

***Confira a entrevista especial com o secretário Nacional de Defesa do Consumidor (Senacon)***

Com a popularização da internet, o consumidor passou a se informar ainda mais sobre os seus direitos, gerando novos desafios para o mercado segurador, na relação com seus clientes. A avaliação é do secretário nacional de Defesa do Consumidor, Arthur Rollo, em entrevista para a Rádio CNseg. “O mercado de seguros lida num primeiro momento com expectativas e, num segundo momento, com frustrações, já que o seguro lida com sinistros. Então, quem atende o consumidor precisa perceber que ele está numa situação vulnerável e sensível. Seria interessante, em termos de capacitação, um treinamento psicológico para quem trabalha no mercado securitário para lidar com esse cliente.”

Clique [aqui](#) para ouvir a entrevista na íntegra.

**Fonte:** CNseg, em 07.08.2017.