

Negócios CTT

3.1 Correio

3.2 Expresso e Encomendas

3.3 Banco CTT

3.4 Serviços Financeiros

3.5 Perspetivas futuras



3. NEGÓCIOS CTT

3.1 Correio

GRI 2-6

Os **rendimentos operacionais** de Correio e Outros atingiram 434,1 M€ em 2023 (-26,8 M€; -5,8% t.v.h). Este decréscimo, face a 2022, foi influenciado por dois efeitos registados no 1T22: (i) a receita do projeto de venda de computadores (21,5 M€) das **soluções empresariais** e, (ii) a receita adicional do **correio internacional de saída** em fevereiro de 2022, devido à repetição das eleições legislativas no círculo da Europa (3,5 M€), tendo esta impactado em concreto a receita do correio transaccional.

Excluindo esses efeitos, os rendimentos do Correio e Outros teriam ficado genericamente estáveis (-1,8 M€; -0,4% t.v.h), beneficiando do crescimento do correio transaccional (+4,5 M€; +1,3%, excluindo o efeito das eleições).

Em 2023 os rendimentos de **correio transaccional** atingiram 342,6 M€ (+1,0 M€; +0,3% t.v.h), pelas prestações positivas do **correio registado** (+8,8 M€; +7,0% t.v.h) e do **correio internacional de entrada** (+0,8 M€; +4,6% t.v.h). O **correio internacional de saída** teve um decréscimo de 0,9 M€ (-2,1% t.v.h) penalizado pela receita adicional das eleições realizadas no 1T22. Excluindo esse efeito, este teria um crescimento de 2,6 M€ (+6,7% t.v.h). Verificaram-se decréscimos no **correio normal** (-6,2 M€; -4,7% t.v.h), no **correio azul** (-1,3 M€; -16,3% t.v.h) e no **correio verde** de (-0,4 M€; -4,4% t.v.h).

As restantes linhas de negócio apresentaram decréscimos: **correio editorial** (-0,7 M€; -5,3% t.v.h), **correio publicitário** (-4,5 M€; -26,0% t.v.h), **encomendas do serviço universal** (-0,1 M€; -1,5% t.v.h), **filatelia** (-0,1 M€; -2,9% t.v.h) e **outros produtos e serviços de correio** (-0,8 M€; -17,9% t.v.h).

No negócio de **filatelia** destaca-se o lançamento a 9 de outubro - Dia Mundial dos Correios - da emissão filatélica “São Francisco de Assis - 800 Anos Presépio de Greccio”, a primeira emitida pelos CTT em papel 100% reciclado.

Em 2023 as **soluções empresariais** atingiram 44,8 M€ (-22,5 M€; -33,5% t.v.h). Excluindo o efeito da venda adicional de computadores no 1T22, o decréscimo teria sido de 1,0 M€ (-2,2% t.v.h) e está relacionado com a não aposta em 2023 em negócios de bens transaccionáveis, ao contrário do ano anterior. O negócio **business process services** (BPO) cresceu com a integração em pleno da Newspring, empresa especializada em BPO e **contact center**, adquirida pelos CTT em 2021, e com a angariação e implementação de novos negócios em diferentes setores. Destaca-se (i) o aumento da receita associado à solução de **gestão de contraordenações e instrução administrativa**, (ii) o aumento do volume de correio híbrido produzido pela nova versão da plataforma “**e-Carta**”, uma ferramenta para os clientes otimizarem os processos internos de envio de correspondência, e (iii) o crescimento das **componentes digitais** com a prestação de serviços de envio de documentos (faturas) com Assinatura Digital Qualificada conforme Decreto-Lei n.º 28/2019, de 15 de fevereiro.

O **tráfego de correio endereçado** teve um decréscimo de 8,0% t.v.h em 2023. Excluindo o tráfego extraordinário no correio internacional de saída no mês de fevereiro de 2022, devido à repetição das eleições legislativas no círculo da Europa, esse decréscimo teria sido de 7,8% t.v.h.

Tráfego de correio

	2022	2023	Δ	Δ%	4T22	4T23	Δ	Δ%
	milhões de objetos							
Transacional	391,5	365,1	(26,4)	(6,7%)	92,6	86,2	(6,3)	(6,8%)
Publicitário	38,6	30,9	(7,7)	(19,9%)	10,4	9,0	(1,4)	(13,5%)
Editorial	27,6	25,1	(2,5)	(9,0%)	7,2	6,3	(0,9)	(12,0%)
Total endereçado	457,6	421,1	(36,5)	(8,0%)	110,1	101,5	(8,6)	(7,8%)
Publicitário não endereçado	424,6	259,1	(165,5)	(39,0%)	109,7	61,1	(48,6)	(44,3%)

Em 2023 o tráfego do **correio transacional** apresentou uma queda de 6,7% t.v.h.

O **correio normal** reduziu (-7,5% t.v.h), devido à tendência intrínseca ao sector postal de transformação digital das comunicações.

O **correio internacional de saída** teve um decréscimo de 10,0% t.v.h (- 4,2% t.v.h, excluindo o tráfego das eleições no 1T22). O **correio internacional de entrada** registou um decréscimo de 8,9% t.v.h.

Em sentido contrário, continuou a verificar-se o crescimento do tráfego do **correio registado** (+4,1% t.v.h), impulsionado pela dinâmica dos clientes contratuais em particular do setor do Estado e da banca e seguros.

A variação média de preços do Serviço Universal²³ foi de +6,24% t.v.h em 2023. Este efeito, em conjunto com uma evolução favorável do *mix* de tráfego do correio transacional, levou a que a queda do volume fosse mais que compensada a nível da receita.

O tráfego do **correio publicitário endereçado** registou um decréscimo de 19,9% t.v.h e o **correio publicitário não endereçado** um decréscimo de 39,0% t.v.h. O aumento do preço do papel tem levado alguns clientes a optarem por uma estratégia mais digital. Foram realizadas novas parcerias estratégicas com várias entidades para alargar e complementar a oferta de publicidade digital, procurando desta forma antecipar as necessidades e acrescentar valor aos clientes.

Capilaridade da rede postal

GRI 2-6, 2-25, GRI 203-1, 203-2, GRI 413-2

Enquanto prestador do Serviço Postal Universal, a atividade dos CTT tem uma natureza intrinsecamente social. Por definição, todos os residentes no país são potenciais clientes, enquanto agentes ativos ou passivos (destinatários de correspondências).

Com 55 436 clientes por dia nas lojas CTT (-16,0% que em 2022) e uma média de 4 355 habitantes por ponto de acesso, a acessibilidade é uma das suas marcas distintivas. A empresa disponibiliza a maior rede de contacto a nível nacional, atuando como um elemento estruturante e determinante para a coesão social do território nacional.

No final do ano de 2023, a rede de contacto com o público era composta por 2 375 pontos de acesso em funcionamento, integrando 569 lojas CTT e 1 806 postos de correio, e ainda 4 089 percursos de carteiros, que garantiam a disponibilidade e acessibilidade do serviço do atendimento e distribuição, afirmando-se como uma plataforma de conveniência e multisserviço.

Complementarmente, a rede dispunha de 1 424 postos de vendas de selos e de 51 máquinas automáticas de venda de selos e 14 máquinas automáticas de venda de produtos postais. A rede de

²³ Inclui correspondências, correio editorial e encomendas do Serviço Universal, excluindo o correio internacional de chegada.

marcos e caixas de correio era constituída por 10 730 equipamentos, localizados em 9 619 pontos geográficos a nível nacional. Além destes, existiam ainda 5 063 agentes Payshop.

O dimensionamento da rede postal foi determinado por dois fatores críticos: a capacidade de gerar negócio e as obrigações de prestação do referido serviço público de caráter universal. Este serviço universal significa que os CTT são um operador que se compromete a prestar serviço em todo o território, de forma permanente, nos lugares mais recônditos, sem exceções e ao mesmo preço. Esta realidade gera objetivos conflitantes entre a manutenção da sustentabilidade económica da empresa e a sua ação de responsabilidade social para com a comunidade envolvente, com os inerentes custos. Neste contexto e quando necessário, os CTT estabeleceram soluções com parceiros locais, preferencialmente Juntas de Freguesia, preservando desta forma a relação de proximidade e confiança que os CTT têm mantido com os clientes e população e assegurando a qualidade de serviço.

Qualquer alteração e impacto na comunidade de eventuais alterações do modelo operacional foram analisadas internamente, baseados em informação recolhida no local por agentes internos e externos, para a garantir a satisfação da população.

Conforme previsto no Contrato de Concessão, definiram-se para o triénio 2018/2020 objetivos de densidade da rede postal, que consideram fatores como a distância a percorrer pelos clientes para acederem ao ponto de acesso mais próximo, ponderando a natureza urbana ou rural das áreas geográficas, bem como a acessibilidade dos cidadãos aos vários serviços de correio e aos horários em que o podem fazer. O integral cumprimento dos objetivos definidos reforça a intenção da empresa em manter uma rede de proximidade e de conveniência junto dos clientes e da população em geral.

Estes objetivos mantiveram-se em 2021, em virtude da prorrogação do Contrato de Concessão que deveria vigorar até 2020. Em 2022, aplicam-se os mesmos objetivos, aos quais acresceu a exigência de manutenção de uma estação de correio por sede de concelho e manter-se-á até à definição de novos, ao abrigo do procedimento previsto no novo Contrato de Concessão, em vigor desde 8 de fevereiro de 2022.

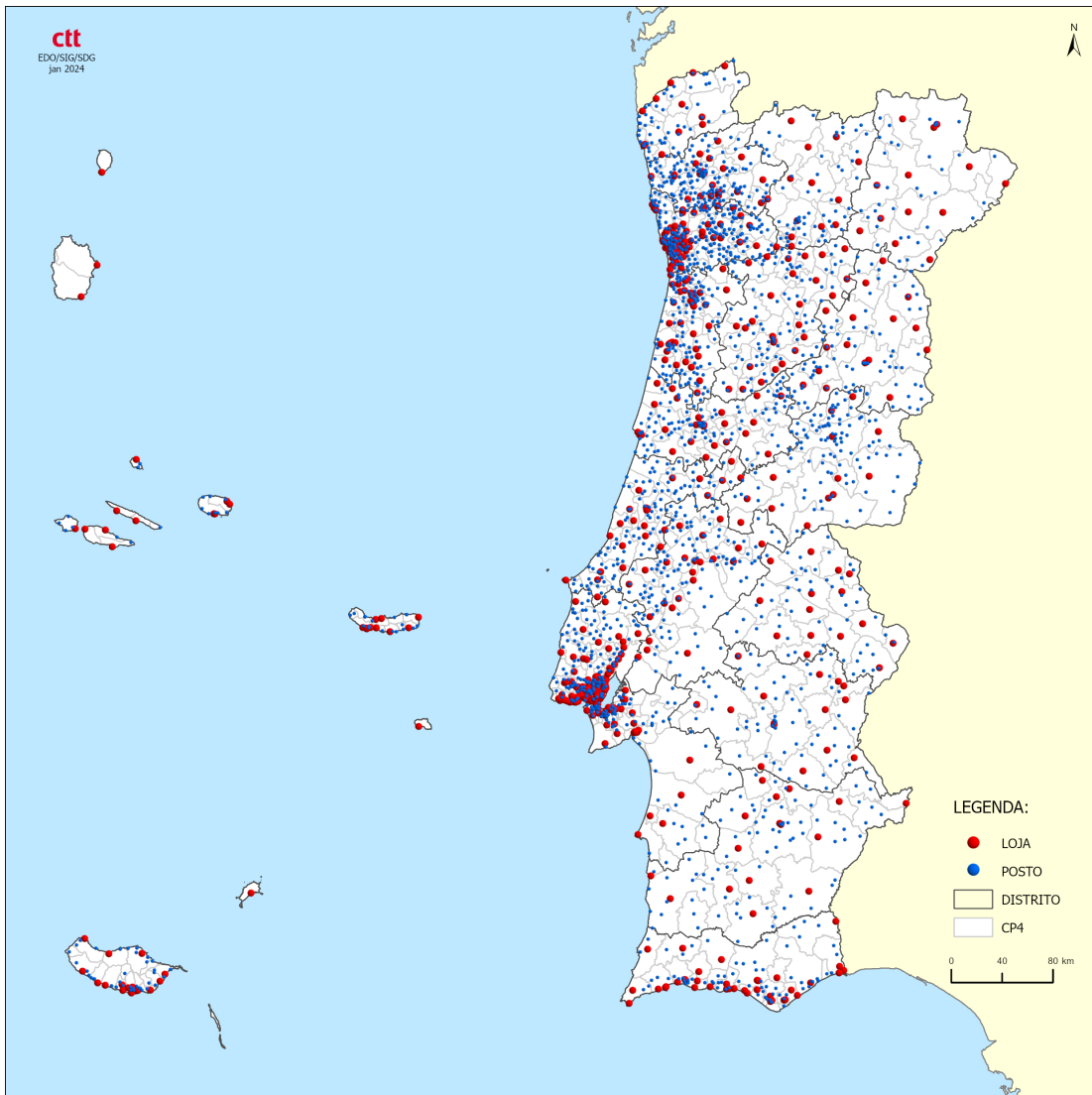
Em termos europeus e com base nos dados disponíveis, que podem ser verificados na tabela abaixo, os CTT continuam a revelar um bom nível de penetração dos serviços postais, com uma densidade de cobertura postal acima da média comunitária.

Densidade e cobertura postais²⁴

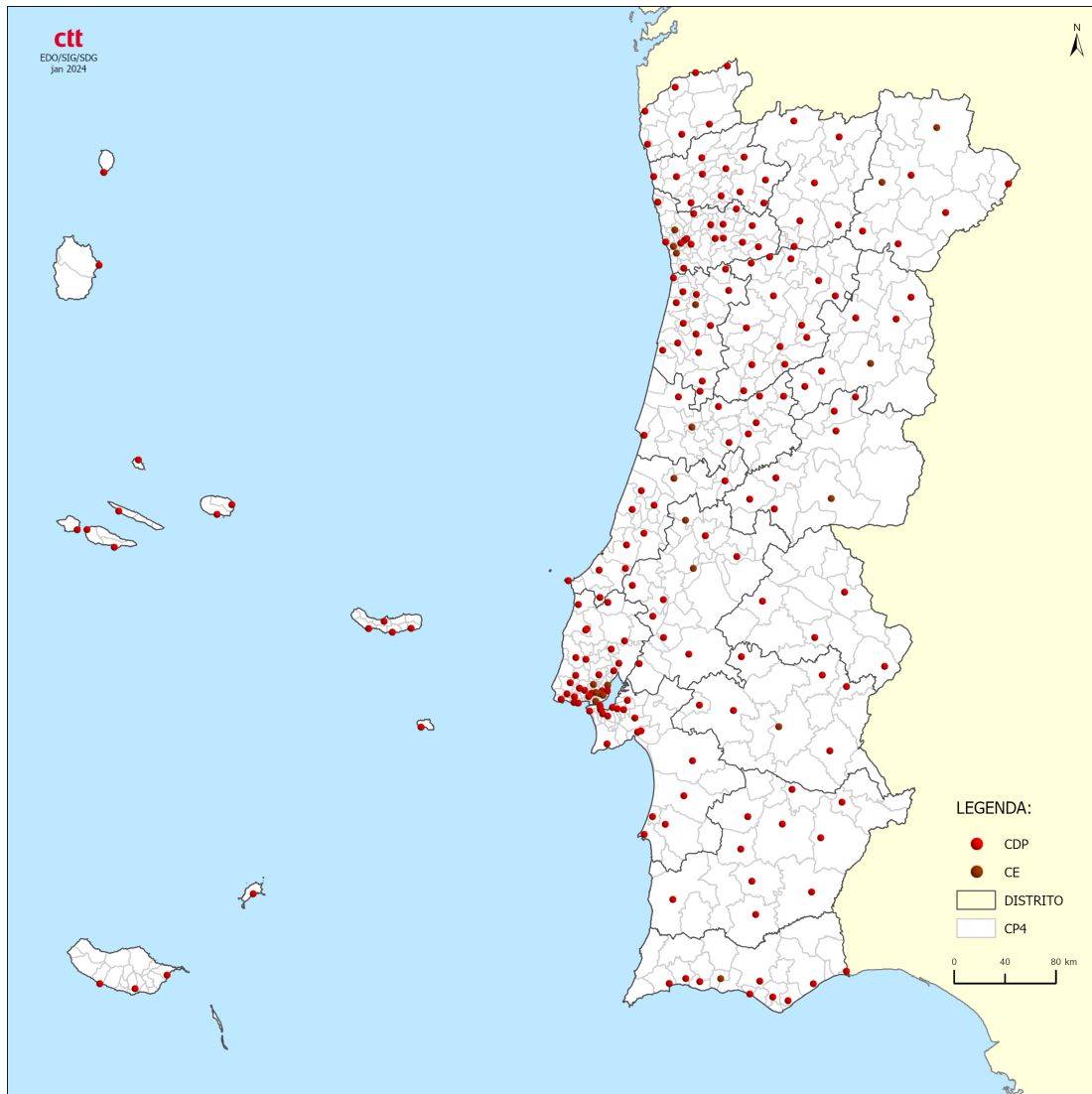
	Habitantes por estabelecimento postal					Km ² por estabelecimento postal				
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
Média UE	5 030	4 967	5 081	5 080	n.d.	43	46	48	47	n.d.
Portugal	4 346	4 354	4 392	4 417	4 409	39	39	39	39	39

²⁴ Fonte: União Postal Universal. Para este efeito, foram considerados os estabelecimentos postais fixos. Os dados das Médias Europeias, não disponíveis no RI CTT 2022, foram entretanto divulgados. Os dados portugueses tiveram uma ligeira atualização ao nível do número de habitantes por estabelecimento postal.

Rede de lojas e postos de correio



Rede de centros de distribuição postal



Supervisão

No caso dos CTT, S.A., é à ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações, que compete a regulação e supervisão do setor postal. A atividade dos CTT, enquanto prestador do Serviço Postal Universal, é sujeita anualmente a dois tipos de auditorias.

- Auditoria aos valores anuais dos indicadores de qualidade de serviço e ao sistema de reclamações dos CTT, para verificação da fiabilidade de resultados e adequação das metodologias de apuramento dos níveis de qualidade de serviço, bem como ao sistema de gestão de reclamações. Na sequência das auditorias referentes aos anos de 2016 e 2017, concluídas em 2018, a ANACOM definiu ajustamentos no âmbito do sistema de medição dos indicadores de qualidade de serviço, implementados em 01.07.2019. Aguardam-se os resultados do processo de auditoria referente aos anos de 2018, 2019 e 2020.
- Auditoria ao sistema de contabilidade analítica dos CTT, para verificação da conformidade do sistema e dos resultados obtidos, bem como com as normas e boas práticas nacionais e internacionais. A declaração emitida pela ANACOM em 25.10.2022 sobre a auditoria aos resultados do sistema de contabilidade analítica referente ao exercício de 2019 indica que os resultados foram produzidos de acordo com as disposições regulamentares aplicáveis.

Inspeções e casos de corrupção

GRI 205-3

Em resultado das ações de auditoria e de inspeção, foram auditadas 137 lojas CTT, 71 Pontos CTT e 75 centros de distribuição postal, representando respetivamente 24%, 20% e 35% do universo elegível.

No desenvolvimento de ações de investigação a casos de corrupção, foram confirmados os seguintes resultados:

- Apropriação de valores: 29;
- Violação de objetos/furto: 7;
- Abandono de correspondência: 3.

Decorrente destes casos, 22 trabalhadores/as demitidos ou punidos por corrupção e registaram-se três rescisões de contrato com prestadores de serviços.

Em 2023, não foram movidos quaisquer processos judiciais relacionados com a corrupção contra os CTT ou os/as seus/uas trabalhadores/as.

Portefólio sustentável

GRI 304-3, 305-5, 306-2

Desde o seu lançamento, em 2010, as vendas totais da gama de produtos eco CTT representam uma receita aproximada de 163 milhões de euros. No decorrer do ano de 2023, verificou-se uma redução ao uso dos produtos de correio que incorporam características de proteção ambiental por parte dos/as seus/uas clientes.

Entre os resultados do ano passado, a gama “eco” do Correio Verde contabilizou cerca de 5,2 milhões de objetos vendidos, exibindo uma evolução negativa de 12% face ao ano anterior. Esta oferta 100% ecológica aposta na conveniência aliada à proteção ambiental, sendo a respetiva pegada em termos de emissões diretas anualmente compensada, sem custos adicionais para os/as clientes. Em média, por cada objeto de correio verde entregue pelos CTT são emitidas 66,9 gramas de CO₂e decorrentes da atividade direta da Empresa. Neste sentido, os CTT procedem à aquisição de créditos de carbono financiando dois projetos: um nacional, de conservação de organismos fluviais e preservação de algumas das espécies de peixes de água doce mais ameaçadas no nosso país, promovendo ações de reprodução destas espécies e medidas de conservação do seu habitat para depois as devolver ao meio natural; e outro internacional, localizado no Brasil e chamado “Ituxi”, que visa a proteção florestal e a prevenção da desflorestação não planeada e ilegal da floresta nativa amazónica, promovendo a gestão florestal sustentável.

A gama de serviços de *marketing* direto “eco” fornece um símbolo distintivo para as campanhas que se destacam positivamente pelo seu desempenho ambiental, mediante o cumprimento de vários critérios ecológicos. Esta medida visou projetar a utilização do canal correio com mérito ecológico, através da utilização de matérias-primas ecológicas, processos de produção responsáveis e gestão adequada do final de ciclo de vida. Em 2023, a gama eco tem um peso relativo de 31%, no tráfego nacional do *Direct Mail*, com cerca de 9,1 milhões de objetos.

Para as soluções de correio são privilegiadas opções de maior sustentabilidade, sobretudo ao nível da seleção dos materiais a utilizar. De realçar que as saquetas e caixas CTT e a oferta correio verde têm certificação FSC, com a particularidade de envelopes de Correio Verde serem também produzidos com o papel 100% reciclado.

Filatelia

GRI 2-6

Os CTT obtiveram 41 grandes prémios de *design* filatélico entre 1962 e 2023, aos quais se juntam mais 10 prémios de qualidade gráfica e conteúdos dos livros. Com 51 destes galardões atribuídos, na sua grande maioria por júris internacionais independentes, a Filatelia dos CTT é considerada a mais premiada da Europa e uma das mais premiadas do mundo.

Emissões filatélicas comemorativas 2023	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Cripto Stamp</i> CTT - “Caravela” • Vultos da história e da cultura • Castelos e fortalezas da raia • Mosteiro da Batalha - Património da Unesco • Centro de Arte Moderna Gulbenkian • Portugal e as religiões • Instrumentos musicais das bandas filarmónicas • 100 anos do IPO de Lisboa Francisco Gentil • 100 anos do Parque Serralves - Nova Ala da Fundação de Serralves • 100 anos do Corpo Nacional de Escutas • 150 anos de Alberto Santos-Dumont • 150 anos da Carris • 200 anos dos Postos de Correio em Portugal • 500 anos da Casa dos Bicos • 800 anos do Presépio de Greccio - São Francisco de Assis • Festivais mediterrânicos - Euromed • Europa 2023 – Paz valor da humanidade • Jornada mundial da juventude - 2.º grupo • Figuras mundiais da história e da cultura 	<p>Acontecimentos Nacionais e Internacionais</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Etnobotânica portuguesa • Fauna terrestre dos Açores • Espécies endémicas da Madeira 	<p>Ambiente e Sustentabilidade</p>

Livros filatélicos

- Castelos e fortalezas na raia luso-espanhola
- Portugal e as religiões – A Herança da Diversidade
- Viagem botânica por Portugal
- Os bichos do marco do correio
- Portugal em selos 2023

O [negócio filatélico](#) contribui também para a divulgação ambiental, com o lançamento regular de emissões dedicadas à biodiversidade, à natureza ou à fauna e flora nacionais. Em 2023, foi mantida a tradição com o lançamento em circulação de várias emissões filatélicas e livros, todas elas produzidas com papel certificado FSC. Os temas abordados em 2023 foram a “Fauna Terrestres dos Açores”, “Etnobotânica” e as “Espécies Endémicas da Madeira”, num total de 943 mil de unidades filatélicas, e um livro sob o tema “Viagem Botânica por Portugal”. Em 2023, foram também lançadas as primeiras pagelas impressas em papel 100% reciclado não revestido que combina ainda com os rigorosos critérios ambientais da certificação *Blue Angel*:

- A emissão “Europa – Paz Valor da Humanidade”; e
- A emissão “São Francisco de Assis - Presépios de Greccio”.

Livros temáticos

Este ano, os CTT dedicaram a edição de pequenos livros infantis a temas de sustentabilidade. Foram lançadas duas coleções, a CTT Mini, dirigida a crianças entre os 3-6 anos, e a CTT Júnior, para os designados *tweens*, até aos 12 anos. Venderam-se no total 1 182 livros, em 2023, que geraram cerca de 6 mil € de receita.

As edições publicadas, na coleção Mini, foram:

- “Apaga a Luz”: livro acerca da importância da eficiência energética e dos hábitos de poupança de eletricidade em casa;
- “Tomar banho em cinco minutos (ou menos)”: explicação de como, através de uma canção conhecida, se pode reduzir o tempo que se passa no banho, assim como outras dicas para reduzir o consumo de água;
- “Escrevi à minha avó e... ela respondeu”: sobre as vantagens da comunicação por carta, como meio mais empático e emocional, especialmente em contextos de distanciamento físico e solidão.

Da coleção Júnior, saíram as seguintes edições:

- “Olh’ó passarinho! Aproveita a Natureza!”: acerca do crescente hábito de consumir entretenimento através de aparelhos digitais e a importância de manter um contacto humano com as outras pessoas e com o meio natural;
- “A Chefa, a igualdade das palavras aos atos”: dedicado a quebrar tabus sobre a liderança de género e a presença de mulheres em profissionais tradicionalmente masculinizadas;
- “Vamos vestir um Futuro melhor”: sobre as tendências da *fast fashion* e a geração de grandes quantidades de resíduos, enquanto se participa (mesmo que inconscientemente) num ciclo de exploração do trabalho de pessoas do outro lado do mundo, em especial, crianças.

Poderá descobrir mais sobre o plano de emissões filatélicas e sobre o plano editorial dos CTT em:

<https://www.ctt.pt/particulares/filatelia/>

3.2 Expresso e Encomendas

GRI 2-6

Os **rendimentos operacionais** de Expresso e Encomendas atingiram 340,6 M€ em 2023 (+81,6 M€; +31,5% t.v.h), devido ao crescimento do tráfego em Espanha e em Portugal, beneficiando de ganhos de quota de mercado e do aumento da adoção do *e-commerce*.

Os **rendimentos em Portugal** registaram 149,1 M€ em 2023 (+16,9 M€; +12,8% t.v.h) e o tráfego totalizou 38,9 milhões de objetos (+17,6% t.v.h).

A atividade **CEP** teve rendimentos de 135,8 M€ em 2023 (+16,9 M€; +14,3% t.v.h), com um aumento do tráfego por dia útil de 18,4% t.v.h. Este crescimento foi suportado, essencialmente, por clientes de *e-commerce* (B2C), com particular incidência de grandes *marketplaces* globais e *e-sellers* internacionais. O risco de concentração de negócio é significativamente baixo, devido à elevada diversificação sectorial dos clientes da atividade CEP.

O incremento que se verifica centrado na atividade de *e-commerce*, é reflexo do aumento significativo do comércio eletrónico, impulsionado pelo maior acesso à internet, pela conveniência nas transações e pelo contínuo desenvolvimento dos sistemas de pagamento, promovendo uma experiência mais segura para os consumidores.

A linha de produto **banca** registou, em 2023, rendimentos de 4,3 M€, mantendo-se estável (-0,3% t.v.h), num contexto de redução do número de pontos da rede bancária e da frequência de recolha/entrega, compensado em parte pelo aumento de preços.

Os rendimentos da linha de produto **carga** situaram-se em 4,0 M€ em 2023 (-19,2% t.v.h). Este decréscimo está relacionado com a alteração da estratégia operacional, que visou encontrar uma solução para posicionar esta linha de produto em níveis de margem positivos (a margem de contribuição em 2023²⁵ foi de 18,5%), o que implicou a saída de alguns clientes e o abandono de alguns sectores de atividade sem sinergias operativas.

A **logística**, que constitui um pilar do desenvolvimento da estratégia de integração vertical com o CEP, registou rendimentos de 3,9 M€ em 2023 (+13,5% t.v.h). Esta evolução assentou no crescimento de negócio de clientes atuais e de clientes ganhos recentemente, tanto no *e-commerce* como B2B.

Os CTT continuaram a desenvolver a sua rede de **cacifos Locky**, superando os 820 cacifos instalados em Portugal, com cerca de 330 adicionais já contratados e mais de 600 em negociação. No total, a rede de cacifos Locky conta com cerca de 1 150 cacifos instalados e/ou contratados. Os cacifos Locky fazem parte da **rede de pontos de entrega CTT**, a maior e mais capilar rede nacional com mais de 3.000 pontos onde os clientes podem receber e enviar as suas encomendas. Os cacifos Locky permitem aos clientes levantar, enviar e devolver as suas encomendas, com a máxima conveniência, 24 horas por dia na maioria dos cacifos, todos os dias da semana. Localizam-se em diversos locais do país, nomeadamente em centros comerciais, supermercados, bombas de gasolina e plataformas de transporte intermodal, ou no caso dos cacifos privados, em condomínios privados e em escritórios/zonas empresariais. Os cacifos Locky são uma rede agnóstica e conta desde o 4T23 com mais um transportador, além dos CTT, a usar a sua rede. O trabalho da oferta Locky foi reconhecido nos *Portugal Digital Awards*, em que CTT saíram vencedores na categoria “*Best of Customer&Consumers Project*”.

Os **rendimentos em Espanha** registaram 186,8 M€ em 2023 (+51,9% t.v.h), com 61,7 milhões de objetos (+57,4% t.v.h.). A destacar o notável crescimento a dois dígitos (“*double digit*”) a partir do 2T23, tanto em receita (+36,6% t.v.h. no 2T23, +58,0% t.v.h. no 3T23 e +107,4% t.v.h. no 4T23) como em tráfego (+44,2% t.v.h. no 2T23, +68,9% t.v.h. no 3T23 e +126,8% t.v.h. no 4T23), com destaque para o 4T23 que mais que duplicou o tráfego do 4T22.

O crescimento alcançado é suportado em clientes estratégicos, especialmente *e-sellers* internacionais, que continuaram a apresentar uma evolução positiva, impulsionada pela entrada de novos clientes relevantes, e também fruto de uma maior e mais focada atividade de marketing e comercial na carteira de clientes e em todos os segmentos, com destaque para os de menor dimensão (clientes com tráfego diário inferior a 20.000 objetos), os quais alcançaram um desempenho positivo, contribuindo para uma maior diversificação da receita. Esse crescimento também foi viabilizado pelos investimentos realizados antecipadamente em resposta à expansão do mercado em Espanha.

²⁵ Receitas deduzidas de gastos diretos operacionais (exclui *overheads*, essencialmente edifícios e frota).

De realçar que a CTT Express manteve um serviço de qualidade com altos índices de eficácia na entrega, para um aumento de tráfego por dia útil de +57,7% t.v.h em 2023.

A nova unidade em San Fernando de Henares já está a laborar em pleno, acrescentando capacidade à rede de tratamento e prestando o serviço de desalfandegamento (*customs clearance*), integrado com a entrega na última milha, reduzindo significativamente os prazos de entrega para o tráfego fora da União Europeia.

Acresce também a incorporação na rede de mais de 10.000 pontos de conveniência em Espanha que, somados à rede dos CTT em Portugal, configuram-se como a maior rede de pontos de conveniência de toda a Península Ibérica.

Este crescimento consolidou a rentabilidade da CTT Express, o que permitiu alcançar em 2023 um EBIT recorrente positivo de 6,7 M€, em contas individuais, contribuindo para o bom desempenho do grupo CTT. Este EBIT recorrente representa uma margem de 3,4%. De salientar que em 2022 tinha sido o ano em que a CTT Express tinha alcançado o *break even* do EBIT recorrente.

Os **rendimentos em Moçambique** situaram-se em 4,7 M€ em 2023 (+21,0% t.v.h). O crescimento verificado foi suportado pela parceria com um transitário em África, iniciada no final do 1T22.

Para conhecer a últimas inovações relacionadas com os cacifos Locky vide o [capítulo 4.3.1](#).

Portefólio sustentável

GRI 2-29, GRI 302-5, 304-3, 305-5, 306-2

O serviço Ciclo CTT é uma solução sustentável que permite aos retalhistas montar uma operação de economia circular. Em parceria com a Loop e a FNAC, esta solução tem por objetivo promover a venda de produtos reconicionados dos seus clientes, contribuindo assim para a diminuição da pegada carbónica e para a promoção da reutilização de artigos, mantendo o valor e utilidade dos mesmos.

As Embalagem Eco Reutilizável, para entrega de encomendas com uma capacidade de resistência prevista até 50 envios, permite reduzir o desperdício associado a soluções de embalagem de utilização única. Ao devolver a embalagem, os compradores estão a contribuir para uma distribuição mais sustentável.

A oferta *Green Deliveries* (Entregas Verdes) disponível para clientes empresariais, permite que todas as entregas nos locais contratados, atualmente em Lisboa e no Porto, sejam feitas exclusivamente com veículos elétricos. É um serviço que potencia uma melhoria da qualidade do ar nos centros urbanos, uma vez que estes veículos não emitem partículas poluentes. Desde o seu lançamento, em meados de 2020, já foram entregues mais de 244 mil objetos, representando uma receita de cerca de 310 mil euros.

Destaca-se ainda que os CTT adquirem 100% da eletricidade que consomem através de fontes renováveis, o que impacta positivamente a pegada carbónica associada a esta oferta.

Os CTT voltaram a colocar os projetos para compensação carbónica das emissões diretas da oferta de expresso em Portugal à votação do público, através do *website* CTT. Esta é uma iniciativa, que adiciona aos esforços em curso, realizados pelos CTT, para descarbonização da última-milha, a compensação das respetivas emissões carbónicas resultantes da atividade própria de transporte e distribuição de encomendas e expresso, em Portugal. Os projetos vencedores, com benefícios ambientais positivos ao nível da biodiversidade e do desenvolvimento das comunidades locais em que se inserem, foram o projeto nacional de “Recuperação de animais selvagens”, que visa devolver a biodiversidade faunística às florestas portuguesas e torná-las mais resilientes e adaptadas às condições climáticas previstas para o nosso país, e o projeto “Envira – Prevenção da desflorestação”,

no Brasil, que tem como objetivo a proteção florestal e a prevenção da deflorestação não planeada e ilegal da floresta nativa amazónica, promovendo a gestão florestal sustentável.

Em Espanha, a sucursal da CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A. (vulgo CTT Express) lançou novos formatos de embalagens que incorporam plásticos reciclados e são recicláveis. Estas embalagens possuem o selo *Blue Angel*, uma certificação alemã que comprova a adoção de boas práticas ecológicas aplicadas ao fabrico e funcionamento de um bem ou de um serviço.

3.3 Banco CTT

GRI 2-6

Os **rendimentos operacionais** do Banco CTT atingiram 147,7 M€ em 2023 (+21,8 M€; +17,3% t.v.h). O crescimento dos rendimentos contou com a performance positiva da **margem financeira**, que atingiu 98,8 M€ em 2023 (+24,4 M€; +32,9% t.v.h). Os juros recebidos aumentaram 51,7 M€ face a 2022, beneficiando da subida de taxas de juro e do crescimento de volume. Os juros pagos aumentaram 27,3 M€ face a 2022 devido ao aumento das taxas de remuneração dos depósitos dos clientes e securitizações de crédito automóvel.

Os juros recebidos do **crédito automóvel** atingiram 53,1 M€ em 2023 (+8,0 M€; +17,7% t.v.h), beneficiando do crescimento da carteira líquida de imparidades de 860,3 M€ (+13,2% face a dezembro de 2022) e de uma taxa de juro média de 6,2% durante o ano 2023, estável face a 2022. A produção de crédito automóvel situou-se em 270,3 M€ em 2023 (+3,0% t.v.h).

Os juros recebidos de **crédito à habitação** situaram-se em 23,2 M€ em 2023 (+17,6 M€; +314,8% t.v.h), tendo em conta que as taxas Euribor foram significativamente mais altas face ao período homólogo. As taxas de referência do crédito habitação refletiram um forte crescimento em resultado da subida das taxas de juro diretas definidas pelo Banco Central Europeu (BCE), devido ao aumento da inflação na zona euro. A carteira de crédito habitação líquida de imparidades ascendeu a 727,5 M€ em 2023 (+10,5% face a dezembro de 2022). A produção de crédito à habitação situou-se em 212,2 M€ em 2023 (+66,7 M€; +45,8% t.v.h).

De destacar ainda os outros juros recebidos, que registaram um aumento de 22,5 M€ em 2023 face a 2022, para o qual contribuiu essencialmente o **excedente de liquidez** aplicado junto do Banco de Portugal.

A carteira de crédito ao consumo do **cartão Universo** gerou rendimentos de 20,9 M€ em 2023 (-0,8 M€; -3,6% t.v.h), com base numa carteira (ativos médios ponderados pelo risco) de 297,5 M€ em 2023. O término da parceria em 31 de dezembro de 2023, face ao contexto económico atual em particular de taxas juro e do custo do risco associado, permitirá melhorar o perfil de risco e fortalecer o balanço e solvabilidade do Banco CTT aumentando a sua flexibilidade.

As **comissões recebidas** desta área de negócio atingiram 46,2 M€ em 2023 (+0,7 M€; +1,6% t.v.h), na medida em que no atual contexto económico o foco tem estado no crescimento dos recursos, nomeadamente dos produtos de balanço.

Os **depósitos de clientes** (retalho) situaram-se em 3 091,0 M€ em dezembro de 2023 (+37,7% face a dezembro de 2022), com um aumento de 174,4% dos depósitos remunerados e uma redução de 16,5% dos depósitos à ordem, face a dezembro de 2022. O **número de contas** foi de 647 mil em 2023 (mais 45 mil do que em dezembro de 2022).

O **rácio de transformação** (consolidado) ascendeu a 51,0% no final de dezembro de 2023.

O **custo do risco** (consolidado e acumulado a dezembro de 2023) situou-se em 1,3%, reduzindo 0,1 p.p. face a dezembro 2022, influenciado por níveis maiores de risco nas carteiras de crédito ao consumo, em particular com o cartão Universo. É de notar que a terminação da atividade relativa ao cartão Universo irá reduzir o risco da carteira de crédito do Banco CTT.

Assim, o Banco CTT encontra-se bem posicionado para atingir os **objetivos de 2025**, divulgados em setembro 2023:

- Atingir 700 mil a 750 mil contas abertas (face às 647 mil em 2023);
- Crescer em recursos captados e em crédito concedido para um volume de negócio acima dos 7 MM€ (face aos 5,8 MM€ em 2023);
- Melhorar a rentabilidade, com resultados antes de impostos entre 25 M€ a 30 M€ (face aos 21,0 M€ em 2023).

Portefólio sustentável

GRI 2-29, GRI 301-3, 306-2

Dando continuidade à oferta de produtos financeiros sustentáveis, o Banco CTT disponibilizou o Crédito Habitação Sustentável, que privilegia a compra de casas energeticamente eficientes com condições especiais no crédito habitação, o Crédito Pessoal Energias Renováveis com vista à melhoria da eficiência energética da casa, com condições especiais para a aquisição de painéis solares e outros equipamentos, e o Crédito Auto Novo Elétrico com condições especiais de financiamento na aquisição de um veículo elétrico.

Fez ainda parte da oferta de soluções de poupança e investimento, o produto “Banco CTT Investimento Sustentável”, comercializado em parceria com a Zurich, um seguro ligado a um fundo de investimento para empresas e instituições que desenvolvem a sua atividade incorporando princípios e objetivos de desenvolvimento sustentável alinhados, com a Agenda 2030 das Nações Unidas.

Numa atitude *eco-friendly*, os novos cartões de débito do Banco CTT enviados aos clientes são produzidos em 100% com plástico reciclado, numa medida que já atinge 70% do total de parque de cartões. Em dois anos de parceria com o Movimento Merece, foram reciclados cerca de 53 mil cartões e de acordo com a dinâmica do projeto, garantiu-se a plantação de 1 200 árvores, o que equivale a uma poupança estimada de 30 toneladas de CO₂e.

3.4 Serviços financeiros

GRI 2-6

Os **rendimentos operacionais** dos Serviços Financeiros e Retalho atingiram 62,8 M€ em 2023 (+2,1 M€; +3,4% t.v.h). Este desempenho positivo, quando comparado com 2022, advém dos serviços financeiros, nomeadamente dos títulos de dívida pública, em especial dos certificados de aforro, que registaram comportamentos distintos no decorrer do ano.

Nos primeiros cinco meses de 2023, os títulos de dívida pública atingiram níveis máximos históricos de emissão, induzidos pela maior atratividade do produto. A alteração das condições de comercialização, nomeadamente taxas de juro mais baixas e a diminuição dos limites máximos de aplicação por subscritor, reduziram a atratividade dos títulos da dívida pública e limitaram a sua subscrição no resto do ano.

Os **serviços financeiros** (excluindo outros rendimentos) registaram rendimentos de 50,7 M€ em 2023 (+8,8 M€; +21,1% t.v.h).

Os **títulos da dívida pública** (certificados de aforro e certificados do tesouro poupança crescimento) apresentaram rendimentos de 44,4 M€ em 2023 (+10,9 M€; +32,7% t.v.h).

Durante o ano 2023, foram efetuadas subscrições no montante de 12 590,1 M€ com uma média de 50,8 M€/dia (32,7 M€/dia em 2022), que compara com 8 138,0 M€ de subscrições em 2022 (e com a média de 4,1 mM€ no período 2019-21).

O desempenho favorável dos títulos da dívida pública permitiu absorver a evolução negativa dos **vales**, que registaram rendimentos de 4,2 M€ em 2023 (-1,8 M€; -30,3% t.v.h). Este decréscimo deveu-se ao facto de, em 2022, os vales terem beneficiado de emissões de novas prestações sociais, integradas nos apoios extraordinários atribuídos no âmbito da pandemia, aliado à quebra estrutural resultante da substituição deste meio de pagamento, maioritariamente por transferências bancárias.

Os CTT reforçaram a dinamização comercial não só dos **produtos financeiros não bancários**, na área de seguros reais, incluindo auto, saúde, acidentes pessoais, multi-riscos, entre outros, com o acordo de distribuição assumido com a Generali, como também da **prestação de serviços**, onde se destaca a parceria com a Prosegur para venda de alarmes, lançada no final do mês de setembro.

Os **produtos e serviços de retalho** (excluindo outros rendimentos) atingiram 10,8 M€ de rendimentos em 2023 (-7,3 M€; -40,2% t.v.h). A estratégia definida para a rede de retalho passa por a reposicionar como uma plataforma de serviços de retalho, distribuindo: (i) dívida pública; (ii) produtos de seguros; (iii) produtos e serviços de correio e de expresso e encomendas, primordialmente em *self-service*; e (iv) serviços de conveniência para os cidadãos. Naturalmente que este reposicionamento, incluindo a decisão de descontinuar a comercialização de alguns produtos, incluindo as “raspadinhas” em julho de 2023, impactou a evolução desta atividade em 2023.

3.5 Perspetivas futuras

GRI 2-6

Em 2023 os CTT continuaram o seu caminho de transformação tendo conseguido colher já resultados dessa estratégia no segmento **Expresso e Encomendas**, alcançando volumes recorde em Portugal e Espanha. O aumento do tráfego foi impulsionado não só pelo crescimento do mercado de *e-commerce* ibérico, mas também pelo ganho de clientes relevantes por parte dos CTT. Tal foi conseguido graças à elevada capacidade e qualidade de serviço que derivaram dos investimentos realizados no passado. Continuam assim a crescer em quota de mercado de modo a liderar o mercado ibérico.

Os CTT divulgaram objetivos ambiciosos de crescimento do **Banco CTT**, tanto em número de contas de clientes, como em volume de negócio e rentabilidade. Em linha com estes objetivos o Banco CTT atingiu em 2023 um aumento expressivo de contas, depósitos, volumes de crédito e rentabilidade. O Banco CTT irá continuar a investir na melhoria da experiência do cliente (sistemas informáticos e aplicação) com o objetivo de aprofundar e intensificar a relação com o cliente e assim aumentar o envolvimento com os atuais e futuros clientes.

A mudança para uma estratégia focada na venda de serviços nas lojas CTT está a surtir efeito com o desenvolvimento de parcerias para a venda de seguros (Generali) e recentemente para a venda de alarmes (Prosegur).

Finalmente no **Correio** foi implementado com sucesso um aumento de preço em 2023, tendo ocorrido, já em 2024, um novo aumento de modo a contrabalançar a queda do tráfego devido à maior digitalização. Mantêm-se ainda assim o foco no controlo de custos e na venda de soluções empresariais aos nossos clientes, de modo a garantir a sustentabilidade deste negócio.

Tendo em conta os resultados registados em 2023 e os objetivos traçados para 2025, os CTT pretendem em 2024: (i) manter o foco na expansão da presença no mercado ibérico de expresso e encomendas de modo a tirar proveito da crescente tendência do comércio eletrónico em Portugal e Espanha; (ii) continuar a impulsionar o crescimento do Banco CTT, com base na flexibilidade do balanço e em potenciais parcerias setoriais e de capital; (iii) prosseguir com o lançamento de novos serviços e produtos para aumentar a atratividade da sua oferta de retalho; (iv) dar continuidade às iniciativas de transformação, nomeadamente nos serviços empresariais e logísticos, para impulsionar a sustentabilidade das receitas reduzindo a dependência dos serviços de correio tradicional.

A empresa estará atenta e analisará oportunidades de crescimento inorgânico que possam existir, nomeadamente nos segmentos de logística e *fulfilment*.

Os CTT concentrar-se-ão em minimizar o impacto de riscos macro e setoriais relevantes e persistentes, nomeadamente incerteza geopolítica, inflação, custo da energia e matérias-primas, bem como dos riscos severos ao nível do funcionamento das cadeias de logística, nomeadamente no Mar Vermelho.

Neste contexto, a ambição dos CTT para 2024 é continuar a crescer, com as receitas consolidadas a aumentarem em "um dígito médio / *mid single digit*". Relativamente ao EBIT recorrente consolidado, impulsionado pelo forte crescimento das unidades ibéricas de Expresso e Encomendas, é esperado que se situe acima de 88 milhões de euros, assumindo colocações de dívida pública de cerca de 3 mM€. Importa ainda referir que o crescimento do EBIT será mais pronunciado no 2S24 devido ao desempenho anormalmente forte dos Serviços Financeiros no 1S23.

O ano de 2024 deverá continuar a ser marcado por elevados níveis de incerteza, tanto a nível (i) económico, incluindo a evolução da inflação e consequente reação dos bancos centrais no que concerne às taxas de juro, como (ii) geopolítico, incluindo os conflitos no Médio Oriente e na Europa, que deverão continuar a colocar riscos nas cadeias de abastecimento globais.

Os CTT pretendem implementar uma política de remuneração que seja atrativa, constituindo uma fonte de rendimento adequada para os seus acionistas, e que, em simultâneo, continue a possibilitar que a capacidade financeira da Sociedade lhe permita manter flexibilidade estratégica para cumprir os desígnios de investimento no crescimento do negócio, continuando a fazer dos CTT uma referência na logística e *e-commerce* em Portugal e em Espanha. Esta política de remuneração inclui uma componente de dividendo ordinário, a qual se pretende com maior recorrência, e uma componente de recompra de ações, a qual será mais casuística e aplicável consoante as condições de mercado. Neste contexto, no dia 19 de março de 2024, os CTT anunciaram a intenção do seu Conselho de Administração de propor à Assembleia Geral Anual de 2024 o pagamento de um dividendo de 17,0 cêntimos de euro por ação. Esta proposta representa um rendimento de dividendos de 4,9% e um rácio de distribuição de 35%. A proposta está sujeita a um conjunto de condições, nomeadamente condições de mercado, situação financeira e patrimonial dos CTT, bem como termos e condições legais e regularmente aplicáveis. Simultaneamente, os CTT anunciaram também a intenção do seu Conselho de Administração de propor à Assembleia Geral Anual de 2024, no âmbito do programa de recompra de ações iniciado em 2023 e que está a esta data a decorrer, o cancelamento de até 7.650.000 ações representativas de até 5,3% do capital social já adquirido, ou a serem adquiridas no âmbito do programa de recompra de ações, bem como reservas relacionadas.