

Consórcio

Um valioso instrumento comercial que proporciona
um aumento de patrimônio ao cliente.



Boas-vindas à Jornada do Consórcio

Olá! Seja muito bem-vindo(a) ao seu curso sobre Consórcio!

É uma alegria ter você com a gente nessa jornada de aprendizado!

 Nesta apostila, você encontrará um conteúdo prático, objetivo e estratégico sobre uma das soluções financeiras mais inteligentes do mercado: o consórcio.

Nosso objetivo é que você:

- Entenda o funcionamento completo do consórcio;
- Saiba como orientar clientes com confiança e empatia;
- E domine as técnicas de venda mais eficazes para esse produto.

 Com esse conhecimento, você estará ainda mais preparado(a) para fortalecer o relacionamento com o cliente e impulsionar resultados no dia a dia bancário.

 Aproveite esse material ao máximo — ele foi pensado com muito cuidado para você!

Vamos juntos transformar informação em oportunidade! 

Páginas:

04	—	Introdução
05	—	O que é
06	—	Com funciona
07	—	Grupos
08	—	Assembleias
09	—	Contemplação
11	—	Lances
12	—	Utilização
13	—	Correção
14	—	Mudanças
15	—	Atualização
16	—	Desistência
17	—	Encerramento
18	—	Vantagens
22	—	Técnicas de Vendas
25	—	Objeções
26	—	Desafio
27	—	Simulação

✦ Introdução

Por que aprender sobre Consórcio é essencial no universo bancário?

Vivemos um tempo em que o cliente bancário está mais informado, exigente e em **busca de alternativas que aliem economia, planejamento e segurança**. Nesse contexto, o **consórcio surge** como uma ferramenta estratégica — não só para o cliente, mas também para o profissional que deseja se destacar.

Mais do que vender um produto, o conhecimento sobre consórcio permite:

- Entender as reais necessidades do cliente;
- Oferecer soluções personalizadas e sustentáveis;
- Fidelizar relações com ética e inteligência emocional.

📌 Ao longo desta apostila, você será guiado(a) pelos principais conceitos, vantagens e técnicas de abordagem relacionadas ao consórcio — tudo com **linguagem acessível, prática** e conectada à sua rotina de atendimento.

Seja você um(a) profissional em início de carreira ou já com experiência no setor, este conteúdo foi pensado para expandir sua visão e fortalecer sua atuação.

🚀 Vamos juntos trilhar esse caminho de conhecimento e transformação? **A sua jornada começa agora!**

O que é **CONSÓRCIO?**

O consórcio é uma **modalidade** financeira inteligente que permite a aquisição de bens ou serviços de forma planejada, sem a cobrança de juros.

Diferente de um financiamento, ele funciona por meio do **autofinanciamento coletivo**, em que um grupo de pessoas se reúne com o objetivo comum de poupar ou se planejar para conquistar algo.

Esse grupo contribui **mensalmente** com um valor estipulado, formando um fundo comum que é utilizado para contemplar um ou mais participantes a cada mês.

A contemplação pode ocorrer por **sorteio ou lance**, tornando a participação justa e estratégica.

O consórcio é regulado pelo **Banco Central** e está amparado pela **Lei nº 11.795/2008**, o que garante sua segurança.

Como funciona o **CONSÓRCIO?**

Formação do grupo:

- ◆ A administradora de consórcios é responsável por organizar e gerir grupos de pessoas com o mesmo objetivo de compra (como veículos, imóveis, entre outros).
- ◆ Pela prestação desse serviço até o encerramento do grupo, ela recebe uma taxa de administração.
- ◆ Para atuar legalmente, a administradora precisa de autorização do Banco Central do Brasil. ✓

Pagamento das parcelas: Cada participante paga parcelas mensais, que formam o fundo comum do grupo.

Contemplação:

Periodicamente, um ou mais participantes são contemplados por meio de sorteio ou lance, recebendo o direito de utilizar o crédito para adquirir o bem ou serviço desejado.

Grupos do **CONSÓRCIO**

◆ Grupo em Formação

É a fase em que a administradora **ainda está reunindo consorciados para formar o grupo**. A primeira assembleia ainda não ocorreu.

A administradora tem **90 dias**, a partir da assinatura do contrato, para formar o grupo. Se o prazo não for cumprido, o valor pago é devolvido com rendimentos líquidos de aplicação financeira, conforme normas do Banco Central.

▶ O interesse do grupo prevalece sobre o individual.

◆ Grupo em Andamento

O **grupo já teve sua primeira assembleia**, onde foram definidos temas como a aplicação dos recursos.

Ao entrar, o novo participante deve reembolsar as parcelas já pagas, com condições negociadas com a administradora (à vista, na contemplação ou diluído nas próximas parcelas).

Assembleias do **CONSÓRCIO**

◆ Assembleias Gerais

São reuniões entre os consorciados de um grupo para tratar de assuntos comuns. Podem ser ordinárias (AGO) ou extraordinárias (AGE).

Tipo	Finalidade	Quando Acontece	Formato	Destaques Importantes
AGO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar sorteios e lances ✓ Prestar contas sobre o andamento do grupo 	Conforme calendário do grupo (mensal, trimestral, etc.)	Presencial ou online (internet, TV, rádio)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Primeira AGO marca a formação oficial do grupo ✓ Inclui eleição de representantes ✓ Informações detalhadas sobre valores e contemplações
AGE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tratar assuntos urgentes e específicos (ex: prorrogação de prazos, substituição de bem) 	Sempre que necessário	Presencial ou à distância (com possibilidade de voto por procuração ou meio eletrônico, se previsto em contrato)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Convocação com pelo menos 8 dias úteis de antecedência ✓ Informa data, local e pauta ✓ Participação por representante é permitida

Contemplação do **CONSÓRCIO**

Formas de Contemplação

A contemplação é quando o consorciado **recebe o crédito** para comprar o bem ou serviço, ou para restituição no caso de exclusão (por desistência ou inadimplência).

➡ Só acontece se houver recursos disponíveis no fundo comum.

Sorteio

- Todos os **consorciados em dia** (e os excluídos) participam em igualdade de condições.
- A dinâmica do sorteio é definida pela administradora (ex: globo ou Loteria Federal).

Lance

- O consorciado oferece um valor, equivalente a um número de parcelas futuras, para tentar ser contemplado mais rápido.
- A administradora verifica se há recursos suficientes no fundo comum para cobrir o lance.
- Se o lance for vencedor, o valor é descontado do saldo devedor (reduzindo as parcelas futuras).

Lances do **CONSÓRCIO**

 **Lance com Recursos Próprios:** O consorciado usa suas economias para adiantar parcelas e recebe o valor total do crédito contratado. **Exemplo:** R\$ 50 mil de crédito e R\$ 10 mil de lance, recebe R\$ 50 mil.

 **Lance Embutido:** Parte do crédito é usada para antecipar parcelas. O consorciado paga taxas sobre o valor total do crédito, mas recebe apenas a diferença após o abatimento do lance. **Exemplo:** R\$ 50 mil de crédito, oferece R\$ 10 mil de lance, recebe R\$ 40 mil.

 **Lance Embutido com FGTS:** Consorciados de imóveis podem usar o saldo do FGTS para ofertar lance. O FGTS abate parte do saldo devedor, e o consorciado recebe o valor restante para a compra do imóvel. **Exemplo:** R\$ 200 mil de crédito, R\$ 30 mil de lance com FGTS, recebe R\$ 170 mil.

 **Lance Embutido + Lance com Recursos Próprios:** Possibilidade de combinar as duas opções, conforme o contrato.

Utilização do **CONSÓRCIO**

Garantias

- O consorciado precisa apresentar garantias para utilizar o crédito, como o próprio bem comprado ou um fiador.
- Caso o consorciado não pague, a administradora pode usar a garantia para cobrir o saldo devedor.

Uso do Crédito

- O crédito pode ser usado até a última assembleia do grupo.
- Se for para bens móveis (como veículos, máquinas ou eletrodomésticos), o consorciado pode escolher novos ou usados, dependendo do contrato.
- Se for para bens imóveis, pode ser usado para comprar imóveis ou para construção e reforma.
- Para serviços, o consorciado pode contratar qualquer serviço.

Despesas e Diferença de Valor

- O consorciado pode usar até 10% do crédito para pagar taxas, impostos e outros custos relacionados à compra.
- Se o valor do bem ou serviço for maior que o crédito, ele paga a diferença.

Utilização do CONSÓRCIO

Recebimento em Dinheiro

- O consorciado pode receber o crédito em dinheiro 180 dias após a contemplação, se o saldo devedor estiver quitado.
- Se não usar o crédito até a última assembleia, ele também pode receber o valor em dinheiro.

Disponibilização do Crédito

- O crédito é disponibilizado em até 3 dias úteis após a assembleia de contemplação e pode gerar rendimentos enquanto não for utilizado.

Tópico	Resumo
Garantias	O consorciado precisa apresentar garantias, como o bem adquirido ou fiador.
Uso do Crédito	Pode ser usado até o fim do grupo para comprar bens móveis, imóveis ou contratar serviços.
Despesas Extras	É possível usar até 10% do crédito para taxas, tributos e registros.
Diferença de Valor	Se o bem for mais caro que o crédito, o consorciado paga a diferença.
Recebimento em Dinheiro	Após 180 dias da contemplação, com saldo quitado, é possível sacar o valor.
Liberação	Crédito é liberado em até 3 dias úteis e rende até ser usado.

Correção do **CONSÓRCIO**

Correção do Crédito Não Utilizado Após a Contemplação

- O crédito que não for utilizado pelo consorciado após a contemplação é aplicado em uma modalidade financeira escolhida pelo grupo.
- Na primeira assembleia, os participantes definem a forma de aplicação, dentro das opções autorizadas pelo Banco Central.
- As modalidades de aplicação permitidas são:
 - a. **Títulos Públicos Federais** registrados no Sistema Especial de Liquidação e Custódia (Selic), incluindo operações compromissadas.
 - b. **Fundos de Investimento de Renda Fixa**, com sufixos como Curto Prazo, Referenciado ou Simples, que devem estar de acordo com as regras da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Mudanças dos valores

CONSÓRCIO

Mudança do Valor da Carta de Crédito

Se o contrato permitir e o consorciado ainda não tiver sido contemplado, é possível pedir a alteração do valor do crédito (aumentar ou diminuir).

A administradora analisará se o grupo comporta essa mudança.

Prestação do Consórcio

Todas as cobranças e direitos no consórcio são baseados em percentuais do valor do bem ou serviço contratado.

A prestação mensal pode incluir:

- **Fundo Comum (FC):** usado para comprar o bem ou contratar o serviço.
- **Taxa de Administração (TA):** remuneração da administradora.
- **Fundo de Reserva (FR):** usado para cobrir imprevistos, como falta de pagamento, custos judiciais, entre outros.
- **Seguros (se previstos):** podem cobrir inadimplência, morte ou desemprego do consorciado.

Atualização do **CONSÓRCIO**

1. 📈 **Atualização do Crédito e das Parcelas**

O valor do crédito contratado pode ser reajustado ao longo do tempo, seguindo a variação do preço do bem ou serviço. Com isso, o valor das parcelas também muda.

◆ **Por quê?** Para garantir que, mesmo com a alta nos preços do mercado, o crédito seja suficiente para comprar o bem desejado.

2. 📋 **Atualização da Parcela após a Contemplação**

Mesmo depois de ser contemplado (por lance ou sorteio), o consorciado continua pagando as parcelas normalmente, que podem ser atualizadas conforme o contrato.

◆ **Por quê?** Porque o compromisso com o grupo continua até a quitação total, mantendo a igualdade entre os participantes.

3. ▶ **Antecipação de Pagamento**

O consorciado pode adiantar parcelas, mesmo antes da contemplação. É permitido até quitar todo o consórcio antes do fim do prazo e deve estar prevista no contrato.

◆ **Vantagem:** Facilita a organização financeira e pode reduzir encargos futuros.

Desisti do **CONSÓRCIO...**

1. 🚫 Atraso de Pagamento

Quando há atraso, o consorciado pode ter consequências como:

- Suspensão da participação nos sorteios 🛑
- Cobrança de multa e juros 💰
- Possível exclusão do grupo ✖

◆ Atenção: Pagar em dia é essencial para manter os direitos e benefícios do consórcio.

2. 📄 Desistência do Consórcio

Se o consorciado quiser sair do grupo, ele pode.

Nesse caso:

- Recebe parte do valor pago, conforme contrato
- O reembolso acontece geralmente no fim do grupo

◆ Importante: O valor devolvido respeita critérios legais e contratuais.

3. 🔄 Reativação da Cota

Quem foi excluído ou desistiu pode pedir a reativação da cota, desde que pague os valores em atraso.

◆ Condição: A reativação depende da administradora e deve estar prevista no contrato.

Encerramento do **CONSÓRCIO**

7. Encerramento do Grupo

O grupo de consórcio chega ao fim quando:

- Todos os participantes foram contemplados
- Todos os pagamentos foram concluídos

◆ Resultado: Todos os consorciados tiveram a chance de usar o crédito, encerrando o ciclo do grupo.

Vantagens do **CONSÓRCIO**

- **Isenção de juros:** ao contrário de financiamentos tradicionais, o consórcio não envolve cobrança de juros.
- **Planejamento financeiro:** ajuda na organização das finanças pessoais, pois as parcelas são fixas e programadas.
- **Acesso facilitado:** permite a aquisição de bens e serviços de forma planejada, sem necessidade de entrada ou comprovação de renda.
- **Poder de Compra à Vista:** Ao ser contemplado, você recebe uma carta de crédito que permite negociar o bem como se estivesse pagando à vista, possibilitando melhores condições de compra.
- **Educação Financeira:** O compromisso mensal com as parcelas incentiva o hábito de poupar e promove uma gestão financeira mais consciente.

Técnicas de Vendas para **CONSÓRCIO**

Objetivo: Mostrar valor ao cliente, despertar desejo e estimular a decisão — sempre com empatia, ética e inteligência emocional.

1. Ferir e Curar

Conceito: Mostrar um problema ou dor e em seguida apresentar o consórcio como solução.

Exemplo prático:

“João, sei que os preços de imóveis estão altos. Com o consórcio, você consegue planejar a compra com parcelas acessíveis, sem pagar juros.”

2. Escassez

Conceito: Criar senso de urgência com uma oferta limitada.

Exemplo prático:

“Essa condição especial da carta de crédito com taxa reduzida vale só até o fim do mês!”

Técnicas de Vendas para **CONSÓRCIO**

Objetivo: Mostrar valor ao cliente, despertar desejo e estimular a decisão — sempre com empatia, ética e inteligência emocional.

3. Novidade

Conceito: Posicionar o consórcio como algo novo, inovador ou com melhoria recente.

Exemplo prático:

“Acabamos de lançar uma condição diferenciada para consórcio de imóveis. É uma novidade que pode facilitar seu planejamento!”

4. Efeito Fleming

Conceito: Mostrar benefícios e também pontos que normalmente seriam vistos como negativos, mas transformando-os em valor.

Exemplo prático:

“Com o consórcio, você cria o hábito de poupar. Se não quiser comprar nada no fim, pode resgatar o valor investido.”

Técnicas de Vendas para **CONSÓRCIO**

Objetivo: Mostrar valor ao cliente, despertar desejo e estimular a decisão — sempre com empatia, ética e inteligência emocional.

5. Prova Social

Conceito: Mostrar que outras pessoas já contrataram e tiveram sucesso, gerando confiança.

Exemplo prático:

“Um cliente meu foi contemplado mês passado e trocou de carro à vista. Você também tem esse objetivo?”

6. Representatividade / Disponibilidade

Conceito: Conectar com assuntos em alta ou estatísticas confiáveis.

Exemplo prático:

“Segundo a Abac, o consórcio cresceu mais de 12% no Brasil. É uma solução que está ajudando muitas pessoas a comprar carro e imóvel sem juros.”

Técnicas de Vendas para **CONSÓRCIO**

Objetivo: Mostrar valor ao cliente, despertar desejo e estimular a decisão — sempre com empatia, ética e inteligência emocional.

7. Pote de Ouro – Técnica dos Três “Sim(s)”

Conceito: Levar o cliente a concordar com pequenas afirmações para criar um caminho até o “sim” final.

Exemplo:

- “Você quer economizar dinheiro, certo?”
- “Faz sentido evitar juros, não faz?”
- “Você gostaria de realizar esse sonho sem se endividar, concorda?”

Aplicação das Técnicas

- **Adapte ao perfil do cliente:** Cada abordagem deve respeitar a realidade, preferências e momento de vida do cliente.
- **Use gatilhos mentais com ética:** Escassez, novidade, prova social funcionam, mas devem ser verdadeiros.
- **Aposte na consultoria, não na pressão:** Seja um facilitador de conquistas, não um vendedor insistente.

Principais objeções ao **CONSÓRCIO**

Objetivo: Antecipar dúvidas comuns dos clientes e apresentar respostas claras, objetivas e empáticas.

1. “Mas as parcelas do consórcio são corrigidas?”

Resposta Estratégica:

Sim, as parcelas passam por correção para acompanhar o valor de mercado do bem.

Destaque positivo: Isso garante que o valor acumulado seja suficiente para adquirir o bem desejado no futuro, protegendo o poder de compra do cliente.

2. “Não tenho sorte e não serei contemplado”

Resposta Estratégica:

Explique que a contemplação pode acontecer por sorteio ou lance, e que todos participam das assembleias com chances iguais.

Destaque positivo: Existem opções de lances para antecipar a contemplação, e o consórcio permite planejamento, mesmo sem pressa de uso imediato.

Principais objeções ao **CONSÓRCIO**

Objetivo: Antecipar dúvidas comuns dos clientes e apresentar respostas claras, objetivas e empáticas.

3. “Não vou adquirir algum bem agora”

Resposta Estratégica:

Reforce que o consórcio é uma forma de planejamento futuro.

Destaque positivo: Ideal para quem quer poupar com objetivo definido, sem comprometer orçamento atual. Pode ser usado para casa própria, carro, viagem, entre outros.

4. “Prefiro financiar o bem diretamente”

Resposta Estratégica:

Destaque que o consórcio não cobra juros, apenas taxa de administração.

Destaque positivo: É uma alternativa mais econômica e segura, além de incentivar o hábito de poupar e conquistar bens sem endividamento excessivo.

Principais objeções ao **CONSÓRCIO**

Objetivo: Antecipar dúvidas comuns dos clientes e apresentar respostas claras, objetivas e empáticas.

5. “Já tenho um financiamento e não quero mais dívidas”

Resposta Estratégica:

Explique que consórcio não é dívida, é investimento programado.

Destaque positivo: Pode ser ajustado à capacidade financeira do cliente e permite adquirir outro bem no futuro com segurança.

6. “Preciso do bem agora”

Resposta Estratégica:

Mostre que há possibilidade de lance para antecipar a contemplação.

Importante: Seja transparente — contemplação imediata não pode ser garantida.

Destaque positivo: Excelente para planejamento de médio e longo prazo, com economia e disciplina financeira.

Desafio do **CONSÓRCIO**

Desafio Prático: Plano de Venda Simulado

Objetivo: aplicar, na prática, as etapas de uma conversa estratégica com o cliente sobre consórcio.

Imagine que você está atendendo um(a) cliente interessado(a) em sair do aluguel.

Seu papel é entender o momento da pessoa, propor uma solução via consórcio e personalizar o atendimento com base nas necessidades dela.

Preencha a tabela com base no seu raciocínio:

Etapa	Sua Estratégia / Abordagem
1. Descoberta	Como você identificaria o sonho ou objetivo do cliente?
2. Urgência	O cliente tem pressa? Como você identifica e adapta sua proposta a isso?
3. Valor de parcela	Como descobrir o valor ideal que o cliente pode pagar?
4. Comparação com financiamento	Quais vantagens do consórcio você destacaria para responder dúvidas ou objeções?
5. Fechamento com segurança	Como conduziria o cliente até o “sim” final de forma ética, clara e consultiva?

Simulação de venda do **CONSÓRCIO**

Stephany (Abertura)

Oi, Jorge! 😊

Que bom falar com você! Antes da gente entrar nos detalhes, quero entender um pouquinho melhor o que te motivou a conversar comigo hoje. O que você tem buscado conquistar neste momento?

Jorge

Oi, Stephany!

Então, tô bem focado em sair do aluguel. Já cansei de pagar por algo que nunca vai ser meu.

Passo 1:

Saiba o valor que o cliente pode pagar.

Stephany

Compreendo totalmente. Ter o próprio lar traz outra estabilidade, né? E pensando nisso, **você já conseguiu se organizar financeiramente** ou ainda está avaliando o que cabe no seu orçamento mensal? Por exemplo, você já pensou em um **valor de parcela** que ficaria confortável?

Jorge

Sim, já pensei. Acho que algo em torno de R\$ 1.200 seria viável pra mim.

Passo 2:

Entenda qual urgência do cliente para antecipar objções.

Stephany

Ótimo! Esse já é um passo bem importante.

E me diz uma coisa: você sente que tem **urgência em conquistar esse imóvel?** Ou prefere algo mais planejado, mesmo que leve um pouco mais de tempo?

Jorge

Tenho sim! Quero resolver isso o quanto antes.

Simulação de venda do **CONSÓRCIO**

Passo 3:

Qual valor que o cliente tem
passa acelerar a contemplação.

Stephany

Legal! Isso ajuda bastante a traçar um caminho mais objetivo.

E pensando em facilitar esse plano, você já tem algum valor guardado que poderia usar como **entrada**?

Jorge

Tenho sim. Separei R\$ 10 mil justamente pra isso.

Passo 4:

Entenda se o cliente já conhece
outras alternativas.

Stephany

Maravilha! Jorge, aproveitando que você já está bem avançado no seu planejamento, deixa eu te perguntar:

Você **chegou a olhar outras alternativas**, como financiamento, por exemplo? O que achou delas?

Jorge

Sim, olhei sim. Mas achei os juros muito altos, não senti segurança.

Passo 5:

Entenda a relação do cliente
com o dinheiro / planejamento.

Stephany

Entendi. Realmente, muitas pessoas têm essa mesma percepção.

E você é do uma pessoa que **consegue guardar dinheiro** direitinho por conta própria ou sente que acaba se perdendo um pouco no meio do caminho?

Jorge

Ah, pra ser sincero, até tento, mas acabo mexendo no dinheiro, não tenho tanta disciplina assim.

Simulação de venda do **CONSÓRCIO**

Passo 5:
Reforçar o sonho.

Stephany

Isso é mais comum do que você imagina! E sabe, às vezes, ter uma estrutura que te ajude a manter o foco pode fazer toda a diferença.

Só pra confirmar mesmo: **realizar esse plano da casa própria é algo que você realmente quer pra agora, né?**

Jorge

Sim, é meu maior objetivo no momento.

Passo 6:
Decisores.

Stephany

Perfeito!

E na hora de tomar **decisões** como essa, você costuma decidir sozinho ou compartilha com alguém, tipo sua esposa ou algum familiar?

Jorge

Eu e minha esposa decidimos juntos, mas ela já está ciente e de acordo.

Passo 7:
Personalizando, encontrando nova estratégia.

Stephany

Fico feliz em saber que vocês estão alinhados nessa decisão tão importante! 😊

Agora me conta com sinceridade: **se eu te apresentar uma solução que se encaixa no seu planejamento**, respeita os objetivos de vocês e ainda pode acelerar a conquista da casa própria... você já se sente preparado para dar o primeiro passo rumo a essa realização?

Jorge

Sim, se fizer sentido, já posso seguir com isso.

Simulação de venda do **CONSÓRCIO**

Fechamento

Cliente sendo o principal decisor.

 **Stephany**

Jorge, acho que já temos tudo alinhado! Podemos fechar agora e dar o primeiro passo para a sua conquista? 🏠 ✨

 **Jorge**

Sim, Stephany! Vamos fechar agora! Estou pronto para seguir em frente com essa oportunidade.

 **Stephany**

Perfeito, Jorge!

Que bom que tomamos essa decisão! Vou preparar tudo para formalizarmos a contratação agora mesmo. 🚀

Fechamento

Marcando reunião

 **Jorge**

Eu gosto da proposta, mas prefiro entender alguns detalhes antes de fechar.

 **Stephany**

Perfeito, Jorge! 🙌

Vamos marcar uma reunião rápida (pode ser por vídeo mesmo) pra eu te apresentar a melhor alternativa?

Você prefere hoje à tarde ou amanhã pela manhã?

Conversário **GOSTOU?**

Toque no botão abaixo e me envie um direct contando o seu maior insight!

