

E-book
2020

Insights relevantes dos maiores players do mercado!

Tendências e Projeções para o consignado



Organizadores



Fernanda Veras

Analista de marketing
[2tech](#)



Diego Jordão

CMO
[2tech](#)



Gustavo Stoffrel

CEO
[2tech](#)

O objetivo desse e-book é inspirar você e sua equipe a ter ideias inovadoras para superar o desafio que bate à porta do seu negócio.

Esperamos que nossos depoimentos o direcionem para o melhor planejamento estratégico.

Introdução

Estamos vivendo um período único na história mundial. A pandemia do corona-vírus ficará marcada por afetar nossas famílias, nossos amigos e nossos negócios. Saúde, empregos e sonhos estão ameaçados.

No meio disso tudo, tivemos também mudanças específicas do nosso mercado, logo definir objetivos de médio e longo prazo, torna-se uma tarefa quase impossível. Mesmo assim, precisamos fazer ajustes e direcionar nossas equipes para o que entendemos ser a melhor solução ao desafio que se apresenta.

Convidamos clientes, parceiros e empresas que são referência no mercado para responder a seguinte pergunta: **Quais são as tendências e projeções que você enxerga para o mercado de crédito consignado em 2020?**

O resultado foi este excelente e-book composto por comentários dos principais players do consignado que por meio de perspectivas e experiências de mercado passaram a visão analítica para os próximos meses de 2020 e início de 2021.

Boa leitura!

Diego Jordão

CMO – 2tech

“Quais são as tendências e projeções que você enxerga para o mercado de crédito consignado em 2020?”

Compartilhe esse e-book

f in



Monica Santos

Diretora Executiva
Bevicred

Acreditamos que em 2020 o mercado passará por uma grande reestruturação. Seja em relação à originação propriamente dita, quanto à adequação as regulamentações.

Sobre a originação, a redução da portabilidade trará impactos que farão com que as empresas busquem redução de custos para manter a operação. A procura por novos produtos de crédito para oferecer ao cliente final poderá ser uma importante decisão para preencher essa lacuna e manter o volume das vendas.

No que tange às regulações, a Autorregulação traz a necessidade de adaptações e investimentos com objetivo de melhorar a formalização da venda, bem como maior instrução ao cliente sobre o produto adquirido.

A formalização digital continua como uma grande aposta porque diminui o risco da venda que não esteja a contento e, conseqüentemente, reduz o custo da operação.

Acredito que o modelo adotado pelos bancos de antecipação de diferidos para composição da comissão à vista deverá ser revisto ou adequado para a sustentabilidade dos negócios.

A entrada da plataforma de Open Banking também promete revolucionar, trazendo mais agilidade ao processo, transparência nas informações e competitividade entre as instituições, bancos e fintechs.

Claro que toda mudança trás impactos financeiros não desejados, mas é necessário nos adaptarmos a essa realidade, seja reduzindo custos ou buscando novas alternativas de produtos para o cliente final.

Passados os impactos dessa reestruturação acredito que desfrutaremos de um nicho de mercado rentável e sustentável.

Estamos confiantes!!!

Compartilhe esse e-book

f in



Edison Costa

Presidente
ANEPS

Desde 2011, a cada ano temos novidades no mercado de crédito consignado e, por incrível que pareça, nada com foco efetivo no consumidor final. O que vemos é uma sequência de tentativas e erros, definidas a partir de gabinetes e sem conhecimento de campo.

O mercado de consignado tem no correspondente seu principal canal de distribuição e o grande promotor da concorrência entre as instituições financeiras, essa sim, benéfica ao consumidor. Entretanto, é um segmento

que vive sendo atacado por veículos de comunicação, por puro desconhecimento.

As instituições financeiras, ou pelo menos parte delas, lavam as mãos, já que a culpa recai sobre o correspondente. Porém, quando se sentem ameaçadas no seu quinhão, provocam uma verdadeira romaria junto aos órgãos com reclamações cruzadas de toda ordem.

Aí surgem os mecanismos de defesa. Afinal, para os que perdem com a concorrência, toda promoção de ruído é bem vinda para buscar uma interferência externa que acomode suas incompetências competitivas. Cada um aciona seus meios, e fazem o impossível para manter a concentração e a hegemonia.

Com base na gritaria, entram em cena os teóricos de gabinete, que a cada ano inventam uma nova regra para conter os ânimos, o mercado se adapta, contorna e fica à espera de novas regras. Uma insanidade sem tamanho, que prejudica os que trabalham sério, arranha levemente os maus e favorece a concentração.

Dada a recente a autorregulação elaborada pela Febraban, não que não houvesse necessidade de regulação que assente as práticas nocivas, entretanto, é mais uma de

gabinete para ou outros cumprirem, entendemos que haverá uma ligeira desaceleração no primeiro semestre, com retomada no segundo período do ano, se não houver nenhum fator externo de interferência.

Vale lembrar que a força econômica impulsionada pela comercialização de empréstimos consignados gera diretamente mais de 1,5 milhão de postos de trabalho, ou seja, mais que o dobro dos gerados pelas instituições financeiras. Muitas pequenas empresas espalhadas por locais remotos em grandes centros urbanos, como também nos mais de 5 mil municípios brasileiros, com elevada concentração de empresas familiares.

De qualquer forma, o consignado promete, mais uma vez, ser a principal linha de crédito ao consumidor, tanto pela garantia quanto pela facilidade de distribuição. Sendo o público-alvo, aposentados e pensionistas do INSS, além dos servidores públicos nas esferas municipal, estadual e federal.

Compartilhe esse e-book

f in



Leonardo Albuquerque

Diretor Presidente
GFT Credmais

O ano de 2020 iniciou com um cenário político bastante promissor, já sendo perceptível a retomada do crescimento econômico do nosso país, por exemplo, com a taxa Selic em patamar menor e as regulamentações do Banco Central com tendências de redução de custos e ampliação da competitividade bancária.

Para o ramo do consignado, tivemos a entrada em vigor da auto regulação, que apesar de contribuir com novidades e exigências para o setor, acreditamos que trará um aperfeiçoamento na qualidade da oferta e venda do empréstimo consignado, aumentando a perpetuidade desses clientes em nossas empresas. As medidas propostas contribuirão para a redução da perda das carteiras, além de ser uma oxigenação para as empresas no que diz respeito a oportunidade de angariação de novos contratos e refins. Com isso, estima-se uma maior sustentabilidade e rentabilidade para o nosso mercado.

A GFT Credmais completa 20 anos de atuação, momento em que estamos aprimorando nossos investimentos em tecnologia e otimização operacional, a fim de reduzir custos e ofertar um serviço cada vez mais eficaz, consolidando nossa empresa como referência neste ramo.

Atualmente, estamos com 28% (vinte e oito por cento) da nossa produção realizada por meio de aplicativos digitais já ofertados pelos Bancos, o que nos leva a uma redução de tempo, mão de obra e eficácia na formalização, evitando assim, erros, contestações e garantido um processo mais seguro.

Estamos investindo em tecnologia interna, no que diz respeito a geração de relatórios, agilidade das esteiras, acompanhamento de procedimentos, tudo voltado para a melhor desenvoltura e independência dos profissionais que trabalham conosco, fornecendo-lhes condições de prospectar negócios de maneira mais eficaz.

Acompanhando as tendências do mercado e do mundo, almejamos continuar em crescente desenvolvimento, prezando pela qualidade e perpetuidade do nosso negócio. “O mundo não tem espaço para quem faz as mesmas coisas! **RENOVE-SE SEMPRE** ou saia do mercado”

Compartilhe esse e-book





Yasmin Melo

Líder do movimento Gigantes do Consignado e CEO Estratégica.

[Instituto Nacional do Agente Financeiro \(INAF\)](#)

O mercado segue um padrão pelo o que percebo, e enquanto isso algumas pessoas ficam esperando saber ao a bola vai estar para correr atrás dela, enquanto outras se posicionam para “receber a bola”.

Em 2019 o cenário para quem trabalha com crédito consignado no Brasil teve bastante novidade, não só em questões técnicas e legais, mas de modo geral, conseguimos perceber de forma mais clara um movimento silencioso que rondava o

mercado de crédito há tempos, o movimento da era digital.

Grandes bancos de rede se inclinaram ao fechamento de agências para investir mais em meios digitais, e os bancos que concentram suas atividades em suma no CorBan, também na contrapartida, investiram em otimizações digitais a fim de melhorar a experiência tanto do intermediador de crédito quanto do tomador na ponta.

Essas ações nos alertam para uma reestruturação na forma de vender empréstimo, se reinventar diante disso é uma necessidade eminente, que se as grandes redes já perceberam, o correspondente por obvio, também deve perceber. A tecnologia é mais que uma tendência como diz meu amigo Diego Jordão.

Mas esse fato não demonstra declínio no volume de operações, ao contrário. Se observarmos, logo em fevereiro de 2020 já temos mais de 2 milhões de processos de aposentadoria aguardando retorno para deferimento, isso reafirma que sempre teremos pessoas se aposentando ou se

tornando (através do óbito) pensionista, o que torna o nosso mercado perene.

Em paralelo, temos um nicho enorme desassistido no nosso porão, o mercado de crédito pessoal e crédito empresarial. Públicos com extrema necessidade de crédito, se hoje eu tivesse que apostar em uma tendência para 2020, com certeza seria essa.

Empresas de crédito pessoal e crédito empresarial, procuram cada vez mais desburocratizar processos, assim como as fintechs em geral tem feito, tornando a venda de crédito algo escalável para esse segmento.

Já passou o tempo em que vender outras modalidades de crédito era visto como “ganho complementar”, hoje essas modalidades podem gerar uma rentabilidade tão grande, que talvez se torne seu carro chefe.

É um oceano azul para se desbravar.

Compartilhe esse e-book

f in



Régis Oliveira

Gerente Regional
Sabemi Seguros

Antes solitário no portfólio de muitos correspondentes bancários (e até mesmo dentro das instituições financeiras, onde quase sempre possui gestão apartada de outros produtos e serviços oferecidos ao público), o consignado tem se sentido cada vez menos isolado, com mais companheiros caminhando ao seu lado e por vezes de mãos dadas, como o seguro, o consórcio, abertura de conta, a maquininha de cartão e etc.

Se, para o CorBan, oferecer apenas o consignado fazia sentido há algum tempo, hoje em dia é quase impensável enxergar o produto fora de um pool de muitas outras opções de crédito. Tanto quando observada pelo prisma do ofertante, levando em consideração uma rentabilidade que já não é mais a mesma de outrora, de um período no qual os ganhos com esse canal eram suficientes por si só para manter a empresa viva e saudável; quanto pelo prisma do tomador, que busca cada vez mais uma solução completa, personalizada e cômoda, dando preferência a contratar tudo que precisa num só lugar; a diversificação da oferta se apresenta como tendência para 2020.

Especialistas se transformam em generalistas. Gestões monoproduto passam a receber desafios de transformarem bengalas em tripés. Metas são desdobradas, dobradas e redistribuídas. Indicadores se multiplicam para possibilitarem que os olhos que até pouco tempo miravam num único foco possam trazer o que estava na visão periférica para o centro das ações e da estratégia do negócio.

A necessidade da diversificação faz de produtos que podiam ser vistos como concorrentes (já que muitas vezes utilizam

o mesmo limite de seus clientes), complementares ao consignado. Não se pode mais pensar num contrato sem o seguro. O cliente não pode sair da loja sem sua conta digital que não cobra tarifas, onde pode receber seu crédito de maneira prática e segura. O tomador eventual ou o "não tomador" pode se tornar um bom cliente para o consórcio, já que este se encaixa num perfil mais aproximado do investidor. Sem falar do público que até então não era o alvo desse mercado: vendedores informais agora tem acesso à própria maquininha e vendem seus produtos no cartão de crédito e débito.

As mudanças trazidas pela autorregulação apresentaram questões com as quais muitos não queriam estar convivendo, mas a limonada extraída desse limão fortalecerá o mercado de crédito de maneira geral, ensinará ao correspondente novas estratégias de captação e fidelização de seus clientes e a "turma do consignado", mesmo mantendo esse modelo de crédito tão relevante em seu DNA e na base do seu negócio, agora quer ser chamada de "turma do consignado, do seguro, do consórcio, da maquininha..."

Compartilhe esse e-book

f in



Rayane Silva

Escola do Crédito

Em 2019 o mercado sentiu o impacto da mídia negativa em relação a oferta do crédito consignado, diante disso surgiu a autorregulação que chegou com o intuito de melhorar a qualidade da venda e do atendimento ao cliente, dessa maneira o ano de 2020 se apresenta como um ano bastante desafiador e o desafio se tornou ainda maior devido ao impacto do COVID-19.

A boa notícia é que quando o governo precisou adotar medidas para conter os impactos da pandemia o consignado foi o primeiro a ser lembrado e isso nos trouxe grandes oportunidades devido ao alongamento no prazo, redução da taxa de juros e aumento da margem consignável. Além disso essa nova realidade traz consigo a possibilidade de ajustes na autorregulação e na IN100.

Portanto nosso trabalho daqui pra frente deve ser intensificar os nossos esforços de venda de maneira estratégica e eficiente, por isso eu aposto muito na utilização da tecnologia a nosso favor, utilizando as campanhas nas redes sociais para impactar possíveis clientes, ferramentas de automação de mensagens e o marketing digital a nosso favor. Unindo esses esforços a um bom atendimento, com uma

equipe muito bem treinada e preparada para atender com excelência.

Além disso é importante ficar atento a diversificação e buscar novas possibilidades de negócio para oferecer para seus clientes e aproveitar ao máximo todas as oportunidades que irão surgir nesse ano histórico.

Compartilhe esse e-book





Rafael Bacellar

Diretor Jurídico
Assunção Promotora

Em 2019 umas das linhas de crédito que mais cresceu em novas concessões foi a do crédito consignado, 37,3% segundo o Banco Central, o que continua a atrair grandes instituições privadas, correspondentes bancários, bancos digitais e fintechs, que avaliam um 2020 bastante positivo para esta modalidade de crédito.

Apesar dos problemas enfrentados em 2019 e a turbulência que está sendo causada pela Covid-19, percebe-se que ainda há uma lenta melhora no número de empregos formais e queda na taxa de juros, o que nos traz uma expectativa de maior demanda pelo crédito consignado, inclusive de clientes que possuem linhas de crédito mais caras.

Outro ponto importante para este nicho foi a criação, em 2019, de um conjunto de medidas criadas pelo sistema financeiro que trarão mais transparência e qualidade à oferta do crédito consignado, a autorregulação, o que traz mais segurança para todos os envolvidos.

O Grupo Assunção, avalia o ano de 2020 como favorável a continuidade do negócio, momento em que tem focado em sua reestruturação interna, investindo em tecnologia e capital humano para que se

adeque aos novos parâmetros de mercado.

Compartilhe esse e-book

f in



Taise Pimenta

Business & Life Coach

Consultoria de Correspondentes

O ano de 2020 já se inicia demonstrando que as palavras de ordem serão qualidade, estratégia, profissionalização, tecnologia e regulamentação do mercado. Pois, já no primeiro dia útil do ano, deu-se início a Autorregulação do Crédito Consignado. Essa medida gerou insegurança em alguns correspondentes, e muitas dúvidas sobre como sobreviver neste mercado e continuar rentabilizando suas operações.

Mas ainda assim, minhas expectativas são otimistas. Pois em 2019, mesmo com tantas mudanças como a vinda da IN100,

novas regras de portabilidade e de remuneração, o crédito consignado do INSS bateu o recorde de R\$138,7 bilhões. Segundo a Febraban, a expectativa de crescimento do crédito no Brasil para 2020 é de aproximadamente 8%.

Os correspondentes precisarão criar uma cultura de qualidade e inovação, pois o preço não será mais um diferencial. Agora as grandes promotoras investirão cada vez mais em tecnologia, marketing digital, novas opções de produtos, atendimento diferenciado e experiências que possam fidelizar e fortalecer as parcerias.

Diversificar a produção investindo em venda de crédito Pessoal, Federal Civil e Forças Armadas, convênios regionais, entre outros produtos já não será mais apenas uma opção, e sim a saída para rentabilizar a operação.

Para 2020, o investimento em captação por redes sociais, robôs, novas formas de abordagens deverão surgir, para que o impacto de não perturbe e LGPD seja menor, fazendo com que o cliente também passe a ver mais o correspondente para que a venda comece a acontecer de maneira receptiva.

Atualmente, a maioria das empresas se perdem pelo caminho porque seus profissionais são desqualificados ou despreparados para mudanças e períodos de crise. O foco num momento de grandes desafios, deve ser em capacitação, treinamentos, desenvolvimento, engajamento de equipes e inteligência emocional dos líderes para administrar tudo isso com muita resiliência e estratégia, para que haja a retenção de talentos e motivação do time.

Os bancos, correspondentes, treinadores especialistas da área, empresas de tecnologia, e promotoras entenderam essa necessidade e já começaram a se unir em eventos, palestras de capacitação e gestão, contratar consultorias e treinamentos para seus parceiros e funcionários visando maior produtividade e crescimento.

O meu principal objetivo em 2020 será continuar contribuindo com o mercado, capacitando pessoas em treinamentos de vendas, on-line e presenciais por todo Brasil, nos produtos de crédito para servidores federais e forças armadas, consultorias para formação de equipes mais assertivas através de análises de perfis comportamentais, palestras de inteligência emocional e alta performance.

Compartilhe esse e-book





Cassio Lemos

Supervisor Comercial

[Grupo Ihasa](#)

Acredito que o ano de 2020 é um ano que os bancos renovam as apostas para o crédito consignado. As medidas de autoregulação, criadas pelo sistema financeiro para o crédito consignado, vem com a intenção de aperfeiçoamento gerando qualidade da oferta e da venda do produto, melhorando assim de maneira confiante o relacionamento com os nossos clientes, com intuito de evitar o conflito e a desconfiança. São regras que trarão a maior transparência ao negócio, e vai combater aquele que usa de forma ilegal o assédio ao cliente.

Toda mudança é de grande valia, vai de você saber usá-la da forma positiva e não negativa. Hoje trabalhamos dando conforto, comodidade ao cliente, usando as plataformas digitais em que os bancos nos oferecem. Por tal motivo essa renovação que os bancos indicam para 2020, lhe trará e nos trará receita, credibilidade, segurança e rapidez.

Além de toda mudança do mercado do consignado de 2019 para 2020 referente às regras financeiras, hoje não conseguimos projetar um crescimento até pelo motivo que o mundo vive um surto referente ao COVID-19, tanto a disseminação do mesmo quando as medidas tomadas pelos governos mundiais geram sim uma tensão

sobre o impacto econômico que a doença pode ter.

Acredito que os bancos, e os grandes correspondentes bancários estejam engajados para que o grande surto mundial seja usado a favor do crédito consignado, com o aumento da margem complementar, queda da taxa de juros e o aumento do prazo final do contrato ao cliente. Dando assim segurança ao cliente final e ao correspondente, com intuito de crescer e fortalecer o nosso mercado de consignado.

Todos nós devemos extrair conclusões relevantes quanto ao nosso mercado, seu comportamento e a importância dele na economia. A possibilidade de consignação em folha permitiu, não só a cobrança de taxas mais baixas de juros por esta modalidade de empréstimo, como gerou o rebaixamento das taxas de juros médias cobradas, contribuindo para novas contratações de crédito. Além disso, a extensão deste direito aos aposentados e pensionistas do INSS colaborou para a emergência do crédito consignado como uma das mais importantes modalidades de crédito à pessoa física.

Compartilhe esse e-book

f in



Joao Neto

Diretor Executivo

Fontes Promotora de Crédito

Presidente

J&A Soluções Inteligentes

Multissetoriais

Para 2020, esperamos transformações positivas e evolução na operação do consignado. O uso da tecnologia e de ferramentas digitais se tornaram indispensáveis, não só para o crescimento das promotoras de crédito, como para todo o mercado.

Com a quarentena que o mundo enfrenta, todos tivemos que nos reinventar, traçar novos processos, reorganizar a forma de operar. O digital está a favor do nosso setor, tanto facilitando o dia a dia, como aumentando a base de clientes a ser trabalhada.

O ano de 2020 é um cenário que impõe desafios, e a prioridade é buscar consistência, transformá-la diariamente em estratégia, e ter foco na receita recorrente.

Compartilhe esse e-book





Thiago Barbosa

Gerente Comercial
MG Cred

2020 já começa com mais uma novidade no mercado de crédito consignado, a Autoregulação. Essa, se aplicada na integra, impacta o mercado no curto prazo em termos de produção, principalmente de portabilidade e no longo prazo em termos de distribuição. Nosso mercado ainda é muito informal e precisa muito evoluir, se capacitar e se profissionalizar.

A qualidade na venda e no atendimento ao cliente final precisa ser o foco e prioridade tanto nos bancos quanto nos Corbans. O nosso modelo (Corbans) tem sido duramente criticado, e todos os envolvidos nesse mercado precisam se preocupar e investir em qualidade. Caso contrário poderemos sofrer consequências irreparáveis.

A queda na taxa de juro e a agenda economia positiva certamente estimularão ainda mais o crédito e isso tem um impacto positivo no crédito consignado. A averbação online no convênio do INSS tende a impactar e aumentar a produção e ao mesmo tempo aumentar a concorrência. Novos canais digitais de venda se tornarão mais efetivos e eficientes, uma vez que o retorno sobre o crédito será online. Podemos esperar novos players entrando e investindo nos

canais digitais, via fintechs, bancos digitais e outras plataformas de venda.

Na MG Cred, continuamos com a nossa estratégia de distribuição própria e 100% em lojas físicas, mas sem ignorar os novos canais de vendas digitais. Nosso desafio é continuar crescendo e conciliando o mundo físico e digital. Enxergamos oportunidades de novas lojas, principalmente onde bancos de varejo têm fechado agências. Vamos continuar consolidando nossa posição de lojas próprias no Rio de Janeiro, com foco não só em produção e em ser o maior a maior rede de empréstimos e seguro do estado do Rio de Janeiro, mas sim em rentabilidade e em sermos a melhor rede em soluções de créditos e seguros.

Compartilhe esse e-book

f in



Eduardo Muneratti

Executivo comercial

[Nova Vida TI](#)

Futuro? Produzir Empréstimos com segurança legal e inteligência comercial. A Nova Vida TI, empresa de soluções em tecnologia da informação, desde meados do ano de 2018 iniciou a adequação de seus produtos para a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais LGPD.

Com o intuito de esclarecer as instituições financeiras, em especial às empresas de empréstimos consignados, sobre as obrigações legais criadas a estes pela Lei nº 13.709/2018(LGPD), conscientizando-os acerca da mudança cultural proposta por essa nova legislação, bem como buscando auxiliá-los no processo de adequação à norma.

A Nova Vida TI acredita que o Processo de Adequação à LGPD poderá criar diversas oportunidades de negócios e irá impulsionar os produtos e serviços ofertados pelas empresas ao mercado, agregando a estes o diferenciado compliance e oferta de produtos mais personalizados.

Embora ainda haja muitos pontos a serem regulamentados, a LGPD trará segurança jurídica não só aos consumidores e titulares de dados, mas também a todos que de alguma forma manipulam

Compartilhe esse e-book

f in

informações no desenvolvimento de suas atividades comerciais e adeptos de boas práticas.

A lei concede as empresas parâmetros legais para desenvolverem suas atividades sem infringir a privacidade e a proteção de dados do titular, bem como impõe limites de atuação ao Poder Público, evitando, de certo modo, a aplicação de sanções de forma descabida.



Túlio Matos

Diretor Executivo
GVN Corretores

Em nosso guidance para 2020 levamos em consideração os seguintes pontos de atenção:

- Maior gap histórico entre a taxa SELIC no plano Real x taxa média de carteira do crédito consignado.
- Autorregulação do mercado via FEBRABAN/ABBC
- Processo de digitalização e entrada/retorno de novos players, alguns 100% digitais.

- Expectativa de retomada do crescimento e viabilidade operacional do FGTS para o consignado privado

Diante desse contexto, destacamos os primeiros movimentos já percebidos e que são tendência para o primeiro semestre.

A originação através da portabilidade de crédito passa a ter uma participação muito maior dos bancos de rede, que já representam mais de 70% de todo volume solicitado junto a CIP no consolidado de janeiro e fevereiro. O volume de operações nessa modalidade caiu 40% no mesmo período, porém, na medida que a rede de CorBan compreende que a oportunidade agora é ainda maior, *visto que a taxa média na carteira rompeu a proporção de 5 vezes a taxa SELIC*, acreditamos na retomada da portabilidade, ainda que respeitando as regras da autorregulação.

O impacto inicial no fluxo de caixa da rede foi naturalmente atenuado pelo reajuste salarial nos principais convênios e categorias. Uma vez passado esse efeito sazonal, a rede vai buscar alternativas para recompor o impacto decorrente da autorregulação.

240 mil consumidores já se cadastraram no Não Perturbe FEBRABAN, ou seja, somente 1% de adesão considerando funcionalismo público e beneficiários da previdência social. O que não representando risco sistêmico ao negócio.

Para além do primeiro semestre, acreditamos que a rede deve incorporar alguns atributos ao perceber o LTV do cliente usual para além do consignado e do seu alcance. Oportunidades de cross selling em micro seguros e cartões de crédito. Crédito imobiliário que projeta 20 bilhões somente de portabilidade em 2020, o consignado privado é outra opção pois 79% da folha de pagamento no Brasil é privada são R\$ 37 bilhões de margem consignável bruta que representam um mercado inexplorado, um verdadeiro oceano azul.

Enfim, para a rede de CorBan que lê este e-book, percebamos o esforço do banco tradicional em reduzir custos e se tornar “digital”. Somos um hub de serviços necessário nessa década de transição, em 2020 segue vivo quem diversifica o mix e ganha o jogo quem faz isso obcecado pela fidelização da carteira focando na eficiência operacional através de treinamentos e tecnologia.

Compartilhe esse e-book





Caio Lima

Gerente Comercial

Harpia Consultoria e Prevenção a Fraude

Todo início de ano nos leva a uma reflexão, de fortalecer pontos fragilizados em função de desgastes, recriar caminhos, alterar rotas ou simplesmente seguir em frente, quando as estratégias adotadas surtiram o efeito desejado.

Em relação ao mercado de crédito consignado, vimos em 2019 uma tendência natural relacionada a reestruturação de processos, onde a qualidade e o investimento em tecnologia foram foco principal.

Quando pensamos em prevenção a fraude a tendência é a mesma, a tecnologia otimiza processos resultando em análises antifraudes muito mais seguras, ágeis e precisas.

O segredo da prevenção está em observar comportamento e principalmente entender que a prevenção nada mais é que um investimento e que a cada dia se faz mais necessário.

A Harpia Consultoria e Prevenção a Fraude investe em proporcionar maior segurança às operações de seus clientes, investindo assim em tecnologia e em seu quadro de funcionários, os especializando cada dia mais.

Oferecemos serviços não somente de análise documental, como também de consultoria especializada, indicando o que há de melhor no mercado preventivo, além de nossos renomados treinamentos, que são reconhecidos e respeitados por diversos bancos e promotoras de crédito.

Estamos dispostos a dar a nossa contribuição para um mercado cada dia mais sólido e forte, com potencial para um crescimento exponencial nos próximos anos, acreditando em uma economia cada dia mais estabilizada.

Compartilhe esse e-book

f in



Fran Americo

Célebre Consultoria

Nós da Célebre Consultoria, enxergamos um mercado muito mais qualificado em 2020.

Estamos vendo vários movimentos que visam fortalecer o nosso segmento e mostrar a força que temos na economia brasileira. Vejo isso muito mais forte ainda esse ano, além dos pontos abaixo:

- O fortalecimento da Autorregulação
- Melhoria na qualidade dos serviços prestados.
- Maior foco de vendas voltado ao contrato novo
- Crescimento de venda do cartão e seguros.
- Atuação do correspondente na abertura de contas de bancos digitais.
- Entrada de novos bancos e fintechs no consignado.
- Telemarketing do consignado passando por maiores transformações.
- Novas franquias.
- Venda digital como primeira opção.
- Concorrência com pessoas novas no mercado.

Tendo em vista todas essas transformações, a Célebre realiza um trabalho de conscientização da importância de estarmos preparados para

absorver cada vez mais as mudanças da era digital, disponibilizando materiais gratuitos e interativos através do nosso site e de lives, reuniões online com o intuito de preparar cada vez mais esses novos gestores do crédito consignado.

Compartilhe esse e-book

f in



Gabriel Ramalho

CEO

R&K Consultoria Empresarial

Desde 2015, quando o banco central definiu o novo modelo de pagamento de comissão, a vida do correspondente bancário tem sido mais complexa. É preciso fazer conta, e ter muita estratégia para permanecer sólido neste mercado em 2020.

Acredito muito em algumas tendências, que vem norteando o futuro do nosso segmento e gostaria de compartilhar 3 delas com vocês.

Capacitação e profissionalismo. Não existe mais neste mercado espaço para amadores. Precisamos nos reinventar e investir em capacitação profissional, tanto o gestor como a equipe. Existem grandes instituições que não davam importância para o mercado de crédito consignado, e que nos últimos tempos estão focando e tendo excelente resultados, tirando o lugar daqueles que “pararam no tempo” no quesito desenvolvimento.

Tecnologias de automação e aceleração de processo. No atual momento, todas grandes instituições têm investido grande parte do seu capital em tecnologias, que permitem automatizar processos, e principalmente colocar novos clientes para dentro de “casa”. Ressalto neste aspecto tecnologias como URA Reversa, Robô de discagem, SMS e WhatsApp em massa, e principalmente o marketing digital. E a maioria destas tecnologias com um custo acessível independentemente do tamanho da sua operação, e que lhe permite vender muito mais, sem ter que expandir a equipe de consultores.

Diversificação de Produto. Em contra partida ao mercado de aposentados e pensionistas do INSS, que tem diminuído drasticamente a rentabilidade do

correspondente, e com regras que dificultam muitas vezes a comercialização. Existem vários outros produtos no mercado de crédito que tem crescido de maneira muito considerável no Brasil. E em alguns casos com ganhos superiores, e tickets médios de operação em vezes bem mais expressivos. Cito como alguns destes exemplos, a venda de crédito pessoal, seguros, consórcios, refinanciamento imobiliário, e o próprio crédito para servidores públicos, seja eles estaduais ou federais que por alguns correspondentes é muito pouco explorado. Produtos muitos desses com excelente potencial, e menor concorrência.

Neste contexto, a R&K Consultoria Empresarial, é uma instituição que está indo para o seu 5º ano de existência, e não para de expandir em tecnologia e equipe.

Contamos com profissionais com larga experiência de mercado. Hoje somos representantes de 5 grandes empresas de tecnologia. O que nos proporciona entender o seu negócio, e ter na prateleira várias soluções para lhe ajudar a aumentar as suas vendas e organizar sua operação.

Compartilhe esse e-book

f in



Tiago Galindo

Desenvolvedor e Treinador
VAP (Vendedor de Alta Performance)

O nosso mercado de consignado está sempre em constante mudança, e cada vez mais, só permanecerá quem estiver preparado para o futuro.

Agora mais do que nunca o empresário no ramo do consignado terá que focar na diversificação dos produtos, criar estratégias para vender produtos mais rentáveis.

Por muito tempo surfamos a onda da portabilidade, agora é hora de estudar qual o produto com a rentabilidade mais alta, e focar no desenvolvimento do time como um todo e principalmente de vendas.

A minha sugestão é: Continuarmos a vender a portabilidade com no mínimo 15 parcelas pagas, para que possamos fazer uma carteira, e intensificar a venda de contratos novos e venda de cartão, pois esses dois produtos darão um retorno imediato.

Além disso, um dos principais desafios do correspondente bancário atualmente é desenvolver técnicas e quebrar crenças limitantes do seu colaborador.

Antigamente para uma empresa se diferenciar nesse ramo, era só aplicar um

treinamento simples na sua equipe, mas isso mudou e muito.

Hoje em dia, isso não é mais um diferencial e sim essencial, para quem quer continuar crescendo, a capacitação da equipe se fez e se faz muito necessário, devido a tantas mudanças em nosso mercado.

Por este motivo que desenvolvi o treinamento VAP (Vendedor de Alta Performance), esse treinamento faz com que os vendedores pensem fora da caixa e comecem a ter um atendimento diferenciado da maioria.

Compartilhe esse e-book

f in



Deivis Santos

CBO

Nexcore Tecnologia

Minha expectativa para a economia em 2020 é positiva e tratando-se do segmento de crédito consignado a probabilidade de crescimento é ainda maior. Penso que nos últimos anos o setor cresceu, ganhou espaço, aumentou sua credibilidade, tendo como consequência maior notoriedade e maturidade, fazendo com que a confiança no segmento também aumentasse por parte do consumidor e dos bancos em geral.

Indicadores do ano anterior mostraram que o crédito consignado foi o segundo tipo de

empréstimo que mais cresceu e em 2020, com a economia retomando a curva de crescimento, esse cenário deve se manter positivo. Há muito espaço para expansão em patamares ainda maiores, especialmente se as expectativas de crescimento do PIB mantiveram-se conforme o projetado para os próximos meses.

Precisamos continuar investindo. O otimismo econômico das empresas, aliando a capacidade de adaptação e inteligência do brasileiro serão ingredientes essenciais para escalar um saldo sustentável de longo prazo no mercado de crédito consignado. Mesmo com o cenário externo tendo oscilações constantes, especialmente EUA e China, o Brasil deverá seguir forte com um crescimento econômico que se manterá estável, na minha opinião.

Além disso, 2020 é um ano em que a variedade de linhas de crédito oferecidas ao consumidor segue em alta, garantindo opções ao mercado. Na Nexcore Tecnologia nossa meta será priorizar a excelência no atendimento ao cliente, investindo em estratégias tecnológicas para a manutenção de um relacionamento contínuo e saudável. A aproximação das

empresas com os consumidores também será fator fundamental para garantir sucesso nas negociações.

Outra tendência mundial, é a utilização da tecnologia para aumentar a facilidade no acesso as informações por parte dos consumidores, ou seja, as empresas de crédito que estiverem adaptadas ao novo cenário tecnológico e investindo em inovação, irão sem dúvida, colher bons frutos ao longo do ano. Nós da Nexcore, atuamos exatamente com isso, desenvolvemos softwares que integram plataformas de comunicação para uma gestão mais eficiente e assertiva do relacionamento com o cliente.

Para concluir, acredito que as empresas que conseguirem integrar as melhores soluções em termos de tecnologia, produto e relacionamento, terão espaço para crescer em uma economia que caminha para a prosperidade.

Imbuída neste espírito, conte com a Nova Vida TI para vender mais, com segurança, minimizando custos e tempo!

Compartilhe esse e-book

f in



Gustavo Stoffrel

CEO

2tech Soluções Tecnológicas

Não é possível afirmar que trabalhar com crédito consignado nunca foi para amadores. Por anos, foi razoavelmente fácil manter um negócio rentável com pouquíssima ou nenhuma gestão qualificada.

De alguns anos pra cá, já não é mais assim.

E vemos que à medida que o tempo passa, a exigência por uma administração de excelência e multidisciplinar se torna maior.

O ano de 2020 confirma isso com o início da autorregulação. Um evidente sinal de maturidade para o mercado, mas que também marca a chegada de grandes desafios.

Não há sequer um setor relevante que não tenha passado por um período de consolidação e revisão de suas regras. Na área de crédito, isto é fundamental para garantir equilíbrio e solvência aos players, e segurança aos clientes.

Portabilidade sem remuneração, não me perturbe, diferimento de comissão; estas são expressões novas, mas já muito repetidas por quem atua no consignado hoje.

Apesar do impacto inicial, há um quase consenso de que as medidas são

necessárias. O mercado caminhava numa direção perigosa. A escalada de fraudes e reclamações combinadas com uma enorme alavancagem financeira por parte de alguns importantes nomes do mercado preocupava a todos.

As novas determinações sugerem que o mercado tome, a partir de agora, uma direção diferente.

As empresas de destaque serão *customer-centric* (centradas no consumidor) - tendo o cliente como centro de todos os processos de negócio - e terão uma gestão financeira profissional.

O portfólio de produtos será cada vez mais variado. E seus processos operacionais serão automatizados e gerenciados por softwares de alto nível.

Apesar da preocupação inevitável no curtíssimo prazo, nós da 2tech enxergamos esse movimento com profundo otimismo, compreendendo o impacto positivo e sustentável no médio e longo prazo.

Sabemos do importante papel que temos na evolução tecnológica do segmento. Por isso, continuaremos investindo para entregar tecnologia de ponta e atendimento de excelência, a fim de ajudar nossos clientes a aproveitarem o melhor das oportunidades que surgirão.

Compartilhe esse e-book



Conclusão

O objetivo desse e-book é inspirar você e sua equipe a ter ideias inovadoras para superar o desafio que bate à porta do seu negócio.

Esperamos que nossos depoimentos o direcionem para o melhor planejamento estratégico.

Com mais de 12 anos de experiência exclusiva no mercado de crédito consignado, nós do **Gerencial Crédito | 2tech** conhecemos os desafios que as promotoras enfrentam no dia a dia.

Estamos preparados para auxiliar a sua promotora, independentemente do tamanho, a crescer e estruturar os processos de forma sustentável e inteligente.

Além do nosso software de gestão para promotoras de crédito consignado, investimos nossa atenção e esforços para que você tenha a melhor experiência utilizando nossos serviços. Seja com os periódicos conteúdos sobre negócios no blog.gerencialcredito.com.br ou técnicos para clientes na universidade.gerencialcredito.com.br.

Acreditamos que estar mais próximos dos nossos clientes e parceiros, ajudamos no desenvolvimento do mercado de crédito consignado e correspondentes bancários.



NOSSAS REDES SOCIAIS

