

## SOBRE A POUPEX

Associação de Poupança e Empréstimo - POUPEX, caracterizada como instituição civil mutualista, sem fins lucrativos, criada e gerida pela Fundação Habitacional do Exército (FHE) nos termos da Lei nº 6.855, de 18 de novembro de 1980.

Submetida às normas do Sistema Financeiro de Habitação (SFH) e ao seu Estatuto, atua em todo o território nacional por meio de agências próprias, unidades de atendimento da FHE e do Banco do Brasil S.A.

Opera com recursos captados, majoritariamente, em caderneta de poupança e tem por objetivos permanentes a captação, o incentivo e a disseminação da poupança, proporcionando ou facilitando a aquisição e a construção da casa própria. Como produtos, oferece:

- a Caderneta de Poupança POUPEX, que apresentou captação líquida de R\$ 1,2 bilhão ao final de 2020, alcançando o saldo total de R\$ 7,1 bilhões, apesar do cenário de queda na atividade econômica; e
- o Financiamento Imobiliário POUPEX, em suas diversas modalidades, que concedeu 136.813 financiamentos ao longo dos anos, em todo o país, ocupando a posição de 6º lugar no ranking dos agentes financeiros, ao final de dezembro de 2020.

Além de prestar o atendimento presencial, a POUPEX realiza contatos telefônicos por meio de sua central de relacionamento, com suporte para deficientes auditivos ou de fala. Conta, também, com a Ouvidoria, comprometida em respeitar e evidenciar a importância do cliente. Mantém estrutura de pessoal qualificado e em quantidade compatível para atender, nas melhores condições, às demandas provenientes de seu negócio e para permitir o alcance de seus objetivos. Em 31 de dezembro de 2020, a Associação contava com 7 dirigentes, 1.297 empregados, 36 estagiários e apoiava 33 jovens aprendizes selecionados entre integrantes da parcela mais carente da sociedade.

## GOVERNANÇA CORPORATIVA

A Governança Corporativa da POUPEX é composta pelo conjunto de leis, políticas, normas, diretrizes, regulamentos, processos e procedimentos que regulam a maneira como a Associação é administrada e controlada, garantindo a sua confiabilidade às partes interessadas, por meio de um conjunto de mecanismos, incentivos e monitoramento capazes de evidenciar os princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

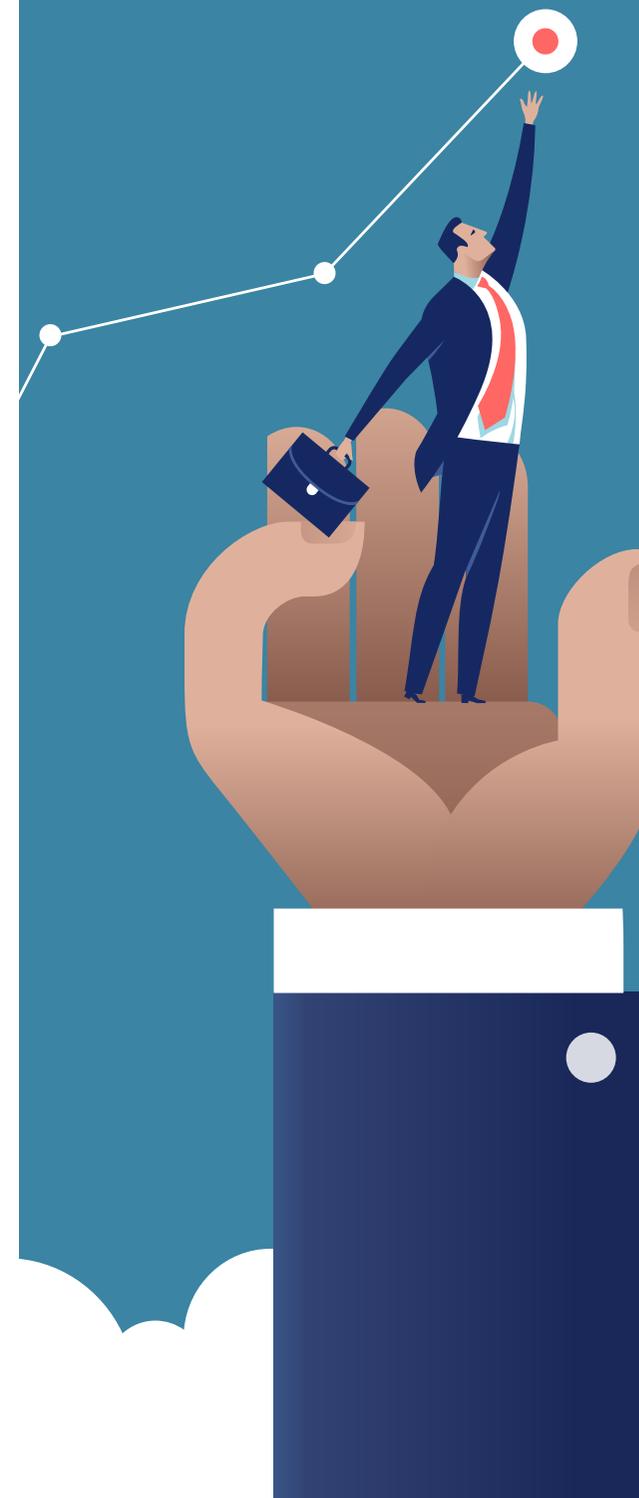
Externamente é constituída por instâncias, como o Banco Central e a Receita Federal, responsáveis por fiscalizar o cumprimento das exigências regulatórias pela POUPEX, com o apoio de uma auditoria independente na observância das adequações às leis pertinentes.

O Conselho de Administração (CA/POUPEX) e a Diretoria Colegiada (DICOL/POUPEX) constituem o sistema de governança da Associação, com o apoio da Auditoria Interna (subordinada diretamente ao Conselho de Administração), da Consultoria Jurídica, da Ouvidoria, da Coordenadoria de Riscos, Controles e Integridade, da Consultoria de Gestão Organizacional e de Comitês.

Dessa forma, é administrada em decisões colegiadas advindas do seu sistema de governança, que garantem um adequado fórum de discussão em nível estratégico, alinhando as ações institucionais com os interesses dos associados, das organizações parceiras e com o conceito de responsabilidade socioambiental.

Os resultados, os processos, a valorização contínua de seus recursos humanos e as iniciativas de caráter socioambiental demonstram a condução de uma governança adequada ao propósito e à missão da Instituição.

Esses alicerces permaneceram inalterados no período da pandemia, fazendo com que os princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa fossem mantidos, mesmo durante a crise.



## CONTEXTO ECONÔMICO

O ano de 2020 foi marcado por uma crise mundial sem precedentes, com perdas em termos econômicos e, principalmente, de vidas. Depois da retração registrada pela economia doméstica na primeira metade de 2020, o segundo semestre apresentou alguns efeitos benéficos dos estímulos do governo que buscaram a expansão do crédito e a preservação de empregos e da renda das famílias frente à pandemia do COVID 19. Também, a reabertura gradativa das atividades e a divulgação do resultado dos testes com as vacinas proporcionaram maior confiança para a retomada da economia no decorrer do ano.

Por outro lado, as medidas de enfrentamento à crise tiveram reflexo direto sobre as contas públicas, redundando no agravamento da percepção de risco e, conseqüentemente, no menor nível de investimentos no país.

Em dezembro de 2020, a pesquisa BCB/Focus, com expectativas do mercado para a economia brasileira, estimava a retração do Produto Interno Bruto (PIB) de 2020 em 4,41%. No entanto, o PIB de 2020, divulgado pelo IBGE, fechou em - 4,1%, atenuado pelo crescimento da produção agropecuária.

O Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), que se manteve estável até setembro, evidenciou um comportamento atípico no último trimestre, com acréscimos relevantes, impulsionados pela alta no preço dos alimentos, bebidas e energia elétrica. Conforme informações do IBGE, o IPCA acumulado em 2020 foi de 4,52%, 0,21 p.p. acima dos 4,31% registrados em 2019. O centro e o piso da meta de inflação para 2020 foram, respectivamente, de 4% e 2,5%.

Em continuidade às medidas adotadas no 1º semestre tais como a isenção do IOF e o pagamento do auxílio emergencial, o Governo Federal manteve-se atuante nas respectivas políticas fiscal e monetária no restante do ano, quando prorrogou a isenção do imposto e sustentou o pagamento do referido auxílio, ainda que sob regras de acesso mais restritivas e com o valor reduzido pela metade.

Desde o início de 2020, o Comitê de Política Monetária (COPOM) do Banco Central realizou cortes na meta da taxa básica da economia (SELIC), quando atingiu o patamar de 2% ao ano, no início do 2º semestre, permanecendo assim até o final de 2020, mesmo diante da pressão inflacionária.

Esse cenário de juros reduzidos propiciou, ao longo do ano, maior oferta de crédito, inclusive de financiamentos imobiliários com taxas de juros prefixadas mais atrativas, bem como para aqueles contratos indexados ao IPCA, os quais ainda asseguraram

taxas em patamares historicamente baixos, evento que beneficiou a compra de imóveis e aliviou o orçamento doméstico nesses tempos de pandemia.

De acordo com os dados divulgados pela Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (ABECIP), os financiamentos imobiliários com recursos das cadernetas de poupança do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE) atingiram R\$ 124 bilhões em 2020, com grande incremento no 2º semestre e crescimento de 57,5% em relação a 2019.

Nas sondagens da Fundação Getúlio Vargas (FGV), dos setores da construção civil e do setor imobiliário, os índices de confiança apresentaram sucessivas melhoras no ano, indicando a percepção mais favorável e o retorno do interesse pela compra e pelo aluguel de imóveis. De outra forma, como fator limitante, ressaltou-se a elevação dos custos de materiais de construção, observada de forma recorrente, desde setembro de 2020.

Motivadas principalmente pelas medidas de distanciamento social adotadas ano passado, várias empresas e instituições financeiras aceleraram a adaptação dos negócios presenciais para o online e intensificaram as operações nos canais digitais, as quais já vinham sendo desenhadas para o aprimoramento da jornada do cliente.



Nesse sentido, o Banco Central, concentrou em 2020 a implantação do PIX e do *Open Banking*, com o propósito de aprimorar o Sistema de Pagamentos Brasileiro, a partir da ampliação da concorrência de serviços, mediante oferta de mais funcionalidades, vantagens e oportunidades aos clientes, no âmbito dos meios de pagamento, dos processos de cobrança e da disponibilização de informações financeiras.

Para assegurar a implementação da robusta agenda tecnológica e regulatória por trás dessas mudanças, a autarquia, publicou normativos específicos, desenvolveu parâmetros de mercado para as soluções de TI e divulgou sistematicamente aos participantes o detalhamento das operações.

Outro destaque ocasionado pela transformação digital recaiu sobre a abrangência que os bancos digitais (*fintechs*) alcançaram no sistema financeiro nacional. Segundo dados da ABECIP, as concessões no segmento *home equity*, Crédito com Garantia de Imóvel, no qual as *fintechs* mais operam no crédito imobiliário, aumentaram em mais de 22,3% em 2020, comparado a 2019.

Para 2021, a ameaça de uma segunda onda, acompanhada da demora na vacinação em massa, levaria ao retorno de medidas mais severas de restrição à mobilidade, o que conteria novamente a retomada da atividade econômica. Nesse cenário, o governo teria que revisar a agenda de reformas para mitigar o desequilíbrio fiscal, que poderá ser asseverado na hipótese da decisão pela continuidade do auxílio emergencial. No âmbito privado, é imperativo que as empresas estejam fortalecidas com a adoção de novas estratégias, redirecionamento dos seus investimentos nas prioridades, revisão dos seus modelos de negócios e antenadas às oportunidades que possam surgir durante a crise.

## DESEMPENHO DA POUPEX

Inserida no ambiente econômico apresentado, a Associação apresentou resultado de R\$ 54.784 mil ao final do exercício de 2020. O retorno sobre o patrimônio líquido anualizado foi de 5,05% (desconsiderando, no PL, o valor dos recursos dos associados poupadores). As receitas atingiram R\$ 502.417 mil e as despesas totalizaram R\$ 447.633 mil.

Em 31 de dezembro de 2020, alcançou um patrimônio líquido de R\$ 8.221.894 mil, com aumento de 20,01% em relação à mesma posição de 2019. Na mesma comparação, os ativos obtiveram um incremento de 14,43%, atingindo R\$ 10.477.458 mil.

A Caderneta de Poupança POUPEX encerrou o exercício de 2020 com captação positiva de R\$ 1.160.026 mil. Os recursos dos associados poupadores somavam R\$ 7.108.898 mil em 31 de dezembro de 2020, evidenciando acréscimo de 22,69% em relação ao volume registrado no mesmo período de 2019 (R\$ 5.794.260 mil). No último dia do mês de dezembro havia 1.626.644 associados à poupança POUPEX, um aumento na base na ordem de 8.757 novos associados comparada ao mesmo período de 2019 (1.617.887).

Com o objetivo de ampliar as fontes para o crédito imobiliário, desde 2016, a POUPEX mantém um programa de emissão de Letras de Crédito Imobiliário (LCI). No exercício de 2020, foram realizadas emissões em um montante de R\$ 141.978 mil.

Outra fonte de resultados foi a emissão de Depósito Interfinanceiro Imobiliário (DII), consistindo na cessão, mediante remuneração, de parte do excesso de direcionamento de recursos de poupança. Ao final do exercício de 2020, o saldo em DII era de R\$ 73.179 mil. Quanto ao produto Crédito Imobiliário, de janeiro a dezembro, foram concedidos 2.336 financiamentos para pessoas físicas, alcançando o montante de R\$ 272.408 mil. Desse total, R\$ 99.750 mil corresponderam a contratações na linha de material de construção e R\$ 172.658 mil nas linhas de aquisição/construção de imóveis e crédito com garantia imobiliária.

Conforme disposto no Artigo 8º da Circular BACEN nº 3.068, de 08 de novembro de 2001, a Associação de Poupança e Empréstimo - POUPEX tem, em 31 de dezembro de 2020, R\$ 725.780 mil (valor de mercado) em títulos mantidos até o vencimento. A Alta Administração possui a intenção e a capacidade financeira de mantê-los até o final da curva, sendo contabilizados ao custo de aquisição acrescido dos rendimentos. A capacidade financeira é definida em projeções de fluxo de caixa, desconsiderada a possibilidade de resgate antecipado desses títulos.



## MODERNIZAÇÃO DIGITAL E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Em 2020, a Instituição envidou esforços no engajamento da modernização digital e na experiência do cliente, em consonância com o seu Planejamento Estratégico para o ciclo 2020 – 2023, especialmente, em atenção à diretriz estratégica de reduzir a defasagem tecnológica e aos objetivos estratégicos de proporcionar a melhor experiência para o cliente, agregar novas tecnologias aos produtos e processos e facilitar a jornada do cliente.

### PRINCIPAIS AÇÕES IMPLEMENTADAS

- Lançamento do primeiro aplicativo da Instituição para dispositivos móveis;
- Instalação de painel do crédito imobiliário com panorama dos processos em tempo real;
- Início do desenvolvimento do Crédito Imobiliário Digital;
- Implantação da Central de Negociação para viabilizar o atendimento digital aos clientes que contratam o POUPEX Digital;
- Desenvolvimento do Sistema Consultoria Processamento de Sistema (CPS), a fim de agilizar a assistência prestada aos clientes do crédito imobiliário;
- Implementação do Ponto Eletrônico;
- Aplicação de pesquisas para avaliação dos clientes na contratação e durante a vigência do contrato de produtos;
- Revisão e melhoria da interface do aplicativo POUPEX;
- Início do desenvolvimento do novo Internet Banking; e
- Contratação do *WhatsApp* Corporativo e criação do *Chatbot* para o atendimento automatizado.



## AÇÕES DE PREVENÇÃO À COVID – 19

- Estabelecimento de protocolo com medidas de prevenção, no âmbito da Instituição para minimizar o risco de disseminação de doenças;
- Adequação da jornada de trabalho nas modalidades presencial e home office, com liberação de acesso remoto aos computadores;
- Adoção de medidas para a manutenção do atendimento aos clientes com segurança, tais como agendamento de horários e estímulo ao uso de aplicativos e serviços disponíveis na internet;
- Suspensão de cursos presenciais, viagens a serviço e adoção de cuidados específicos no restaurante e lanchonete;
- Realização da campanha de vacinação contra a gripe;
- Implementação do serviço de apoio da equipe de psicologia organizacional aos empregados que se encontram em isolamento social;
- Fornecimento de máscaras aos empregados que trabalharam presencialmente;
- Adoção de procedimentos de sanitização e higienização na Instituição, bem como a aferição diária de temperatura corporal de todos empregados; e
- Publicação de comunicados voltados para a nova rotina estabelecida na Instituição, bem como medidas de prevenção à pandemia.

## AÇÕES DOS PARCEIROS

- Seguradora SOMPOS - ampliação da cobertura do seguro habitacional para sinistros relacionados à pandemia; e
- SulAmérica - corretora de seguro-saúde, instituição aos empregados da prestação do serviço de atendimento online, especializado na pandemia.



## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O planejamento estratégico da POUPEX tem por finalidade orientar a Instituição para proporcionar a melhor experiência aos Associados, concretizar novos negócios, expandir a carteira dos produtos e serviços e aperfeiçoar os instrumentos da Governança e da Gestão Corporativas.

No ano de 2020 as ações do planejamento estratégico seguiram um cronograma ajustado que levou em conta toda a mobilização voltada para combate à COVID-19 no âmbito da POUPEX. O propósito da POUPEX e demais direcionadores estratégicos não sofreram alterações, o que favoreceu a continuidade do desenvolvimento das ações estratégicas.

Foram realizados estudos de aperfeiçoamento e melhoria contínua dos resultados chave e dos indicadores que suportam o acompanhamento das ações estratégicas e setoriais, tais como a implantação das reuniões de check-in trimestrais e planos de ações decorrentes de resultados alcançados.

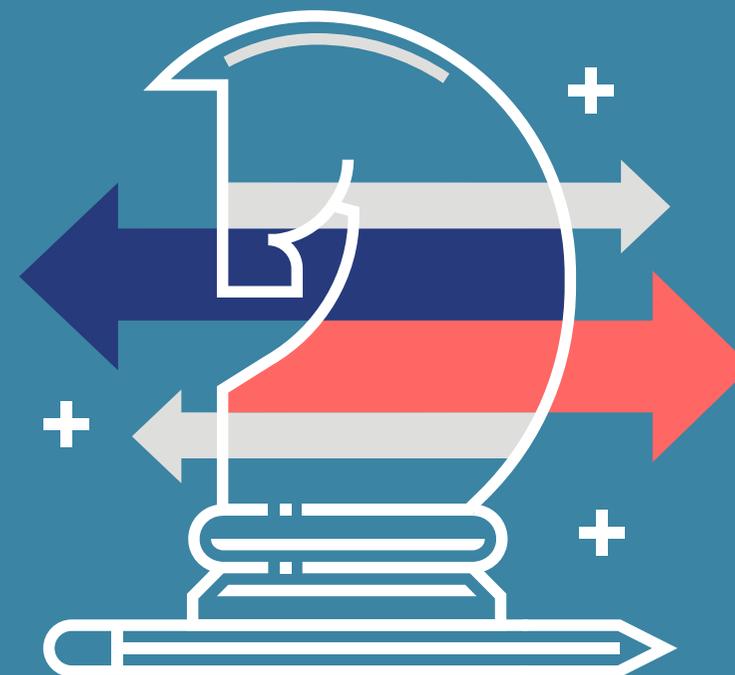
A partir desse aperfeiçoamento, as informações do planejamento, que já eram dispostas na ferramenta de *Business Intelligence* (BI), passaram a ser analisadas pelas unidades técnicas responsáveis pelos seus respectivos resultados chave, o que contribuiu para melhorar o grau de experiência com a metodologia de gestão de metas baseadas em objetivos e resultados chave (OKR – *objective and key results*).

## PORTFÓLIO DE PROGRAMAS POUPEX

O Portfólio 2020-2023, com os respectivos Programas e Projetos institucionais, passou por uma revisão e atualização, em razão das novas necessidades e mudanças surgidas em decorrência do cenário atual.

Nesse sentido, durante o ano de 2020, foram conduzidas diversas iniciativas que integram a Gestão de Portfólio, de modo que, além da modernização digital e da experiência do cliente, outros temas, diretamente relacionados aos objetivos estratégicos, foram incorporados aos programas, como por exemplo: inovação, tecnologia, estrutura organizacional, custos, gestão estratégica e valorização dos empregados.

## PORTFÓLIO 2020-2023



## DESTAQUES

Ações de negócios e de melhoria contínua realizadas em 2020 que merecem destaque:

- Estudos e elaboração de propostas para a reestruturação organizacional;
- Unificação das atividades de cobrança e recuperação de crédito;
- Realização de campanhas publicitárias para a divulgação da Poupança POUPEX, do Crédito Imobiliário Digital e de canais oficiais da Instituição nas redes sociais;
- Implementação de ações para dar mais celeridade às negociações de portabilidade de contratos de Crédito Imobiliário;
- Participação do mutirão de regularização dos terrenos, promovido pela Agência de Desenvolvimento do Distrito Federal (TERRA-CAP);
- Adoção dos juros pré-fixados e do IPCA, como novas modalidades de indicadores e taxas para crédito imobiliário;
- Redução das taxas de crédito imobiliário e inclusão de teto de correção na linha do IPCA;
- Ampliação do prazo de validade das notas fiscais referentes ao Crédito Imobiliário de Material de Construção;
- Isenção do imposto de IOF nas modalidades de aquisição de imóvel comercial, compra de terreno (comercial ou misto) e o Crédito com Garantia de Imóvel;
- Assinatura de convênio com o Banco Central do Brasil – BACEN, Justiça Federal de 1º Grau do Distrito Federal, Ministério Público Militar – MPM, Superior Tribunal de Justiça – STJ, além de ofertas de parceria com Imobiliárias e corretores com CNPJ;
- Atualização das Políticas de Segregação de Funções e de Prevenção ao Conflito de Interesses e Prevenção e Combate aos Crimes de Lavagem de Dinheiro e de Financiamento ao Terrorismo; e
- Atualização das Políticas de Comunicação Social, Gestão de Pessoas, Segurança Institucional e Tecnologia da Informação.





**POUPEX**