



Exma. Senhora  
Chefe do Gabinete do Senhor Secretário de Estado  
dos Assuntos Parlamentares  
Dr.ª Marina Gonçalves

SUA REFERÊNCIA  
2475

SUA COMUNICAÇÃO DE  
27-06-2018

NOSSA REFERÊNCIA  
ENT.: 4813  
PROC. N.º: 05.3

DATA

ASSUNTO: Pergunta n.º 2802/XIII/3.ª, de 27 de junho de 2018

*Car Marina Gonçalves,*

Em resposta ao VI ofício n.º 2475, de 27 de junho p.p., que remete a pergunta n.º 2802/XIII/3.ª, da mesma data – *Encerramento de balcão da CGD em Ponta Delgada* –, encarrega-me o Senhor Ministro das Finanças de transmitir que a Caixa Geral de Depósitos está a implementar o Plano Estratégico, acordado entre o Governo Português e a Comissão Europeia (DG Concorrência), com o objetivo de consolidar a situação financeira da instituição e criar condições para a sustentabilidade da CGD.

A revisão da rede de balcões é uma das medidas previstas neste Plano da CGD para os anos 2017-2020. O Estado, enquanto acionista, procura assegurar que este processo, por um lado, mantenha o banco público sustentável e, por outro, minimize os impactos no dia-a-dia dos cidadãos e das empresas, garantindo uma rede abrangente. À Administração da CGD cumpre definir e implementar as medidas concretas de execução do Plano.

A seleção das agências a encerrar teve em consideração critérios objetivos, entre os quais:

- Reduzida rentabilidade, traduzida em montantes modestos de produto bancário e/ou volume de negócio com pouca expressão, em localidades com fraco crescimento de negócio atual e potencial;
- Frequência: menor número de transações ao balcão;
- Proximidade com outras agências (distância inferior a dois km entre agências);
- Adaptação do modelo de gestão dos clientes do segmento universitários para uma gestão do relacionamento destes clientes totalmente digital, que é o que melhor responde às suas necessidades e ao seu modelo preferencial de interação com a CGD;



- Agências em concelhos de menor densidade populacional e cuja distância à agência mais próxima da CGD é inferior a 25 Km e em que o modelo de acompanhamento de clientes permite manter um acompanhamento adequado dos serviços prestados com minimização da perda de contactos;
- Situações em que o modelo de negócio se baseia de forma sustentada no negócio de empresas, em que a atividade comercial se exerce junto do cliente e não através de um estabelecimento localizado.

Para minimizar o impacto sobre as populações, a CGD definiu “ações de mitigação” ajustadas a cada caso, entre as quais o acompanhamento personalizado dos clientes, através do aumento do número de clientes com gestor ou assistente comercial dedicado, e o reforço das áreas automáticas e de balcões móveis.

O movimento de encerramento de balcões começou mais tarde na CGD que nos seus concorrentes e, no final deste processo, o banco público continuará a deter a maior rede de agências em Portugal e a ser líder na utilização dos canais remotos, como *internet banking*. A maioria das agências a fechar em 2018 estão localizadas no litoral (55 agências) e, destas, 35 encontram-se nas áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto.

No quadro da missão atribuída pelo Governo à CGD, expressa no referido Plano Estratégico, cumpre à Administração implementar as medidas concretas de execução, incluindo no que respeita à definição dos balcões a encerrar. Neste sentido, a Administração da CGD está em condições de providenciar informações sobre o caso concreto da agência Parque Atlântico (Ponta Delgada), nomeadamente sobre os motivos subjacentes ao seu encerramento, bem como ao conjunto de medidas de mitigação a adotar.

O Governo continuará a acompanhar o processo de redimensionamento da rede de balcões da CGD, definido no Plano Estratégico, para garantir um banco público robusto, viável e acessível a todos os cidadãos e empresas portuguesas.

Com os melhores cumprimentos, *também penso*

O Chefe do Gabinete

André Moz Caldas

C/C: GSEAFIN