

## **Luciana Precaro é Diretora de Consórcio na Sinqia. Em entrevista, a executiva comenta sobre as mudanças promovidas pela Resolução BCB 285 e o papel da tecnologia na trajetória de crescimento e eficiência operacional do setor de consórcio**



Diretora de Consórcio na Sinqia, Luciana Precaro é graduada em Direito pela Universidade São Francisco, com pós-graduação em Gestão Estratégica pela Fundação Getúlio Vargas, MBA em Marketing pela ESPM e especialização em Design Thinking pela Stanford University. A executiva foi membro do Conselho e Presidente Regional de São Paulo na ABAC (Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios), além de possuir vasta experiência como diretora de vendas e marketing.

Em entrevista para o blog, Luciana comenta sobre as principais mudanças regulatórias do setor, como é o caso da Resolução 285 do Banco Central, e explica o papel da tecnologia na jornada de crescimento e de eficiência operacional do segmento. Confira:

### **A Resolução 285 foi uma das principais alterações regulatórias dos últimos tempos. Quais são as mudanças mais importantes propostas pela norma e como a Sinqia pode auxiliar o setor?**

Essa norma revisitará alguns pontos importantes em relação à formação de grupos, além de trazer uma revisão e atualização das informações que devem constar nos contratos de adesão, como a proporcionalidade na cobrança das taxas de administração e o acesso às condições contratadas.

Além disso, proporcionará mais clareza aos procedimentos de realização de assembleias de grupos, definirá conceitos de cancelamento, liberação de crédito ao consorciado contemplado por sorteio ou lance, e estabelecerá a obrigatoriedade de manter os dados cadastrais atualizados.

No geral, o principal impacto proposto pela Resolução 285 é relacionado à transparência, dando mais segurança ao cliente sobre cancelamentos e taxas.

Considerando a importância, estamos com um squad dedicado a esse tema aqui na Sinqia, formado por profissionais experientes e com uma longa trajetória no setor de consórcios. Não apenas possuímos conhecimento jurídico, mas também expertise em negócios e tecnologia para apoiar as administradoras nesse processo.

Além disso, vejo que 2023 está sendo o ano da eficiência, e a Resolução 285 exemplifica bem essa demanda. Corporações estão se adaptando a esse cenário, buscando processos cada vez mais seguros, claros e eficientes. Nosso foco é inovar e disponibilizar essas soluções para o mercado.

Alguns exemplos que podemos citar é a aplicação da Inteligência Artificial no processo de vendas, BI (Business Intelligence) para que nossos clientes possam consumir dados de maneira estruturada, possibilitando tomada de decisões assertivas, assim como soluções em assinatura digital, inclusive pelo WhatsApp.

Nossas soluções são capazes de otimizar inúmeros processos do dia a dia das administradoras, como prova de vida, combate a fraudes e agilidade no processo de contemplação. Da nossa parte, estamos comprometidos em implementar todas essas mudanças e fornecer eficiência por meio de recursos tecnológicos.

### **Os resultados recordes mostram que o mercado de consórcio está cada vez mais presente na cultura financeira do brasileiro. Qual o papel da tecnologia nesse cenário de crescimento?**

São diversas contribuições. Acredito que a tecnologia tem sido essencial no setor de consórcio para impactar um público mais jovem, permitindo que clientes mais novos, acostumados com o universo digital, possam acessar o produto da maneira que desejam.

Pensando nisso, estamos com uma solução de inteligência artificial que auxilia o processo de vendas, o que tem possibilitado revitalizar o setor e proporcionar que cada cliente contrate o produto de forma mais conveniente para ele.

Além disso, com essa tecnologia, os clientes têm acesso a mais informações na palma da mão e a administradora consegue fornecer informações sobre as cotas mais adequadas a cada perfil, permitindo que dados da própria carteira possam ser usados para prever tendências e padrões, reduzindo cancelamentos.

**Você comentou sobre a importância de oferecer soluções personalizadas, além da IA, quais são as outras possibilidades do uso dessa tecnologia no setor?**

A inteligência artificial conectada à massa de dados que o próprio cliente possui, permitindo assim prever tendências e padrões. Com apenas um documento do cliente conseguimos identificar as principais informações e cruzar com bases que podem identificar score.

As soluções da Sinqia também utilizam inteligência artificial em soluções de onboarding digital de documentos, prova de vida e conferência automatizada de contratos.

Continuando no tema de tecnologia, quais são as principais tendências que o setor deve ficar de olho?

Experiência do cliente, segurança, ofertas personalizadas, agilidade, redução de custos operacionais são pontos centrais para nós.

Quando se trata do crescimento do consórcio e do nível de processamento, estamos continuamente buscando suportar volumes maiores de transações e operar 24/7. Dedicamos atenção tanto ao atendimento ao cliente quanto à nossa equipe, garantindo que estejamos prontos para atender em qualquer momento.

Em outras palavras, a Sinqia está comprometida em inovar e buscar soluções para promover o crescimento contínuo e sustentável do segmento.

**Fonte:** VCRP, em 01.07.2024.