



## Resultado líquido consolidado alcança 492 M€. No último ano do Plano Estratégico, e não obstante o impacto da crise pandémica, a CGD cumpre a generalidade dos compromissos acordados.

Resposta à pandemia Covid-19 impacta os resultados de 2020 pelo reforço preventivo de imparidades e provisões no montante de 309 milhões de euros. CGD reforça o apoio às famílias e empresas com crescimento nas novas operações de crédito à habitação e aumento da carteira de crédito a empresas.

O resultado líquido consolidado de 2020 atingiu os 492 milhões de euros, (-37% face a 2019), equivalente a uma rentabilidade dos capitais próprios (ROE) de 6,1%.

Este valor inclui um resultado extraordinário de 51 milhões de euros (depois de impostos) decorrentes de ganhos atuariais nas responsabilidades com benefícios pós-emprego (fundo de pensões e plano médico). Sem a consideração desse resultado e de custos de reestruturação incorridos com a redução do quadro de pessoal e o encerramento da Sucursal de Espanha, o resultado líquido corrente atinge 450 milhões de euros, uma redução de 29% face ao resultado corrente de 2019, atingindo um ROE de 5,6%, superior à média da banca portuguesa e europeia;

O custo de risco de crédito atingiu 33 p.b., fruto do reforço preventivo de imparidades e provisões em 309 milhões de euros, por antecipação dos efeitos potenciais da pandemia Covid-19 na qualidade do crédito;

Os custos de estrutura recorrentes apresentam uma redução de 8% face a 2019, refletindo uma melhoria nos níveis de eficiência evidenciada pelo rácio *cost-to-income* recorrente de 49,8%<sup>1</sup> na atividade doméstica;

Os depósitos de clientes aumentaram no ano 6,8 mil milhões de euros, evolução essencialmente justificada pela captação da CGD Portugal, impulsionado pelo aumento da taxa de poupança das famílias e demonstrando a confiança e vinculação dos clientes na Caixa;

O *stock* de crédito a empresas em Portugal (excluindo os sectores de construção e imobiliário, onde se concentra a redução de NPL) cresceu 2,7%, reforçando o apoio às empresas;

Na produção de crédito à habitação a CGD manteve a tendência de aumento da quota de produção que atingiu 22,4% em 2020 e 24,5% no último trimestre, alcançando-se na produção anual um crescimento de 12% face a 2019;

Continuação na melhoria da qualidade dos ativos, com o rácio de *Non-Performing Loans* a reduzir para 3,9% o que, a par do reforço de imparidades, permite atingir um rácio de NPL líquido de imparidades de apenas 0,1% (se consideradas todas as imparidades de crédito);

Os rácios de capital atingiram 18,3% no capital *core* (CET1) e 20,9% no capital total. Seguindo a recomendação do BCE, irá ser proposta à Assembleia Geral a distribuição de dividendos referentes a 2020 num valor correspondente a 20 pontos base do rácio CET1, o que equivale acerca de 85 milhões de euros. Os rácios de capital após dedução do dividendo projetado situam-se em 18,1% no capital *core* (CET1) e 20,7% no capital total, situando-se substancialmente acima da média para os bancos da zona euro.

<sup>1</sup> Excluindo resultados não recorrentes.



## PRINCIPAIS INDICADORES

CGD CONSOLIDADO	Reexpresso	
INDICADORES DE BALANÇO E DE EXPLORAÇÃO	2019-12	2020-12
Ativo líquido	85.776	91.375
Crédito a clientes (Bruto)	50.122	50.149
Crédito a clientes (líquido)	47.974	47.903
Depósitos de clientes	65.710	71.918
Produto global da atividade	1.873	1.626
Resultado de exploração <i>core</i> <sup>(1)</sup>	706	706
Resultado líquido	776	492
RÁCIOS DE RENDIBILIDADE E EFICIÊNCIA		
Rendibilidade bruta dos capitais próprios - ROE <sup>(3) (4)</sup>	13,7%	8,1%
Rendibilidade líquida dos capitais próprios - ROE <sup>(4)</sup>	9,8%	6,1%
Rendibilidade bruta do ativo - ROA <sup>(3) (4)</sup>	1,3%	0,8%
Rendibilidade líquida do ativo - ROA <sup>(4)</sup>	0,9%	0,6%
Produto global da atividade / Ativo líquido médio <sup>(3) (4)</sup>	2,1%	1,9%
Custos com pessoal / Produto global da atividade <sup>(3)</sup>	30,4%	30,1%
<i>Cost-to-income</i> BdP <sup>(3)</sup>	49,8%	50,0%
<i>Cost-to-income</i> <sup>(2) (3)</sup>	47,1%	49,8%
<i>Cost-to-core income</i> <sup>(2) (5)</sup>	55,5%	54,6%
QUALIDADE DO CRÉDITO E GRAU DE COBERTURA <sup>(6)</sup>		
Rácio de NPL - EBA	4,7%	3,9%
Rácio de NPL (líquido)	1,0%	0,1%
Rácio de NPE - EBA	3,8%	2,9%
Cobertura de NPL - EBA	79,3%	97,9%
Cobertura de NPE - EBA	73,5%	91,9%
Cobertura específica de NPL – EBA	58,6%	63,1%
Cobertura específica de NPE – EBA	55,0%	59,6%
Rácio de exposições de crédito diferidas - EBA <sup>(7)</sup>	3,5%	3,4%
Cobertura de exposições de crédito diferidas - EBA <sup>(7)</sup>	94,8%	89,2%
Custo do risco de crédito <sup>(*)</sup>	-0,09%	0,33%
RÁCIOS DE ESTRUTURA		
Crédito a clientes (líquido) / Ativo líquido	55,9%	52,4%
Rácio de transformação <sup>(3)</sup>	73,0%	66,6%
RÁCIOS DE SOLVABILIDADE E LIQUIDEZ (CRD IV/CRR) <sup>(6)</sup>		
<i>CET 1 (fully implemented)</i>	16,9%	18,3%
<i>Tier 1 (fully implemented)</i>	18,1%	19,5%
<i>Total (fully implemented)</i>	19,5%	20,9%
<i>Liquidity coverage ratio</i>	331,1%	494,3%
OUTROS INDICADORES		
Número de agências, espaços Caixa e gabinetes de empresas - CGD Portugal	551	543
Número de empregados – Atividade bancária e financeira doméstica	7.100	6.583
Número de empregados - CGD Portugal	6.706	6.244
Número de ATM e ATS em Portugal	3.023	2.840
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](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. (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 incluindo Resultado Líquido, excetuando assinalados com (\*); (7) Rácios CGD Portugal.



# ENQUADRAMENTO ECONÓMICO-FINANCEIRO

A economia mundial registou em 2020 uma contração substancialmente maior do que na crise de 2008/2009. O ciclo de expansão, que perdurava há mais de uma década, foi interrompido em consequência da crise pandémica despoletada pelo vírus Sars Cov-2. De acordo com as estimativas mais recentes do Fundo Monetário Internacional (FMI), a economia mundial terá registado uma contração de 4,4% em 2020, após um crescimento de 2,8% no ano anterior. A queda da atividade económica teve lugar tanto no bloco desenvolvido, como no emergente, observando-se quedas acentuadas do PIB de -5,8% e -3,3%, respetivamente.

Os bancos centrais reforçaram as medidas de estímulo, tais como a flexibilização quantitativa, taxas de juro negativas ou controlo da curva de rendimentos para evitar a deflação. Na Europa, o BCE reforçou os programas de aquisição de títulos de dívida (APP) com uma dotação temporária adicional de 120 mil milhões de euros, e criou um novo programa de compra de ativos de 750 mil milhões de euros iniciais, reforçado em 600 mil milhões em junho e de novo em dezembro em mais 500 mil milhões, para um total de 1,85 biliões de euros.

Em 2020, numerosos países implementaram medidas de estímulo fiscal sem precedentes e equivalentes a cerca de 10% do PIB. Contrariamente ao observado na anterior crise, assistiu-se na Área Euro a uma resposta coordenada entre a política orçamental e a política monetária, permitindo maior efetividade no apoio à economia e gerando menos desequilíbrios entre os diferentes países da região.

Os programas implementados levaram a um aumento muito significativo da despesa pública, a única componente do PIB a registar um incremento em 2020. Efetivamente, as componentes de consumo privado e de investimento registaram quebras superiores a 10%. A forte incerteza a curto prazo conduziu ao adiamento de projetos de investimento, mesmo num ambiente de taxas de juro historicamente baixas.

Na Área Euro, de acordo ainda com o FMI, a variação real do PIB passou de 1,3% para -8,3% em 2020. A par dos restantes países da Área Euro, a economia portuguesa registou também uma contração acentuada em 2020, em consequência dos efeitos negativos causados pela pandemia, após os confinamentos e as medidas restritivas implementadas a nível nacional, tanto durante a primeira, como durante a segunda vaga. O INE estima que o PIB tenha contraído 7,6%, em termos reais, próximo do valor observado para a Área Euro.

Ao nível do mercado de trabalho, as medidas de apoio às empresas e aos trabalhadores, proporcionadas através de esquemas de retenção, resultaram numa diminuição de 2,3% do emprego, substancialmente inferior ao que poderia ser esperado num contexto de ausência de tais medidas, e num incremento igualmente pouco expressivo da taxa de desemprego, a qual passou de 6,5% para 7,2%.

O desempenho da maioria dos ativos financeiros foi condicionado na primeira metade de 2020 pelos efeitos negativos associados à pandemia produzida pelo vírus Sars Cov-2 e pela incerteza daí resultante.

As taxas das obrigações soberanas voltaram a encerrar o ano com uma diminuição generalizada apesar da incerteza despoletada pela crise epidémica no primeiro semestre. A rápida intervenção do BCE, através do reforço dos programas de compras de obrigações, assim como a disponibilização de linhas de crédito permanentes, aliado ao esforço orçamental dos governos, foram fundamentais no suporte das yields e na recuperação da confiança, afastando o risco de uma nova crise das dívidas soberanas.

Nos mercados acionistas assistiu-se a uma forte aversão ao risco a partir de março com o início da pandemia, e após a implementação das medidas restritivas de atividade económica e confinamentos obrigatórios a nível mundial, o que teve tradução em quedas em torno de 30%. No entanto, os principais índices de ações valorizaram expressivamente na segunda metade do ano, beneficiando da retoma de alguns indicadores económicos, das notícias em torno das vacinas e dos resultados eleitorais nos EUA.

A deterioração das condições económicas terá reflexo ao nível financeiro através de um risco acrescido de desemprego, e como tal, de menor rendimento disponível, agravado pelo já elevado nível de endividamento das famílias e das empresas, limitando a sua capacidade de resposta à crise. Para as instituições financeiras, o aprofundamento da recessão poderá implicar um aumento significativo do risco de crédito, invertendo assim a tendência decrescente dos NPL, encetada através de uma exigente reestruturação dos balanços nos últimos anos. A rentabilidade bancária, que já se encontrava sob pressão num contexto pré-Sars Cov2, tenderá a refletir as limitações das taxas e comissões cobradas pelos bancos, bem como as necessidades de adaptação a um modelo de negócio com maior capacidade ao nível do digital por forma a assegurar a eficiência operacional e dar resposta aos novos padrões de consumo.

O próximo ano vai expor algumas consequências da pandemia não só ao nível financeiro, mas também social, que criarão, sem dúvida, desafios adicionais para a rentabilidade bancária: um maior número de ameaças cibernéticas, tendência crescente de digitalização de serviços financeiros e de inovação tecnológica, bem como a entrada de novos participantes na atividade de intermediação financeira e a crescente necessidade de uma transição eficaz para uma economia de baixo carbono. Não obstante, o esforço acrescido para maior eficiência dos bancos portugueses nos últimos anos permitiu a melhoria da solvência das instituições, o que possibilitará apoiar consistentemente os seus clientes na retoma à normalidade e cumprir com os requisitos regulatórios de forma segura.



# INFORMAÇÃO CONSOLIDADA

## RESULTADOS

Constituindo o último ano do Plano Estratégico acordado entre o Estado Português e a Direção Geral de Concorrência da União Europeia, 2020 foi fortemente marcado pelo impacto da crise pandémica, com reflexos substanciais na rentabilidade do sector bancário em toda a Europa. Não obstante esta conjuntura, a CGD cumpriu com a generalidade dos compromissos assumidos no referido Plano, tendo atingido uma rentabilidade superior à média da banca europeia.

A atividade do Grupo CGD no ano de 2020 foi marcada pelo impacto e resposta à pandemia Covid-19, expresso num reforço significativo do apoio às famílias e empresas e na constituição preventiva de imparidades que condicionou os resultados da CGD. Ainda assim, foi possível atingir um resultado líquido positivo de 491,6 milhões de euros (uma redução de 36,6% face ao lucro consolidado do ano anterior), o equivalente a uma rentabilidade de capitais próprios (ROE) de 6,1%.

O resultado líquido apurado inclui um resultado extraordinário de 41,6 milhões de euros (depois de impostos) decorrentes de ganhos atuariais nas responsabilidades com benefícios pós-emprego (fundo de pensões e plano médico) e custos de reestruturação incorridos com a redução do quadro de pessoal e o encerramento das Sucursais de Espanha e Luxemburgo. Por seu turno, em dezembro de 2019, ano de conclusão da venda do Banco Caixa Geral (Espanha) e do Mercantile (África do Sul), o resultado foi igualmente impactado por um ganho não recorrente de 144 milhões de euros, relacionado com o processo de venda das subsidiárias internacionais, decorrente da reversão das imparidades constituídas em 2017 para estes processos.

Deste modo, o resultado líquido corrente no ano foi de 450,0 milhões de euros, que compara com 632,4 milhões de euros gerados no ano de 2019, correspondendo assim a uma redução homóloga de 29%. O ROE da atividade corrente foi de 5,6%, menos 2,5 pp. que o valor obtido no ano de 2019.

No período de janeiro a dezembro de 2020, não obstante a manutenção da trajetória descendente nos custos de estrutura, a evolução desfavorável do produto global da atividade condicionou o resultado bruto de exploração que se reduziu 128,3 milhões de euros (-14,0%) face ao nível verificado em dezembro de 2019. A margem financeira diminuiu 106,3 milhões de euros (-9,4%) face ao mesmo período do ano anterior, impactada pelos níveis historicamente baixos das taxas de juro e pela amortização antecipada de crédito a entidades públicas que se verificou em junho e dezembro de 2019.

Relativamente às comissões líquidas, foi registado um aumento marginal (+0,1%) face ao período homólogo, enquanto os resultados de operações financeiras registaram um valor positivo de 49,7 milhões de euros,

valor que compara com 82,5 milhões de euros registados no ano de 2019.

Os outros resultados de exploração tiveram um decréscimo significativo, ficando 95,5 milhões de euros (-73,1%) aquém do valor registado no período homólogo de 2019, tendo a contabilização em 2019 das mais-valias decorrentes da alienação do imóvel da Rua do Ouro justificado grande parte deste diferencial.

Os custos de estrutura totalizaram 835,4 milhões em 2020, o que se traduziu numa redução de 12,4% face ao ano anterior. Esta evolução positiva foi especialmente significativa na diminuição de 81,4 milhões de euros dos custos com pessoal (-14,0%).

Os custos com o pessoal em 2020 incluem um montante de encargos não recorrente de 72,1 milhões de euros relativos aos programas de pré-reformas e rescisões por mútuo acordo e um impacto positivo de 70,7 milhões de euros, anteriormente mencionado, referente ao cálculo atuarial das responsabilidades com benefícios pós-emprego. Se excluídos estes impactos não recorrentes, regista-se uma descida de 6,1% nos custos com pessoal. Por seu turno, os gastos gerais administrativos diminuíram 38,9 milhões de euros (-14,1%), decréscimo que em termos recorrentes atinge os 40,4 milhões de euros (-14,6%). Excluindo os itens não recorrentes atrás mencionados, a redução homóloga do conjunto dos custos de estrutura foi de 7,9%.

A rentabilidade no ano de 2020 foi também afetada pelo reforço preventivo de provisões e imparidades para fazer face aos impactos expectáveis decorrentes da crise pandémica. Os resultados operacionais registaram assim uma redução de 41,6% face ao ano de 2019, tendo sido impactados pelo reforço de provisões para garantias bancárias em 37,9 milhões de euros, um aumento de 47,8 milhões de euros face a 2019. No período de janeiro a dezembro de 2020 o reforço de imparidade de crédito líquida de recuperações ascendeu a 166,2 milhões de euros, o que representa uma variação positiva de 213,8 milhões de euros face ao mesmo período do ano anterior., refletindo assim uma atitude de prudência face à eventual degradação da carteira de crédito. O agregado de imparidade para crédito reflete, no período em análise, um custo do risco do crédito de 33 pb, o qual compara com um custo do risco de crédito negativo (-9 pb), no ano de 2019.

Os resultados de filiais detidas para venda ascenderam a 16,3 milhões de euros, refletindo uma redução de 6,7 milhões face ao ano anterior dadas as vendas concretizadas em 2019.

Por sua vez, os resultados em empresas por equivalência patrimonial atingiram 43,9 milhões de euros, valor semelhante ao registado em 2019.



## BALANÇO

O ativo líquido consolidado da CGD ascendeu a 91.375 milhões de euros a 31 de dezembro de 2020, face a 85.776 milhões de euros registados no final do ano anterior (+6,5%), evolução influenciada pelo crescimento das aplicações em títulos, com mais 2.993 milhões de euros (+14,6%) e de caixa e disponibilidades em bancos centrais, +2.974 milhões de euros (+40,7%) do que em dezembro de 2019, evidenciando a situação excedentária de liquidez da CGD.

Os ativos não correntes detidos para venda apresentam uma diminuição de 175 milhões de euros (-13,1%).

A carteira de crédito a clientes totalizou 50.149 milhões de euros, o que correspondeu a um ligeiro aumento face ao ano anterior.

De referir que a conjuntura adversa que se faz sentir desde o final do primeiro trimestre do ano fez com que se verificassem períodos em que o ritmo de crescimento

da nova produção de crédito registasse um abrandamento significativo.

Contudo, merece destaque a dinâmica de evolução muito significativa registada no último trimestre do ano, permitindo atingir, para o conjunto de 2020 um total de 20.809 novas operações de crédito habitação contratadas na CGD Portugal, no valor total de 2.320 milhões de euros, o que corresponde a um aumento de 248 milhões de euros no valor contratado (+12,0%) face ao período homólogo.

O crédito bruto a empresas ascendeu a 15.761 milhões de euros. Merece especial destaque o crescimento do crédito a empresas em Portugal (excluindo os sectores de construção e imobiliário) de 234 milhões de euros (+2,7%), reflexo do compromisso da CGD no apoio aos sectores mais dinâmicos na economia nacional

(milhões de euros)

CRÉDITO A CLIENTES	Reexpresso		Variação 2020-12 vs. 2019-12	
	2019-12	2020-12	Abs.	(%)
<b>CGD Portugal</b>	<b>43.271</b>	<b>43.478</b>	<b>207</b>	<b>0,5%</b>
Empresas	15.860	15.761	-99	-0,6%
Setor público administrativo e outros	2.935	3.131	196	6,7%
Particulares	24.476	24.586	110	0,5%
Habitação	23.652	23.782	130	0,5%
Outras finalidades	824	804	-20	-2,4%
<b>Outras unidades do Grupo CGD</b>	<b>6.851</b>	<b>6.670</b>	<b>-181</b>	<b>-2,6%</b>
<b>Total</b>	<b>50.122</b>	<b>50.149</b>	<b>26</b>	<b>0,1%</b>

Nota: Crédito bruto

Em dezembro de 2020, no mercado nacional, a CGD atingiu uma quota de mercado de crédito de 18,0%, fixando a de empresas em 14,5% e a de particulares para habitação em 23,3%.

Os depósitos de clientes aumentaram 6.208 milhões de euros (+9,4%) quando comparados com o ano de 2019, evolução totalmente justificada pela captação na CGD Portugal.

Em dezembro de 2020, a CGD manteve a sua posição de liderança no mercado nacional, tanto nos depósitos totais de clientes, com uma quota de 25,8%, como nos depósitos de particulares com uma quota de 29,7%.

O total de recursos captados na atividade doméstica ascendeu a 79.120 milhões de euros no final de dezembro de 2020, o que representou um aumento de

8,5% face ao período homólogo do ano anterior. Salienta-se o comportamento dos depósitos de clientes da atividade doméstica (+6.791 milhões de euros, +12,2%), demonstrando a confiança e vinculação dos clientes da CGD.

A redução verificada nos produtos fora de balanço, face ao período homólogo do ano anterior, ficou a dever-se às componentes de seguros financeiros e OTRV, com decréscimos de 893 milhões de euros (-10,5%) e 114 milhões de euros (-3,7%), respetivamente. Já as restantes componentes apresentaram variações positivas com os fundos de investimento mobiliários a crescerem 412 milhões de euros, os fundos de investimento imobiliários com + 135 milhões de euros e os fundos de pensões com um crescimento de 335 milhões de euros.





(milhões de euros)

CAPTAÇÃO DE RECURSOS	Variação 2020-12 vs. 2019-12			
	2019-12	2020-12	Abs.	(%)
<b>No balanço</b>	<b>70.449</b>	<b>76.562</b>	<b>6.113</b>	<b>8,7%</b>
Rec. de inst. de créd. e bancos centrais	1.078	2.040	963	89,3%
Depósitos de clientes	65.710	71.918	6.208	9,4%
Atividade doméstica	55.877	62.668	6.791	12,2%
Atividade internacional	9.832	9.250	-582	-5,9%
Obrigações hipotecárias	2.290	1.258	-1.032	-45,1%
EMTN e outros títulos	1.290	1.230	-59	-4,6%
Outros	82	115	33	40,4%
<b>Fora do balanço</b>	<b>20.866</b>	<b>20.741</b>	<b>-125</b>	<b>-0,6%</b>
Fundos de invest. mobiliários	4.386	4.798	412	9,4%
Fundos de invest. imobiliários	796	931	135	16,9%
Fundos pensões	4.100	4.435	335	8,2%
Seguros Financeiros	8.528	7.634	-893	-10,5%
OTRV	3.056	2.942	-114	-3,7%
<b>Total</b>	<b>91.315</b>	<b>97.302</b>	<b>5.987</b>	<b>6,6%</b>
<b>Recursos Totais na Ativ. Doméstica <sup>(1)</sup></b>	<b>72.946</b>	<b>79.120</b>	<b>6.174</b>	<b>8,5%</b>

(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 67% em dezembro de 2020 (73% em dezembro de 2019), reflexo do significativo aumento dos depósitos.

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 dezembro de 2019 em 385 milhões de euros (-14,3%), em resultado da evolução positiva nas componentes de

curas e das recuperações. O rácio de NPL atingiu 3,9%, valor que compara com 4,7% observados em dezembro de 2019. Se considerado o volume global de imparidades para crédito, atingimos um rácio de cobertura de 97,9% (cobertura total de 130,0% incluindo colaterais afetos), colocando o rácio de NPL líquido de imparidades em 0,1%. Esta evolução reflete igualmente o reforço preventivo das imparidades de crédito efetuado em 2020.

## LIQUIDEZ

A CGD mantém uma apreciável disponibilidade de liquidez, facto que possibilitou, em janeiro de 2020, o reembolso de uma Obrigação Hipotecária no montante de 1.000 milhões de euros sem recurso ao seu refinanciamento em mercado.

No âmbito das medidas de política monetária do Eurosistema e tendo presente as alterações introduzidas pelo Banco Central Europeu (BCE) no contexto da pandemia do Covid-19, a CGD, em junho de 2020, obteve um financiamento de 1.000 milhões de euros junto do BCE, através da operação de TLTRO-III (*Targeted longer-term refinancing operations*).

Adicionalmente, o Grupo CGD reforçou o valor de ativos junto da *pool* de colateral do Eurosistema para aproximadamente 14,1 mil milhões de euros, o que representa um incremento de cerca de 3,3 mil milhões de euros comparativamente com o período homólogo do ano anterior, mantendo um elevado montante de colateral disponível.

No final de dezembro de 2020 o rácio *Liquidity Coverage Ratio* (LCR) situou-se em 494,3%, valor muito superior ao requisito regulatório de cobertura de liquidez vigente (100%).



## CAPITAL

Os capitais próprios consolidados totalizaram 8.701 milhões de euros em 31 de dezembro de 2020, o que representa um aumento de 135 milhões de euros face a 2019, salientando-se a evolução das outras reservas e resultados transitados que registaram uma evolução positiva de 465 milhões de euros, (+15,9%).

As outras reservas refletiram igualmente a alteração de pressupostos atuariais do fundo de pensões - redução da taxa de desconto para 1,05% (1,40% em dezembro

2019), parcialmente compensados pelos ganhos atuariais nas responsabilidades dos benefícios pós emprego.

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.

CAPITAIS PRÓPRIOS	(milhões de euros)			
			Variação 2020-12 vs. 2019-12	
	2019-12	2020-12	Abs.	(%)
Capital social	3.844	3.844	0	0,0%
Outros instrumentos de capital	500	500	0	0,0%
Reservas de reavaliação	281	267	-14	-5,0%
Outras reservas e resultados transitados	2.929	3.394	465	15,9%
Interesses que não controlam	236	204	-32	-13,5%
Resultado de exercício	776	492	-284	-36,6%
<b>Total</b>	<b>8.566</b>	<b>8.701</b>	<b>135</b>	<b>1,6%</b>

Os rácios, *fully loaded*, CET1, *Tier 1* e Total situaram-se em 18,3%, 19,5% e 20,9%, respetivamente (incluindo o resultado líquido do período), cumprindo os requisitos de capital em vigor para a CGD. Estes rácios, superiores à média Portuguesa e Europeia, evidenciam a robusta e adequada posição de capital da CGD.

## MREL

No decurso do primeiro semestre de 2020, a CGD foi informada pelo Conselho Único de Resolução da revisão dos seus requisitos de MREL (*Minimum Requirement for Own Funds and Eligible Liabilities*). A partir do dia 1 de janeiro de 2023, a CGD tem que deter um montante de fundos próprios e de passivos elegíveis de 10.508 milhões de euros, o equivalente a 12,78% do total de passivos e capitais próprios do seu Perímetro de Resolução, à data de 31 de dezembro de 2018.

Para cumprimento dos requisitos de MREL a CGD estima emitir aproximadamente 2 mil milhões de euros de passivos elegíveis em emissões de dívida sénior preferencial e dívida sénior não preferencial até ao final

de 2022. A execução deste plano de financiamento teve início em novembro de 2019 com a primeira emissão de dívida sénior não preferencial no valor de 500 milhões de euros.

A decisão sobre o requisito de MREL é baseada na legislação atual e está sujeita a revisão pelo supervisor ao longo do tempo. Consequentemente, é expectável que a CGD receba uma nova revisão dos seus requisitos de MREL, já ao abrigo da nova Diretiva Europeia sobre Resolução Bancária (BRRD2), durante o 1º semestre de 2021, pelo que poderá haver necessidade de ajustar o seu plano de financiamento.

## EVENTOS RELEVANTES

### Medidas para minimizar o impacto da COVID-19 nas empresas e particulares e proteção dos empregados

O cenário de emergência nacional no contexto da pandemia do COVID-19 marcou os três últimos trimestres de 2020. Desde março a Caixa tem vindo a desenvolver um conjunto de medidas para minimizar o impacto da pandemia nos seus clientes e colaboradores.

Empresas: Possibilidade de implementação da moratória nas operações vivas; Linha de Crédito Capitalizar 2018 – COVID 19; Linha de Apoio à Economia COVID 19; Linhas de Crédito específicas para a Madeira e para os Açores; Linhas de Crédito de Apoio ao Setor da Pesca e da Agricultura; Soluções ágeis ao abrigo da Linha Caixa Invest, Inovação, Negócios e



Cultura; 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 Hipotecário e Crédito Pessoal; Proteção para Crédito Não Hipotecário, Crédito Especializado e Leasing; Transferências ilimitadas, SEPA e MB Way; Isenção de comissões durante o primeiro ano ou durante o período de crise; Flexibilização dos seguros; Facilidade de acesso à Caixa através da App; Alargamento das transações disponíveis nas máquinas Multibanco.

No decorrer do 2º e 3º trimestre verificaram-se mudanças legislativas ao pacote de incentivos, quer nas moratórias, quer nas linhas de crédito tendo a CGD prontamente ajustado a sua oferta, nomeadamente:

- Informando os clientes Particulares que aderiram à Moratória APB-CGD sobre a possibilidade de conversão para a Moratória Legal, beneficiando da extensão do prazo, assim como, a possibilidade de reembolso do Plano Poupança Reforma sem custos nem penalização fiscal, para pessoas com quebra de rendimentos na sequência da pandemia de Covid-19;

## Inovação e Transformação digital

Em 2020, no mercado doméstico, a CGD aumentou o número de clientes digitais, tendo ultrapassado 1,8 milhões de clientes com contrato Caixadirecta ativo (+8% do que em 2019), representado atualmente 53% dos clientes CGD<sup>2</sup>.

Com o aumento no número de clientes digitais, o negócio realizado nestes canais apresentou taxas de crescimento expressivas face a 2019, nomeadamente ao nível da abertura de conta (+596%), na adesão à Conta Caixa (+97%), na contratação de Crédito Pessoal (+93%) ou subscrição de Fundos de Investimento (+76%).

No último trimestre do ano, em média, 71% das operações realizadas por clientes da CGD foram efetuadas através dos canais digitais, 75% dos quais através da App, verificando-se, paralelamente, um decréscimo acentuado dos canais ATS e Agência. Os acessos ao serviço Caixadirecta totalizaram, em 2020, mais de 281 milhões (+21% face a 2019).

Através do lançamento de diversas soluções digitais (para empresas e particulares), a CGD conseguiu dar resposta, quase imediata, às necessidades dos clientes e garantir uma maior facilidade no acesso ao banco: adesão imediata e 100% digital ao Caixadirecta via app; formulários *online* para pedidos de moratória; desbloqueio de contratos via Assistente Digital da App Caixadirecta, opção de adesão e gestão do serviço

- Reforçando a abordagem proactiva junto dos clientes Empresa no sentido de utilizarem os mecanismos de apoio disponibilizados pela Caixa e pelo Estado, tais como: as novas linhas FEI COVID, destinadas aos clientes não abrangidos pelas linhas de garantia mútua, as Linhas de Apoio à Economia COVID-19 Micro & Pequenas Empresas e Small & Mid Caps;
- As Linhas de Apoio ao Setor Social COVID19 e FIS Crédito (Fundo Inovação Social) destinadas a Microempresas, PME e Entidades da Economia Social, que sejam promotoras de Iniciativas de inovação e empreendedorismo social, novas linhas de Apoio à Madeira e novas ofertas de Acquiring para dinamizar o e-commerce (Caixa Pay MB-Way).

No âmbito do Plano de Contingência da Caixa foram concretizadas um conjunto de medidas para reforço da proteção e segurança dos clientes e colaboradores, que permitiu manter 99% das agências em funcionamento, assegurando a prestação dos serviços bancários essenciais e o atendimento presencial a clientes Particulares e Empresas, em todo o continente e ilhas, bem como a integral capacidade operacional nos serviços centrais.

Caixadirecta no Multibanco, financiamento de curto prazo a empresas 100% digital e contratação digital de PPR, foram algumas das novidades. A Caixa foi, ainda, o 1º banco 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 contratação de seguros não financeiros, a abertura de conta de ativos financeiros, a construção de carteiras de acordo com o perfil do investidor, a pesquisa rápida e simples de títulos, entre outras.

Foram também desenvolvidas parcerias que facilitam os pagamentos sem contacto e garantem segurança acrescida dos clientes em contexto de pandemia: Apple Pay e SwatchPAY, este último em exclusividade para a CGD.

A solução de *Open Banking DABOX powered by Caixa* lidera o mercado nacional de *Open Banking* com 75% de quota de mercado do SIBS API Market e foca-se na inovação e melhoria da experiência dos utilizadores, tendo sido a 1ª App nacional a permitir iniciar transferências a partir de outros bancos, tendo sido distinguida nos Banking Tech Awards como *highly commended*.

Estes indicadores demonstram que 2020 foi um ano de aceleração da digitalização da Caixa, com reflexo

<sup>2</sup> Clientes ativos elegíveis para o serviço de *homebanking*





positivo no negócio e no serviço prestado, o que contribuiu para o aumento significativo da perceção da marca como “Melhor Banco Digital” por parte dos seus clientes (+17pp face a 2019).

Cerca de 30% dos clientes digitais da CGD conta já com o serviço de Gestão à Distância, um serviço exclusivo, com um Gestor Dedicado, que o acompanha mesmo à distância e que lhe oferece soluções financeiras à medida, das 9 às 18 horas, em qualquer dos canais remotos disponíveis, mas também com o serviço Caixadirecta, 24 horas por dia todos os dias, sem prejuízo de, em paralelo, poder recorrer a qualquer agência presencial da Caixa.

## Reforço da proposta de valor e do serviço ao cliente

Apesar da conjuntura em 2020 ter sido marcada por uma substancial redução da atividade económica, a CGD manteve a dinâmica nas principais áreas de negócio e em especial no 4º trimestre, com destaque para o bom desempenho do Crédito à Habitação, do Crédito ao Investimento, dos Cartões e dos Seguros Não Financeiros.

No Crédito à Habitação, o aumento da produção e esforço de retenção inverteram a tendência de erosão da carteira dos últimos 10 anos. O novo Crédito à Habitação em 2020 totalizou 2.320 milhões de euros mais 12% face a 2019, atingindo uma QM de 24,5% no 4º trimestre de 2020.

No final de dezembro de 2020, o total de adesões às Contas Caixa (solução multiproduto) ultrapassou 1,92 milhões de contas, +7,2% do que em dezembro de 2019, os Seguros Não Financeiros apresentaram um crescimento de 6% nas principais linhas e os Fundos de Investimento Mobiliário (FIM) mantiveram a liderança com uma QM de 32,7% em dezembro de 2020.

Ao longo deste ano, a contratação média diária de cartões de crédito teve um crescimento de 70% face a 2019. As compras *online* aumentaram 27%, verificando-se uma grande adesão à tecnologia *contactless*, com mais de 1,2 milhões de cartões de débito *contactless* emitidos em 2020. A CGD reforça assim a liderança nesta área de negócio com cerca de 4,2 milhões de cartões bancários emitidos.

No âmbito da oferta para os particulares salienta-se o Leasing Imobiliário para Habitação com taxas mais competitivas e um novo simulador, o relançamento do Plano Proteção Vida, seguro de proteção à família e incentivo à poupança, o Seguro de Vida associado ao crédito à habitação com condições mais competitivas e proteção mais abrangente, o Seguro Automóvel Liber 3G, o seguro Multicare 60+ com 4 opções em função do perfil de cliente, o seguro de vida PPR Evoluir que permite a constituição de um complemento de reforma, o lançamento do cartão de débito Caixa Maiores Acompanhados. No 2º semestre foram lançados: o Depósito USD Saúde setembro 2022, o Seguro de Vida associado ao *leasing* habitação com taxas em função da

Este serviço ganhou particular relevância com a pandemia COVID-19, onde se registou um forte crescimento das interações à distância, resultado da boa experiência dos clientes ao longo de 2020.

Em menos de um ano, triplicou o volume diário de vendas por comercial dedicado, registando-se um crescimento do produto bancário acima do estimado.

Mantendo-se o contexto de pandemia, a Gestão à Distância da Caixa mantém-se preparada para ter as suas equipas comerciais 100% em teletrabalho para assegurar o mesmo atendimento e acompanhamento dos seus clientes em qualquer contexto.

idade da pessoa segura que poderá ir até aos 70 anos; séries Investimento Portugal outubro e novembro 2020 - seguros de vida Individual, ligados a fundos de investimento e o Programa Multicare Vitality.

Em 2020, a CGD procedeu à aplicação na Moratória do Estado às alterações legislativas ocorridas, permitindo que as empresas pudessem beneficiar da extensão da vigência da Moratória, numa primeira fase até 1 de março de 2021 e, posteriormente, até 30 de Setembro de 2021, disponibilizando simultaneamente a possibilidade de cancelamento de modo simplificado.

Destaca-se a colocação de mais 27 mil Contas Caixa Business, a solução multiproduto que engloba a conta à ordem, o serviço Caixadirecta Empresas, transferências SEPA *online*, cartões de débito e crédito, cheques e que permite ainda o acesso a TPA da Caixa a preços mais vantajosos. Ao longo de 2020 foram instalados 10.541 TPA.

A Caixa reforçou o incentivo à utilização das soluções totalmente digitais, como o Caixadirecta Empresas, a solução de *confirming* digital “Flexcash” e as novas plataformas de tratamento digital de documentos de comércio externo, os quais assumem uma importância acrescida na presente conjuntura.

A manutenção dos financiamentos de Médio Longo Prazo (MLP) e o reforço do número de clientes que escolheram a CGD no apoio aos seus investimentos ou às suas necessidades de tesouraria contribui para reforçar o posicionamento da CGD enquanto banco de empresas.

No apoio às micro e pequenas empresas o crédito concedido duplicou face ao período homólogo, nomeadamente no MLP (+13,1%), com destaque para as linhas COVID, verificando-se igualmente um aumento significativo da quota no PME Líder.

Prosseguindo o objetivo de proporcionar uma nova experiência de cliente em ambiente presencial, a Caixa assegurou a expansão do novo Modelo de Agência, contando atualmente com 20 unidades remodeladas.



Assente num conceito disruptivo do ponto de vista relacional e transacional, com espaços renovados, a que acresce a disponibilização de informação através de meios digitais - ecrãs digitais para acesso ao preçário

## Avaliação da qualidade de serviço

A melhoria da experiência de Cliente é uma prioridade, sendo um dos elementos centrais no reforço das propostas de valor. Os Clientes valorizam esse esforço e reconhecem a melhoria do serviço da Caixa nos principais momentos chave.

Nos Estudos de Satisfação realizados em 2020, destaca-se a elevada proporção de clientes satisfeitos, com 77% dos Clientes Particulares e 75% das Empresas e Negócios a manifestarem estarem satisfeitos ou muito satisfeitos com a sua experiência global com a Caixa, e 91% dos Clientes que contrataram um crédito à habitação na Caixa, afirmaram estar satisfeitos com o serviço prestado.

Caixa Geral de Depósitos subiu no ranking global de 2020 dos 250 maiores bancos europeus da prestigiada revista *The Banker*, com base no capital Tier 1, ocupando agora o 62º lugar (de 63º em 2019).

De acordo com o Brand Score, o ano de 2020 é marcado pela evolução muito positiva da reputação da marca Caixa (avaliação dos Clientes), nomeadamente nos atributos considerados essenciais à sustentabilidade do Banco (Confiança, Solidez, Governance, Ética e Transparência), reafirmando-se o reconhecimento e preferência da marca Caixa por clientes e população em geral. A Caixa sobe em todos os indicadores de marca, na avaliação dos nossos Clientes, com destaque para

digital e simuladores e disponibilização de rede *wi-fi*, garantindo assim, um novo padrão de serviço nos principais processos chave (abertura de conta e tesouraria), que foram simplificados e otimizados.

“Relevância no Setor”, traduzindo o reconhecimento da importância do banco no setor financeiro. Verifica-se simultaneamente maior subida na fidelização de clientes e o aumento da atratividade a não Clientes.

A Caixa Gestão de Ativos, que em 2020 comemorou 30 anos, continua a merecer o reconhecimento público pela sua atividade. Desta vez, foi a APFIPP<sup>3</sup>, em parceria com o *Jornal de Negócios*, a atribuir 3 prémios a fundos de investimento, que acrescem às distinções já recebidas em 2020 da Morningstar e Euronext.

Em outubro de 2020, o Governo da Região Administrativa Especial de Macau prorrogou os contratos de agenciamento com o Banco da China e o Banco Nacional Ultramarino como bancos emissores de moeda pelo prazo de dez anos. Trata-se de um reconhecimento do papel desempenhado por esta entidade do Grupo Caixa, presente em Macau desde 1902 e emissor de moeda há mais de 30 anos, quer para o desenvolvimento da região, quer como veículo primordial de conexão da economia portuguesa com os mercados asiáticos.

Por ocasião do seu 9º aniversário, o Banco Central de Timor Leste decidiu atribuir o Prémio Excelência à Caixa Geral de Depósitos - BNU Timor, pelo seu contributo no desenvolvimento do sistema financeiro em Timor Leste.

## Sustentabilidade

Ao provocar impactos sociais e económicos sem precedentes, a pandemia COVID-19 motivou uma reorientação das linhas de atuação da Estratégia de Sustentabilidade da Caixa em 2020, privilegiando o desenvolvimento de atividades e projetos que promovam a inclusão social, o apoio às comunidades mais afetadas e a resiliência económico-financeira, através da disponibilização de medidas de apoio às famílias e às empresas.

A CGD disponibilizou mais de € 1.250.000 para apoiar projetos de âmbito social, destacando-se: a antecipação do Caixa Social 2021, o apoio financeiro à contribuição de Portugal para o fundo internacional de apoio ao combate à pandemia e destinado a apoiar a investigação, produção e distribuição de vacinas, terapêuticas e diagnósticos, a doação de 100

ventiladores ao Serviço Nacional de Saúde através da Associação Portuguesa de Bancos; contributo para o Fundo criado pela Cruz Vermelha Portuguesa para financiamento de projetos do âmbito da saúde e de apoio humanitário, criação da conta solidária SOS – Coronavírus da Associação Empresarial Portuguesa (AEP) em articulação com a Ordem dos Médicos, a oferta de viseiras através da SIBS.

O Dia do Voluntariado Caixa teve como principais objetivos responder ativamente aos desafios sociais que a crise pandémica veio acentuar e disseminar uma cultura de responsabilidade social pela instituição. Através de 37 ações de âmbito nacional, que contaram com a participação de cerca de 250 voluntários, foi possível apoiar 28 Instituições particulares de solidariedade social, entregando toneladas de

<sup>3</sup> Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Património



alimentos, mantas e cobertores e equipamentos informáticos.

No sentido de aferir as expectativas das diferentes partes interessadas relativamente ao papel, modelos de participação e áreas de intervenção, em que esperam ver espelhada a atuação da Caixa, efetuou-se um inquérito de auscultação de Stakeholders centrado nos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Os resultados do inquérito serão integrados na revisão da estratégia de sustentabilidade e análise de materialidade e comunicados nos diversos formatos de reporte de sustentabilidade.

Considerando as dificuldades económicas de muitas Instituições Sociais com o agravamento da situação pandémica, realizou-se uma ação de natal solidária que contribuiu para fazer a diferença na vida das pessoas e das comunidades onde a Caixa está inserida. Tendo por base duas ações distintas, a Caixa atribuiu um donativo extraordinário no valor de 25.000 euros, a cinco instituições sociais e desenvolveu uma ação solidária de recolha de brinquedos que permitiu apoiar 20 instituições sociais e impactar 6.855 crianças.

Em matéria de responsabilidade ambiental, destaca-se a renovação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) implementado e certificado no Edifício Sede, de acordo

com a norma ISO 14001:2015. O SGA assume-se como uma importante ferramenta para a existência de uma cultura de prevenção da poluição e de melhoria contínua do desempenho ambiental.

A CGD e a CASES formalizaram uma parceria, que reforça a intervenção da Caixa no Programa Nacional de Microcrédito e no apoio à criação e consolidação de projetos de investimento, que permitam a criação de postos de trabalho, nomeadamente na área de autoemprego ou desenvolvimento de micro iniciativas empresariais, incluindo no sector da economia social.

A Caixa fortaleceu também o seu compromisso para com a Igualdade de Género, através da publicação do Plano para a Igualdade de Género da Caixa Geral de Depósitos 2021.

Conscientes do papel estruturante que o setor financeiro assume na alavancagem de uma economia de baixo carbono e na reorientação dos capitais privados para investimentos mais sustentáveis, a CGD tem em curso um conjunto de compromissos no âmbito do financiamento sustentável, destacando-se os Princípios de Banca Responsável, os Princípios para o Investimento Responsável e a Carta de Compromisso para o financiamento sustentável em Portugal.

## Prémios e distinções

Em 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 - 1º banco português em CET1](#) e o 62º na Europa na categoria *Best Performing Banks* do ranking Top 250 European Banks 2020 da revista The Banker

[CGD – Banco nº 1 em Portugal](#) (+14 posições face a 2019) do ranking Top 500 Banking Brands 2020 da revista The Banker

[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 bancária portuguesa mais valiosa \(AA+\)](#) | Top 500 Banking Brands 2020 da revista The Banker

[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 App DABOX – Melhor Campanha de Comunicação](#) na categoria Banca e Serviços Financeiros dos Prémios SAPO 2020

[CGD – Distinguida com o galardão “Envelhecimento Activo e Preparação para a Reforma”](#) pelo 2º ano consecutivo, da revista *Human Resources*, que premeia as melhores empresas na *Gestão de Pessoas em Portugal*

[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



Caixa Gestão de Ativos / Melhor Fundo na categoria de “Outros Fundos de Ações” pelo 2º ano consecutivo dos prémios “Melhores Fundos 2020 Jornal de Negócios/ APFIPP”

Caixa Gestão de Ativos / Melhor Fundo na categoria de “Fundos de Obrigações de Taxa Indexada” pelo 2º ano consecutivo dos prémios “Melhores Fundos 2020 Jornal de Negócios/ APFIPP”

Caixa Gestão de Ativos / Melhor Fundo na categoria de “Outros Fundos de Obrigações” dos prémios “Melhores Fundos 2020 Jornal de Negócios/ APFIPP”

## ATIVIDADE DOMÉSTICA E INTERNACIONAL

Em 2020 o contributo da atividade doméstica para o resultado líquido do Grupo CGD foi de 398,5 milhões euros, o que representa uma redução de 32,7% face ao ano anterior.

Para esta quebra no resultado líquido contribuiu, por um lado, a evolução dos outros resultados de exploração que totalizaram 57,3 milhões de euros no período de janeiro a dezembro de 2020 o que representa uma redução de 100,6 milhões de euros face ao ano anterior, em grande medida devido à contabilização no primeiro trimestre de 2019 da mais-valia com a venda do imóvel na Rua do Ouro. Por outro lado, também a reversão, já no segundo trimestre de 2019 de imparidades constituídas em 2017 para a participação no BCG Espanha e no Banco Mercantile (África do Sul) impactou negativamente a evolução do contributo da atividade doméstica para o resultado do Grupo.

A margem financeira e os rendimentos de instrumentos de capital registaram um comportamento desfavorável, com redução de 60,1 milhões de euros e 12,9 milhões de euros respetivamente.

Em 2020, para fazer face a uma eventual degradação da carteira de crédito, decorrente do contexto atual, as imparidades de crédito líquidas de reversões registaram um aumento de 184,8 milhões de euros face a 2019.

Os resultados de operações financeiras registaram uma evolução desfavorável (-15,3 milhões de euros), enquanto as comissões verificaram um acréscimo de 11,2 milhões de euros face ao ano anterior, sustentado pela maior colocação de seguros e fundos de investimento, uma vez que as comissões associadas a serviços bancários tiveram uma redução de 7 milhões de euros (-2,3%).

(milhões de euros)

CONTRIBUIÇÃO PARA A DEMONST. DE RESULT. CONSOLIDADA (*)	Atividade Doméstica			Atividade Internacional		
	Reexpresso			Reexpresso		
	2019-12	2020-12	Variação (%)	2019-12	2020-12	Variação (%)
Margem financeira	733,8	673,8	-8,2%	397,8	352,4	-11,4%
Rendimentos de instrumentos de capital	31,2	18,2	-41,5%	0,3	0,3	-5,3%
Resultados de serviços e comissões	409,0	420,2	2,7%	88,2	76,9	-12,8%
Resultados de operações financeiras	28,5	13,2	-53,8%	54,0	36,2	-33,0%
Outros resultados exploração	157,9	57,3	-63,7%	0,5	4,6	787,3%
<b>Produto global da atividade</b>	<b>1.360,4</b>	<b>1.182,6</b>	<b>-13,1%</b>	<b>540,8</b>	<b>470,4</b>	<b>-13,0%</b>
Custos com pessoal	435,0	359,1	-17,4%	148,3	142,8	-3,7%
Gastos gerais administrativos	211,1	185,1	-12,4%	93,2	79,2	-15,0%
Depreciações e amortizações	65,3	70,2	7,4%	28,9	25,7	-11,3%
<b>Custos de estrutura</b>	<b>711,5</b>	<b>614,4</b>	<b>-13,7%</b>	<b>270,5</b>	<b>247,7</b>	<b>-8,4%</b>
<b>Resultado bruto de exploração</b>	<b>648,9</b>	<b>568,3</b>	<b>-12,4%</b>	<b>270,3</b>	<b>222,7</b>	<b>-17,6%</b>
Imparidade de crédito líq.	-81,8	103,0	-	34,3	63,2	84,4%
Provisões e impar.de out.ativos líq.	-129,7	-44,4	-	4,7	32,0	580,6%
<b>Resultados operacionais</b>	<b>860,4</b>	<b>509,7</b>	<b>-40,8%</b>	<b>231,4</b>	<b>127,5</b>	<b>-44,9%</b>
Impostos	291,3	152,0	-47,8%	40,7	22,3	-45,3%
<b>Result. depois impostos e antes de inter. que não controlam</b>	<b>569,1</b>	<b>357,7</b>	<b>-37,1%</b>	<b>190,6</b>	<b>105,2</b>	<b>-44,8%</b>
Interesses que não controlam	2,9	2,6	-10,8%	47,0	28,9	-38,5%
Resultados de filiais detidas para venda	-16,1	0,0	-	39,1	16,3	-58,3%
Resultados em empresas por equivalência patrimonial	42,3	43,4	2,5%	0,8	0,5	-
<b>Resultado líquido</b>	<b>592,5</b>	<b>398,5</b>	<b>-32,7%</b>	<b>183,5</b>	<b>93,1</b>	<b>-49,3%</b>

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

No ano de 2020, os custos de estrutura totalizaram 614,4 milhões de euros, o que representa uma redução de 97,1

milhões de euros face ao ano anterior. Esta evolução positiva ficou a dever essencialmente à significativa



diminuição dos gastos gerais administrativos, -12,4% e dos custos com pessoal, -17,4%. Esta última rubrica inclui em 2020 um custo não recorrente de 71,6 milhões de euros para os programas de pré-reformas e rescisões por mútuo acordo, por contrapartida da utilização da provisão constituída em 2017. Foi ainda registado em custos com pessoal um ganho não recorrente no valor de 70,7 milhões de euros decorrente de ganhos atuariais extraordinários nas responsabilidades com benefícios pós-emprego (Fundo de Pensões e Plano Médico). Estes dois efeitos não recorrentes geraram um impacto no resultado líquido no valor de 50,5 milhões de euros.

Se retirarmos os efeitos não recorrentes, o contributo da atividade doméstica para o resultado líquido do Grupo CGD no ano de 2020 é de 355,4 milhões de euros, o que compara com os 448,9 milhões de euros em 2019, representando uma diminuição de 20,8%, -93,5 milhões de euros.

O contributo da área de negócio internacional para o resultado líquido consolidado em 2020 foi de 93,1 milhões de euros, -49,3% do que em 2019 (em grande parte devido à alteração do perímetro de atividade pela venda em 2019 das subsidiárias em Espanha e na África do Sul). Os principais contributos para o resultado da atividade internacional em 2020 foram provenientes do BNU Macau (46,0 milhões de euros), do BCI Moçambique (17,5 milhões de euros), Sucursal de França (16,3 milhões de euros) e do Banco Caixa Geral - Angola (10,8 milhões de euros).

Em 2020 o produto global da atividade internacional reduziu-se em 13,0% face ao ano anterior. A evolução dos custos de estrutura foi favorável, ao diminuírem 22,8 milhões de euros (-8,4%), enquanto as imparidades de crédito aumentaram 28,9 milhões de euros como medida preventiva para os potenciais efeitos decorrentes da crise pandémica.





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

(milhares de euros)

DEMONSTRAÇÃO RESULTADOS	Atividade Consolidada				Atividade Individual			
	Reexpresso		Variação		2019-12		2020-12	
	2019-12	2020-12	Abs.	(%)	2019-12	2020-12	Abs.	(%)
Juros e rendimentos similares	1.828.091	1.482.206	-345.885	-18,9%	1.326.278	1.070.070	-256.208	-19,3%
Juros e encargos similares	696.033	456.427	-239.606	-34,4%	565.177	365.811	-199.366	-35,3%
Margem financeira	1.132.058	1.025.778	-106.279	-9,4%	761.101	704.259	-56.842	-7,5%
Rendimentos de instrumentos de capital	31.496	18.539	-12.957	-41,1%	75.335	91.529	16.194	21,5%
<b>Margem financeira alargada</b>	<b>1.163.553</b>	<b>1.044.317</b>	<b>-119.236</b>	<b>-10,2%</b>	<b>836.436</b>	<b>795.788</b>	<b>-40.649</b>	<b>-4,9%</b>
Rendimentos de serviços e comissões	635.731	611.370	-24.361	-3,8%	519.412	509.310	-10.103	-1,9%
Encargos com serviços e comissões	139.144	114.199	-24.945	-17,9%	99.830	88.752	-11.078	-11,1%
Resultados de serviços e comissões	496.587	497.171	584	0,1%	419.582	420.558	976	0,2%
Resultados de operações financeiras	82.529	49.730	-32.799	-39,7%	66.396	22.758	-43.638	-65,7%
Outros resultados de exploração	130.681	35.139	-95.542	-73,1%	130.922	34.696	-96.226	-73,5%
<b>Margem complementar</b>	<b>709.797</b>	<b>582.040</b>	<b>-127.757</b>	<b>-18,0%</b>	<b>616.900</b>	<b>478.012</b>	<b>-138.888</b>	<b>-22,5%</b>
<b>Produto global da atividade</b>	<b>1.873.351</b>	<b>1.626.357</b>	<b>-246.993</b>	<b>-13,2%</b>	<b>1.453.337</b>	<b>1.273.800</b>	<b>-179.537</b>	<b>-12,4%</b>
Custos com pessoal	583.373	501.948	-81.425	-14,0%	436.605	363.924	-72.680	-16,6%
Gastos gerais administrativos	276.468	237.588	-38.880	-14,1%	216.308	192.059	-24.249	-11,2%
Depreciações e amortizações	94.255	95.828	1.573	1,7%	70.485	74.848	4.364	6,2%
Custos de estrutura	954.096	835.363	-118.733	-12,4%	723.397	630.832	-92.566	-12,8%
<b>Resultado bruto de exploração</b>	<b>919.254</b>	<b>790.994</b>	<b>-128.260</b>	<b>-14,0%</b>	<b>729.940</b>	<b>642.968</b>	<b>-86.971</b>	<b>-11,9%</b>
Imparidade de crédito	60.986	271.274	210.288	-	-34.432	253.202	287.633	-
Recuperação de crédito	-108.551	-105.074	3.477	-	-95.977	-98.665	-2.688	-
Provisões para redução de colaboradores	-20.649	-60.801	-40.152	-	-19.934	-59.846	-39.912	-
Provisões para garantias e outros compromissos assumidos	-9.897	37.928	47.825	-	-7.658	-35.504	-27.846	-
Outras provisões e imparidades	-94.418	10.524	104.942	-	-150.179	33.865	184.044	-
<b>Provisões e imparidades</b>	<b>-172.530</b>	<b>153.851</b>	<b>326.381</b>	<b>-</b>	<b>-308.180</b>	<b>93.052</b>	<b>401.232</b>	<b>-</b>
<b>Resultados operacionais</b>	<b>1.091.784</b>	<b>637.143</b>	<b>-454.641</b>	<b>-41,6%</b>	<b>1.038.119</b>	<b>549.916</b>	<b>-488.203</b>	<b>-47,0%</b>
<b>Impostos</b>	<b>332.045</b>	<b>174.218</b>	<b>-157.827</b>	<b>-47,5%</b>	<b>276.106</b>	<b>143.377</b>	<b>-132.729</b>	<b>-48,1%</b>
dos quais contribuição sobre o setor bancário	27.029	27.864	835	3,1%	26.480	27.565	1.084	4,1%
<b>Res. depois imp. e antes de int. que não controlam</b>	<b>759.739</b>	<b>462.924</b>	<b>-296.815</b>	<b>-39,1%</b>	<b>n.a.</b>	<b>n.a.</b>	<b>n.a.</b>	<b>n.a.</b>
Interesses que não controlam	49.904	31.508	-18.396	-36,9%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Result. em empresas por equivalência patrimonial	43.121	43.885	765	1,8%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Resultados de filiais detidas para venda	22.973	16.290	-6.683	-29,1%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
<b>Resultado Líquido</b>	<b>775.928</b>	<b>491.592</b>	<b>-284.337</b>	<b>-36,6%</b>	<b>762.013</b>	<b>406.539</b>	<b>-355.474</b>	<b>-46,6%</b>



(milhões de euros)

BALANÇO	Atividade Consolidada				Atividade Individual			
	2019-12	2020-12	Variação		2019-12	2020-12	Variação	
ATIVO			Abs.	(%)			Abs.	(%)
Caixa e disp. em bancos centrais	7.304	10.278	2.974	40,7%	6.384	9.513	3.129	49,0%
Aplic. em instituições de crédito	3.218	3.312	94	2,9%	4.176	2.129	-2.046	-49,0%
Aplicações em títulos	20.452	23.445	2.993	14,6%	21.666	24.866	3.200	14,8%
Crédito a clientes	47.974	47.903	-71	-0,1%	41.781	44.174	2.393	5,7%
Ativos com acordo de recompra	11	14	3	29,3%	0	0	0	-
Ativ. não correntes det. para venda	1.333	1.159	-175	-13,1%	234	208	-25	-10,9%
Propriedades de investimento	186	189	3	1,7%	5	8	3	66,4%
Ativos intangíveis e tangíveis	659	681	21	3,3%	469	517	48	10,1%
Investimentos em filiais e associadas	462	505	43	9,4%	1.538	1.301	-237	-15,4%
Ativ. por impostos corrent. e diferidos	1.870	1.751	-119	-6,4%	1.786	1.699	-86	-4,8%
Outros ativos	2.307	2.140	-168	-7,3%	1.364	1.035	-329	-24,1%
<b>Total do ativo</b>	<b>85.776</b>	<b>91.375</b>	<b>5.599</b>	<b>6,5%</b>	<b>79.403</b>	<b>85.452</b>	<b>6.048</b>	<b>7,6%</b>
PASSIVO								
Rec. bancos centrais e instit. de crédito	1.078	2.040	963	89,3%	1.908	2.532	624	32,7%
Recursos de clientes	65.792	72.033	6.241	9,5%	59.006	65.978	6.972	11,8%
Responsab. representadas por títulos	2.463	1.371	-1.092	-44,3%	2.464	1.371	-1.092	-44,3%
Passivos financeiros	909	921	13	1,4%	907	921	13	1,4%
Passiv. não correntes det. para venda	981	864	-116	-11,9%	0	0	0	-
Provisões	1.044	1.037	-7	-0,7%	1.054	996	-58	-5,5%
Passivos subordinados	1.116	1.117	1	0,1%	1.116	1.117	1	0,1%
Outros passivos	3.827	3.290	-537	-14,0%	5.325	4.730	-595	-11,2%
<b>Total do passivo</b>	<b>77.210</b>	<b>82.675</b>	<b>5.465</b>	<b>7,1%</b>	<b>71.779</b>	<b>77.645</b>	<b>5.866</b>	<b>8,2%</b>
<b>Capitais próprios</b>	<b>8.566</b>	<b>8.701</b>	<b>135</b>	<b>1,6%</b>	<b>7.624</b>	<b>7.807</b>	<b>183</b>	<b>2,4%</b>
<b>Total do passivo e cap. próprios</b>	<b>85.776</b>	<b>91.375</b>	<b>5.599</b>	<b>6,5%</b>	<b>79.403</b>	<b>85.452</b>	<b>6.048</b>	<b>7,6%</b>

Lisboa, 11 de fevereiro de 2021

## 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 dezembro 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, salvo indicação específica.
- Em 2020, a atividade económica em Portugal e no mundo em geral foi significativamente afetada pela pandemia Covid 19 e pelas medidas de contenção impostas, 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. Apesar do terceiro trimestre de 2020 ter ficado marcado pelo gradual levantamento das referidas medidas e uma recuperação rápida e acentuada da economia face ao 1º semestre do ano, essa trajetória de recuperação foi alterada no último trimestre de 2020 com a necessidade de implementação de novas medidas de contenção em Portugal e na generalidade dos países.

As perspetivas económicas permanecem assim rodeadas de elevada incerteza, estando muito dependentes da evolução da doença e da rapidez da vacinação em larga escala. As projeções apresentadas pelo Banco de Portugal assumem que as restrições serão gradualmente retiradas a partir do primeiro trimestre de 2021, embora a atividade fique condicionada até ao início de 2022 altura em que se perspetiva que uma solução médica eficaz estará plenamente implementada.

Em face deste contexto, tendo por referência a informação disponível à data, a CGD estimou e refletiu nas suas demonstrações financeiras do período findo em 31 de dezembro de 2020 a sua melhor estimativa dos efeitos financeiros decorrentes desta pandemia, incluindo no que se refere à valorização dos seus ativos e à mensuração das perdas esperadas na carteira de crédito, os quais não deixarão de ser sujeitos a monitorização e revisão contínua.

- 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.



## CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS

Sede: Av. João XXI, 63  
1000-300 LISBOA  
PORTUGAL  
(+351) 217 905 502  
Capital Social € 3.844.143.735  
CRCL e NIF 500 960 046

## INVESTOR RELATIONS

investor.relations@cgd.pt  
<http://www.cgd.pt/Investor-Relations>

