

O mercado de consórcios vive um momento de expansão, impulsionado pelo amadurecimento do setor, pela diversificação dos objetivos de compra dos consumidores e pela evolução tecnológica e regulatória. Para analisar esse cenário, conversamos com Luciana Precaro, liderança da unidade de Consórcios da Evertec, profissional com sólida trajetória e reconhecida experiência no segmento.

Roncarati/Legismap | 1. Luciana, você possui uma longa trajetória no mercado de consórcios. Poderia contar um pouco sobre sua história profissional e como surgiu sua conexão com esse segmento até se tornar uma das principais especialistas do setor?

Luciana | Tenho mais de duas décadas de atuação no mercado financeiro, com uma trajetória fortemente conectada ao segmento de consórcios. Desde 2021 lidero a unidade de Consórcios da Evertec, mas antes disso fui membro do Conselho Paulista da ABAC, experiências que me deram uma visão ampla do setor, tanto comercial quanto institucional. Ao longo dessa trajetória, acompanhei de perto a evolução do mercado, desde um modelo mais tradicional até a transformação digital que vivemos hoje. O que sempre me chamou a atenção no consórcio é seu potencial de transformar vidas por meio do planejamento financeiro, uma modalidade que permite realizar sonhos de forma sustentável, seja a compra de um imóvel, um veículo ou investimentos em educação e outros projetos pessoais. Minha carreira foi construída combinando conhecimento regulatório, gestão operacional, desenvolvimento de produtos e proximidade com clientes e parceiros. Hoje, na Evertec, tenho a oportunidade de unir toda essa experiência à tecnologia, ajudando administradoras a se tornarem mais eficientes, digitais e preparadas para o futuro.

2. O setor de consórcios vem registrando crescimento consistente nos últimos anos. Como você avalia o momento atual do mercado brasileiro e quais fatores têm impulsionado essa expansão?

O momento é extremamente positivo. O consórcio deixou de ser visto apenas como uma alternativa ao financiamento e passou a ocupar um papel estratégico no planejamento financeiro dos brasileiros. Esse crescimento é impulsionado por fatores importantes. O cenário de juros mais elevados leva consumidores a buscar modalidades mais previsíveis e sem incidência de juros. Há também uma mudança de comportamento: as pessoas estão mais conscientes financeiramente e valorizam o planejamento de longo prazo. Além disso, a digitalização ampliou o acesso ao produto e melhorou significativamente a experiência do cliente, tornando a contratação e a gestão do consórcio mais simples, rápidas e transparentes.

3. Atualmente, para quais objetivos os consumidores mais utilizam o consórcio? O perfil de utilização mudou nos últimos anos?

Veículos e imóveis continuam sendo os segmentos mais relevantes, mas houve uma diversificação importante nos últimos anos. Os dados da ABAC mostram bem esse movimento: em 2025, o consórcio de imóveis fechou o ano com crescimento de 36% nas vendas de cotas e passou a responder por 56,7% de todos os créditos contratados no sistema. Ao mesmo tempo, o consórcio de serviços registrou alta de 16,9% nas vendas e 26% em créditos comercializados, o melhor resultado desde 2022.

Isso mostra que o consumidor passou a enxergar o consórcio não apenas como uma forma de adquirir bens, mas como uma ferramenta de realização de projetos de vida, seja educação, energia solar, viagens ou outros serviços. O perfil do consorciado também mudou. O público jovem ganhou participação, buscando alternativas ao financiamento tradicional, enquanto investidores passaram a utilizar o consórcio como estratégia patrimonial, especialmente para aquisição de imóveis.

4. Quais são hoje os principais canais de distribuição de consórcios no Brasil?

O mercado trabalha com um modelo cada vez mais omnichannel. Os canais tradicionais, como bancos, cooperativas, concessionárias e corretores especializados, continuam extremamente relevantes. Mas houve uma expansão importante dos canais digitais, incluindo marketplaces, aplicativos, plataformas próprias e vendas assistidas por ferramentas digitais.

Esse crescimento de base reflete isso: em novembro de 2025, o sistema atingiu 12,74 milhões de participantes ativos, 13,5% acima do mesmo período de 2024, um recorde histórico. Dificilmente chegaríamos a esse patamar sem a integração entre canais. O ponto central é que não há substituição entre eles, há integração. O cliente pesquisa no digital, recebe orientação especializada e conclui a contratação pelo canal que lhe for mais conveniente.

5. Apesar do avanço dos canais digitais, o consórcio ainda exige uma venda consultiva. Qual é a importância da orientação especializada?

É fundamental. O consórcio é um produto de planejamento financeiro e exige que o cliente compreenda bem seu funcionamento, regras, prazos e possibilidades antes de contratar. Uma venda consultiva ajuda a alinhar expectativas, identifica o objetivo do cliente e garante uma escolha consciente e adequada à sua realidade financeira. Quanto maior a transparência e a qualidade da orientação, maior a satisfação do consorciado. A transparência tornou-se, inclusive, um diferencial competitivo importante para as administradoras.

6. Como as administradoras estão equilibrando tecnologia, automação e relacionamento humano na jornada de venda?

A tecnologia está assumindo as atividades operacionais e repetitivas, enquanto as pessoas se concentram no relacionamento e na consultoria. Hoje já é possível digitalizar praticamente toda a jornada do consorciado, desde a simulação até a assinatura eletrônica e a gestão pós-contemplação. Mas o fator humano continua essencial. A tecnologia não substitui a confiança, ela potencializa a capacidade dos profissionais de oferecer uma experiência mais ágil, personalizada e eficiente.

7. O Banco Central vem promovendo importantes evoluções regulatórias para o setor. Na sua visão, quais foram os principais avanços recentes?

O Banco Central tem desempenhado um papel importante ao estimular maior transparência, governança e proteção ao consumidor. Os avanços mais relevantes dos últimos anos foram na digitalização de processos, no fortalecimento do compliance e no aprimoramento das regras de prestação de informações ao consorciado. Tudo isso aumenta a segurança jurídica, fortalece a credibilidade do sistema e cria um ambiente mais favorável à inovação.

8. Existe alguma demanda do mercado em relação a ajustes regulatórios?

O setor sempre busca evoluções que estimulem inovação sem renunciar à segurança. Existe espaço para ampliar a digitalização dos processos, incentivar o compartilhamento seguro de dados e simplificar rotinas operacionais que ainda carregam burocracia desnecessária. O importante é que qualquer aperfeiçoamento preserve a essência do sistema, que é a confiança e a solidez do

modelo de negócios.

9. Reforma tributária: quais os principais impactos esperados?

Ainda aguardamos definições importantes da regulamentação, mas o setor acompanha o tema com bastante atenção. A principal preocupação é garantir que a tributação preserve a competitividade do consórcio e não aumente excessivamente os custos operacionais das administradoras. O consórcio é um instrumento de planejamento financeiro e inclusão patrimonial. É fundamental que o ambiente tributário continue estimulando seu crescimento e acessibilidade.

10. Como a inteligência artificial está sendo aplicada atualmente pelas administradoras?

A IA já está presente em diversas etapas da jornada. Ela é utilizada para análise documental, reconhecimento facial, automação de processos, atendimento ao cliente, prevenção a fraudes e personalização da comunicação. Além disso, a inteligência artificial permite analisar grandes volumes de dados para gerar insights mais precisos e apoiar decisões estratégicas.

11. Quais são os principais ganhos proporcionados pela IA?

Os ganhos são expressivos. Em vendas, a IA aumenta a assertividade das ofertas e melhora a conversão. No atendimento, reduz tempo de resposta e oferece experiências mais personalizadas. Já em análise documental e prevenção a fraudes, ela aumenta a segurança, reduz erros e acelera processos que antes eram essencialmente manuais. O resultado é uma operação mais eficiente, escalável e centrada no cliente.

12. Como o consórcio pode contribuir para a educação financeira?

O consórcio é, por natureza, um instrumento de educação financeira. Ele estimula disciplina, planejamento e visão de longo prazo. O consumidor aprende a organizar o orçamento, definir prioridades e construir patrimônio de forma gradual e sustentável. Em um país que ainda enfrenta desafios sérios nessa área, o papel social do consórcio é muito relevante.

13. Quais são as principais tendências para os próximos cinco anos?

Tendências principais: digitalização completa da jornada do consorciado; ofertas alinhadas a cada perfil de consumidor, uso intensivo de inteligência artificial e automação; expansão para novos segmentos; personalização da experiência com ofertas cada vez mais aderentes ao perfil do cliente; e maior uso de dados para decisões mais inteligentes e jornadas omnichannel mais integradas.

14. Para finalizar, qual mensagem você gostaria de deixar para consumidores e empresas?

O consórcio vive um dos momentos mais importantes de sua história. É uma solução moderna, segura e alinhada ao que a sociedade busca hoje: mais planejamento, previsibilidade e equilíbrio financeiro. Para os consumidores: conheçam melhor o produto e enxerguem o consórcio como uma estratégia real de realização de objetivos. Para as empresas: tecnologia, inteligência de dados e experiência do cliente serão cada vez mais determinantes. Quem souber combinar inovação, personalização com relacionamento humano estará mais bem preparado para liderar a próxima fase de crescimento do setor.

(Em junho de 2026)