



**De uma nova Loja CTT
a tudo o que precisa
a nossa entrega é total**





03

Negócios CTT



a nossa entrega é total

03 Negócios CTT

A nossa entrega é total



3.1. Correio

A pandemia acelerou a tendência de queda do tráfego do correio como resultado da aceleração da digitalização.

No 4T20 os **rendimentos operacionais do correio** atingiram 114,2 M€, 7,0 M€ abaixo (-5,8%) dos do período homólogo de 2019, tendo-se registado uma recuperação significativa do correio transaccional (-7,5% que compara com -22,1% e -9,5% do 2T20 e 3T20, respetivamente), beneficiando de uma melhoria significativa do correio registado e do correio internacional de saída (categorias com um preço unitário superior), do

correio publicitário endereçado e da filatelia face ao 3T20. Os rendimentos no ano atingiram 422,9 M€, 48,4 M€ abaixo do valor registado em 2019 (-10,3%), devido fundamentalmente à queda dos rendimentos do correio transaccional (-47,5 M€; -11,7%) e do correio publicitário (-4,6 M€; -19,9%), atenuados pelo crescimento dos rendimentos das soluções empresariais (+5,6 M€; +54,8%). De referir que, excluindo o efeito do tráfego relacionado com as eleições legislativas em setembro de 2019, o decréscimo dos rendimentos no ano teria sido de 43,0 M€ (-9,2%).

Tráfego de correio milhões de objetos

	4T19	4T20	Δ	2019	2020	Δ
Transaccional	130,1	110,4	-15,1%	536,0	447,2	-16,6%
Publicitário	12,6	11,3	-10,9%	48,2	39,7	-17,6%
Editorial	9,3	7,9	-15,3%	34,8	30,0	-13,7%
Total endereçado	152,1	129,6	-14,8%	619,0	516,9	-16,5%
Publicitário não endereçado	144,9	107,0	-26,1%	521,4	412,3	-20,9%

Em 2020, o tráfego do **correio transaccional** apresentou um decréscimo de 16,6%, devido às quedas em todos os produtos, com exceção do **correio verde** (+40,9%) que manteve o crescimento ao longo do ano, sobretudo pela substituição de produtos (após descontinuidade das linhas de pré-pagos de correio registado e de correio azul). O decréscimo do tráfego de **correio normal nacional** foi de 15,8%, sobretudo nos clientes contratuais dos setores da banca e seguros, telecomunicações e *utilities* e do Estado, e o do **correio registado** foi de 13,8% maioritariamente no segmento B2B no primeiro semestre.

O efeito pandémico influenciou também negativamente o tráfego do **correio internacional**. O decréscimo anual no correio internacional de **saída** foi de 28,1%; excluindo o efeito das eleições legislativas no mês de setembro de 2019 o decréscimo seria de 23,0%. O correio internacional de **chegada** apresentou uma descida anual de 20,7%, fruto dos constrangimentos no transporte aéreo de carga.

O negócio do **correio publicitário** foi bastante afetado com a crise pandémica a levar a um desinvestimento dos clientes, em alguns casos com suspensão integral dos envios e campanhas. Em relação ao tráfego de correio publicitário **endereçado**, o 4T20 registou uma recuperação no ritmo de queda face aos 9M20 (-10,9% e -20,0%, respetivamente). No ano, o tráfego de correio publicitário **não endereçado** registou um decréscimo de 20,9%.

Em 2020, **as soluções empresariais** registaram rendimentos de 15,9 M€, (+54,8%). Este crescimento resultou da aposta em produtos e serviços através de novas parcerias, da otimização da oferta existente e da intensa dinamização comercial.

A atualização de preços correspondeu a uma variação média anual de preços do Serviço Universal⁴⁵ face ao ano anterior de 1,76 %. Considerando o efeito da aplicação do mecanismo de compensação aos utilizadores⁴⁶, a variação média de preços face ao ano anterior foi de 1,42%.

Acessibilidade

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 cerca de 68 mil clientes/dia nas lojas CTT e uma média diária de um objeto postal endereçado distribuído por agregado familiar, 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 a rede de contacto com o público era composta por 2 366 pontos de acesso em funcionamento, integrando 562

lojas CTT e 1 804 postos de correio (encontravam-se temporariamente encerrados 18 postos de correio, devido à situação de pandemia de COVID-19), e ainda 4 648 percursos de carteiros, que garantem a disponibilidade e acessibilidade do serviço de atendimento e distribuição, afirmando-se como uma plataforma de conveniência e multisserviço.

Complementarmente, a rede dispunha de 1 539 postos de vendas de selos e de 83 máquinas automáticas de venda de selos e 14 máquinas automáticas de venda de produtos postais. A rede de marcos e caixas de correio era constituída por 10 732 equipamentos, localizados em 9 615 pontos geográficos a nível nacional. Além destes, existem ainda 5 133 agentes Payshop.

O dimensionamento da rede postal é 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 são analisadas internamente, baseados em informação recolhida no local por agentes internos e externos, de modo a garantir a satisfação da população. Nesse sentido, em 2020 foram inauguradas 23 novas lojas.

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.

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

⁴⁵ Inclui correspondências, correio editorial e encomendas do Serviço Universal, excluindo o correio internacional de chegada.

⁴⁶ Redução de alguns preços do cabaz dos serviços não reservados durante o mês de novembro, correspondente a -0,5 p.p. do aumento médio anual de preços permitido para este cabaz e dedução de 0,31% aos preços especiais do correio normal nacional durante os meses de novembro e dezembro.

Densidade e cobertura postal

	Habitantes por estabelecimento postal					Km ² por estabelecimento postal				
	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
Média UE	4 605	5 167	4 989	5 030	n.d.	40	45	43	43	n.d.
Portugal	4 413	4 350	4 314	4 346	4 352	39	39	39	39	39

Fonte: UPU.

Nota: Considerados os estabelecimentos postais fixos.



Rede de lojas e postos de correio



Rede de centros de distribuição postal

No domínio da acessibilidade das pessoas com deficiência física, a empresa continuou a fazer obras de modernização e remodelação. As tipologias de acessibilidades que têm vindo a ser construídas incluem rampas de acesso, interiores ou exteriores, plataformas elevatórias, rampas amovíveis, rampeamento em espaço público junto à entrada da loja, alteração de fachadas com abertura de porta em alçados laterais, ou outras. Assim, cerca de 95% do total das lojas apresentam atualmente condições de acessibilidade melhorada.

Portefólio eco

Os CTT têm vindo a constatar uma adesão continuada por parte dos seus clientes ao uso dos produtos de correio amigos do ambiente, que são muitas vezes também um elemento de comunicação, dada a sensibilidade dos clientes a estes argumentos, contribuindo assim para a melhoria da imagem da Empresa junto do público. Desde o seu lançamento em 2010, as vendas totais da gama de produtos eco CTT representam uma receita aproximada de 110 milhões de euros, em grande medida impulsionadas pela visibilidade dos seus atributos ambientais e carbónicos.

O **correio verde** é uma oferta 100% ecológica, que aposta na componente ambiental e garante a neutralidade

carbónica dos seus produtos, sem custos adicionais para os clientes. Em 2020 houve um aumento, quer nas receitas, quer no tráfego, contabilizando cerca de 8,1 milhões de objetos vendidos, um aumento de 38% face ao ano anterior. Em média, por cada objeto de correio verde entregue pelos CTT são emitidas 50,5 gramas de CO₂.

Durante a quadra natalícia de 2020, os CTT juntaram-se à campanha de Natal da NOS, que reforça o compromisso de manter as pessoas e famílias portuguesas ligadas, com o correio verde. Milhares de saquetas de correio verde transportaram o Ursinho Presente, garantindo que a surpresa chegava a tempo do Natal e reforçando a missão dos CTT de ligar pessoas, num tempo atípico como o que vivemos com a pandemia de COVID-19. A venda do Ursinho Presente reverteu inteiramente a favor da Associação Coração Amarelo.

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 2020 a gama eco manteve seu peso relativo (46%) no

tráfego nacional do *Direct Mail*, com cerca de 18,1 milhões de objetos.

Os CTT voltaram a colocar a seleção dos projetos para compensação do correio verde à votação do público, através do website CTT (www.ctt.pt). Os projetos vencedores foram o projeto nacional "Conservação dos Bosques" que promove a plantação de espécies autóctones, árvores e arbustos originais da flora portuguesa e o projeto internacional que promove a utilização de biomassa renovável, através de uma unidade para a produção de tijolos e de outros materiais de construção, no nordeste do Brasil. Esta iniciativa dá resposta a expectativas dos nossos *stakeholders* e permite-lhes participar ativamente no processo de decisão.

Filatelia

Em 2020 os rendimentos de **filatelia** situaram-se em 5,6 M€, representando um decréscimo de 17,4% face a 2019 (-1,2 M€), consequência da pandemia que afetou alguns eventos que

não se realizaram e o comportamento dos balcões de venda. O 4T20 evidenciou alguma recuperação na queda face aos 9M20, -12,6% e -19,4%, respetivamente.

Os CTT lançaram a emissão "É tempo de esperança", o primeiro bloco filatélico em todo o mundo a ser produzido com uma inserção em grafeno que contém um circuito de informação impresso com um poema de Miguel Torga "Contágio", no âmbito das comemorações dos 500 anos do Correio.

Os CTT foram homenageados pela 12ª vez com um dos mais antigos e prestigiados galardões para o *design* filatélico no mundo. O bloco filatélico da emissão de selos "Natal", que se distingue por ser o primeiro no mundo com um selo com luz LED, venceu o Prémio Asiago 2019.

Desde 1962 já foram atribuídos à filatelia dos CTT 65 prémios internacionais de design filatélico e de edições, o que a torna das mais premiadas do mundo.

Emissões Filatélicas Comemorativas 2020

- Vultos da História e da Cultura
- 250 Anos do Nascimento de Ludwig van Beethoven
- Arcebispos de Braga (3ª série)
- 75 Anos da TAP
- 300 Anos da Academia Real de História
- 800 Anos das Inquirições de D. Afonso II
- Museu da Fotografia da Madeira (emissão Madeira)
- 100 Anos do Nascimento de Amália Rodrigues
- Liga da Justiça
- Cabos Submarinos – 150 Anos
- 40 Anos do Fundo de Garantia Automóvel
- Obrigado Portugueses
- 500 Anos do Correio em Portugal (5ª Série)
- 100 Anos da Aeronáutica na Granja do Marquês
- Cinquentenário da Associação Caboverdeana
- 175 Anos da Escola Naval (CEMA)
- 200 Anos do Nascimento de Florence Nightingale
- É Tempo de Esperança

**Acontecimentos
Nacionais e
Internacionais**

Emissões Filatélicas Comemorativas 2020 (cont.)

• Raças Autóctones de Portugal (3ª série)	
• 500 Anos da Passagem do Estreito de Magalhães	
• Museus Centenários de Portugal (2ª série)	
• 30 Anos AICEP / Dia Mundial da Língua Portuguesa - UNESCO	
• Festas e Romarias – Lugares de Fé	
• EuroMed 2020 – Gastronomia Tradicional do Mediterrâneo	Ambiente e Sustentabilidade
• Festas do Divino Espírito Santo (emissão Açores)	
• Europa – Rotas do Correio Antigo	
• Roteiro Pré-histórico (2ª série)	
• 75 Anos da Organização das Nações Unidas e a Iniciativa 2020	
• Ano Internacional da Sanidade Vegetal – UNESCO	
• Numismática – Autoadesivos (1ª série)	
• Booklet Madeira	Autoadesivos
• Booklet Açores	

Emissão Filatélica Base

- Numismática (1ª série)

Livros Filatélicos

- Museus Centenários de Portugal – Volume II
- Festas e Romarias – Lugares de Fé
- 500 Anos do Correio em Portugal
- Portugal em Selos 2020
- O Meu Álbum de Selos 2020

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

Os **rendimentos operacionais de Expresso e Encomendas** atingiram 193,0 M€ em 2020, mais 40,6 M€ do que em 2019 (+26,6%). No 4T20 os rendimentos atingiram um valor sem precedentes, 61,5 M€, o que corresponde a um crescimento de 19,1 M€ face ao 4T19 (+45,2%).

Em 2020 os **rendimentos em Portugal** situaram-se em 118,0 M€, 20,2% superiores aos de 2019. No 4T20 registaram-se rendimentos de 36,8 M€ (+33,1% do que no 4T19).

A performance do negócio em Portugal em 2020 resultou sobretudo do crescimento do **CEP** (*Courier, Express and Parcels*), cujos rendimentos ascenderam a 96,5 M€ (+28,6%) e com uma aceleração crescente de performance, terminando o 4T20 com 31,3 M€ (+41,7%). Em 2020, o negócio da **banca** ascendeu a 6,6 M€ (-1,4%), o negócio de **carga** a 11,4 M€ (-8,2%) e o da **logística** a 2,4 M€ (-23,5%).

Em 2020, as restrições impostas à maioria dos setores da economia em virtude da pandemia de COVID-19 tiveram um forte impacto no perfil de envios, tendo-se verificado uma redução do tráfego B2B no 1S20 e um forte crescimento da atividade de *e-commerce* (B2C) o que, aliado a um grande dinamismo comercial e reposicionamento dos CTT, resultou num elevado crescimento de volumes. No 2S20, verificou-se uma recuperação do B2B e manutenção do forte crescimento da atividade de *e-commerce*. Na carga manteve-se alguma pressão sobre o sec-

tor industrial e automóvel com impacto relevante nesta linha de negócio e na logística a saída já prevista de um cliente relevante não foi compensada com novos negócios.

Em 2020, o tráfego **CEP** em Portugal totalizou 25,9 milhões de objetos, mais 35,7% do que em 2019. A contribuir para este recorde de atividade está o forte impulso do *e-commerce*, com um crescimento muito relevante nos setores da alimentação, desporto e lazer, educação e cultura e eletrónica de consumo. No 4T20, o tráfego CEP foi de 8 milhões de objetos, 38,4% acima do 4T19, tendo-se atingido um novo máximo histórico diário de 270 mil objetos.

O **marketplace Dott**,⁴⁷ lançado em maio de 2019 em parceria com a Sonae, tinha no final de dezembro de 2020 1 394 vendedores presentes na plataforma (um aumento de 160 no 4T20) e mais de 3 milhões de produtos disponíveis. No final de dezembro de 2020 havia cerca de 200 mil utilizadores registados (+15% face a setembro de 2020), evidenciando o forte crescimento e aceleração da digitalização e do *e-commerce* no período de confinamento.

Os **rendimentos em Espanha** situaram-se em 72,3 M€ em 2020, 39,6% acima de 2019. No 4T20 atingiram 24,1 M€, representando mais 10,1 M€ (+72,7%) do que no 4T19, fruto de captação de novos clientes no 3T20 e do crescimento do *e-commerce*.

O tráfego em Espanha totalizou 24,9 milhões de objetos em 2020, crescendo 57,7% face a 2019. Esta evolução é reflexo do forte dinamismo comercial na captação de grandes contas com tráfego B2C e do efeito da pandemia de COVID-19, que ocasionou um elevado crescimento de tráfego resultante de alterações dos padrões de consumo, que estimularam as compras em *e-commerce*. No 4T20 o tráfego **CEP** foi de 8,2 milhões de objetos, 95,0% acima do 4T19, tendo sido movimentados mais de 200 mil objetos diários nos dias de maior atividade.

A Empresa prossegue a sua estratégia de se posicionar como um operador de referência no envio de encomendas urgentes no mercado ibérico, tendo aberto vinte novos centros e melhorado as instalações existentes, através de um forte investimento em máquinas de tratamento automatizado e triagem nos centros de Madrid, Barcelona, Valência e Múrcia. A par com este investimento em equipamentos, a Empresa tem investido também na aquisição de dispositivos móveis e novas ferramentas de *software* para otimizar o dia-a-dia dos distribuidores, a sua carga e rotas, contando já com numerosos veículos a operar desta forma, o que já está e continuará a contribuir para a melhoria da produtividade e da qualidade de serviço e para a redução de custos de entrega.

Os **rendimentos em Moçambique** situaram-se nos 2,7 M€ em 2020, 10,6% acima de 2019. Os negócios **CEP** e da **banca** con-

tribuíram positivamente para este crescimento, este último suportado pela atividade na área da saúde (recolha de amostras biológicas), que teve início no segundo semestre de 2019, e também no setor bancário. O desempenho no ano foi penalizado não só pela pandemia, mas também pelo prolongamento dos conflitos militares nas zonas norte e centro do país que conduziram a uma contração da atividade económica.

Portefólio eco

Em 2020, os CTT procederam à neutralização integral da oferta de Expresso em Portugal. As emissões produzidas ao longo da cadeia de valor, que não são possíveis evitar, são integralmente compensadas através do apoio de dois projetos, com benefícios ambientais (combate às alterações climáticas e da conservação da biodiversidade) e sociais (apoio à geração de emprego e à melhoria da qualidade de vida das comunidades locais). Os projetos em causa foram selecionados, em 2019, pelo público e incluem o projeto nacional de “Conservação dos organismos fluviais”, que visa preservar algumas das espécies de peixes de água doce mais ameaçadas no nosso país, através de ações de reprodução destas espécies para depois as devolver ao meio natural e de medidas de conservação do seu habitat e o projeto internacional “Bandeira e Capelli” que promove a utilização de biomassa renovável para a produção de tijolos, telhas e produtos estruturais cerâmicos, vendidos no mercado local por duas fábricas de cerâmica situadas no estado de Alagoas, no Brasil.

Também este ano, foi lançado o serviço *Green Deliveries* (Entregas Verdes) direcionado a clientes empresariais que permite que todas as entregas nos locais contratadas sejam feitas exclusivamente com veículos elétricos. Este serviço tem despertado o interesse por parte dos clientes CTT e contribui para a melhoria da qualidade do ar nas cidades, uma vez que os veículos elétricos não emitem partículas de NO_x durante a sua utilização. Destaca-se ainda o impacto carbónico neutro associado, dado que os CTT adquiriram 100% da eletricidade de origem renovável.

3.3. Banco CTT

Em 2020, num ano profundamente marcado pelo impacto da pandemia de COVID-19 no contexto económico, o **Banco CTT** atingiu pela primeira vez um resultado líquido consolidado positivo. Este importante marco de rentabilidade permite confirmar que o Banco é já uma instituição bancária de referência para as famílias portuguesas, com mais de 600 mil clientes com contas bancárias abertas, das quais 56 mil abertas durante o último ano, que certamente terão contribuído para o prémio alcançado de líder do Índice Nacional de Satisfação do Cliente (prémio ECSI 2020).

Os **rendimentos do Banco CTT** atingiram 82,1M€ em 2020, um crescimento de 19,2 M€ (+30,5%) face ao ano anterior, sendo

⁴⁷O investimento do marketplace Dott é reconhecido pelo método da equivalência patrimonial (MEP).

12,9 M€ provenientes da 321 Crédito, adquirida em maio de 2019. Excluindo esse efeito inorgânico, os rendimentos teriam ascendido a 48,2 M€, mais 6,3 M€ (+15,1%) do que em 2019.

O crescimento dos rendimentos contou com a performance positiva da **margem financeira** de 44,6 M€ em 2020, 15,3 M€ acima (+52,3%) da de 2019. Excluindo a 321 Crédito, a margem financeira seria de 17,3 M€, mais 4,5 M€ (+35,6%) do que no ano anterior.

As **comissões** recebidas do Banco CTT cresceram 4,7 M€ (+52,9%), sobretudo pelo aumento na transacionalidade dos clientes (+14,6%), do crédito à habitação (+64,4%) e das contas e cartões (+607,0%), este último impulsionado a partir do início no mês de abril de 2020 pela introdução de um modelo de comissionamento do cartão de débito.

As comissões recebidas relativas ao **crédito ao consumo**, em parceria com BNP Paribas, apresentaram uma quebra de 24,4% (-0,6 M€) face a 2019, devido à redução dos volumes de produção (-26,5%), em linha com o observado no mercado em face dos impactos económicos da crise sanitária.

As colocações do produto **PPR**, que deixou de ter capital garantido, caíram 78,2% face a 2019, para 72,2 M€, assistindo-se no 4T20 a uma ligeira recuperação da queda. Refere-se que a produção deste produto, face ao ano anterior, está influenciada pela alteração do perfil de risco do produto, o que por si só retraiu a procura, a que se acrescentaram os efeitos do período de confinamento. Em termos de comissões recebidas, o produto continua a crescer 1,2 M€ (+102,0%) face ao ano anterior. O volume de produtos PPR atingiu 428,8 M€ (valor fora de balanço), 20,3% acima de 2019.

A área de **pagamentos** registou em 2020 um decréscimo das comissões recebidas de 3,0 M€ (-14,7%) face ao mesmo período do ano anterior, com rendimentos totais de 17,2 M€, tendo vindo a recuperar durante 2020, atingindo no 4T20 4,5 M€ de rendimentos (-8,3% face ao 4T19, que compara com -14,3% e -30,1% nos 3T20 e 2T20, respetivamente). O pico da quebra ocorreu em abril, sobretudo no pagamento de portagens e faturas, recuperando progressivamente nos dois últimos trimestres do ano. Refere-se ainda o lançamento, em setembro, de uma nova solução de pagamentos: o Cartão Escolar Pré-Pago para Municípios.

A produção de **crédito automóvel** situou-se em 2020 em 193,8 M€ (+35,4%), com uma carteira líquida de imparidades de 560,4 M€ (+19,3% face a dezembro de 2019). O ano foi fortemente afetado pelo encerramento temporário dos pontos de venda no 2T20 por força das medidas de confinamento, afetando a angariação de novas propostas.

A carteira de **crédito habitação** líquida de imparidades situou-se em 524,6 M€ (29,5% superior a dezembro de

2019). A produção de crédito à habitação registou um decréscimo de 15,5% (-29,4 M€) face ao ano anterior.

A performance comercial do Banco CTT continuou a permitir o crescimento dos **depósitos** de clientes para 1 689,1 M€ (+31,6% face a dezembro de 2019) e do número de contas para 517 mil contas (mais 56 mil que no final do ano de 2019). O rácio de transformação no final do ano situava-se em 64,8%.

Em 2020, foi registado um total de 9,3 M€ de **imparidades e provisões**, dos quais 5,8 M€ no 2T20, refletindo o efeito da evolução da carteira de crédito. Em consequência da degradação da situação económica, as imparidades e provisões da 321 Crédito atingiram 8,3 M€ em 2020, dos quais 5,5 M€ no 2T20. Nos trimestres seguintes assistiu-se a uma redução significativa das imparidades, tendo o 4T20 registado 0,4 M€.

No final de 2020, os **pedidos de moratórias** formalizados atingiram uma exposição total de 40,4 M€ (31,1 M€ de crédito à habitação, 6,4 M€ de crédito automóvel e 2,9 M€ de outros créditos), representando 3,6% do total da carteira bruta de crédito.

As moratórias privadas de crédito automóvel terminaram em 30 de setembro e atingiam, à data, 27,6 M€, representando 40,1% do total das moratórias formalizadas na altura. No final de 2020, cerca de 86,3% destes créditos estavam em situação de cumprimento.

3.4 Serviços Financeiros

Os rendimentos operacionais dos **Serviços Financeiros e Retalho** em 2020 atingiram 44,0 M€ (30,8 M€ relativos aos Serviços Financeiros e 13,0 M€ ao Retalho), com um decréscimo de 3,3 M€ (-7,1%) face a 2019.

O 2T20 foi fortemente influenciado pelas medidas restritivas do estado de emergência, designadamente o efeito que gerou na preferência pela liquidez e consequente menor apetite por investimentos financeiros a médio/longo prazo, mas também pela limitação do acesso à rede de retalho dos CTT e pelas reduções de horários de atendimento das lojas.

Em 2020 os **produtos financeiros** obtiveram rendimentos de 30,8 M€, um decréscimo de 2,8 M€ (-8,3%) com a seguinte composição:

- Os **títulos da dívida pública** (Certificados de Aforro e Certificados do Tesouro Poupança Crescimento) com rendimentos de 22,1 M€, descendo 3,2 M€ (-12,8%) face a 2019, tendo sido efetuadas 3 834,7 M€ de subscrições (-2,0%). Não obstante o ligeiro decréscimo das subscrições, a quebra da receita foi sobretudo influenciada pela alteração das condições contratuais dos CTT com a Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública - IGCP, E.P.E., que afetou negativamente a receita.

- Os **seguros de capitalização** impactaram negativamente a evolução dos rendimentos em 0,5 M€ (-32,2%) face a 2019.

- Os rendimentos dos **vales** cresceram para 6,0 M€, +0,4 M€ face a 2019 (+7,5%), devido à angariação do serviço de emissão de vales para pagamento do subsídio de desemprego e outras prestações sociais, com início no final do ano de 2019.

- Os **serviços de pagamentos dos CTT** produziram rendimentos de 1,5 M€ em 2020, +0,4 M€ (+31,0%), beneficiando do encaminhamento para as lojas CTT do **pagamento de impostos**, reduzindo o efeito estrutural da substituição eletrónica deste tipo de serviço.

Os **produtos e serviços de retalho** atingiram 13,0 M€ de rendimentos no ano de 2020, um decréscimo de 0,3 M€ (-2,5%) face a 2019, penalizados pelos produtos e serviços de retalho de terceiros, essencialmente na lotaria, nos livros e no subsídio de transporte aéreo (Açores e Madeira), em que se registaram as maiores quebras. Inversamente, o **merchandising** registou um crescimento de 1,7 M€ (+307,2%) face ao ano anterior e a introdução, em setembro, na rede da lotaria instantânea ("raspadinhas") gerou receitas de 0,6 M€, estando presente em 315 lojas em 2020.

Os produtos e serviços de retalho registaram uma recuperação significativa nos dois últimos trimestres do ano, em especial no 4T20, com um crescimento de 10,7% face ao 4T19. Os CTT têm vindo a reforçar o seu posicionamento, com a venda de novas emissões de livros e lançamento de coleções exclusivas CTT, o aumento das vendas mensais de lotaria, o estabelecimento de novas parcerias nas telecomunicações e no **merchandising**, destacando-se a oferta de produtos de proteção individual e consolidação do portefólio de produtos de **gaming** e **wearables**.

3.5 Perspetivas futuras

Em virtude de um novo confinamento geral, a partir da segunda quinzena de janeiro de 2021, antecipa-se um impacto negativo a nível económico e social, que irá afetar a sociedade em geral e os negócios do Grupo, o que poderá impactar as atuais estimativas elaboradas. A Gestão irá continuar a monitorizar as suas implicações no negócio e facultar toda a informação necessária aos *stakeholders*.

Em 2021, os CTT, apoiados no dinamismo do Expresso e Encomendas decorrente do crescimento constante do comércio eletrónico, bem como no continuado bom desempenho do Banco CTT, esperam apresentar um crescimento de um dígito elevado no que se refere aos rendimentos operacionais, EBITDA a crescer dois dígitos, EBIT superior a 50 M€ e investimento de c. 35 M€ (dos quais 15 M€ referentes a investimento em crescimento).

Por outro lado, a Empresa pretende retomar o pagamento de dividendos em 2021, pelo que o Conselho de Administração irá propor à Assembleia Geral de Acionistas do corrente ano uma remuneração acionista referente ao exercício financeiro de 2020 de 0,085 € por ação, pagável em maio de 2021. A Empresa continuará a investir com vista ao desenvolvimento do *e-commerce* em Portugal.