

Resultados Consolidados

2015



ctt



CTT – CORREIOS DE PORTUGAL, S.A. – SOCIEDADE ABERTA

RESULTADOS CONSOLIDADOS – 2015

FORTE CRESCIMENTO DE 10,3% DOS RESULTADOS DOS NEGÓCIOS CORRENTES SUPORTA INVESTIMENTO E GASTOS DE 23,2 M€ NA PREPARAÇÃO DO LANÇAMENTO DO BANCO CTT SEM DETERIORAR A POSIÇÃO DE CAIXA DOS CTT DE 279 M€

- Crescimento do EBITDA recorrente¹ para 144,0 M€ (+6,6%) – contribuindo o Correio com 69%², os Serviços Financeiros com 28%² e o Expresso e Encomendas com 3%². Excluindo os gastos recorrentes com o Banco CTT, o EBITDA cresceu 10,3% em termos comparáveis.
- Queda do tráfego de correio endereçado situou-se nos 3,2% evidenciando desaceleração relativamente ao ano de 2014 (decréscimo de 5,7% face a 2013).
- Rendimentos operacionais totais recorrentes cresceram para 727,2 M€ (+1,3%):
 - Rendimentos de Correio crescem 1,5% em resultado da desaceleração da queda no tráfego, do aumento do preço médio de 4,1%;
 - Rendimentos do Expresso e Encomendas crescem 1,7% com crescimento de tráfego de 3,2%, impactado pelo foco na integração das redes em Portugal e a reestruturação em curso em Espanha;
 - Serviços Financeiros consolidam a oferta e posição de mercado e registam um crescimento dos rendimentos recorrentes de 1,9%, mantendo esta alavanca como fundamental no crescimento global dos CTT e abrindo caminho para o Banco CTT.
- Gastos operacionais³ estabilizam totalizando 583,2 M€ fundamentalmente devido à compensação da reintrodução da remuneração variável e dos aumentos salariais com a redução dos gastos decorrentes do novo plano de saúde, do *outsourcing* de sistemas de informação e da racionalização das operações e da rede de lojas. Se excluirmos os gastos recorrentes de 5,0 M€ com o Banco CTT, verifica-se uma ligeira redução.
- Resultado líquido de 72,1 M€ influenciado por gastos não recorrentes de 9,8 M€, dos quais 6,4 M€ relacionados com o Banco CTT, registou um decréscimo de 6,6% face a 2014, ano em que um conjunto de medidas não recorrentes contribuíram para um forte crescimento dos resultados líquidos. O resultado líquido recorrente cresceu 12,5% (+9,0 M.€).
- Iniciativas de reorganização no Expresso e Encomendas progredem em Portugal com a conclusão da integração das redes (mais de 70% das encomendas são atualmente distribuídas pela rede base), e em Espanha com a redução de pessoal através do ERE (*Expediente de Regulación de Empleo*).
- Lançamento do Banco CTT em 27 de novembro, conforme previsto, através de um processo de *soft opening*, em ambiente controlado e para trabalhadores dos CTT. Em 18 de março abrirá ao público em 52 balcões.
- Evolução positiva das políticas de recursos humanos com o rejuvenescimento e qualificação acrescida do quadro de pessoal assente num programa de recrutamento e integração de *trainees* em curso.
- Qualidade e satisfação de clientes mantêm-se em níveis elevados.
- Situação financeira mantém elevada solidez e bom nível de liquidez com uma posição de caixa ajustada no final de 2015 de 279 M€, igual a 2014, apesar do elevado crescimento de 94,8% do investimento realizado em 2015 para 32,3 M€ e dos gastos recorrentes e não recorrentes com a implementação do Banco CTT (11,5 M€).

¹ Antes de rendimentos e gastos não recorrentes.

² Pesos calculados excluindo -4,7 M€ relativos ao EBITDA do Banco CTT.

³ Excluindo imparidades, provisões e depreciações/amortizações e gastos não recorrentes.



SÍNTESE DOS RESULTADOS CONSOLIDADOS

Em síntese, os CTT – Correios de Portugal, S.A. apresentam os seguintes resultados consolidados:

Resultados Consolidados

	Milhões €					
	Reportados			Recorrentes		
	2015	2014	Δ	2015	2014	Δ
Rendimentos operacionais	727,2	718,8	1,2%	727,2	717,8	1,3%
Vendas e serviços prestados	705,2	703,3	0,3%	705,2	703,3	0,3%
Outros rendimentos operacionais	22,0	15,5	42,1%	22,0	14,5	51,9%
Gastos operacionais	592,6	523,1	13,3%	583,2	582,7	0,1%
EBITDA	134,6	195,6	-31,2%	144,0	135,1	6,6%
Amortizações, depreciações, provisões e imparidades	24,6	60,2	-59,1%	24,2	23,6	2,7%
EBIT	109,9	135,4	-18,8%	119,8	111,5	7,4%
Rendimentos financeiros líquidos	-5,4	-7,5	28,1%	-5,4	-7,5	28,1%
Ganhos/perdas em associadas	0,1	0,1	1,3%	0,1	0,1	1,3%
Resultados antes impostos e int. não controlados (EBT)	104,6	128,0	-18,3%	114,4	104,1	9,9%
Imposto sobre rendimento (*)	32,5	51,2	-36,4%	32,9	31,9	3,0%
Prejuízos (lucros) atribuíveis a interesses não controlados	0,01	-0,3	101,5%	0,01	-0,3	101,5%
Resultado líquido atribuível a detentores de capital dos CTT	72,1	77,2	-6,6%	81,6	72,5	12,5%

(*) O resultado recorrente exclui os rendimentos e gastos não recorrentes e considera uma taxa de imposto nominal sobre o rendimento.

RENDIMENTOS OPERACIONAIS

Os rendimentos operacionais recorrentes totalizaram 727,2 M€, apresentando um crescimento de 1,3% (+9,4 M€) em relação ao ano anterior.

Rendimentos Operacionais

	Milhões €					
	Reportado			Recorrente		
	2015	2014	Δ	2015	2014	Δ
Rendimentos operacionais	727,2	718,8	1,2%	727,2	717,8	1,3%
Áreas de Negócio (*)	761,2	750,1	1,5%	761,2	749,1	1,6%
Correio	554,6	546,2	1,5%	554,6	546,2	1,5%
Expresso e Encomendas	131,3	129,0	1,7%	131,3	129,0	1,7%
Serviços Financeiros	75,3	74,9	0,5%	75,3	73,9	1,9%
Estrutura Central e eliminações intragrupo	-34,0	-31,3	-8,6%	-34,0	-31,3	-8,6%

(*) Os rendimentos da área de negócio Banco CTT em 2015 foram de 1,7 mil euros.

Esta variação positiva reflete sobretudo o crescimento dos rendimentos da área de negócio de **Correio** justificado pelo efeito conjugado (i) do aumento de preços dos serviços de correio (aumento médio de 4,1%) e da alteração da política de descontos que permitiram anular o impacto da queda de tráfego (-3,2%), assim como (ii) do aumento dos outros rendimentos desta área proveniente da maior utilização da rede base (para distribuição de mais de 70% do tráfego de expresso e encomendas a partir do 4º trimestre) e da rede de lojas (serviços financeiros e outros).



Os rendimentos desta área de negócio situaram-se em 554,6 M€, um crescimento de 1,5% face a 2014, mantendo o peso nos rendimentos totais dos CTT⁴ nos 73% verificados em 2014.

A comparação entre a redução do **tráfego de correio endereçado** em 2015 (-3,2%) e a ocorrida em 2014 (-5,7%) revela um comportamento favorável refletindo o impacto no consumo de correio da evolução positiva da economia nacional, com um crescimento do consumo privado (2,6%) e do investimento (3,6%).

Tráfego de Correio

	9 M			4º T			Milhões de objetos		
	2015	2014	Δ	2015	2014	Δ	2015	2014	Δ
Correio transacional	522,8	541,8	-3,5%	165,5	176,2	-6,1%	688,3	718,0	-4,1%
Correio editorial	34,3	35,2	-2,7%	12,0	12,4	-3,5%	46,2	47,6	-2,9%
Correio publicitário	54,3	54,0	0,5%	25,9	21,6	19,8%	80,2	75,7	6,0%
Total correio endereçado	611,4	631,1	-3,1%	203,4	210,2	-3,3%	814,7	841,3	-3,2%
Correio não endereçado	345,0	370,4	-6,9%	128,4	137,2	-6,4%	473,4	507,7	-6,7%

A variação do tráfego de **correio transacional** registou um decréscimo de 4,1% em 2015. Para esta evolução contribuíram as variações de tráfego do correio prioritário (-0,1%), correio normal (-4,3%), correio registado (-8,2%) e correio internacional de saída (-8,1%), atenuadas pela evolução positiva dos tráfegos do correio internacional de chegada (+5,9%) e do correio verde (+8,0%). De destacar os seguintes fatores como fundamentais para as evoluções referidas: o decréscimo do correio registado assente sobretudo na redução dos consumos do setor Estado e Administração Pública, especialmente no 4º trimestre, e a influência significativa do crescimento do *e-commerce* no crescimento do correio internacional de chegada, sobretudo pequenos pacotes, via correio transfronteiriço, com origem na China.

O tráfego de **correio editorial** nacional observou um decréscimo (-2,9%) em 2015, após a quebra verificada no 4º trimestre (-3,5%), mais acentuada no segmento ocasional, e compensada contudo pelo aumento médio de preços de 10,7% neste produto, permitindo um crescimento dos rendimentos de 4,7%.

O tráfego do **correio publicitário endereçado** observou um crescimento (+6,0%) em 2015, impulsionado pelo aumento verificado no 4º T (+19,8%), devido ao maior número de campanhas publicitárias realizadas pelos grandes clientes relativamente ao ocorrido no ano anterior. Esta tendência, resultante quer das iniciativas levadas a cabo quer da evolução da economia, teve impacto no crescimento de 2,1% dos rendimentos deste segmento, também afetado pelo efeito de *mix* de preços.

A área de negócio de **Expresso e Encomendas** apresentou 131,3 M€ de rendimentos operacionais, um acréscimo de 1,7% (+2,3 M€) face a 2014, decorrente sobretudo do crescimento em Portugal (+3,1%) e em Moçambique (+25,4%), já que em Espanha se observou um decréscimo de 1,2%. Em Portugal, os rendimentos excluindo as receitas da rede banca, que em 2015 caíram 32,5%, cresceram cerca de 9%; este crescimento teve origem no crescimento do tráfego de encomendas de comércio eletrónico e no memorando assinado com a Altice (1,8 M€). Em Espanha, a estratégia de crescimento em zonas próprias não teve os resultados esperados não permitindo compensar a saída de franquizados realizada em 2014 e início de 2015. Manteve-se o peso desta área de negócio nos rendimentos totais dos CTT⁴ nos 17%, igual ao verificado em 2014.

Em termos de tráfego, os volumes de Expresso e Encomendas cresceram no seu conjunto 3,2% relativamente a 2014 (4,8% em Portugal e 2,3% em Espanha).

⁴ Excluindo os rendimentos relativos à Estrutura Central dos CTT e às eliminações intragrupo no valor de -34,0 M€ em 2015.



A Área de Negócio dos **Serviços Financeiros** registou em 2015 um crescimento de 0,5% (1,9% excluindo o impacto dos rendimentos não recorrentes registados em 2014), mantendo o peso desta área de negócio nos rendimentos totais dos CTT⁴ nos 10% verificado em 2014.

Destaque especial para o contributo decisivo do negócio da Poupança, cujos rendimentos aumentaram 7,9% face a 2014, voltando a evidenciar a extraordinária capacidade de captação das lojas CTT e refletindo também as comissões de manutenção recorrentes da carteira de produtos colocada em clientes. Foram colocados cerca de 4,3 mil milhões de euros durante todo o ano, abrangendo PPR, Seguros de Capitalização e, sobretudo, Produtos de Dívida Pública. Sublinhe-se, neste particular, a captação de 2,2 mil milhões de euros realizada em janeiro, que constituiu um recorde absoluto nos mais de 50 anos de história da comercialização de dívida pública nos CTT. Este contributo positivo foi atenuado pela evolução dos negócios de Pagamento de Serviços, principalmente pelo efeito negativo do significativo decréscimo do carregamento de telemóveis resultante da migração para ofertas 4P (pós-pagos), e de Vales e Transferências (segmento nacional, em particular o pagamento de prestações sociais, com grande peso, apresentou uma queda de rendimento).

A forte aposta na criação e lançamento do **Banco CTT** (que constitui uma nova área de negócio) foi e será o foco da atuação com vista a um ainda mais sólido posicionamento dos CTT no sistema financeiro, agora com uma oferta abrangente de serviços financeiros.

Desde o início do ano 2015, mais precisamente desde fevereiro, que os CTT desenvolveram todos os procedimentos e iniciativas tendentes ao início de atividade do Banco CTT em 2015 que culminaram com a abertura da agência sede no passado dia 27 de novembro, através de um processo de *soft opening*, em ambiente controlado e para trabalhadores dos CTT. Desta forma as equipas estão a testar os sistemas, os procedimentos e as operações com vista à abertura ao público de 52 balcões agendada para 18 de março de 2016.

Na evolução da rubrica **Estrutura Central e eliminações intragrupo** têm essencialmente impacto a redução do valor dos rendimentos resultante das medidas de otimização e eficiência realizadas em 2014 e com reflexos em 2015, com especial relevo para as prestações internas de serviços em sistemas de informação (forte redução do valor dos contratos de *outsourcing* nos sistemas de informação e comunicações) e de recursos humanos (renegociação do plano de saúde e o novo acordo de empresa) num total de -12,9 M€.

GASTOS OPERACIONAIS³

A evolução dos gastos operacionais recorrentes em 2015 continuou a depender em grande parte da implementação do **Programa de Transformação**. As reduções conseguidas fizeram com que os gastos consolidados tenham praticamente estabilizado face a 2014 (+0,5 M€; +0,1%), apesar dos gastos recorrentes de 4,7 M€ com o Banco CTT e da reintrodução de forma recorrente das remunerações variáveis (9,7 M€).

Tiveram particular efeito positivo na evolução dos gastos com **FSE**, a redução dos gastos com **outsourcing de sistemas de informação**, as iniciativas levadas a cabo para a **otimização e racionalização das operações e a integração das redes de distribuição** que têm permitido não só a redução nos gastos operacionais, o aumento dos níveis de produtividade e a melhoria da eficiência operacional, mas igualmente uma maior sinergia entre as redes de distribuição de Correio e de Expresso e Encomendas e as relativas à **otimização da rede de lojas** na continuidade do trabalho desenvolvido em 2014 com vista à adequação da oferta e da qualidade de serviço, cumprindo as obrigações do Serviço Postal Universal.

³ Excluindo imparidades, provisões e depreciações/amortizações e gastos não recorrentes.



Gastos operacionais

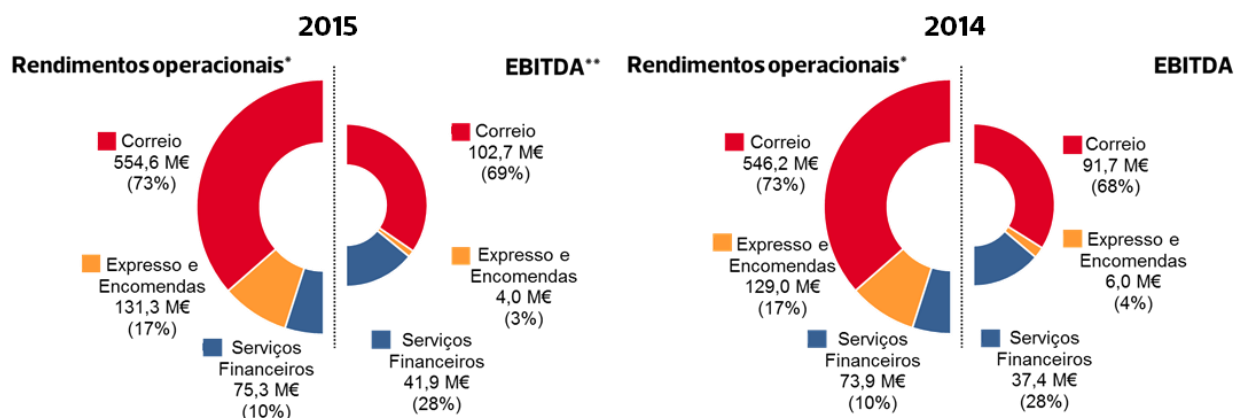
	Milhões €					
	Reportado			Recorrente		
	2015	2014	Δ	2015	2014	Δ
Gastos operacionais^(*)	592,6	523,1	13,3%	583,2	582,7	0,1%
FSE	233,1	237,7	-1,9%	224,7	234,8	-4,3%
Gastos com pessoal	331,8	258,0	28,6%	331,7	320,4	3,5%
Outros gastos	27,8	27,4	1,1%	26,8	27,4	-2,3%

(*) Excluindo imparidades, provisões e depreciações/amortizações.

Com efeito negativo na evolução dos FSE em 2015 destaca-se os acréscimos (i) da rubrica de transporte de valores decorrente do aumento do número de lojas abrangidas reforçando a segurança dentro do quadro legal estabelecido, (ii) dos gastos com transporte de mercadorias em Espanha, (iii) dos gastos recorrentes no Banco CTT e (iv) o acréscimo dos gastos com os operadores estrangeiros (correio *outbound*) em grande parte devido à valorização cambial do DTS (*Droits de Tirage Spéciaux*, cabaz de moedas utilizado na definição das tarifas aplicadas às transações entre operadores postais) face ao euro.

No que respeita aos **gastos com pessoal**, o acréscimo dos gastos recorrentes de 11,3 M€ (+3,5%), deveu-se fundamentalmente ao registo da estimativa de remunerações variáveis (9,7 M€) referentes a 2015 a pagar em 2016 (um valor próximo do de 2014 mas agora considerado recorrente), ao aumento salarial (2% nos CTT, S.A. e 1,25% nas subsidiárias com limites mínimos e máximos) na ordem dos 3,9 M€, e aos gastos com pessoal no Banco CTT (considerados como recorrentes) de 2,3 M€. Por outro lado, registou-se uma redução de 3,9 M€ nos gastos de saúde devida à renegociação do Regulamento de Obras Sociais e à redução da comissão de gestão do plano de saúde decorrente da contratualização com um novo prestador de serviços.

EBITDA RECORRENTE



* Incluem prestações internas e transações intragrupo que são eliminadas para efeitos de consolidação; não inclui os rendimentos relativos à Estrutura Central dos CTT e às eliminações intragrupo no valor de -34,0 M€ em 2015 e -31,3 M€ em 2014.

** Pesos calculados excluindo -4,7 M€ relativos ao EBITDA do Banco CTT.

A atividade operacional gerou um EBITDA recorrente (resultado antes de depreciações/amortizações, imparidades e provisões, resultados não recorrentes, gastos de financiamento e impostos) de 144,0 M€, 6,6% (+8,9 M€) superior ao obtido em 2014, com uma margem EBITDA de 19,8% (+1,0 p.p. do que em 2014). De referir que, mesmo este EBITDA recorrente, está afetado por 4,7 M€ de gastos recorrentes com o Banco CTT e ainda



0,4 M€ do projeto Banco CTT contabilizados na área de Serviços Financeiros, não existentes em 2014; sem estes gastos, o crescimento do EBITDA recorrente teria sido de 10,3% (+13,9 M€).

Estes resultados refletem a evolução descrita anteriormente: um acréscimo de rendimentos de 9,4 M€ conjugado com um crescimento inferior nos gastos operacionais (excluindo imparidades, provisões, depreciações/amortizações e gastos não recorrentes) de 0,5 M€, incluindo os gastos recorrentes do Banco CTT.

EBITDA consolidado por Área de Negócio

	Milhões €					
	Reportado			Recorrente		
	2015	2014	Δ	2015	2014	Δ
EBITDA	134,6	195,6	-31,2%	144,0	135,1	6,6%
Correio	103,0	151,0	-31,8%	102,7	91,7	12,0%
Expresso e Encomendas	0,8	5,8	-86,6%	4,0	6,0	-33,4%
Serviços Financeiros	38,2	38,8	-1,7%	41,9	37,4	12,2%
Banco CTT	-7,4	-	-	-4,7	-	-

O desempenho do EBITDA dos CTT foi suportado pelo crescimento dos EBITDA das áreas de negócio de Correio (+11,0 M€; +12,0%) e dos Serviços Financeiros (+4,6 M€; +12,2%) que apresentaram um EBITDA recorrente de 102,7 M€ e 41,9 M€, respetivamente, tendo a margem EBITDA também crescido devido ao peso dos Serviços Financeiros dos CTT, cuja margem EBITDA é superior a 50%. A venda de serviços financeiros na rede de lojas e a integração das redes de distribuição permitiram também o reforço da margem EBITDA do Correio pela maior utilização das redes, no seguimento da estratégia de crescimento suportada pela escalabilidade dos ativos únicos dos CTT.

EBIT RECORRENTE E RESULTADO LÍQUIDO

O EBIT recorrente (resultado antes de resultados não recorrentes, gastos de financiamento e impostos) registou uma variação homóloga positiva de 8,3 M€ (+7,4%) para 119,8 M€. A margem EBIT situou-se em 16,5% (+1,0 p.p. superior à do ano anterior).

O resultado financeiro consolidado atingiu os 5,3 M€ negativos, refletindo uma melhoria de 2,1 M€ face ao obtido em 2014. Os gastos financeiros incorridos ascenderam a 6,9 M€ incorporando os gastos financeiros com benefícios aos empregados; estes últimos decresceram 4,8 M€ refletindo o efeito da redução dos gastos com benefícios pós-emprego decorrente da renegociação do plano de saúde ocorrida no início de 2015 e também da diminuição da taxa de desconto de 4% para 2,5%. Os juros e rendimentos financeiros recuaram 65,7% face aos valores atingidos em 2014 devido à quebra acentuada das taxas de remuneração dos depósitos a prazo e à manutenção de uma política muito conservadora de aplicação da liquidez por parte dos CTT.

Os CTT obtiveram um resultado líquido consolidado atribuível a acionistas dos CTT de 72,1 M€, valor 6,6% abaixo do atingido em 2014, correspondente a um resultado de 0,48 € por ação e a uma margem líquida sobre os rendimentos operacionais de 9,9% (10,8% em 2014). Como referido na apresentação de resultados de 2014, o resultado líquido, sem considerar os significativos impactos não recorrentes, foi de 72,5 M€, próximo do verificado em 2015 mesmo com os gastos recorrentes e não recorrentes de implementação do Banco CTT. Esta evolução comprova a capacidade dos CTT de, através dos seus negócios recorrentes, suportar o desenvolvimento desta nova área de negócio.



RENDIMENTOS E GASTOS NÃO RECORRENTES

Os CTT registaram em 2015 como resultados não recorrentes um valor negativo de 9,8 M€, que inclui, em FSE, 8,4 M€ de gastos com estudos e assessoria para projetos estratégicos, em especial os relacionados (i) com o projeto de criação do Banco CTT (6,4 M€), (ii) com o Plano Estratégico de Sistemas de Informação, (iii) com temas regulatórios e (iv) com um plano de melhoria da Informação de Gestão e contabilidade analítica.

Rendimentos e gastos não recorrentes

	Milhões €	
	2015	2014
Gastos não recorrentes	9,8	-23,9
Com impacto no EBITDA	9,4	-60,5
. Outros rend. e ganhos	-	-1,0
. FSE e outros gastos	9,4	2,9
. Gastos com pessoal	0,03	-62,4
Sem impacto no EBITDA	0,4	36,6
. Provisões (aumentos/reversões)	0,04	12,9
. Imparidades (perdas/reversões)	0,4	23,7

Em gastos com pessoal, o impacto negativo (i) de 1,7 M€ relativos ao processo de despedimento coletivo (ERE - *Expediente de Regulación de Empleo*) na Tournline em Espanha, (ii) de 2,2M€ associados a compensações por término do horário contínuo e resultantes do Acordo de Empresa 2015 e (iii) de 2,3M € relativos às rescisões de contratos de trabalho por mútuo acordo, foi compensado pelos ganhos obtidos pela redução dos gastos com benefícios aos empregados em 4,8 M€.

INVESTIMENTO

O investimento situou-se em 32,3 M€, valor 94,8% superior ao observado no ano anterior em mais 15,7 M€; neste conjunto destacam-se os investimentos no projeto Banco CTT (11,7 M€), fundamentalmente em sistemas de informação, com destaque para o *Core Banking System* e canais digitais do banco.

No âmbito da atividade corrente, foram realizados investimentos na aquisição de veículos de carga e transporte (3,0 M€), designadamente a aquisição de veículos elétricos, o reforço das infraestruturas produtivas, de onde se destaca a aquisição de uma máquina de tratamento de objetos de formato médio (1,9 M€) para suportar o crescimento do comércio eletrónico e a renovação/conservação de edifícios.

Será ainda de destacar diversos investimentos no montante global de 3,6 M€ decorrentes do início da implementação do Plano Estratégico dos Sistemas de Informação e em parte substituindo investimentos de manutenção recorrentes.

FREE CASH FLOW

O indicador *cash flow* das atividades operacionais (excluindo a variação dos credores de serviços financeiros) diminuiu de 101,1M€ em 2014 para 93,9 M€ em 2015. O *free cash flow* operacional ajustado (excluindo a variação de credores de serviços financeiros) foi de 68,3 M€, menos 35,8% que em 2014 devido ao forte crescimento nos investimentos realizados.

A variação de caixa situou-se em 60,9 M€ negativos, 180,6 M€ abaixo do período homólogo. Excluindo as variações por conta de credores/devedores de serviços financeiros (decrécimo de 138,6 M€), a variação de



caixa dos CTT foi praticamente nula (+0,1M€): mesmo com o elevado investimento, sobretudo no Banco CTT, o *Free cash flow* operacional gerado é semelhante ao *Cash flow* das atividades de financiamento.

A variação de caixa resultou principalmente de: (i) aumento de 19,2 M€ nos pagamentos ao pessoal – influenciados pelas remunerações variáveis de 2014 (9,0 M€), pelo aumento salarial de 2% nos CTT, S.A. e 1,25% nas subsidiárias (3,9 M€) e pelos gastos com pessoal no Banco CTT (2,3 M€); (ii) incremento de 20,8 M€ nos pagamentos referentes a investimentos – quer os realizados no final do ano de 2014 e pagos em 2015, quer pelo forte investimento realizado e pago em 2015 (designadamente no Banco CTT e com sistemas de informação); e também (iii) pela variação positiva de fundo de maneio (acréscimo de 5,4 M€ nos recebimentos de clientes, redução de 17,5 M€ nos pagamentos a fornecedores).

De salientar também que os CTT pagaram em 2015 relativamente a 2014 mais 9,8 M€ de dividendos (consistente com a política dividendos) e mais 5,5 M€ de impostos; por outro lado receberam menos 9,1 M€ de rendimentos financeiros (juros e similares pela redução das taxas de juros, e investimentos financeiros que em 2014 beneficiou da venda da EAD – 4 M€).

Cash flow

	Milhões €					
	Reportado			Ajustado (*)		
	2015	2014	Δ	2015	2014	Δ
Cash flow das atividades operacionais	32,8	178,7	-81,6%	93,9	101,1	-7,1%
Cash flow das atividades de investimento	-25,5	5,3	<<	-25,5	5,3	<<
Free cash flow operacional	7,3	184,1	-96,0%	68,3	106,4	-35,8%
Cash flow das atividades de financiamento	-68,2	-63,7	-7,2%	-68,2	-63,7	-7,2%
Alteração perímetro consolidação	0,02	-0,7	102,5%	0,02	-0,7	102,5%
Variação de caixa	-60,9	119,7	-150,9%	0,1	42,1	-99,7%
Caixa e equivalentes no fim do período	603,6	664,6	-9,2%	279,0	278,9	0,0%

(*) Cash flow das atividades operacionais não incluindo a variação de credores de serviços financeiros (-61,0 M€ em 2015 e 77,6 M€ em 2014).

POSIÇÃO FINANCEIRA CONSOLIDADA

Na comparação entre as demonstrações das posições financeiras consolidadas em 31.12.2015 e as do final do exercício de 2014, destaca-se:

O total do **ativo** registou uma redução de 61,5 M€ (-5,2%) refletindo (i) o acréscimo no ativo não corrente com o aumento dos ativos fixos intangíveis em 14,2 M€ (decorrente do forte investimento em sistemas de informação, nomeadamente no desenvolvimento da plataforma de suporte ao Banco CTT), a redução dos ativos por impostos diferidos (-3,9 M€) e a redução de 3,5 M€ nas propriedades de investimento e (ii) o decréscimo no ativo corrente (-65,9 M€) resultante da redução das disponibilidades e aplicações de tesouraria (-60,9 M€; -9,2%) em que a redução dos credores/devedores de serviços financeiros representou 61,0 M€ influenciada pelo elevado valor subscrito em dezembro de 2014 nos Certificados do Tesouro Poupança Mais e pagamentos de impostos.

O **capital próprio** aumentou 2,6 M€ (+1,1%) em resultado da distribuição de dividendos do exercício de 2014 (69,8 M€), ocorrida em maio, que já se encontra totalmente compensada pelos resultados do período (72,1 M€). O **passivo** reduziu 64,1 M€ (-6,9%) essencialmente pelo decréscimo dos credores de serviços financeiros em 67,0 M€ (-16,8%), refletindo o impacto de se ter observado no mês de dezembro de 2014 um volume muito significativo de subscrições de Certificados de Aforro/Tesouro e de pagamentos de impostos, pelo decréscimo das responsabilidades com benefícios aos empregados em 17,4 M€ (-6,3%), pelo aumento dos outros passivos



correntes em 9,2 M€ (+11,2%), essencialmente resultante de uma situação transitória de adaptação de processos do lado do novo fornecedor de serviços de gestão do plano de saúde, pelo aumento dos diferimentos correntes em 8,2 M€, refletindo o valor a reconhecer em 2016 referente ao Acordo com a Altice (o seu reconhecimento em resultados foi repartido por um período de 18 meses, correspondente ao período do direito de "first refusal" concedido à Altice), e ainda pelo aumento nos financiamentos correntes obtidos de 5,2 M€ pelo financiamento via *cash pooling* à Tourline.

Posição financeira consolidada

	Milhões €		
	31.12.2015	31.12.2014	Δ
Ativo não corrente	354,9	350,5	1,3%
Ativo corrente	764,6	830,5	-7,9%
Total do ativo	1119,5	1181,0	-5,2%
Capital próprio	251,8	249,2	1,1%
Total do passivo	867,6	931,8	-6,9%
Passivo não corrente	292,7	314,4	-6,9%
Passivo corrente	575,0	617,4	-6,9%
Total capital próprio e passivo consolidado	1119,5	1181,0	-5,2%
Liquidez geral	133,0%	134,5%	-1,5 p.p.
Solvabilidade ajustada ^(a)	46,4%	45,6%	0,7 p.p.
Dívida líquida ^(b)	-82,6	-74,9	10,3
Dívida líquida/EBITDA	-0,57 x	-0,55 x	-0,02 x
Cobertura dos ativos fixos tangíveis	237,0%	239,0%	-2,0 p.p.

^(a) Capital próprio / (passivo total - valores de terceiros incluídos na caixa e equivalentes de caixa)

^(b) A dívida líquida negativa é equivalente a disponibilidades

As **responsabilidades com benefícios aos empregados** ascendiam em 31 de dezembro de 2015 a 262,8 M€, menos 5,7% que em dezembro de 2014.

Responsabilidades com benefícios aos empregados de longo prazo

	Milhões €		
	31.12.2015	31.12.2014	Δ
Total das responsabilidades	262,8	278,7	-5,7%
Cuidados de saúde	236,8	241,2	-1,8%
Pessoal (acordos de suspensão)	8,2	17,8	-53,8%
Outros benefícios aos Órgãos Sociais	3,0	1,4	117,1%
Outros benefícios de longo prazo	14,8	18,3	-19,2%

De referir a redução de 9,6 M€ nas responsabilidades com acordos de suspensão decorrente, essencialmente, da negociação de acordos de rescisão com alguns trabalhadores nesta situação e aos pagamentos ocorridos em 2015. Teve também significado a redução na responsabilidade relativa a outros benefícios de longo prazo no total de -3,2 M€.

A rubrica de Outros benefícios aos Órgãos Sociais inclui a responsabilidade determinada por estudo atuarial independente e referente à remuneração variável de longo prazo (a ser paga aos membros executivos do Conselho de Administração no final do mandato 2014-2016 em ações da Empresa) indexada ao cumprimento de objetivo de *Total Shareholder Return - TSR* (comparação do desempenho registado do *TSR* das ações da



Sociedade e o *TSR* médio ponderado de um *peer group* - empresas do PSI20 e *peers* relevantes do sector postal europeu).

PESSOAL

Em 31 de dezembro de 2015 o número de trabalhadores dos CTT era de 12 057, menos 63 (-0,5%) do que em 2014. Verificou-se uma redução de 162 efetivos do quadro e um aumento de 99 contratados a termo para colmatar necessidades pontuais no decurso do processo de integração das redes. Também são de referir, no âmbito do projeto do Banco, as contratações para a rede de lojas e de novos quadros para o Banco CTT.

N.º de Trabalhadores

	31.12.2015	31.12.2014	Δ 2015/2014	
AN Correio	9 651	9 717	-66	-0,7%
Correio e Soluções Empresariais	6 974	7 042	-68	-1,0%
Rede de Lojas	2 677	2 675	2	0,1%
AN Expresso e Encomendas	1 074	1 205	-131	-10,9%
AN Serviços Financeiros	102	101	1	1,0%
Banco CTT	65	0	65	-
Outros	1 165	1 097	68	6,2%
Total, do qual:	12 057	12 120	-63	-0,5%
Efetivos do quadro	11 365	11 527	-162	-1,4%
Contratados a termo	692	593	99	16,7%
Total em Portugal	11 600	11 550	50	0,4%

No número de trabalhadores incluem-se 6 603 da área de operações e distribuição de correio (dos quais 4 944 carteiros distribuidores) e 2 677 afetos à rede de lojas.

Em 2015 foram admitidos 168 trabalhadores (100 em Portugal, dos quais 65 no Banco CTT, e 68 no estrangeiro), regressaram 18 trabalhadores que estavam cedidos às empresas em *joint venture* TI-POST e Postal Network e 3 em situação de cedência por interesse público, enquanto ocorreram 351 saídas. Destas saídas, 63 foram por aposentação ou reforma, 272 por cessação do contrato de trabalho e licenças sem retribuição e 16 por falecimento.

No quadro do reforço e desenvolvimento do capital humano requerido para o crescimento dos CTT foram implementadas medidas que têm vindo a promover a entrada de trabalhadores com novas competências e recursos, reforçando nomeadamente as áreas em crescimento. Neste domínio destaca-se o **Programa Trainee** com os objetivos de captar e reter jovens de elevado potencial, promover o seu desenvolvimento no âmbito de um programa global estruturado, contribuir para o rejuvenescimento dos quadros de pessoal, fomentar uma cultura de mobilidade, preparar "à medida" um *pipeline* de líderes para o médio prazo e posicionar os CTT como "*employer of first choice*".

QUALIDADE DE SERVIÇO

Em 2015, os CTT continuaram a apresentar níveis de desempenho operacional elevados na prestação do Serviço Postal Universal, situando-se o IGQS – Indicador Global de Qualidade de Serviço – em 206,4 pontos, que compara com um objetivo de 100.



Todos os parâmetros de qualidade de serviço definidos pela ANACOM, no âmbito do nº 1 do art.º 13º da Lei Postal (Lei nº 17/2012, 26 de abril), superaram, em 2015, os valores objetivo estabelecidos.

No que se refere ao correio internacional foram excedidos, por Portugal, os objetivos de qualidade definidos pela Diretiva Comunitária para o setor postal, estando os CTT a acompanhar os desenvolvimentos em curso para melhorar a qualidade de serviço do correio e encomendas transfronteiriço.

ENQUADRAMENTO REGULATÓRIO

Enquadrada nos critérios de formação de preços para o período 2015/2017, definidos por deliberação da ANACOM de 21.11.2014, a proposta de preços do serviço universal apresentada pelos CTT em 17.12.2014, com ajustamentos efetuados em 06.02.2015, foi aprovada pela ANACOM, por deliberação de 12.02.2015. Os preços subjacentes à referida proposta, que cumpria os princípios e critérios de formação de preços definidos, entraram em vigor em 01.03.2015, com exceção dos preços dos jornais, publicações periódicas e livros, cuja data de entrada em vigor foi 01.06.2015. Ainda em matéria de preços, no que se refere ao regime de preços especiais dos serviços postais que integram a oferta do serviço universal, aplicável a remetentes de envios em quantidade, este foram também atualizados em 01.03.2015, na sequência de proposta comunicada ao Regulador em 14.01.2015.

Em termos de qualidade do serviço postal universal, na sequência da nova Lei Postal, está em curso a implementação de um novo sistema de medição e controlo dos níveis de qualidade, tendo os CTT lançado em 05.11.2015 um concurso internacional limitado por prévia qualificação a fim de selecionar a entidade externa responsável pela medição dos níveis de qualidade.

BANCO CTT

Em 4 de novembro de 2014 foi aprovado pelo Conselho de Administração dos CTT o lançamento do Banco Postal, dando continuidade à estratégia de expansão da oferta de produtos e serviços financeiros, tendo sido aprovada pelo Banco de Portugal a prorrogação da autorização por um período adicional de 12 meses (até 27/11/2015).

Desde o início do ano 2015, mais precisamente desde fevereiro, que os CTT desenvolveram todos os procedimentos e iniciativas tendentes ao início de atividade do Banco CTT. Através da criação da CTT Serviços, S.A. – sociedade veículo que mais tarde viria a dar lugar ao Banco CTT, S.A., foi possível a interação com o Regulador para apreciação e implementação de todas as condições definidas e enumerados na carta de autorização da Licença datada de novembro 2013 e reiterada em novembro de 2014 por parte do Banco de Portugal.

Num processo que contou com o envolvimento de mais de 150 pessoas, o Banco CTT surge como uma realidade no passado dia 27 de novembro, tendo passado com distinção pelas sucessivas etapas de um exigente e exaustivo processo que culminou com o início da atividade em 27 de novembro.

Ao longo dos mais de 9 meses, foram determinantes a definição do modelo de *governance*, a contratação de 65 novos quadros para funções de gestão e de suporte no Banco CTT, a implementação do sistema informático (*core* bancário e respetivas componentes), a determinação das políticas, dos processos, procedimentos, manuais e suportes. Foi igualmente dado especial ênfase à formação e preparação da estrutura da rede de lojas dos CTT – que serão o espaço principal, enquanto canal presencial, de distribuição da oferta do Banco CTT.

Confirmada a oferta e posicionamento com base em estudos de mercado e visitas a bancos postais na Europa de que resultou um profundo conhecimento dos diversos modelos, foram desenvolvidos ao longo do ano alguns *focus group* tendo por base potenciais clientes do segmento alvo, numa primeira fase no sentido de recolher as



suas apreciações e *inputs* previamente ao desenho/estruturação da oferta, e numa segunda fase no sentido de validar a proposta de valor para o segmento alvo do Banco CTT.

A agência sede abriu no passado dia 27 de novembro, através de um processo de *soft opening*, mediante o qual, em ambiente controlado e para trabalhadores dos CTT, foi possível proceder à implementação de todo o processo de KYC - *Know Your Customer* de suporte à abertura de contas bem como à realização de depósitos e transferências.

Com valores como solidez, confiança, transparência, o Banco CTT surge no mercado como um banco simples e próximo dos cidadãos. Após o período de *soft opening*, em ambiente controlado que permite testes a sistemas e processos e que durará até final do 1º trimestre de 2016, o Banco CTT irá estar presente no mercado para o público em geral a partir de 18 de março de 2016 em 52 balcões (1 agência sede + 51 lojas CTT), com uma oferta simples, diversificada e acima de tudo com uma presença geograficamente distribuída pelo país, permitindo a inclusão financeira, um dos objetivos estratégicos do banco.

OUTRAS OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO EM DESENVOLVIMENTO

Os Espaços do Cidadão a serem instalados em 300 lojas na rede de lojas CTT no âmbito do protocolo entre os CTT e o Governo assinado em janeiro de 2015 já se encontram disponíveis em 127 lojas da rede CTT e estão concluídas as iniciativas preparatórias por parte dos CTT para a abertura nas restantes lojas previstas para a primeira fase. Este projeto não só contribui para uma maior aproximação da rede de lojas dos CTT aos cidadãos mas também torna a rede ainda mais abrangente, qualificada e diversificada na sua oferta de serviços, funcionando para os clientes como uma “loja única” de todos os serviços que necessitam (“*one stop shop*”).

Relativamente ao Memorando de Entendimento com a Altice foi pago aos CTT em julho de 2015 o montante inicial contratualmente estabelecido na sequência da formalização da operação de aquisição da PT Portugal por parte da Altice. As negociações no que toca ao detalhe das parcerias comerciais específicas geradoras de valor para ambas as empresas ainda não tiveram desenvolvimentos substanciais, nomeadamente na otimização conjunta das redes de retalho, no desenvolvimento de negócios conjuntos na área do comércio eletrónico e também oportunidades de criação de valor no âmbito dos Serviços Financeiros e do Banco CTT.

PROGRAMA DE TRANSFORMAÇÃO: OTIMIZAÇÃO DAS OPERAÇÕES E INTEGRAÇÃO DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO

Em 2015 iniciou-se uma nova fase de uma mais profunda integração da gestão das redes de distribuição do Correio e do Expresso e Encomendas com o objetivo de maior utilização da rede de carteiros para a distribuição (*last mile*) das encomendas e pacotes de “dia certo”, usando a capacidade instalada e a elevada capilaridade da rede.

A distribuição do EMS 48 é assegurada desde 2014 pela rede base dos CTT. A internalização na rede base da distribuição do EMS 19 desenvolveu-se de forma gradual em 2015 por áreas de cobertura geográfica numa lógica e visão integradas e concluiu-se no final do terceiro trimestre; envolveu um total de 135 centros de distribuição postal (100% dos previstos) e incrementando para cerca de 70% a distribuição de EMS pela rede base.

No contexto de otimização das operações ocorreu a reinstalação das operações de *printing & finishing* no edifício do centro de produção e logística de Cabo Ruivo (Lisboa) e das operações da CTT Contacto em Pinheiro de Fora, aproximando no espaço e no tempo as fases de produção e tratamento do correio (racionalização de recursos).



PROGRAMA DE TRANSFORMAÇÃO: PLANO ESTRATÉGICO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Após a renegociação dos contratos de *outsourcing* de sistemas de informação e comunicações, iniciou-se em 2015 uma nova etapa no programa de transformação de sistemas de informação com a definição de um Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI) que visa dotar os CTT de uma moderna plataforma tecnológica que suporte o crescimento dos negócios e as novas necessidades dos clientes, concretizadas na crescente incorporação de atributos nos produtos de correio, expresso e encomendas e também nos serviços financeiros.

DIVIDENDOS

Os CTT pagaram, no ano de 2015 relativo a 2014, um dividendo de 0,465€ por ação, pelo que o retorno global para os acionistas (valorização mais dividendo, calculado com base no preço da ação em 31 de dezembro de 2014) foi de 15,9% neste período, um TSR dos mais elevados do sector postal europeu, concretizado via valorização da ação, e um forte *dividend yield*.

Para o dividendo relativo ao exercício de 2015, o Conselho de Administração dos CTT irá propor à Assembleia Geral Anual a realizar em 28 de abril de 2016 a distribuição de dividendos no valor total de 70,5 M€ (47 cêntimos de Euro por ação). Esta distribuição está sujeita a deliberação favorável da Assembleia Geral e está programada para ser paga em 25 de maio de 2016.

Para os exercícios de 2015 e subsequentes, o Conselho de Administração, tendo em conta os interesses da empresa e os interesses de longo prazo dos acionistas dos CTT, alterou, a partir de 2015, a política de dividendos, passando a ter como objetivo um **crecimento estável e sustentado dos dividendos** a distribuir pela empresa. O desenvolvimento do Banco CTT terá um impacto negativo nos resultados dos CTT nos primeiros anos de atividade; dada a elevada liquidez do balanço dos CTT e a capacidade de gerar *cash flow*, não se estima que esse impacto se venha a refletir na capacidade de pagar um dividendo crescente. A política de dividendos dos CTT procurará, em função da situação de Empresa e do contexto envolvente, conciliar os objetivos de remuneração do acionista com o desenvolvimento sustentado da atividade da Sociedade.

NOTA FINAL

Esta comunicação é baseada em informação financeira estatutária reportada dos CTT – Correios de Portugal, S.A. relativa ao ano 2015, auditada por auditor registado na CMVM.

Lisboa, 15 de março de 2016

O Conselho de Administração



Esta informação ao mercado e ao público em geral é efetuada nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 248.º do Código dos Valores Mobiliários.

Esta informação está também disponível no *site* de Relações com Investidores dos CTT em:

<http://www.ctt.pt/ctt-e-investidores/relacoes-com-investidores/comunicados.html?com.dotmarketing.htmlpage.language=3>

CTT – Correios de Portugal, S.A.

Representante para as Relações com o Mercado dos CTT

André Gorjão Costa

Gabinete de Relações com Investidores dos CTT

Peter Tsvetkov

Contactos:

Email: investors@ctt.pt

Fax: + 351210 471996

Telefone: + 351210 471857



Disclaimer

Este documento foi preparado pelos CTT – Correios de Portugal, S.A. (“Empresa” ou “CTT”) exclusivamente para efeitos da divulgação dos resultados do ano de 2015 e tem natureza meramente informativa. Este documento não constitui, nem deve ser interpretado como, uma oferta para vender, emitir, trocar ou adquirir quaisquer instrumentos financeiros (nomeadamente quaisquer valores mobiliários emitidos pelos CTT ou por qualquer das suas subsidiárias ou filiais), nem como qualquer forma de solicitação, recomendação ou conselho de (des)investimento pelos CTT nem pelas suas subsidiárias ou filiais.

A distribuição deste documento em certas jurisdições pode ser proibida e os destinatários na posse do presente documento são os únicos responsáveis por informar-se sobre e por cumprir tais restrições. Em particular, esta comunicação e a informação nela contida não se destina a ser publicada, distribuída ou divulgada em ou para, direta ou indiretamente, os Estados Unidos da América (incluindo os seus territórios e possessões), Canadá, Japão ou Austrália ou qualquer outra jurisdição em que tal anúncio seria ilegal.

Desta forma, nem esta comunicação nem parte dela, nem a sua distribuição constituem a base ou podem ser invocados em qualquer contexto, contrato ou compromisso ou decisão de investimento, em qualquer jurisdição. Assim, a Empresa não assume qualquer responsabilidade no que se refere ao presente documento, caso o mesmo seja utilizado para fins distintos dos supra citados.

Este documento (i) pode conter informação resumida e ser sujeito a alterações e aditamentos e (ii) a informação aqui incluída não foi verificada de forma independente nem objeto de auditoria ou revisão por quaisquer auditores ou consultores da Empresa. Assim, dada a natureza e finalidade da divulgação da informação nele contida e com exceção dos casos legalmente previstos, os CTT não se comprometem a atualizar ou rever publicamente qualquer informação inserida no presente documento. Este documento não esgota toda a informação prestada ao mercado sobre os CTT, pelo que os seus destinatários são convidados e aconselhados a consultar a informação pública divulgada pelos CTT em www.ctt.pt e em www.cmvm.pt. Em particular, o conteúdo desta comunicação deve ser lido e entendido à luz da informação financeira divulgada pelos CTT, através dos meios mencionados.

A leitura deste documento é tida como a aceitação / vinculação às restrições anteriores.

Declarações relativamente ao futuro

Esta comunicação inclui declarações relativas ao futuro. Todas as declarações constantes desta comunicação que não constituam factos históricos, incluindo, sem limitar, declarações que reflitam a nossa atual opinião ou, conforme aplicável, a dos nossos administradores, relativamente ao desempenho financeiro, estratégia de negócio, planos e objetivos de gestão relativamente às operações futuras são declarações relativas ao futuro. As declarações que incluem as expressões “espera”, “tencionada”, “planeada”, “acredita”, “antecipa”, “será”, “visa”, “pode”, “poderia”, “seria”, “continua” e declarações similares relativas ao futuro ou de tal natureza correspondem a declarações relativas ao futuro.

Todas as declarações relativas ao futuro incluídas na presente comunicação envolvem riscos certos e incertos e incertezas. Em conformidade, podem ou poderão ter lugar fatores importantes que determinem que os resultados, desempenho ou consequências efetivas difiram materialmente dos indicados nestas declarações. Quaisquer declarações relativas ao futuro constantes deste documento refletem a nossa opinião relativamente a eventos futuros e estão sujeitas a estes e outros riscos, incertezas e pressupostos relacionados com os resultados das nossas operações, estratégia de crescimento e liquidez.

Embora os CTT acreditem que os pressupostos de tais declarações são razoáveis na data em que são elaborados, advertem-se terceiros para o facto de que as informações e declarações relativas ao futuro estão sujeitas a vários riscos e incertezas, muitos dos quais são difíceis de prever e geralmente estão para além do controlo dos CTT, o que poderá fazer com que os resultados e desenvolvimentos efetivos sejam significativamente diferentes daqueles expressos, implícitos ou projetados pelas informações e declarações relativas ao futuro.

As declarações relativas ao futuro não representam qualquer garantia de desempenho futuro nem foram revistas pelos auditores dos CTT, pelo que se adverte para que não seja depositada confiança indevida nas mesmas.

Quaisquer declarações relativas ao futuro referem-se apenas à data desta comunicação. Com exceção dos casos legalmente previstos, não assumimos qualquer obrigação de atualizar publicamente quaisquer declarações relativas ao futuro, em resultado de informação nova, desenvolvimentos futuros ou por outro motivo.