

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO



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 ao hábito de poupar 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 atingiu, no 1º semestre, a captação líquida de R\$ 15,8 milhões, alcançando o saldo de R\$ 7,2 bilhões, e o Financiamento Imobiliário POUPEX, em suas diversas modalidades com mais de 140.000 (cento e quarenta mil) financiamentos já concedidos no país. Em junho de 2021, ocupava o 8º lugar no ranking dos agentes financeiros.

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 e com o canal “Fale com o Presidente” comprometidos em respeitar e evidenciar a importância do cliente. Mantém em seu quadro de pessoal, profissionais qualificados e em quantidade compatível para atender, nas melhores condições, às demandas provenientes de seu negócio e para permitir o alcance de seus objetivos. Em 30 de junho de 2021, contava com 7 dirigentes, 1.308 empregados, 61 estagiários e apoiava 31 jovens aprendizes selecionados entre os 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.

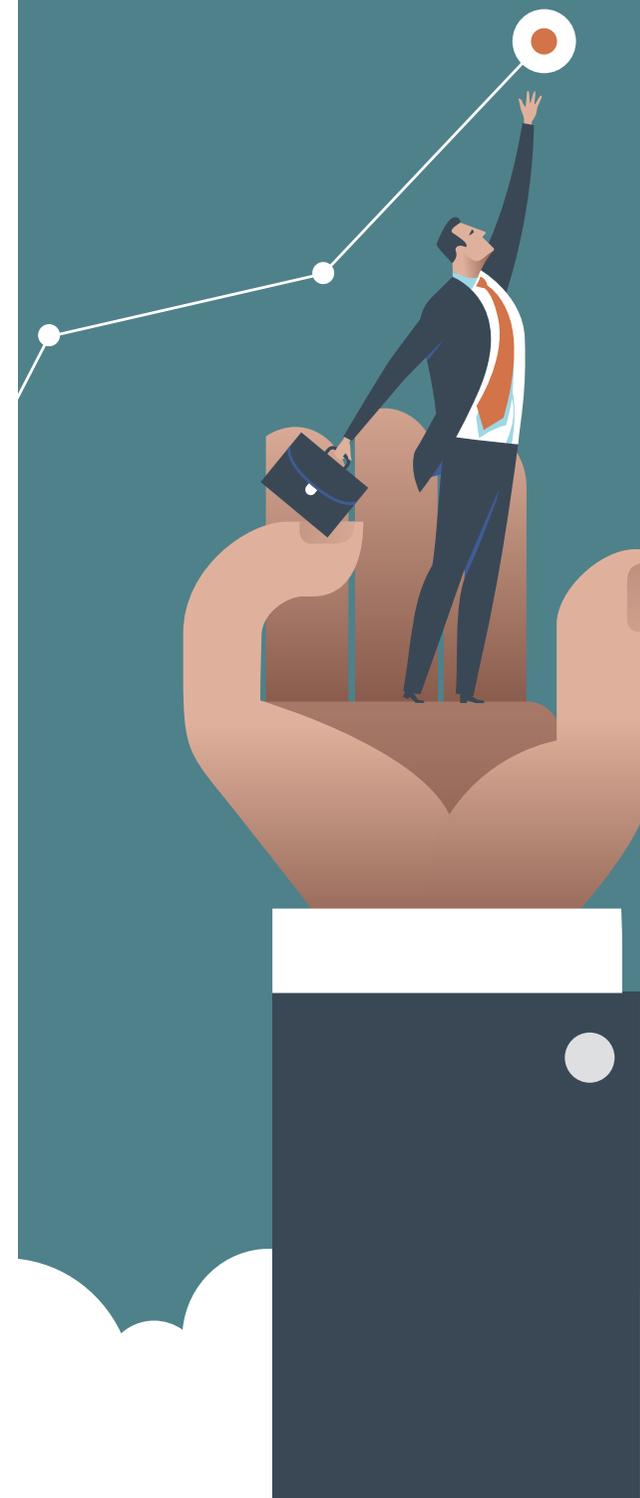
Participam também da governança, como instâncias externas, o Banco Central (BACEN) e a Receita Federal, responsáveis por fiscalizar o cumprimento das exigências regulatórias, assim como a auditoria independente apoiando a observância das adequações às leis e normas pertinentes.

O Conselho de Administração (CA/POUPEX) e a Diretoria Colegiada (DICOL/POUPEX) constituem as instâncias internas, que são apoiadas pela Auditoria Interna (subordinada diretamente ao Conselho de Administração), a Consultoria Jurídica, a Ouvidoria, a Coordenadoria de Riscos, Controles e Integridade, a Consultoria de Gestão Organizacional e Comitês.

Dessa forma, é administrada mediante decisões colegiadas advindas da CA/POUPEX e da DICOL/POUPEX, 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

Após a crise deflagrada em 2020 devido à pandemia do Covid-19, que trouxe efeitos negativos no âmbito econômico-social, o ano de 2021 iniciou sinalizando a retomada da atividade econômica no país, com a melhora dos indicadores de confiança, além da recuperação gradual de alguns setores da economia a partir do início da imunização contra a Covid-19 no Brasil.

A demanda seguiu favorável para bens duráveis (veículos, móveis e eletrônicos) e materiais de construção, beneficiados por juros ainda baixos e pela recuperação do emprego com carteira assinada, além do acúmulo de poupança no ano passado.

Com o avanço da vacinação, alguns setores importantes como agropecuária, indústria e serviços resgataram índices de crescimento em patamares da pré-pandemia. Já no primeiro trimestre deste ano, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) divulgou o crescimento de 1,2% do PIB.

Enquanto o mercado aguarda a divulgação oficial do PIB semestral pelo IBGE, em setembro, o IBC-Br (índice conhecido como a “prévia do BACEN para o PIB”), acumula alta de 7,01% no semestre. Prospectivamente, o Relatório de Expectativa de Mercado - Boletim Focus, divulgado em 20 de agosto, aponta para 2021 um de aumento de 5,27% para o PIB.

No tocante à inflação, fatores externos, como a maior demanda por commodities, pressão nos preços dos combustíveis e a falta de insumos em diversas cadeias produtivas, e fatores internos, como a elevação do custo da energia elétrica devido à crise hídrica, provocaram o aumento da inflação doméstica, fazendo com que o IPCA atingisse 8,4% em 12 meses encerrados em junho e 3,77% quando acumulados os seis primeiros meses do ano.

As projeções de inflação do governo e do mercado (Boletim Focus) para o final 2021 revelam continuidade da pressão inflacionária, que deverá extrapolar o teto da meta estabelecida para o ano (5,25%), incitando o BACEN a continuar o ciclo de aperto monetário.

Com isso, a taxa básica de juros (Selic) teve três elevações, saindo de 2% a 4,25%, apenas no primeiro semestre de 2021, sendo que, em agosto, o COPOM anunciou o aumento da Selic para 5,25% a.a. Como atenuantes às altas, o ambiente econômico mais favorável, o andamento do processo de imunização da população e a maior reabertura das atividades contribuíram para a evolução do crédito no Sistema Financeiro Nacional (SFN).

Nesse sentido, para o restante do ano, espera-se que o nível das taxas de juros dos empréstimos e dos financiamentos imobiliários não acompanhe o mesmo ritmo de evolução da taxa Selic, como forma de atender à demanda por crédito e estimulando as linhas de financiamento habitacional.

De acordo com os dados divulgados pela Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (ABECIP), no primeiro semestre, o valor dos financiamentos imobiliários com recursos das cadernetas de poupança do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE), alcançou R\$ 97,05 bilhões, com crescimento de 123,9% em relação a igual período do ano passado.

Na construção civil, o desempenho tem sido positivo, mas a forte variação nos custos é um ponto de atenção. A demanda por imóveis residenciais segue aquecida, após a forte queda de estoques em 2020. Os recentes dados divulgados pela Câmara Brasileira da Indústria da Construção (CBIC) mostram que, nos primeiros seis meses do ano, o Brasil registrou aumento de 46,1% no número de unidades residenciais vendidas quando comparado ao mesmo período do ano anterior.

Como elementos de risco para o restante do ano, destacam-se: o persistente crescimento do endividamento familiar, a comedida recuperação do emprego e, consequentemente, a renda do trabalhador, fatores que exercem uma influência maior nas variáveis de crédito.

Além disso, a economia brasileira poderá ser sensibilizada pela agenda política, notadamente em eventos que acometem o risco país,



como por exemplo os desdobramentos da CPI da Pandemia, a demora na aprovação de reformas, as pressões sobre o governo em ano pré-eleitoral, acompanhada do iminente perigo do não cumprimento do teto dos gastos, elementos esses que suscitariam rumores de inabilidade na condução da política econômica.

DESEMPENHO DA POUPEX

A Associação apresentou resultado de R\$ 61.664 mil no primeiro semestre de 2021. O retorno sobre o patrimônio líquido anualizado foi de 11,07% (desconsiderando, no PL, o valor dos recursos dos associados poupadores). As receitas atingiram R\$ 260.021 mil e as despesas totalizaram R\$ 198.357 mil.

Em 30 de junho de 2021, alcançou um patrimônio líquido de R\$ 8.373.236 mil, com aumento de 13,29% em relação à mesma posição em 2020. Na mesma comparação, os ativos obtiveram um incremento de 5,71%, atingindo R\$ 10.112.642 mil.

A Caderneta de Poupança POUPEX encerrou o primeiro semestre de 2021 com captação positiva de R\$ 15.831 mil. Os recursos dos associados poupadores somavam R\$ 7.200.758 mil em 30 de junho de 2021, evidenciando um acréscimo de 14,09% em relação ao volume registrado no mesmo período de 2020 (R\$ 6.311.393 mil). No último dia do mês de junho havia 1.621.171 associados à poupança POUPEX, um aumento na base na ordem de 1.800 novos associados comparada ao mesmo período de 2020 (1.619.371).

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 primeiro semestre de 2021, o saldo em DII era de R\$ 85.398 mil. Quanto ao produto Crédito Imobiliário, de janeiro a junho, foram concedidos 1.619 financiamentos, alcançando o montante de R\$ 244.030 mil. Desse total, R\$ 63.453 mil corresponderam a contratações na linha de material de construção, R\$ 160.276 mil nas linhas de aquisição/construção de imóveis e crédito com garantia imobiliária, e R\$ 20.300 mil no Plano Empresário.

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 30 de junho de 2021, R\$ 679.482 mil (valor de mercado) em títulos mantidos até o vencimento para os quais a 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 para a aceleração da modernização digital e da 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 Aplicativo POUPEX para dispositivos móveis e a melhoria contínua da experiência e interface dos usuários (UX e UI) de acordo com os feedbacks recebidos;
- desenvolvimento do novo Internet Banking visando a sinergia ao Aplicativo POUPEX, buscando aderir às melhores práticas do mercado;
- implementação do Crédito Imobiliário Digital com foco na remodelagem e na digitalização do produto;
- lançamento da Central de Negociação viabilizando o atendimento integrado com o Aplicativo POUPEX para a criação do Cadastro



Digital POUPEX e a contratação do Crédito Imobiliário Digital;

- implantação dos Projetos Gestão do Relacionamento com o Cliente e Gestão dos Canais de Vendas para reestruturar e unificar o atendimento ao cliente (*omnichannel*), em todos os canais (presencial, digital e telefônico), por meio de um *frontend* único que traz a visão 360º do cliente (software CRM) com foco na qualidade e resolutividade da demanda do cliente.
- unificação da Cobrança para padronizar a negociação das operações inadimplidas;
- contratação de *Business Process as a Service* (BPO) para dar celeridade ao tratamento do alto volume de propostas de Crédito Imobiliário;
- realização de pesquisas qualitativas e quantitativas com os atuais e potenciais clientes para a avaliação das suas jornadas na contratação de produtos; e
- lançamento do WhatsApp Corporativo com a disponibilização do *chatbot* para atendimento automatizado ao cliente.

PIX E OPEN FINANCE

Desde o final de 2020, a POUPEX começou a oferecer aos milhares de clientes da Poupança POUPEX o novo sistema de pagamentos eletrônicos no Brasil – PIX. O acesso ao PIX pode ser efetuado pelos próprios poupadores no aplicativo do Banco do Brasil, parceiro da POUPEX, possibilitando-os usufruir de vantagens como:

- praticidade - pagamentos ou transferências feitos a partir, por exemplo, de um telefone da lista de contatos, usando a chave PIX ou os dados da conta.
- velocidade - os recursos são disponibilizados ao recebedor em poucos segundos.
- disponibilidade - o PIX funciona 24 horas, 7 dias por semana, entre quaisquer bancos.
- Além disso, o assunto alcançou importância para a POUPEX, pois além de integrar o portfólio de projetos institucionais, figura como futuro meio de pagamento e de cobrança aplicado aos negócios da empresa. Atualmente, a TI e as instituições parceiras estão em fase de construção e integração de soluções tecnológicas para promover a melhor experiência do cliente, mediante utilização do PIX.
- Em relação ao OPEN FINANCE, a POUPEX, por atuar como Associação de Poupança e Empréstimo (APE), detentora de contas de depósitos em poupança, participa do universo de instituições autorizadas pelo Banco Central que poderão oferecer aos clientes o benefício do compartilhamento dados. Por isso este tema também ganhou relevância e foi recentemente adicionado ao portfólio de projetos.



AÇÕES DE PREVENÇÃO À COVID – 19

Além das medidas de prevenção adotadas desde 2020, no âmbito da Instituição, para minimizar o risco de disseminação de doenças, destacamos a manutenção de um protocolo específico e o retorno gradual do percentual de empregados que estavam em teletrabalho. Destacam-se:

1. Retorno às atividades após 15 dias, mediante confirmação da aplicação da segunda dose ou, se for o caso, da dose única, da vacina contra a COVID, atribuído aos colaboradores que haviam apresentado declaração de comorbidade.
2. Manutenção do acesso remoto aos computadores dos colaboradores que necessitam adequar a jornada de trabalho ao home office;
3. Sistematização 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;
4. Suspensão de cursos presenciais, viagens a serviço e adoção de cuidados específicos no restaurante e lanchonete;
5. Realização da campanha de vacinação contra a gripe;
6. Continuidade do serviço de apoio da equipe de psicologia organizacional aos empregados que se encontram em isolamento social;
7. Fornecimento de máscaras aos empregados que trabalharam presencialmente;
8. Continuação das rotinas de sanitização e higienização na Instituição, bem como a aferição diária de temperatura corporal de todos empregados; e
9. 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 1º semestre de 2021, as ações do planejamento estratégico seguiram um cronograma ajustado que levou em conta a mobilização voltada para combate à COVID-19 no âmbito da POUPEX. Foi realizada uma reavaliação do Planejamento Estratégico (Ciclo 2020-2023) que resultou em um diagnóstico estratégico atualizado, o qual irá contribuir para novas iniciativas estratégicas da POUPEX. O propósito da POUPEX e demais direcionadores estratégicos não sofreram alterações.

Foi dada continuidade ao aperfeiçoamento dos resultados chave e dos indicadores que suportam o acompanhamento das ações estratégicas e setoriais. Em complemento, foram realizadas reuniões de check-in trimestrais e planos de ações decorrentes de resultados alcançados além da realização da RAE (Reunião de Avaliação Estratégica).

As informações do planejamento, que já eram dispostas na ferramenta de Business Intelligence (BI), continuaram a ser analisadas pelas unidades técnicas responsáveis a partir de 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 encontra-se no seu primeiro ano de operação e é constituído por seis Programas Estratégicos: Experiência POUPEX, Casa Própria POUPEX, Inova POUPEX, Estrutura POUPEX, Valoriza POUPEX e Tecnologia POUPEX.

Todos os Programas do Portfólio contribuem para o atingimento de um ou mais objetivos estratégicos da empresa. Cada Programa se constitui por um número variado de Projetos, com escopos variados, que visam desde a reestruturação de áreas da empresa até a modernização tecnológica. Destaca-se, nesse contexto, a prioridade para a experiência do cliente.

PORTFÓLIO 2020-2023



DESTAQUES

Ações de negócios e de melhoria contínua realizadas no 1º semestre de 2021 que merecem destaque:

- aprovação da criação do Núcleo da Diretoria de Negócios e Clientes
- estudos e elaboração de propostas para a reestruturação organizacional;
- realização de campanhas publicitárias para a divulgação do Crédito Imobiliário Digital POUPEX utilizando os canais oficiais da Instituição e as redes sociais; com foco nas novas modalidades de correção e no limite;
- divulgação do Teto IPCA - benefício exclusivo que considera o limite máximo de 6,5% ao ano para a inflação, independentemente do índice divulgado pelo governo;
- divulgação do Garante30, que permite a alteração do índice de correção do saldo devedor contratado (IPCA, TR, poupança ou prefixado) em até 30 meses;
- adoção da correção pela poupança + juros, como nova modalidade de indicador e taxa para crédito imobiliário, bem como a maior celeridade às portabilidades;
- aprovação da concessão de crédito para a produção de imóveis (Plano Empresário);
- assinatura de parceria do setor privado (PSP) entre a POUPEX e a Associação Nacional dos Desembargadores (ANDES) e do convênio entre a POUPEX e o Serviço Social Autônomo da Associação das Pioneiras Sociais – APS (Rede Sarah);
- criação de projetos para condução de temas relacionados ao Pix e Open Banking;
- atualização das Políticas de Prevenção e Combate aos Crimes de Lavagem de Dinheiro e de Financiamento ao Terrorismo, além da aprovação do relatório de avaliação de efetividade (RAE) da estrutura para execução dessa atividade;
- revisão da Política de Segurança Institucional, incluindo a atualização de normativos associados; e
- alteração do percentual de desconto sobre o valor de avaliação, no preço de venda dos imóveis recebidos ativos não financeiros mantidos para venda.

ARAKEN DE ALBUQUERQUE

Presidente



POUPEX