6 071 483
Juros, comissões e outros custos equiparados pagos	(2 434 760)	(3 509 845)
Prémios recebidos (seguros)	1 335 228	1 810 993
Indemnizações pagas (seguros)	(1 618 727)	(2 182 202)
Recuperação de capital e juros	34 984	40 567
Pagamentos a empregados e fornecedores	(1 704 735)	(1 641 241)
Pagamentos e contribuições para fundos de pensões e outros benefícios	(98 960)	(150 645)
Outros resultados	792 587	898 201
	1 336 810	1 337 312
(Aumentos) diminuições nos activos operacionais:		
Créditos sobre instituições de crédito e clientes	(2 685 576)	(5 470 739)
Activos detidos para negociação e outros activos avaliados ao justo valor através de resultados	1 102 347	611 257
Outros activos	12 358	168 469
	(1 570 871)	(4 691 013)
Aumentos (diminuições) nos passivos operacionais:		
Recursos de outras instituições de crédito e bancos centrais	8 123 361	(455 460)
Recursos de clientes e outros empréstimos	2 209 791	2 914 572
Outros passivos	(772 702)	(588 209)
	9 560 449	1 870 904
Caixa líquida das actividades operacionais antes dos impostos sobre lucros	9 326 388	(1 482 797)
Impostos sobre lucros	(92 788)	(167 860)
Caixa líquida das actividades operacionais	9 233 600	(1 650 657)

...continuação

(Milhares de euros)

	2010	2009
<b>ACTIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>		
Rendimentos de instrumentos de capital	197 477	108 402
Aquisições de filiais e associadas, líquidas de alienações	27 696	2 856
Aquisições de activos financeiros disponíveis para venda, líquidas de alienações	(2 971 008)	(2 421 072)
Aquisições de activos tangíveis, intangíveis e propriedades de investimento, líquidas de alienações	(177 616)	(429 473)
<b>Caixa líquida das actividades de investimento</b>	<b>(2 923 452)</b>	<b>(2 739 287)</b>
<b>ACTIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>		
Juros de passivos subordinados	(81 409)	(133 904)
Juros de responsabilidades representadas por títulos	(525 747)	(594 531)
Dividendos pagos de acções preferenciais	(9 226)	(14 396)
Emissão de passivos subordinados, líquida de reembolsos	(337 450)	80 071
Emissão de responsabilidades representadas por títulos, líquida de reembolsos	(6 211 604)	5 030 229
Aumento de Capital	550 000	1 000 000
Dividendos distribuídos	(170 157)	(300 000)
<b>Caixa líquida das actividades de financiamento</b>	<b>(6 785 594)</b>	<b>5 067 467</b>
<b>Aumento (diminuição) líquido de caixa e seus equivalentes</b>	<b>(475 445)</b>	<b>677 523</b>
Caixa e seus equivalentes no início do período	3 164 463	2 512 614
Efeitos da alteração da taxa de câmbio em caixa e seus equivalentes	44 708	(25 674)
Variação líquida de caixa e seus equivalentes	(475 445)	677 523
<b>Caixa e seus equivalentes no fim do período</b>	<b>2 733 725</b>	<b>3 164 463</b>



DEMONSTRAÇÕES DAS ALTERAÇÕES NOS CAPITALS PRÓPRIOS CONSOLIDADOS

	Outras reservas e resultados transitados				
	Capital	Reserva de justo valor	Outras reservas	Resultados transitados	Total
Saldos em 31 de Dezembro de 2008	3 500 000	(873 304)	1 464 133	(222 265)	1 241 869
Distribuição do lucro do exercício de 2008:					
Transferência para reservas e resultados transitados	-	-	151 230	7 793	159 023
Distribuição ao Estado	-	-	-	-	-
Outros movimentos registados directamente nos capitais próprios:					
Valorização de activos financeiros disponíveis para venda	-	587 135	(29 772)	-	(29 772)
Variações cambiais	-	-	39 369	-	39 369
Outros	-	-	(742)	-	(742)
<b>Total de ganhos e perdas do exercício reconhecidos nos capitais próprios</b>	-	587 135	8 855	-	8 855
Aumento de Capital	1 000 000	-	-	-	-
Reclassificação de valias potenciais	-	(44 984)	44 984	-	44 984
Alterações no perímetro do Grupo	-	-	-	-	-
Aquisição de acções preferenciais emitidas pela Caixa Geral Finance	-	-	-	-	-
Dividendos de acções preferenciais	-	-	-	-	-
Reclassificações entre Reservas e Resultados Transitados	-	-	(25 232)	25 232	-
Resultado do exercício	-	-	-	-	-
Saldos em 31 de Dezembro de 2009	4 500 000	(331 154)	1 643 970	(189 240)	1 454 731
Distribuição do lucro do exercício de 2009:					
Transferência para reservas e resultados transitados	-	-	86 044	22 699	108 742
Distribuição ao Estado	-	-	-	-	-
Outros movimentos registados directamente nos capitais próprios:					
Valorização de activos financeiros disponíveis para venda	-	(176 207)	(4 953)	-	(4 953)
Variações cambiais	-	-	49 406	-	49 406
Outros	-	-	(8 412)	-	(8 412)
<b>Total de ganhos e perdas do exercício reconhecidos nos capitais próprios</b>	-	(176 207)	36 040	-	36 040
Aumento de Capital	550 000	-	-	-	-
Alterações no perímetro do Grupo	-	-	-	-	-
Registo de opções de venda para aquisição de interesses minoritários - BCGTA	-	-	(83 089)	-	(83 089)
Aquisição de acções preferenciais emitidas pela Caixa Geral Finance	-	-	-	-	-
Dividendos de acções preferenciais e outros dividendos pagos a interesses minoritários	-	-	-	-	-
Reclassificações entre Reservas e Resultados Transitados	-	-	(22 977)	22 977	-
Resultado do exercício	-	-	-	-	-
Saldos em 31 de Dezembro de 2010	5 050 000	(507 360)	1 659 988	(143 564)	1 516 423



...continuação

(Milhares de euros)

Resultado do exercício	Subtotal	Interesses minoritários	Total
459 023	4 327 588	1 156 550	5 484 138
(159 023)	-	-	-
(300 000)	(300 000)	-	(300 000)
-	557 362	(10 837)	546 525
-	39 369	(4 067)	35 302
-	(742)	(3 262)	(4 004)
-	595 990	(18 166)	577 824
-	1 000 000	-	1 000 000
-	-	-	-
-	-	132 855	132 855
-	-	(27 812)	(27 812)
-	-	(14 396)	(14 396)
-	-	-	-
278 899	278 899	25 343	304 243
278 899	5 902 478	1 254 374	7 156 852
(108 742)	-	-	-
(170 157)	(170 157)	-	(170 157)
-	(181 160)	4 400	(176 760)
-	49 406	3 670	53 076
-	(8 412)	1 094	(7 318)
-	(140 166)	9 164	(131 002)
-	550 000	-	550 000
-	-	250 043	250 043
-	(83 089)	-	(83 089)
-	-	(14 439)	(14 439)
-	-	(17 597)	(17 597)
-	-	-	-
250 582	250 582	48 806	299 387
250 582	6 309 646	1 530 350	7 839 996





