

Planejamento financeiro é pilar para gestão de crédito e CX de consórcio



[Clique aqui para abrir a imagem](#)

Autor: Jessica Chalegra

No primeiro semestre de 2024, o Sistema de **Consórcios** demonstrou um crescimento robusto em diversos indicadores. O período foi notável pela alta no número de adesões, que atingiu um dos maiores níveis históricos para o semestre, e pelo aumento do valor do tíquete médio. Esses fatores impulsionaram a expansão no volume de créditos negociados e no número de participantes ativos, segundo dados da Associação Brasileira de Administradoras de **Consórcios** (ABAC).

Entre os segmentos analisados, quatro apresentaram resultados positivos: imóveis, com crescimento de 19,1%; veículos leves, com 5,4%; serviços, com 3,1%; e motocicletas, com 1,5%. Por outro lado, dois segmentos registraram queda nas vendas: veículos pesados, com -8,8%; e eletroeletrônicos e outros bens móveis duráveis, com -5,5%. Apesar dessas quedas, o crescimento geral de adesões no período foi de 5,5%.

De acordo com Luís Toscano, vice-presidente de

Negócios da Embracon, o **consórcio** tem se tornado um produto cada vez mais conhecido entre os brasileiros, com possibilidades de crescimento, já que hoje alcança 5% da população apenas. O setor existe há mais de 60 anos e já enfrentou diversos cenários macroeconômicos, mas vive seu melhor momento. Só no ano passado, foram liberados R\$ 316 bilhões através deste mercado, segundo dados da **ABAC**, com 10,2 milhões de participantes ativos. O aumento da renda per capita em 2023 levou a uma maior confiança do consumidor e, conseqüentemente, a um aumento no consumo e na busca por crédito.

“Isso pode resultar em maior endividamento, mas não necessariamente significa problemas financeiros, desde que o crédito seja bem administrado”, pontua Toscano. “Por isso, nosso principal pilar para momentos de desafios econômicos é o planejamento financeiro. Essa é uma bandeira que a Embracon levanta fortemente para os clientes. Nós não apenas administramos bens e créditos, nós ajudamos nossos clientes a tomar as decisões mais acertadas em seus portfólios de investimento. O **consórcio** permite que as famílias realizem seus sonhos de forma planejada e sem comprometer excessivamente o orçamento familiar”.

O **consórcio** no cenário da inadimplência

Ao mesmo tempo, o mercado de **consórcios** tem enfrentado um desafio: a inadimplência que atinge mais de 70 milhões de brasileiros, segundo dados da Serasa Experian. Uma vez que o endividamento afeta a saúde financeira dos grupos, pode impactar as administradoras e os clientes. Ao mesmo tempo, é um problema macroeconômico e afeta todos os negócios do Brasil.

Luís Toscano, vice-presidente de Negócios da Embracon.

“No caso dos **consórcios**, para mitigar esses riscos e

garantir a saúde financeira dos grupos, adotamos diversas estratégias. Oferecemos facilidades de pagamento e diversos tipos de planos, com parcelas que melhor se adequam às necessidades de cada cliente, além de prazos mais longos para incentivar a pontualidade dos participantes. Realizamos uma rigorosa avaliação da capacidade de pagamento dos candidatos no momento da adesão ao **consórcio**”, pontua.

Assim, a Embracon implementa sistemas de cobrança apoiados por suporte personalizado para a renegociação de cotas em atraso. Além disso, utiliza um fundo de reserva e seguro contra a inadimplência, protegendo os grupos de **consórcio** contra eventuais imprevistos financeiros. “Um time dedicado de relacionamento acompanha de perto o status das cotas, mantendo uma comunicação transparente com os consorciados sobre suas obrigações, consequências da inadimplência e medidas disponíveis para regularização”, acrescenta.

Flexibilidade na busca por soluções

Nesse cenário, para evitar a inadimplência e promover a adimplência entre seus clientes, a empresa ainda analisa constantemente o mercado e as necessidades dos consumidores. Isso envolve identificar novas tendências e demandas, como prazos de pagamento mais flexíveis, planos customizados e novos tipos de serviços que podem ser contemplados pelo **consórcio**.

O executivo reforça ainda que manter uma oferta diversificada exige também garantir a segurança e a confiabilidade para todos os participantes do **consórcio**. Isso inclui uma gestão financeira sólida, transparência nas operações e um atendimento eficiente para resolver questões que possam surgir ao longo do processo. A flexibilidade na utilização da carta de crédito e a diversidade de modalidades de **consórcio** também proporcionam benefícios importantes que mudam a vida dos consorciados que necessitam de auxílio para manter a adimplência.

Ainda segundo, Luís Toscano, novos hábitos de consumo impulsionam o mercado de **consórcios**. Assim, em um contexto de possíveis quedas na taxa Selic e de um ambiente econômico em constante evolução, o **consórcio** se consolida como uma opção robusta e adaptável para investidores e consumidores. O **consórcio** é uma modalidade de compra que ajuda na programação financeira e, conseqüentemente, na redução do endividamento das famílias.

“A combinação de disciplina financeira, ausência de juros, proteção contra a inflação e a flexibilidade oferecida pelos **consórcios** torna essa modalidade uma alternativa atraente tanto para a aquisição de bens quanto para a diversificação de investimentos. Com uma sólida trajetória de crescimento e uma estrutura regulada pelo Banco Central, o **consórcio** se destaca como um porto seguro para os consumidores que buscam segurança e planejamento em seus investimentos”, frisa.

Inovação dentro da Embracon

A Embracon é uma empresa com 35 anos de experiência no mercado de **consórcios**. A empresa já entregou mais de meio milhão de bens. É autorizada e fiscalizada pelo Banco Central do Brasil e associada à **ABAC**, atuando por meio de vendas internas (filiais) e externas (parcerias e franquias). Possui cerca de 100 filiais próprias, 600 parceiros de negócios, incluindo varejistas, institucionais, montadoras, cooperativas de crédito, bancos estaduais e empresas de máquinas agrícolas, além de quase 3 mil colaboradores celetistas. A atuação da empresa se dá nos segmentos de **consórcios** de automóveis, imóveis, motos, serviços e veículos pesados.

No último anos, principalmente para melhorar a experiência do cliente em relação ao crédito e cobrança, a empresa tem investido em tecnologia, como Inteligência Artificial (IA) para atendimento ao consorciado, sem renunciar à qualificação de seus consultores, exemplificada pela tecnologia EmbraAssist, a primeira IA focada em **consórcios**.

“E, ainda este ano, a Embracon lançou sua plataforma de e-commerce para venda de **consórcios**”, lembra. “As IAs buscam atender o consorciado desde dúvidas básicas ou orientações sobre renegociação de dívidas e cancelamento de cotas. O lema da empresa inclui a melhoria contínua da experiência do cliente através de plataformas digitais interativas, simulações online, e-commerce dedicado para aquisição de cotas de **consórcio**, além de um aplicativo móvel completo para gestão e acompanhamento das cotas”.

CCX

No dia 6 de agosto, o Credit and Collection Experience (CCX) reunirá especialistas, lideranças e empresários. A ideia é propor soluções para os desafios da jornada dos consumidores brasileiros no acesso ao crédito e na resolução de dívidas, principalmente nesse momento, em vias da regulamentação da reforma tributária.

Diante de transformações no setor, motivadas por tecnologias recentes como a Inteligência Artificial generativa, Big Data e Machine Learning, chega o momento de aprofundar conhecimentos para construir a sustentabilidade financeira e econômica do país.

Venha transformar o crédito e cobrança no CCX!
Confira a programação do evento clicando aqui.

*Fotos: Shutterstock.com / Assessoria

O post Planejamento financeiro é pilar para gestão de crédito e CX de **consórcio** apareceu primeiro em Consumidor Moderno.

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