



Caixa Geral de Depósitos
Direção Comercial Norte
Pr. D. João I, nº 165 – 5º
4000-295 Porto

JUNTA DE FREGUESIA DA VILA DE AVER-O-MAR	
CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA	
REGISTO N.º	2018/1125
DATA	12.09.2018
DESPACHO	
A.	

Ref. Nº 29/18 - DCN

Junta de Freguesia de
A Ver-o-Mar, Amorim e Terroso
Largo Dr. João Amorim, 62 – A Ver-o-Mar
4490-021 Póvoa de Varzim

Porto, 30 de agosto de 2018

ASSUNTO: Encerramento da Agência de A Ver-o-Mar/correspondência recebida (V/ref.260/2018, 277/2018 e 280/2018)

Exmos. Senhores,

Tomamos a devida nota da correspondência remetida, que muito agradecemos.

Tal como transmitido em reunião efetuada em 03/08, a Caixa Geral de Depósitos está a executar, desde 2016, um Plano de Reestruturação visando consolidar a sua solidez financeira e criar condições para a obtenção de resultados que permitam remunerar o Acionista, em última análise, os contribuintes portugueses pelo esforço de Recapitalização efetuado em 2017, condição essencial para concretização do referido Plano. Como é sabido esse Plano de Reestruturação foi celebrado entre a Direção Geral de Concorrência da Comissão Europeia e o Estado Português e objeto das devidas comunicações aos cidadãos e às instituições.

Uma das exigências previstas no referido Plano de Reestruturação foi o redimensionamento da Rede de Agências da Caixa Geral de Depósitos, S.A.

No entanto, e como premissa fundamental, a Caixa tem visado neste processo a manutenção de um acompanhamento efetivo e próximo dos seus Clientes.

Assim, o ajustamento da nossa rede física teve como pressupostos: a continuidade de uma presença geográfica alargada, a proximidade de outras Agências - no caso de centros urbanos, e a acessibilidade das restantes Agências da nossa rede.

Salientamos que este movimento ocorre a par com a transformação digital em curso, que vai ao encontro das necessidades do universo alargado de clientes que privilegia uma relação flexível, cómoda e próxima com o banco, assente num horário de atendimento alargado e num conjunto amplo de canais de contacto.

Paralelamente desenvolvemos outros mecanismos de mitigação por forma a minimizar/eliminar o transtorno aos clientes.

Entre as medidas de mitigação equacionadas destacam-se: (i) encarteiramento de clientes nas agências integradoras, o que significa que os clientes manterão ou passarão a ter um contacto preferencial; (ii) apoio da CGD na criação de condições de continuidade e reforço de utilização por parte dos clientes dos meios/canais automáticos de acesso a serviços/operações bancárias.



O acompanhamento dos nossos clientes e a utilização dos serviços bancários presenciais poderá ser realizado nas agências integradoras, relativamente próximas, as quais serão dotadas dos meios que permitirão reforçar a qualidade do serviço e atenção ao cliente, incluindo o robustecimento do quadro de pessoal, o reforço do *upgrade* do parque de máquinas, sempre que necessário.

A terminar, apelamos à sua compreensão, realçando que a Caixa se mantém a trabalhar em permanência com o intuito de proporcionar a melhor qualidade de serviço aos seus Clientes.

Agradecendo o privilégio da sua preferência, e a oportunidade de prestar estes esclarecimentos, apresentamos os nossos melhores cumprimentos.

Direção Comercial Norte

A Diretora Central

Antonieta Santos