

Relatório de Administração

POUPEX



EXERCÍCIO
2021

SOBRE A POUPEX

A Associação de Poupança e Empréstimo (APE POUPEX) é uma 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 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. Oferece a Caderneta de Poupança POUPEX e o Financiamento Imobiliário POUPEX como produtos mais relevantes. Em 2021, o saldo de poupança atingiu aproximadamente R\$ 7,3 bilhões e o Financiamento Imobiliário, em suas diversas modalidades, superou mais de 140.000 (cento e quarenta mil) financiamentos concedidos no país. No ranking da ABECIP, dentro do segmento de recursos do SBPE (Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo), a POUPEX ocupava, em dezembro de 2021, o 7º lugar em relação ao saldo captado de poupança e o 9º lugar em relação às operações de financiamento/construção.

Além de prestar o atendimento presencial, a POUPEX disponibiliza para os seus clientes outros canais de interação, tais como: o digital, com as plataformas web e aplicativos; o telefônico, por meio de sua central de relacionamento; a Ouvidoria; e o canal “Fale com o Presidente”. A variedade de canais de acesso à disposição dos clientes para com a empresa demonstra o compromisso de respeitar e evidenciar a importância do cliente.

Em seu quadro de pessoal, a Instituição mantém profissionais qualificados e em quantidade compatível para atender às demandas provenientes de seu negócio, assim como para permitir o alcance de seus objetivos. Em 31 de dezembro de 2021, a empresa contava com 7 dirigentes, 1.290 empregados, 61 estagiários e apoiava 39 jovens do programa jovens aprendizes, com a finalidade de inseri-los no mercado de trabalho.

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 esta Associação de Poupança e Empréstimo 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.

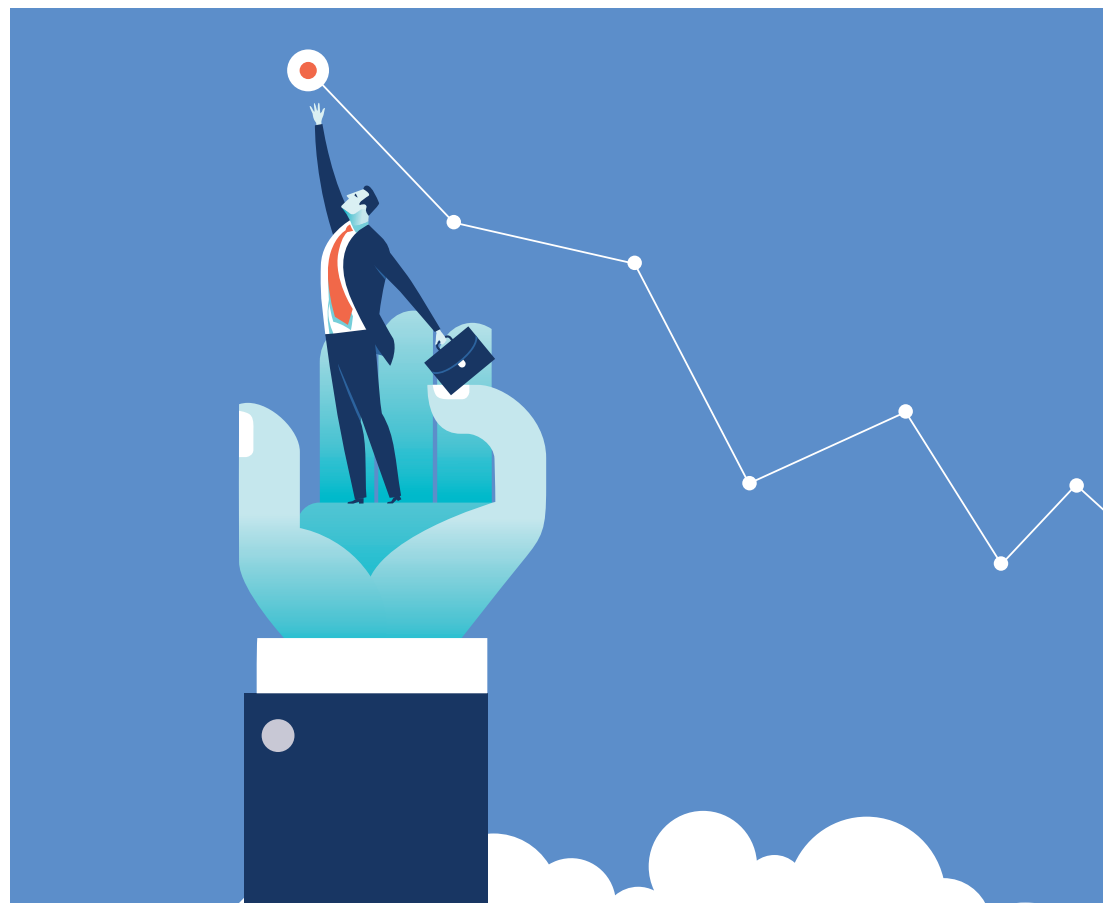
Participam também da Governança, como instâncias externas, o Banco Central (BACEN) e a Receita Federal, responsáveis por fiscalizar o cumprimento das exigências regulatórias, assim como de uma auditoria independente na observância das adequações às leis e normas pertinentes.

O Conselho de Administração (CA/POUPEX) e a Diretoria Colegiada (DICOL/POUPEX) constituem as instâncias internas de governança, 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.

A APE POUPEX é administrada mediante decisões colegiadas advindas do 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 diante do cenário adverso.



CONJUNTURA ECONÔMICA

O ano de 2021 foi marcado pelo avanço da campanha de vacinação face à pandemia do Covid-19 e pelo processo de normalização da atividade econômica, notadamente ao final do ano, resultante de medidas, tais como o distanciamento social, que propiciaram o arrefecimento da crise sanitária.

No início do ano, a demanda estava propícia para aquisição de bens duráveis (veículos, móveis e eletrônicos) e materiais de construção, beneficiados por juros baixos e pelo acúmulo de poupança em 2020.

Nesse contexto, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil cresceu 4,6% em 2021, recuperando as perdas de 2020, quando a economia brasileira encolheu 3,9% devido à pandemia.

Em relação ao mercado de trabalho, os números mostraram evolução favorável referente à criação de vagas e à taxa de desemprego.

Fatores externos e internos provocaram o aumento da inflação doméstica, fazendo com que a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) atingisse 10,06% em 2021, situando-se acima do teto da meta estabelecida para o ano, 5,25%. Externamente, contribuíram para o aumento inflacionário a maior demanda por commodities, a pressão nos preços dos combustíveis e a falta de insumos em diversas cadeias produtivas. Internamente, destacou-se a elevação do custo da energia elétrica devido à crise hídrica.

Como resposta ao expressivo aumento inflacionário, desde março de 2021, o COPOM iniciou o ciclo de aperto monetário, com ajustes sucessivos da taxa SELIC, que acrescentou 7,25 pontos percentuais, atingindo 9,25% a.a. no final de 2021.

Apesar de um cenário de altas taxas de juros, verificou-se a evolução do crédito no Sistema Financeiro Nacional (SFN), impulsionado pelo ambiente econômico mais favorável, como consequência do processo de imunização da população e pela gradual reabertura das atividades. Nessa perspectiva, como forma de atender à demanda por crédito e estimular as linhas de financiamento habitacional, o nível das taxas de juros dos empréstimos e dos financiamentos imobiliários não acompanharam o mesmo ritmo de evolução da taxa SELIC.

De acordo com os dados divulgados pela Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip), em 2021, o valor dos financiamentos imobiliários com recursos das cadernetas de poupança do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE) alcançou R\$ 205,4 bilhões em liberações e 866 mil em unidades financiadas, com crescimento de 66% e de 103%, respectivamente, em relação ao ano anterior.

Na construção civil, a forte variação nos preços dos insumos conteve, em parte, o desempenho do setor. Compete destacar que estes custos não foram integralmente repassados para o mercado imobiliário, fazendo com que a correção dos preços dos imóveis fosse parcialmente amortecida. Nesse contexto, a demanda por imóveis residenciais resistiu e seguiu aquecida, após a forte queda de estoques em 2020. Os recentes dados divulgados pela Câmara Brasileira da Indústria da Construção (CBIC) mostram que o Brasil registrou aumentos de 26% no número de unidades residenciais lançadas e 13% no número de unidades residenciais vendidas, quando comparado ao mesmo período do ano anterior.

DESEMPENHO DA POUPLEX

A APE POUPLEX apresentou resultado de R\$ 172.919 mil no exercício de 2021. O retorno sobre o patrimônio líquido anualizado foi de 15% (desconsiderando, no PL, o valor dos recursos dos associados poupadores). As receitas atingiram R\$ 703.785 mil e as despesas totalizaram R\$ 530.866 mil.

Em 31 de dezembro de 2021, a Instituição alcançou um patrimônio líquido de R\$ 8.579.666 mil, com aumento de 4,35% em relação à mesma posição em 2020. Na mesma comparação, os ativos obtiveram um incremento de 2%, atingindo R\$ 10.688.053 mil.



A Poupança POUPEX encerrou o exercício de 2021 com captação negativa de R\$ 41.614 mil. Os recursos dos associados poupadores somavam R\$ 7.295.481 mil em 31 de dezembro de 2021, evidenciando um acréscimo de 2,62% em relação ao volume registrado no mesmo período de 2020, R\$ 7.108.898 mil. No último dia do mês de dezembro, havia 1.622.128 associados à poupança POUPEX, uma redução de 0,3% dos associados comparada ao mesmo período de 2020 (1.626.644).

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 2021, o saldo em DII era de R\$ 101.249 mil. Quanto ao produto Crédito Imobiliário, de janeiro a dezembro, foram concedidos 3.286 financiamentos, alcançando o montante de R\$ 494.314 mil. Desse total, R\$ 129.713 mil corresponderam a contratações na linha de material de construção, R\$ 316.305 mil nas linhas de aquisição/construção de imóveis e crédito com garantia imobiliária e R\$ 48.295 mil no Plano Empresário.

Conforme disposto no Artigo 8º da Circular BACEN nº 3.068, de 08 de novembro de 2001, a POUPEX tinha, em 31 de dezembro de 2021, R\$ 684.777 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 2021, dando continuidade à aceleração da modernização digital e da experiência do cliente, a POUPEX direcionou significativo esforço para impulsionar diversas ações que visam alcançar os Objetivos Estratégicos previstos no ciclo 2020-2023 de seu Planejamento Estratégico. Agregar novas tecnologias aos produtos e processos a fim de facilitar a jornada do cliente é uma prioridade. Nesse contexto, destacam-se as seguintes ações:

- evolução do Aplicativo POUPEX com foco na melhoria contínua da experiência e interface dos usuários (UX e UI), de acordo com os *feedbacks* recebidos;
- lançamento do *Internet Banking*, seguindo as melhores práticas do mercado e com os mesmos serviços e funcionalidades disponíveis no Aplicativo POUPEX;
- aprimoramento do Crédito Imobiliário Digital a partir das oportunidades de melhorias identificadas desde o lançamento;
- ampliação dos serviços e funcionalidades da Plataforma de Negociação (PLANE) orientados à constante melhoria da qualidade do atendimento ao cliente;
- continuidade na implantação do atendimento unificado ao cliente (*omnichannel*), em todos os canais (presencial, digital e telefônico), por meio dos projetos estratégicos.
- implantação de melhorias nos processos de cobrança unificada das operações inadimplidas;
- coordenação do *Business Process as a Service* (BPO) para padronização do tratamento das propostas de Crédito Imobiliário;
- desenvolvimento das ações de definição das jornadas ideais de clientes na contratação de produtos; e
- monitoramento e melhorias nos serviços e funcionalidades do *chatbot* do WhatsApp Corporativo.





AÇÕES DE PREVENÇÃO À COVID – 19

Foram mantidas, em 2021, as medidas de prevenção adotadas desde 2020, no âmbito da Instituição para minimizar o risco de disseminação da doença. Os empregados retornaram gradativamente ao trabalho presencial por ocasião do abrandamento da pandemia com a conclusão do ciclo vacinal, observando-se, ainda, o distanciamento social preventivo.

Dentre outras medidas adotadas, destacam-se:

- 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;
- manutenção do acesso remoto aos computadores dos colaboradores que necessitam adequar a jornada de trabalho ao home office;
- 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;
- suspensão de cursos presenciais, viagens a serviço e adoção de cuidados específicos no restaurante e lanchonete;
- realização da campanha de vacinação contra a gripe;
- continuação das rotinas de sanitização e higienização na Instituição; e
- publicação de comunicados voltados para a nova rotina estabelecida na Instituição, bem como medidas de prevenção à pandemia.



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

A POUPEX possui os seguintes direcionadores estratégicos: Propósito, Missão, Visão, Negócio e Valores. Esses direcionadores têm como suporte ferramentas participativas e são fundamentados nas principais metodologias de gestão estratégica. Tudo com a finalidade de orientar a Instituição a fim de 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.

O propósito de “Contribuir para a construção de um futuro sólido para a Família Militar e Associados” é constantemente consolidado com suas partes interessadas (clientes, funcionários e parceiros). A POUPEX orienta todas as ações tendo como foco o cliente, proporcionando-lhe a melhor experiência possível, por meio de seus canais: presencial, digital e telefônico.

A missão da POUPEX é “Promover e facilitar o acesso à casa própria e contribuir para a melhoria da qualidade de vida de seus Associados”, mantendo o seu propósito fundamental por meio da oferta de produtos com condições especiais adequadas ao seu público e taxas atrativas.

A visão da POUPEX é “Ser reconhecida como Instituição confiável, sólida e transparente voltada à satisfação de seus Associados” e, para concretizá-la, são estabelecidas relações com os valores e com as diretrizes estratégicas emanadas pela sua presidência.

A modernização tecnológica é uma ação constante na POUPEX. Essa iniciativa foi fortemente priorizada em 2021 por meio da implantação de novas ferramentas digitais para operação dos negócios/ produtos e revisão/otimização dos processos, com o objetivo de facilitar a jornada do cliente.

Vale dizer que a POUPEX é uma instituição financeira baseada em valores como competência, confiabilidade, ética, profissionalismo, transparência e na valorização do ser humano. As ações em curso, fundamentadas no Planejamento Estratégico, caracterizam-se como demonstrações inequívocas do empenho da empresa em transformar em ações os conceitos apresentados.

PORTFÓLIO DE PROGRAMAS POUPEX

O ano de 2021 foi o primeiro ano de execução do Portfólio Estratégico 2020-2023. Esse Portfólio 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 Instituição, por intermédio de novas capacidades e entregas. Cada Programa é constituído

por um número variado de Projetos, com escopos específicos, que visam, desde a reestruturação de áreas da empresa, até a modernização tecnológica. Destaca-se, nesse contexto, a prioridade para a experiência do cliente.



AÇÕES DOS PARCEIROS

- SulAmérica - seguradora de assistência médica. Com o advento da pandemia, foram disponibilizados aos empregados segurados serviços de atendimento online, orientação médica telefônica e consultas virtuais sem custo, por meio do aplicativo SulAmérica Saúde.



DESTAQUES

Ações de negócios e de melhoria contínua realizadas em 2021 que merecem destaque:

- estudos e elaboração de propostas que resultaram em importantes reestruturações organizacionais da Instituição alinhadas aos objetivos estratégicos;
- realização de campanhas publicitárias para a divulgação do Crédito Imobiliário Digital POUPEX, utilizando os canais oficiais da Instituição e as redes sociais, comunicando novos indexadores e limites de crédito.
- divulgação do Teto IPCA, que se constitui em um benefício exclusivo que considera o limite máximo de 6,5% ao ano, 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;
- 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;
- revisão de importantes documentos institucionais que abrangem boas práticas de governança corporativa, além de outros procedimentos organizacionais, os quais redundaram em aprimoramentos e atualizações, a exemplo da Política de Prevenção e Combate aos Crimes de Lavagem de Dinheiro e de Financiamento ao Terrorismo; da Política de Segurança Institucional; e da Política de Privacidade, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD); e
- alteração do percentual de desconto sobre o valor de avaliação no preço de venda dos imóveis recebidos como ativos não financeiros mantidos para venda.

ARAKEN DE ALBUQUERQUE
PRESIDENTE



