

PRESS RELEASE



Resultados Consolidados 1º Trimestre de 2020

CGD, enquanto instituição líder no mercado, enfrenta crise económica originada pela pandemia Covid-19 com uma posição ímpar em termos de capital e liquidez

- O resultado líquido consolidado do primeiro trimestre de 2020 atingiu os 86,2 milhões de euros, (-39,9 milhões de euros face ao mesmo período de 2019), equivalente a um ROE de 4,5% (descida de 2,1 p.p. face ao homólogo).
O resultado líquido inclui um reforço da imparidade de crédito e provisão para garantias bancárias no montante de 60 milhões de euros em antecipação dos efeitos expectáveis da crise económica.
O resultado reflete ainda os primeiros impactos económicos resultantes da pandemia Covid-19 que se começaram a sentir apenas na segunda quinzena de março. As medidas resultantes da declaração de estado de emergência originaram uma redução da transacionalidade e da procura de crédito, quer por empresas, quer por particulares;
- O custo de risco de crédito atingiu 0,07% fruto do reforço de imparidades, por antecipação dos efeitos da pandemia. Sem este reforço, ter-se-ia mantido no mesmo valor de dezembro de 2019: -0,09%;
- Os custos de estrutura recorrentes apresentam uma redução de 4% face a março de 2019. Esta evolução resulta da diminuição dos gastos gerais administrativos (-10%) denotando as medidas de otimização da eficiência operacional e da redução dos custos com pessoal em 3%;
- Nível de eficiência mantém-se abaixo dos 50%, com o rácio *cost-to-income* recorrente a situar-se em 49%⁽¹⁾;
- Os depósitos de clientes aumentaram 1,7 mil milhões de euros no trimestre, evolução essencialmente justificada pela captação da CGD Portugal, demonstrando a forte vinculação e confiança da base de clientes da Caixa;
- O *stock* de crédito a empresas em Portugal (excluindo os sectores de construção e imobiliário) cresceu 2,1%, no trimestre (+186 milhões de euros) tendo a nova produção atingido 1,2 mil milhões de euros;
- A produção de crédito à habitação no trimestre aumentou 13% face ao período homólogo, apesar dos sinais de abrandamento na segunda quinzena de março;
- O rácio de *Non-Performing Loans* reduz para 4,5%, continuando a convergir com a média dos bancos europeus. O rácio de NPL líquido de imparidades atingiu 0,7%;
- Os rácios de capital atingiram 16,6% no capital *core* (CET1) e 19,2% no capital total, acima da média portuguesa e europeia. A redução face a dezembro é consequência do impacto em reservas da desvalorização das carteiras de dívida pública;
- Seguindo a recomendação do BCE, irá ser proposta à Assembleia Geral a não distribuição de dividendos referentes a 2019 e a sua integração em reservas.

(1) Excluindo custos não recorrentes de 55,9 milhões de euros em março de 2019 e 61,3 milhões de euros em março de 2020 referentes a programas de redução de pessoal.



Caixa Geral de Depósitos

Sede Social: Av. João XXI, 63

1000-300 LISBOA

(351) 217 905 502

Capital Social € 3.844.143.735

CRCL e NIF 500 960 046

Investor Relations

investor.relations@cgd.pt

www.cgd.pt/Investor-Relations

AVISO

- As demonstrações financeiras foram preparadas com base nas Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) tal como adotadas na União Europeia, na sequência do Regulamento (CE) n.º 1606/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de julho, e das disposições do Decreto-Lei n.º 35/2005, de 17 de fevereiro. A informação financeira reportada é não auditada.
- Os valores e rácios apresentados reportam-se a 31 de março de 2020, exceto menção em contrário. Os mesmos poderão ser valores estimados, sujeitos a alteração aquando da sua determinação definitiva. Os rácios de solvabilidade incluem o resultado líquido do período.
- Os primeiros meses de 2020 têm sido marcados pela pandemia COVID-19. Como consequência da propagação da doença, com casos confirmados em mais de 200 países e territórios, têm sido tomadas de forma generalizada medidas drásticas para a respetiva contenção, de que se destaca a restrição à mobilidade de pessoas, o encerramento de fronteiras e condicionamento ao exercício de um conjunto vasto de atividades económicas. Consequentemente, verifica-se uma forte desaceleração da atividade económica a nível mundial o que permite antecipar um cenário de recessão global, com uma elevada incerteza relativamente à sua profundidade e duração.

Naturalmente que são antecipados impactos, ainda incertos, na atividade do Grupo e na sua capacidade para atingir as suas metas económico-financeiras, cujo grau dependerá de múltiplos fatores, como sejam a profundidade da crise económica, a extensão temporal da mesma, os sectores económicos mais afetados, a natureza e o impacto das medidas de política monetária e orçamental que os diversos governos e blocos económicos adotarão, nomeadamente a União Europeia.

Em face destas incertezas, com base na informação disponível à data, não é possível estimar com fiabilidade os efeitos financeiros desta pandemia, incluindo no que se refere à valorização dos ativos financeiros e não financeiros e à mensuração das perdas esperadas na carteira de crédito que serão registados prospectivamente.

- O presente documento destina-se apenas a disponibilizar informação de carácter geral, não constituindo aconselhamento sobre investimento ou aconselhamento profissional, nem podendo ser interpretado como tal.

1. PRINCIPAIS INDICADORES

CGD CONSOLIDADO	Reexpresso	
INDICADORES DE BALANÇO E DE EXPLORAÇÃO	2019-03	2020-03
Ativo líquido	91.645	86.288
Crédito a clientes (líquido)	50.905	48.008
Depósitos de clientes	64.771	67.364
Produto global da atividade	453	427
Resultado de exploração <i>core</i> ⁽¹⁾	130	117
Resultado líquido	126	86
RÁCIOS DE RENDIBILIDADE E EFICIÊNCIA		
Rendibilidade bruta dos capitais próprios - ROE ^{(3) (4)}	11,9%	8,4%
Rendibilidade líquida dos capitais próprios - ROE ⁽⁴⁾	6,6%	4,5%
Rendibilidade bruta do ativo - ROA ^{(3) (4)}	1,1%	0,8%
Rendibilidade líquida do ativo - ROA ⁽⁴⁾	0,6%	0,4%
Produto global da atividade / Ativo líquido médio ^{(3) (4)}	2,0%	1,9%
Custos com pessoal / Produto global da atividade ⁽³⁾	41,2%	44,4%
Custos com pessoal recorrentes / Produto global da atividade corrente ^{(1) (2)}	33,1%	33,5%
<i>Cost-to-income</i> BdP ⁽³⁾	60,1%	63,3%
<i>Cost-to-income</i> ^{(2) (3)}	47,9%	49,0%
<i>Cost-to-core income</i> ^{(2) (5)}	54,7%	54,5%
QUALIDADE DO CRÉDITO E GRAU DE COBERTURA ⁽⁶⁾		
Rácio de NPL - EBA	7,8%	4,5%
Rácio de NPL (líquido)	3,4%	0,7%
Rácio de NPE - EBA	6,1%	3,6%
Cobertura de NPL - EBA	62,8%	84,3%
Cobertura de NPE - EBA	62,5%	80,0%
Rácio de exposições de crédito diferidas - EBA ⁽⁷⁾	4,6%	3,5%
Cobertura de exposições de crédito diferidas - EBA ⁽⁷⁾	98,4%	87,4%
Custo do risco de crédito ^(*)	0,06%	0,07%
RÁCIOS DE ESTRUTURA		
Crédito a clientes (líquido) / Ativo líquido	55,5%	55,6%
Rácio de transformação ⁽³⁾	78,6%	71,3%
RÁCIOS DE SOLVABILIDADE E LIQUIDEZ (CRD IV/CRR) ⁽⁶⁾		
<i>CET 1 (fully implemented)</i>	14,6%	16,6%
<i>Tier 1 (fully implemented)</i>	15,6%	17,8%
<i>Total (fully implemented)</i>	16,9%	19,2%
<i>Liquidity coverage ratio</i>	303,6%	392,0%
OUTROS INDICADORES		
Número de agências, espaços Caixa e gabinetes de empresas - CGD Portugal	552	551
Número de empregados - Atividade doméstica	7.627	7.066
Número de empregados - CGD Portugal	7.197	6.684
Número de ATM e ATS em Portugal	3.023	2.918
RATING CGD		
	Curto Prazo	Longo Prazo
FitchRatings	B	BB+
Moody's	NP	Ba1
DBRS	R-2 (high)	BBB

Nota: Cálculo dos indicadores conforme glossário constante em:

https://www.cgd.pt/Investor-Relations/Outras-informacoes/Glossario/Outras-versoes/Documents/Glossario_10MAI2018.pdf

(1) Resultado de exploração *core* = Margem financeira alargada + Comissões líquidas - Custos de estrutura; (2) Excluindo custos não recorrentes de 55,9 milhões de euros em março de 2019 e 61,3 milhões de euros em março de 2020 referentes a programas de redução de pessoal. (3) Rácios definidos pelo Banco de Portugal (Instrução nº 6/2018). (4) Capitais Próprios e Ativos líquidos médios (13 observações). (5) Custos de estrutura / Produto global de atividade *core*. (6) Perímetro prudencial, excetuando assinalados com (*); (7) Rácios CGD Portugal;

2. INFORMAÇÃO CONSOLIDADA

RESULTADOS

O primeiro trimestre de 2020 ficou marcado pela emergência da pandemia COVID-19. O Grupo Caixa Geral de Depósitos tem naturalmente sido afetado na sua atividade por via dos efeitos desta pandemia e das medidas tomadas pelas entidades competentes para a sua contenção. Neste contexto, a CGD registou um lucro consolidado de 86,2 milhões de euros nos primeiros três meses de 2020, que comparando com um resultado líquido de 126,1 milhões de euros no mesmo período do ano anterior, se traduz numa redução de 31,6%.

Apesar de os custos de estrutura continuarem na sua trajetória descendente, a diminuição registada no produto global da atividade motivou o decréscimo no resultado bruto de exploração. O comportamento positivo das rubricas de resultados de serviços e comissões, resultados de operações financeiras e custos de estrutura não foi suficiente para reverter o efeito negativo da evolução da margem financeira e dos outros resultados de exploração.

Assim, nos primeiros três meses de 2020 a margem financeira estrita diminuiu 20,6 milhões de euros (-7,3%) face ao mesmo período do ano anterior, dada a atual conjuntura de taxas de juro, e particularmente os elevados reembolsos antecipados de crédito por parte de entidades públicas ocorridos em 2019, dado o baixo custo de financiamento do Estado.

Quanto às comissões, foi registado um aumento de 2,3 milhões de euros (+1,9%) face ao período homólogo. Também os resultados de operações financeiras (ROFs) aumentaram, +18,9 milhões de euros (+136,8%), apesar do impacto negativo verificado no mês de Março, que se refletiu igualmente nos rácios de capital através das reservas de justo valor das carteiras de dívida pública.

Em sentido inverso, os outros resultados de exploração diminuíram 29,4 milhões de euros face ao período homólogo de 2019 (-85,4%), variação explicada essencialmente pelo impacto positivo nas contas do primeiro trimestre de 2019 da mais-valia resultante da venda do imóvel da Rua do Ouro.

Os custos de estrutura totalizaram 271,4 milhões de euros em março de 2020, o que se traduziu numa redução de 1,4% face a março de 2019. Esta evolução positiva foi essencialmente resultado da diminuição dos gastos gerais administrativos (10%). Por outro lado, os custos com pessoal aumentaram 1,9 milhões de euros (+1,0%). No entanto este montante inclui um custo não recorrente de 61,3 milhões de euros (55,9 milhões em 2019) para os programas de pré reformas e rescisões por mútuo acordo, por contrapartida maioritariamente da utilização em igual montante da provisão constituída em 2017 para este efeito, ou seja sem impacto no resultado líquido. Se excluídos estes custos não recorrentes observamos uma descida de 3% nos custos com pessoal.

Os resultados operacionais foram também impactados negativamente (-24,9%), devido ao reforço de provisões para garantias e outros compromissos assumidos, +43 milhões de euros face ao valor registado em março de 2019, tendo a imparidade de crédito líquida de recuperações tido um acréscimo de 822 mil euros, refletindo uma atitude de prudência face à eventual degradação da carteira de crédito, decorrente do contexto atual, com um reforço de imparidades de crédito em cerca de 20 milhões de euros.

Os impostos registaram uma diminuição (-24,2%, -26,5 milhões de euros), com os impostos correntes a contribuírem com um decréscimo de 17,3 milhões de euros para o referido valor. De referir que, à semelhança do verificado no período homólogo de 2019, foram registados no primeiro trimestre de 2020 todos os custos relacionados com contribuições para as entidades de Supervisão e Resolução, incluindo o Fundo de Garantia de Depósitos.

Os resultados de filiais detidas para venda foram de 2,6 milhões de euros, uma redução de 60,3% comparativamente com o primeiro trimestre de 2019, reflexo da saída do perímetro do Grupo CGD das entidades Mercantile Holdings e Banco Caixa Geral Espanha que, em conjunto, representaram em março de 2019 um contributo de 5,6 milhões de euros nesta rubrica. Também os resultados em empresas por equivalência patrimonial foram de 2,1 milhões, -56,3%, impactados pela diminuição do contributo da área seguradora.

BALANÇO

O ativo líquido consolidado da CGD atingiu 86.288 milhões de euros no final do primeiro trimestre de 2020, o que representou uma redução de 5.356 milhões de euros (-5,8%) face ao período homólogo de 2019. Esta evolução foi maioritariamente influenciada pela redução dos ativos não correntes detidos para venda (-82,6%) decorrente das vendas em outubro de 2019 do Banco Caixa Geral (Espanha) e no mês seguinte do Banco Mercantile (África do Sul), prosseguindo a execução do Plano Estratégico e a otimização do Balanço do Banco.

As aplicações em títulos totalizaram, em 31 de março de 2020, 20.817 milhões de euros, mais 2.385 milhões de euros (+12,9%) que em março de 2019, tendo este reforço sido efectuado quase exclusivamente em dívida pública. As aplicações em instituições de crédito ascenderam a 4.012 milhões de euros.

A carteira de crédito a clientes totalizou 48.008 milhões de euros em termos líquidos, o que correspondeu a uma redução de 5,7%, face ao final de março de 2019. De referir que, influenciado pela conjuntura adversa no final do primeiro trimestre do ano, o ritmo de crescimento da nova produção registou um abrandamento. A redução da carteira de crédito foi fortemente influenciada pelas vendas de NPL's e pela desalavancagem verificada em empresas públicas ao longo de 2019, tendo no entanto registado uma evolução positiva face a dezembro.

Durante o primeiro trimestre de 2020 foram contratadas 4.545 operações de crédito habitação na CGD Portugal, no valor total de 507 milhões de euros correspondendo a um acréscimo de 124 operações (+2,8%) e mais 58 milhões de euros (+12,9%) face ao período homólogo.

Merece especial destaque o crescimento do crédito a empresas em Portugal (excluindo os sectores de construção e imobiliário) de 7,6%, reflexo do compromisso da CGD no apoio aos sectores mais dinâmicos na economia nacional.

(milhões de euros)

CRÉDITO A CLIENTES	Variação 2020-03 vs. 2019-03			
	2019-03	2020-03	Abs.	(%)
CGD Portugal	44.303	40.987	-3.316	-7,5%
Empresas	13.836	13.849	12	0,1%
Setor público administrativo e outros	5.288	2.795	-2.493	-47,1%
Particulares	25.178	24.343	-835	-3,3%
Habitação	24.340	23.558	-782	-3,2%
Outras finalidades	839	785	-54	-6,4%
Outras unidades do Grupo CGD	9.676	9.175	-501	-5,2%
Total	53.979	50.162	-3.817	-7,1%

Nota: Crédito bruto

No mercado nacional, a CGD atingiu os 18,1% na quota de mercado de crédito em fevereiro de 2020, fixando-se a de empresas em 14,5% e a de particulares para habitação em 23,6%.

Os depósitos de clientes aumentaram 2.593 milhões de euros (+4,0%) quando comparados com o mesmo período de 2019, evolução essencialmente justificada pela captação da CGD Portugal.

No mercado nacional, a CGD manteve a sua posição de liderança tanto nos depósitos totais de clientes, com uma quota em fevereiro de 25,3%, como nos depósitos de particulares, com destaque para a quota de 29,1%.

O total de recursos captados na atividade doméstica ascendeu a 73.737 milhões de euros no final de março de 2020, o que representou um aumento de 1,4% face ao período homólogo do ano anterior. Salienta-se o comportamento dos depósitos de clientes da actividade doméstica (+ 2.086 milhões de euros, + 3,8%), demonstrando a confiança e vinculação dos clientes da CGD. A redução verificada nos produtos fora de balanço face ao trimestre homólogo do ano anterior, à exceção dos Fundos de Pensões, foi transversal a todas as componentes e particularmente expressiva nos seguros financeiros e nas OTRV com decréscimos de 265 milhões de euros (-3,1%) e 147 milhões de euros (-4,7%), em grande parte fruto da desvalorização destes ativos.

(milhões de euros)

CAPTAÇÃO DE RECURSOS	Variação 2020-03 vs. 2019-03			
	2019-03	2020-03	Abs.	(%)
No balanço	70.592	71.162	570	0,8%
Rec. de inst. de créd. e bancos centrais	2.076	1.162	-913	-44,0%
Depósitos de clientes	64.771	67.364	2.593	4,0%
Atividade doméstica	55.477	57.562	2.086	3,8%
Atividade internacional	9.294	9.802	508	5,5%
Obrigações hipotecárias	2.249	1.249	-1.000	-44,4%
EMTN e outros títulos	1.368	1.293	-75	-5,5%
Outros	128	93	-35	-27,7%
Fora do balanço	20.423	20.049	-374	-1,8%
Fundos de invest. mobiliários	4.007	3.879	-128	-3,2%
Fundos de invest. imobiliários	800	759	-41	-5,2%
Fundos pensões	3.905	4.113	208	5,3%
Seguros Financeiros	8.591	8.326	-265	-3,1%
OTRV	3.119	2.972	-147	-4,7%
Total	91.015	91.211	196	0,2%
Recursos Totais na Ativ. Doméstica ⁽¹⁾	72.736	73.737	1.001	1,4%

(1) Inclui depósitos de clientes, fundos de investimento, seguros financeiros, OTRV e outras obrigações, detidos por clientes.

A relação de crédito face a depósitos (rácio de transformação) atingiu 71,3% em março de 2020 (78,6% em março de 2019), reflexo do aumento dos depósitos e da diminuição da carteira de crédito.

Ao nível da qualidade de ativos manteve-se a tendência de melhoria, com o montante de NPL (Non Performing Loans segundo definição EBA) a reduzir-se face a março de 2019 em 2,3 mil milhões de euros (-48%), em resultado, para além da evolução positiva na componente de curas, das vendas e das recuperações que tiveram também um comportamento favorável. O rácio de NPL atingiu 4,5%, valor que compara com 7,8% observados em março de 2019, confirmando o compromisso assumido de procurar convergir com a média dos bancos europeus. A sua cobertura por imparidades e por colateral era, nessa data, de 84,3% e 39,6% respetivamente (cobertura total

de 123,8%), colocando o rácio de NPL líquido de imparidades em 0,7%. Esta evolução reflete igualmente o reforço preventivo das imparidades de crédito no trimestre.

LIQUIDEZ

A CGD continua a beneficiar da sua ampla disponibilidade de liquidez, que lhe permitiu já no primeiro trimestre de 2020 efetuar o reembolso de uma Obrigação Hipotecária no montante de 1.000 milhões de euros sem recurso ao seu refinanciamento em mercado.

Esta situação, a par de um nível confortável de fundos próprios, possibilitou ainda ao Grupo CGD manter a ausência de qualquer financiamento junto do Banco Central Europeu.

A carteira de ativos elegíveis da CGD incluídos na Pool do Eurosistema ascendia no final do primeiro trimestre de 2020 a 13 mil milhões de euros, um incremento de cerca de 2,2 mil milhões de euros face ao final de 2019, a que acrescem mais 5,3 mil milhões de ativos elegíveis não incluídos naquela *pool*, mas imediatamente disponíveis.

No final de março de 2020 o rácio *Liquidity Coverage Ratio* (LCR) situou-se em 392%, valor muito acima das exigências regulamentares e da média dos bancos da União Europeia.

CAPITAL

Os capitais próprios consolidados totalizaram 8.472 milhões de euros em 31 de março de 2020, o que representa um aumento de 94 milhões de euros face ao período homólogo de 2019, salientando-se a evolução das outras reservas e resultados transitados que registaram uma evolução positiva de 253 milhões de euros (+7,5%), e a diminuição das reservas de reavaliação em 117 milhões de euros.

A rubrica “Outros instrumentos de capital”, com um montante de 500 milhões de euros, refere-se aos valores mobiliários representativos de fundos próprios adicionais de nível 1 (*Additional Tier 1*) emitidos em mercado no final de março de 2017.

(milhões de euros)

CAPITAIS PRÓPRIOS	Variação 2020-03 vs. 2019-03			
	2019-03	2020-03	Abs.	(%)
Capital social	3.844	3.844	0	0,0%
Outros instrumentos de capital	500	500	0	0,0%
Reservas de reavaliação	291	174	-117	-40,2%
Outras reservas e resultados transitados	3.380	3.632	253	7,5%
Interesses que não controlam	237	235	-2	-0,9%
Resultado de exercício	126	86	-40	-31,6%
Total	8.378	8.472	94	1,1%

Os rácios, *fully loaded*, CET1, Tier 1 e Total situaram-se em 16,6%, 17,8% e 19,2%, respetivamente (incluindo o resultado líquido do período), cumprindo os requisitos de capital em vigor para a CGD.

EVENTOS RELEVANTES

Medidas para minimizar o impacto da COVID-19 nas empresas e particulares

No final do 1º trimestre de 2020 assistiu-se a um cenário de emergência nacional no contexto da pandemia do COVID-19, que exigiu uma pronta resposta no sentido de apoiar as empresas e os

particulares a ultrapassarem os fortes constrangimentos de liquidez que a redução da atividade gerou. Neste sentido a CGD desenvolveu um conjunto de medidas para minimizar o impacto nos clientes.

Empresas: Possibilidade de implementação da moratória nas operações vivas; Linha de Crédito Capitalizar 2018 – COVID 19; Linha de Apoio à Economia COVID 19; Soluções ágeis ao abrigo da Linha Caixa Invest Inovação; Isenção de mensalidade de TPAs dos pequenos comerciantes; Possibilidade de reescalonamento de operações.

Particulares: Possibilidade de implementação da moratória nas operações vivas; Proteção para Crédito para Habitação Própria e Permanente; Proteção para Crédito Imobiliário e Crédito Pessoal; Transferências ilimitadas, SEPA e MB Way; Isenção de comissões durante o primeiro ano ou durante o período de crise; Facilidade de acesso à Caixa através da *app*.

Por forma a assegurar a nível nacional a prestação dos serviços bancários essenciais e o atendimento presencial a clientes particulares e empresas, a CGD manteve até final de março 99% das agências em funcionamento e a cumprir o horário habitual, adotando um conjunto de medidas de reforço da proteção e segurança dos clientes e colaboradores.

Rating – agências cautelosas em relação ao impacto da atual pandemia

No 1º trimestre de 2020, a conjuntura provocada pela pandemia, atenuou as expectativas de subida do *rating*, alcançadas com o sucesso da implementação do Plano Estratégico (5 subidas desde 2017).

A 3 de abril de 2020, a Fitch Ratings manteve o *rating* da dívida sénior de longo prazo (IDR – *Issuer Default Rating*) da CGD em BB+, tendo reduzido o *outlook* de Estável para Negativo. A descida do *outlook* é uma consequência da deterioração esperada das condições económicas em Portugal, provocadas pelo impacto da pandemia de Covid-19, à semelhança de idênticas descidas anunciadas para vários sistemas bancários da zona euro.

A Fitch anunciou também, pela primeira vez, um *rating* de BBB- para os depósitos da CGD, um nível acima do *rating* da dívida sénior e apenas um nível abaixo do *rating* da dívida pública portuguesa. Esta notação reflete a maior proteção conferida aos depósitos em caso de resolução.

Inovação e Transformação digital

Com a pandemia COVID-19, a CGD justificou a sua posição de liderança como Banco Digital dos Portugueses, disponibilizando, quase de imediato, soluções à distância que facilitam o acesso ao banco e mantêm a proximidade dos clientes: Formulários *online* para pedidos de moratória; adesão imediata e 100% digital ao Caixadirecta via *app*, e desbloqueio de contratos e registo de pedidos de carência via Assistente Digital App Caixadirecta foram algumas das novidades. Fomos também o 1º banco em Portugal com o *contact center* 100% em teletrabalho.

A CGD continua a apostar em soluções inovadoras que proporcionam a melhoria da experiência do cliente e a sua satisfação, adicionando às funcionalidades *online* a possibilidade de bloquear cartões e a certificação do dispositivo utilizado para garantir maior segurança.

Na *app* DABOX, os clientes passam a ter a possibilidade de efetuar transferências das suas contas de outros Bancos - uma funcionalidade única no mercado - e de efetuar o login através de chave móvel digital.

As novas soluções lançadas no mercado e a estratégia de desenvolvimento e inovação implementadas tiveram um impacto positivo na perceção da marca, levando os nossos clientes a

reconhecer-nos, cada vez mais, como “Melhor Banco Digital” (Estudo BrandScore 1º Trimestre de 2020).

Os canais digitais da CGD continuam a crescer em número de clientes, acessos e operações. Só no mês de março, acederam ao serviço mais de 1 milhão de clientes que efetuaram acima de 18,5 milhões de logins, com a *app* a representar 70% dos acessos ao Caixadirecta.

No mercado doméstico, a CGD cresceu em número de clientes digitais, atingindo os 1,74 milhões de clientes com contratos Caixadirecta ativos.

É de salientar que, no final do trimestre, mais de 68% das operações realizadas por clientes na CGD foram efetuadas através dos canais digitais (variação de 16 pp face ao valor de referência nos meses anteriores).

Em simultâneo, a gestão de clientes à distância continua a crescer, contando já com 12 centros para gerir um universo de 502 mil clientes, quase duplicando os clientes em 2018, respondendo às necessidades dos clientes que reconhecem o valor acrescentado dum gestor à distância, nomeadamente na atual situação de pandemia.

Reforço da proposta de valor e do serviço ao cliente

A CGD mantém a liderança nos principais segmentos de clientes e de produtos, com destaque para os fundos de investimento mobiliário, depósitos, crédito às famílias, pagamentos e cartões bancários e negócio digital.

No âmbito da oferta para os particulares salienta-se o Leasing Imobiliário para Habitação com taxas mais competitivas e um novo simulador, relançamento do Plano Proteção Vida, seguro de proteção à família e incentivo à poupança, Seguro de Vida associado ao crédito à habitação com condições mais competitivas e proteção mais abrangente, Seguro Automóvel Liber 3G e o lançamento do Depósito estruturado USD 5 Ações março 2022.

No final de março de 2020, o total de adesões às Contas Caixa (solução multiproducto) ultrapassou 1,8 milhões de contas, +15% do que em março de 2019 e mais 75 mil contas do que em dezembro de 2019.

No apoio ao tecido empresarial português, destaca-se a colocação de mais 10 mil Contas Caixa Business, a solução multiproducto que engloba vários produtos, nomeadamente o Caixadirecta Empresas que permite ao cliente aceder às suas contas e realizar as operações bancárias mais frequentes, de forma autónoma e simples, sem necessidade de se deslocar à Agência.

A manutenção dos financiamentos de Médio Longo Prazo (MLP) e o reforço do número de clientes contribui para reforçar o posicionamento da CGD enquanto banco de empresas.

Avaliação da qualidade de serviço

De acordo com o Estudo de Satisfação e Recomendação Caixa 2020, no 1º trimestre, 76% dos clientes particulares e 72% das empresas e negócios estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a sua experiência global com a CGD.

Na hierarquização das razões surgem a solidez/confiança (22%), bom atendimento (19%) e pricing/serviços competitivos (9%).

Por outro lado, a taxa de retenção de clientes particulares no fim de março foi de 97,9%, +3,3 p.p. do que no ano anterior.

De acordo com o Brand Score, no 1º Trimestre de 2020, a Caixa sobe em todos os indicadores de marca, na avaliação dos nossos Clientes, com destaque para Solidez, Governance, Ética,

Relevância no Sector, Benefícios a Clientes e Banco para Jovens, melhorando o seu Índice Reputacional. Diminui a probabilidade de abandono de Cliente e aumentou a atratividade a não Clientes. Também a OnStrategy indica a marca Caixa como das mais relevantes.

A revista “The Banker” manteve em 2020 o *rating* de AA+ *Very Strong*, apenas um notch abaixo da classificação máxima de AAA *Extremely Strong*. Na edição 2020 do Marktest Reputation Index, cuja recolha de informação foi realizada entre os dias 2 e 20 de março, a Caixa é a vencedora da categoria Banca.

Sustentabilidade

A CGD continuou a implementação da sua Estratégia de Sustentabilidade para o triénio 2018/2020, tendo revisto a sua matriz de temas materiais que irão orientar a definição das áreas de atuação futuras em matéria de Sustentabilidade.

Na vertente ambiental, a CGD foi reconhecida pelo Carbon Disclosure Project, com uma classificação de Liderança (A-) no questionário de Climate Change 2019. Em janeiro de 2020, foi assinado o Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020, em que a CGD se comprometeu a desenvolver um conjunto de iniciativas para a redução do seu impacto ambiental.

Na dimensão social destaca-se o desenvolvimento da 2ª edição dos Prémios Caixa Social 2020 e dos Prémios Caixa Mais Mundo, que permitiram o apoio de 18 projetos e de 100 alunos do ensino superior, respetivamente.

Como resposta ao impacto da COVID-19, a CGD antecipou os Prémios Caixa Social 2021 com o objetivo de apoiar as entidades do setor social. O apoio destes Prémios contempla iniciativas empreendidas por pessoas coletivas de direito privado sem fins lucrativos cuja atividade esteja ligada ao combate, controlo, prevenção e resposta aos impactos sanitários, sociais e económicos da pandemia COVID-19.

Prémios e distinções

No 1º trimestre de 2020, foram atribuídos os seguintes prémios e distinções relativos à atividade do Grupo CGD na banca de retalho e digital e na gestão de fundos:

- CGD – “*Best Bank*” em Portugal 2019 pelo 6º ano consecutivo, da revista *EMEA Finance*, no âmbito dos seus prémios anuais *Europe Banking Awards 2019*
- CGD - Marca mais reputada 2020 – Banca, pelo Marktest Reputation Index (MRI)
- CGD - Marca premiada com o galardão “*On Strategy - Brands Reputation Portugal 2020 Awards*” atribuído pelo *Reputation Knowledge Center*
- CGD - *Melhor Banco Digital*, resultado do estudo da BrandScore relativo ao 1º Trimestre de 2020
- Caixa Gestão de Ativos - *Melhor Gestora Nacional Global*, pela *Morningstar Awards 2020* distinção recebida pelo 4º ano e que abarca a sua oferta global de fundos
- Caixa Gestão de Ativos - Melhor Gestora Nacional de Obrigações, pela *Morningstar Awards 2020*, distinção recebida pelo 6º ano consecutivo
- Caixa Gestão de Ativos - Prémio de Sustainable Finance 2020 pela Euronext Lisbon Awards 2020, que premeia o maior impacto positivo em matérias ambientais, sociais ou de governo da sociedade

3. ATIVIDADE DOMÉSTICA E INTERNACIONAL

O contributo da atividade doméstica para o resultado líquido do Grupo CGD registou uma redução de 25,5% situando-se nos 63,8 milhões de euros em março de 2020, que compara com 85,6 milhões de euros no mesmo período do ano anterior.

Esta quebra no resultado líquido reflete sobretudo a queda face ao período homólogo nos outros resultados de exploração dado ter sido contabilizada no primeiro trimestre de 2019 a mais-valia com a venda do imóvel na Rua do Ouro. A margem financeira e o agregado Provisões e Imparidades registaram também um comportamento desfavorável, com redução de 18,5 milhões e aumento de 16,2 milhões de euros, respetivamente, refletindo esta última evolução o reforço de 60 milhões de euros neste agregado para fazer face a uma eventual degradação da carteira de crédito, decorrente do contexto atual.

Os resultados de operações financeiras registaram uma evolução favorável (+16,0 milhões de euros), tendo as comissões verificado um acréscimo de 6 milhões de euros no mesmo período.

(milhões de euros)

CONTRIBUIÇÃO PARA A DEMONST. DE RESULT. CONSOLIDADA (*)	Atividade Doméstica			Atividade Internacional		
	Reexpresso			Reexpresso		
	2019-03	2020-03	Variação (%)	2019-03	2020-03	Variação (%)
Margem financeira	186,0	167,5	-10,0%	97,2	95,4	-1,9%
Rendimentos de instrumentos de capital	4,0	3,5	-12,0%	0,0	0,0	34,6%
Resultados de serviços e comissões	96,8	102,8	6,2%	21,3	20,0	-6,0%
Resultados de operações financeiras	6,1	22,1	262,4%	7,9	10,7	34,9%
Outros resultados exploração	43,9	14,1	-67,9%	-2,6	-2,5	-
Produto global da atividade	336,8	309,9	-8,0%	123,8	123,6	-0,1%
Custos com pessoal	155,1	152,9	-1,4%	33,5	37,6	12,4%
Gastos gerais administrativos	46,9	40,6	-13,4%	24,6	24,3	-1,3%
Depreciações e amortizações	16,1	16,2	0,9%	6,3	6,7	6,8%
Custos de estrutura	218,0	209,7	-3,8%	64,4	68,6	6,6%
Resultado bruto de exploração	118,8	100,2	-15,6%	59,4	55,0	-7,5%
Imparidade de crédito líq.	6,0	-8,7	-	2,5	18,1	629,8%
Provisões e impar.de out.ativos líq.	-61,9	-31,0	-	-0,1	2,8	-
Resultados operacionais	174,7	140,0	-19,9%	57,0	34,1	-40,2%
Impostos	92,6	77,1	-16,8%	16,6	5,6	-66,0%
Result. depois impostos e antes de inter. que não controlam	82,1	62,9	-23,3%	40,5	28,5	-29,6%
Interesses que não controlam	1,2	1,0	-18,9%	6,6	8,9	35,0%
Resultados de filiais detidas para venda	0,0	0,0	-	6,6	2,6	-60,3%
Resultados em empresas por equivalência patrimonial	4,7	1,9	-60,6%	0,0	0,2	-
Resultado líquido	85,6	63,8	-25,5%	40,5	22,4	-44,6%

(*) Relações intragrupo puras sem impacto no resultado líquido consolidado não eliminadas

Em março de 2020, os custos de estrutura totalizaram 209,7 milhões de euros (-3,8%), evolução positiva face ao trimestre homólogo do ano anterior, impactada pela diminuição dos gastos gerais administrativos e dos custos com pessoal. Esta última rubrica inclui em março de 2020 um custo não recorrente de 61,3 milhões de euros para os programas de pré reformas e rescisões por mútuo acordo, por contrapartida da utilização em igual montante da provisão constituída em 2017 para este efeito, pelo que sem impacto no resultado líquido.

Se considerarmos apenas o resultado de exploração core, excluindo este os custos não recorrentes, verificamos uma ligeira subida (0,6%) dado que a evolução positiva nas comissões e na redução de custos compensam integralmente a redução verificada na margem financeira.

O contributo da área de negócio internacional para o resultado líquido consolidado de março de 2020 foi de 22,4 milhões de euros, -44,6% do que no primeiro trimestre de 2019. Os principais contributos para o resultado da atividade internacional no primeiro trimestre de 2020 foram

provenientes do BNU Macau (15,0 milhões de euros), do BCI Moçambique (5,9 milhões de euros), e do Banco Caixa Geral - Angola (3,8 milhões de euros). Por sua vez, o produto global da atividade internacional manteve-se estável nos 124 milhões de euros, quando comparado com o trimestre homólogo do ano anterior, enquanto os custos registam um aumento de 6,6%, justificado por diversos factores verificados na Sucursal de França (reversão de provisões em excesso em 2019), BNU Macau (efeitos COVID 19) e BCI Moçambique (aumento das tabelas salariais).

4. CONTAS CONSOLIDADAS E CONTAS INDIVIDUAIS – CGD, S.A.

(milhões de euros)

BALANÇO	Atividade Consolidada				Atividade Individual			
	2019-03	2020-03	Variação		2019-03	2020-03	Variação	
ATIVO			Abs.	(%)			Abs.	(%)
Caixa e disp. em bancos centrais	5.590	6.594	1.004	18.0%	4.746	5.714	967	20.4%
Aplic. em instituições de crédito	3.471	4.012	540	15.6%	4.398	4.978	579	13.2%
Aplicações em títulos	18.432	20.817	2.385	12.9%	19.847	21.961	2.114	10.7%
Crédito a clientes	50.905	48.008	-2.897	-5.7%	44.714	41.780	-2.934	-6.6%
Ativos com acordo de recompra	76	17	-59	-77.8%	76	0	-76	-
Ativ. não correntes det. para venda	6.947	1.207	-5.741	-82.6%	633	222	-411	-64.9%
Propriedades de investimento	807	205	-602	-74.6%	5	5	0	0.4%
Ativos intangíveis e tangíveis	701	651	-50	-7.1%	492	470	-22	-4.4%
Investimentos em filiais e associadas	416	416	0	0.0%	1.633	1.540	-93	-5.7%
Ativ. por impostos corrent. e diferidos	2.093	1.831	-263	-12.6%	1.992	1.752	-239	-12.0%
Outros ativos	2.207	2.532	325	14.7%	1.410	1.530	120	8.5%
Total do ativo	91.645	86.288	-5.356	-5.8%	79.946	79.952	6	0.0%
PASSIVO								
Rec. bancos centrais e instit. de crédito	2.076	1.162	-913	-44.0%	2.512	1.913	-600	-23.9%
Recursos de clientes	64.899	67.457	2.558	3.9%	58.501	60.753	2.252	3.8%
Responsab. representadas por títulos	2.453	1.421	-1.031	-42.1%	2.453	1.422	-1.031	-42.0%
Passivos financeiros	839	1.015	176	21.0%	838	1.013	175	20.9%
Passiv. não correntes det. para venda	6.132	885	-5.246	-85.6%	0	0	0	-
Provisões	1.021	1.057	35	3.5%	1.018	1.067	49	4.8%
Passivos subordinados	1.164	1.121	-44	-3.7%	1.164	1.121	-43	-3.7%
Outros passivos	4.683	3.698	-985	-21.0%	5.961	5.033	-928	-15.6%
Total do passivo	83.267	77.817	-5.450	-6.5%	72.448	72.321	-127	-0.2%
Capitais próprios	8.378	8.472	94	1.1%	7.498	7.631	133	1.8%
Total do passivo e cap. próprios	91.645	86.288	-5.356	-5.8%	79.946	79.952	6	0.0%

(milhares de euros)

DEMONSTRAÇÃO RESULTADOS	Atividade Consolidada				Atividade Individual			
	Reexpresso		Variação		2019-03		2020-03	
	2019-03	2020-03	Abs.	(%)	2019-03	2020-03	Abs.	(%)
Juros e rendimentos similares	478.762	402.046	-76.716	-16,0%	352.399	287.705	-64.694	-18,4%
Juros e encargos similares	195.410	139.295	-56.115	-28,7%	161.115	111.711	-49.404	-30,7%
Margem financeira	283.353	262.752	-20.601	-7,3%	191.284	175.993	-15.290	-8,0%
Rendimentos de instrumentos de capital	3.998	3.518	-480	-12,0%	39.865	68.063	28.198	70,7%
Margem financeira alargada	287.350	266.270	-21.081	-7,3%	231.148	244.056	12.908	5,6%
Rendimentos de serviços e comissões	148.913	152.818	3.905	2,6%	122.620	125.789	3.170	2,6%
Encargos com serviços e comissões	31.252	30.288	-964	-3,1%	22.503	23.239	736	3,3%
Resultados de serviços e comissões	117.661	122.530	4.869	4,1%	100.116	102.551	2.434	2,4%
Resultados de operações financeiras	13.830	32.753	18.923	136,8%	20.675	29.237	8.562	41,4%
Outros resultados de exploração	34.484	5.035	-29.449	-85,4%	20.619	-15.608	-36.227	-
Margem complementar	165.975	160.319	-5.657	-3,4%	141.411	116.180	-25.231	-17,8%
Produto global da atividade	453.326	426.588	-26.738	-5,9%	372.560	360.237	-12.323	-3,3%
Custos com pessoal	188.539	190.463	1.924	1,0%	155.483	155.042	-441	-0,3%
Gastos gerais administrativos	64.227	57.979	-6.248	-9,7%	48.234	43.436	-4.798	-9,9%
Depreciações e amortizações	22.378	22.949	572	2,6%	16.292	17.341	1.050	6,4%
Custos de estrutura	275.143	271.391	-3.753	-1,4%	220.009	215.819	-4.189	-1,9%
Resultado bruto de exploração	178.182	155.198	-22.985	-12,9%	152.551	144.417	-8.134	-5,3%
Imparidade do crédito (líquido)	8.519	9.341	822	9,6%	9.323	2.974	-6.349	-68,1%
Provisões para redução de colaboradores	-55.000	-61.329	-6.329	-	-55.000	-61.159	-6.159	-
Provisões para garantias e outros compromissos assumidos	-15.750	27.787	43.537	-	-16.159	28.394	44.553	-
Outras provisões e imparidades	8.698	5.298	-3.400	-39,1%	4.367	-1.433	-5.800	-
Provisões e imparidades	-53.533	-18.903	34.630	-	-57.469	-31.223	26.246	-
Resultados operacionais	231.715	174.101	-57.614	-24,9%	210.019	175.640	-34.379	-16,4%
Impostos	109.177	82.711	-26.466	-24,2%	89.574	67.490	-22.084	-24,7%
dos quais contribuição sobre o setor bancário	27.030	23.677	-3.354	-12,4%	26.480	23.377	-3.104	-11,7%
Res. depois imp. e antes de int. que não controlam	122.538	91.390	-31.149	-25,4%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Interesses que não controlam	7.766	9.844	2.078	26,8%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Result. em empresas por equivalência patrimonial	4.727	2.065	-2.662	-56,3%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Resultados de filiais detidas para venda	6.598	2.618	-3.979	-60,3%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Resultado Líquido	126.097	86.229	-39.868	-31,6%	120.446	108.151	-12.295	-10,2%

Lisboa, 13 de maio de 2020

