

Inovação tecnológica: o desafio de um setor com 60 anos



[Clique aqui para abrir a imagem](#)

09/11/2022 - 08:10

A indústria financeira é uma das que mais investe em tecnologia no mundo e esteve à frente de muitas transformações: do internet e mobile banking ao pix, o setor impacta e impactou em muito os hábitos cotidianos e, internamente, melhorou e acelerou processos. Foram mais de R\$ 30 bilhões investidos pelos bancos somente em tecnologia, no ano passado, segundo a Federação Brasileira de Bancos (Febraban). O segmento de **consórcio**, que este ano comemora 60 anos, aproveitou o avanço promovido por essas mudanças, mas ainda há muito mais a ser explorado e as administradoras independentes podem e devem se tornar protagonistas no desenvolvimento de novas tecnologia.

Vimos, nos últimos anos, uma migração de empresas do setor para o ambiente digital. Seguindo uma tendência observada em vários setores e atendendo à preferência de uma parte dos consumidores, muitas administradoras se lançaram no comércio eletrônico. Entretanto, vender um **consórcio** é muito diferente de se vender um item de consumo ou um serviço. O papel

do consultor, explicando o funcionamento do produto, encontrando melhores grupos e oportunidades de acordo com a realidade do cliente é crucial para o atendimento de qualidade. Dito isso, as administradoras precisaram e ainda precisam encontrar o melhor caminho entre a venda online e a consultoria. De toda forma, os aplicativos chegaram para dar mais transparência à relação com o consorciado. E com o uso da inteligência artificial as vendas se tornaram mais assertivas e várias etapas do processo de comercialização ficaram mais ágeis e qualificadas - desde a geração de leads até a fidelização do cliente.

O Big Data, ou a análise de dados, ajudou a transformar e inovar os processos operacionais do dia a dia, diminuindo a burocracia e encurtando prazos. Além disso, a análise de dados ajuda a entender melhor o cliente e, com isso, oferecer soluções personalizadas e que contemplem toda a jornada do cliente com a administradora que pode ser de até 20 anos. Importante destacar também, o aumento do grau de segurança do uso das informações e dados pessoais, que com a Lei Geral de Proteção de Dados ganhou uma camada a mais.

O grande desafio agora é investir no desenvolvimento, incentivar a criação de soluções próprias que melhorem os processos particulares do setor e a experiência do consumidor de **consórcio**. Algumas administradoras especializadas na modalidade já deram início a esse movimento, mas ele ainda é tímido diante do porte que o setor alcançou e da evolução e da maturidade que o produto **consórcio** conquistou. Em agosto de 2022, o setor chegou a 8,9 milhões de participantes ativos e nos oito primeiros meses do ano comercializou mais de R\$ 165 bilhões em créditos, segundo dados da Associação Brasileira de Administradoras de **Consórcios (ABAC)**.

Esse produto tão brasileiro, possui hoje várias possibilidades de utilização. Além de uma modalidade de compra (de bens móveis e imóveis e de serviços), passou a ser usado também como investimento. Com desenvolvimento de tecnologia própria aumentam as

chances de reagir mais rapidamente às demandas do consumidor. Quanto mais empresas se dedicarem ao desenvolvimento tecnológico, muito melhores serão os resultados do setor. É o que está acontecendo com bancos e é o que pode alavancar ainda mais o segmento de **consórcio**.

. Por: Tatiana Schuchovsky Reichmann, CEO da Ademicon.

Assuntos e Palavras-Chave: ABAC - ABAC, Consórcio, Consórcios