

RELATÓRIO DE 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 de uma auditoria independente na 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 comedita recuperação do emprego e, conseqüentemente, a renda do trabalhador, fatores que exercem uma influência maior nas variáveis de crédito.

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

1º SEMESTRE DE 2021

VALORES EXPRESSOS EM MILHARES DE REAIS



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;

Teleatendimento ao Cliente: 0800 061 3040 • Teleatendimento aos Surdos: 0800 646 4747 • Ouvidoria: 0800 647 8877

Associação de Poupança e Empréstimo – POUPEX

Edifício Sede da Fundação Habitacional do Exército - Av. Duque de Caxias, s/n.º - parte A - Setor Militar Urbano (SMU) – 70.630-902 - Brasília/DF

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

1º SEMESTRE DE 2021

VALORES EXPRESSOS EM MILHARES DE REAIS

- 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 de 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*).

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

1º SEMESTRE DE 2021

VALORES EXPRESSOS EM MILHARES DE REAIS



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.

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; e 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 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 associado; 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 da POUPEX