

# Sumário

Introdução	2
<b>1. Objetivo</b>	3
<b>2. O Seguro de Garantia Estendida</b>	4
<b>2.1. Coberturas</b>	5
<b>2.2. Vigência do Seguro</b>	5
<b>2.3. Âmbito Geográfico de Atendimento</b>	6
<b>2.4. Certificado de Seguro</b>	6
<b>3. Recomendações</b>	7
<b>3.1. Relação com os Segurados</b>	7
<b>3.1.1. Material de Pós-Venda</b>	8
<b>3.1.2. Canal de Atendimento</b>	8
<b>3.1.3. Sinistros</b>	9
<b>3.2. Relação com os Estipulantes</b>	10
<b>3.2.1. Atividades-Fim da Seguradora</b>	10
<b>3.2.2. Capacitação dos Estipulantes</b>	11
<b>3.2.3. Oferta do Seguro aos Consumidores</b>	12
<b>3.2.4. Preço do Seguro</b>	12
<b>3.2.5. Disponibilização das Condições Gerais do Seguro</b>	13
<b>3.2.6. Informações dos Produtos Segurados e Consumidores</b>	13
<b>3.3. Relação entre Seguradoras</b>	14
<b>3.3.1. Ramo do Seguro</b>	14
<b>3.3.2. Estipulantes</b>	14
<b>3.4. Relação com Corretores</b>	15
<b>3.5. Relação com Assistências Técnicas</b>	16
<b>3.6. Relação com o Setor Público</b>	17
<b>3.7. Relação com Órgãos de Defesa do Consumidor</b>	17
<b>3.8. Relação com Órgãos de Supervisão e Controle</b>	18
<b>3.9. Relação com o Meio Ambiente</b>	18
<b>3.10. Relação com a Imprensa</b>	19
Considerações Finais	19

# INTRODUÇÃO

**A** estabilização da economia nacional, a facilidade de acesso ao crédito e as ações do governo para incentivar o consumo transformaram o Seguro de Garantia Estendida em um dos seguros mais comercializados no País.

Os princípios da ética, da boa-fé, da confiança na relação entre fornecedores e consumidores, do dever de colaboração entre as partes contratantes, aliados aos princípios da livre concorrência e da iniciativa privada para construir relações equilibradas e harmônicas entre consumidores e fornecedores de serviço de seguro, são as bases sob as quais se assenta este Guia de Boas Práticas do Seguro de Garantia Estendida das seguradoras associadas à Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg).

Por meio deste Guia, foi estabelecido um consenso em torno de recomendações específicas às principais práticas do funcionamento do ramo de Garantia Estendida.

O setor de Seguro de Garantia Estendida confia que, com este documento, aliado às boas práticas adotadas neste ramo de seguro, junto aos consumidores, a sociedade brasileira poderá contar com mais um valioso e eficiente instrumento para harmonizar os interesses de fornecedores e de consumidores.

## 1.

### Objetivo

Estabelecer recomendações que aprimorem as relações entre Seguradoras, Segurados, Corretores, Fornecedores, Prestadores de Serviços, Setor Público, Órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e Órgãos de Supervisão e Controle, Imprensa e Meio Ambiente.

Aprimorar e uniformizar por meio destas recomendações fundamentadas na legislação em vigor e nas boas práticas de governança corporativa o instituto e o funcionamento do Seguro de Garantia Estendida, contribuindo de forma efetiva para o equilíbrio das relações contratuais e para a efetividade da paz social.

---

## 2.

---

# O Seguro de Garantia Estendida

---

O Seguro de Garantia Estendida protege o produto coberto contra vícios funcionais em seus componentes, que não foram intencionalmente provocados pelo segurado, na forma definida nas condições gerais do seguro.

O objetivo do seguro é fornecer ao segurado a extensão da garantia fornecida pelo fornecedor do produto, em conformidade com uma das modalidades abaixo detalhadas:

➤ **Original:** contempla as mesmas coberturas oferecidas pela garantia contratual original de fábrica;

➤ **Original ampliada:** contempla, obrigatoriamente, as mesmas coberturas oferecidas pela garantia contratual original de fábrica e apresenta coberturas adicionais não enquadradas em outros ramos específicos de seguros;

➤ **Diferenciada:** contempla coberturas específicas as quais poderão não possuir exata correspondência às coberturas oferecidas pela garantia contratual original de fábrica, desde que não sejam enquadradas em outros ramos específicos de seguros;

É possível ainda a oferta de um seguro de complementação de garantia. Nessa modalidade a cobertura complementa a garantia contratual do fabricante e com vigência simultânea. Essa modalidade possui coberturas não previstas ou excluídas na cobertura contratual original de fábrica.

O seguro pode ser adquirido em fornecedores autorizados que recebem o nome técnico de estipulantes. Para facilitar o acesso dos consumidores, será oferecido por meio de lojas físicas, portais de comércio eletrônico (*e-commerce*) ou outros canais utilizados para comercialização de seguros, legalmente autorizado pela Superintendência de Seguros Privados (Susep).

---

## 2.1

---

# Coberturas

---

O Seguro de Garantia Estendida oferece duas opções de cobertura:

**Reparo:** garante o serviço de reparação, incluindo os custos referentes à mão de obra e substituição de peças/componentes defeituosos, para restabelecer o correto funcionamento daquele bem, em caso de ocorrência de um risco coberto;

**Troca:** garante a substituição do produto por outro novo, da mesma marca e modelo, ou com as mesmas características funcionais sempre que o modelo danificado não esteja mais disponível no mercado de consumo, em caso de ocorrência de um risco previsto no contrato de seguro.

---

## 2.2

---

# Vigência do Seguro

---

O início de vigência do contrato de seguro dependerá da modalidade contratada e seguirá os seguintes conceitos básicos:

➤ **Extensão de Garantia:** a vigência terá início imediatamente após o término da cobertura de garantia contratual do fabricante;

➤ **Garantia Complementar:** a vigência terá início simultâneo à da garantia de fábrica.

É imprescindível que a contratação do seguro ocorra enquanto o produto segurado ainda estiver sob a garantia contratual do fabricante. As datas de início e término da cobertura serão apresentadas no Certificado de Seguro.

## 2.3

### Âmbito Geográfico de Atendimento

As coberturas para reparo ou substituição do produto segurado terão validade em todo o território nacional, de acordo com o especificado nas Condições Gerais.

## 2.4

### Certificado de Seguro

O certificado é o documento que comprova a adesão ao contrato de seguro e será entregue ao segurado no ato de sua contratação, com vistas a possibilitar que o consumidor disponha de todos os dados necessários para compreensão do contrato de seguro. No certificado deverão constar minimamente:

- Dados dos produtos segurados e o tipo de cobertura;
- Início e fim de vigência;
- Dados da seguradora, do segurado e do estipulante;
- Dados do registro do plano de seguro na Susep;
- Valor do prêmio e do Imposto sobre Operações Financeiras - IOF;
- Tamanho da letra do texto em conformidade com a legislação vigente;
- Declaração do segurado confirmando ter tido acesso e conhecimento às condições do seguro;
- Aviso das frases recomendadas pela Susep e de acordo com a legislação em vigor.
- Nome do corretor de seguros habilitado e número do seu registro na Susep;
- Nome (ou razão social) do segurado, seu endereço completo e respectivo CNPJ (pessoa jurídica) ou CPF (pessoa física), quando for o caso;
- Informação clara e precisa quanto ao nome fantasia do plano, sendo que esse deverá conter a classificação da modalidade do Seguro (Extensão de Garantia – Original, Extensão de Garantia – Original Ampliada e Extensão de Garantia – Diferenciada).

## 3.

### Recomendações

A seguir são apresentadas sugestões quanto à oferta do Seguro de Garantia Estendida, compreendendo a relação com os Segurados, Estipulantes, Corretores, Fornecedores, Setor Público, Órgãos de Defesa dos Consumidores, Órgão de Supervisão e Controle, Imprensa e Meio Ambiente.

## 3.1

### Relação com os Segurados

A seguradora que opera no Seguro de Garantia Estendida deverá fornecer aos segurados serviços de qualidade, com eficiência, e observar todos os aspectos da venda e administração do Seguro.

É recomendável que a seguradora utilize, na operação de Seguro de Garantia Estendida, termos de fácil compreensão, tanto para o segurado quanto para o estipulante, como forma de viabilizar a integral compreensão dos aspectos essenciais do contrato.

É importante que a seguradora disponibilize o material apropriado para entrega ao segurado no momento da adesão ao seguro, visando ao pleno esclarecimento de seus direitos e obrigações.

É recomendável que a seguradora viabilize meios de acesso telefônico e eletrônico para que o segurado e/ou estipulante resolvam dúvidas que possam surgir durante e após a contratação do seguro, como forma de prevenir conflitos.

## 3.1.1

### Material de Pós-Venda

Ao fazer a adesão, o segurado receberá um certificado, documento que comprovará a aquisição do seguro. Ele também deverá ter acesso às condições gerais do seguro, que definem as obrigações e direitos de cada parte contratante.

O material de pós-venda também deverá atender a padrões de simplicidade na comunicação, de forma a viabilizar ao segurado e ao estipulante a compreensão adequada de todos os termos do contrato.

## 3.1.2

### Canal de Atendimento

É recomendada à seguradora a disponibilização de diferentes canais de relacionamento com seus segurados, dentre eles:

- Central de atendimento telefônico;
- Mecanismos de atendimento eletrônicos;
- Acompanhamento de redes sociais;
- Ouvidoria.

As informações fornecidas pelos diversos canais de relacionamento deverão ser atualizadas em relação à adesão ou utilização do seguro.

A clareza e agilidade na resposta aos questionamentos recebidos são essenciais ao serviço prestado pelas seguradoras, objetivando a manutenção da sua qualidade.

É obrigatória a criação de canais exclusivos e adaptados de contato aos segurados com necessidades especiais de acesso, como deficientes visuais, auditivos e de fala.

É recomendável que o número do telefone de acesso ao SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC) seja disponibilizado na primeira página do portal/site da seguradora, a fim de facilitar a localização do segurado e/ou estipulante.

## 3.1.3

### Sinistros

O processo de regulação dos sinistros é de exclusiva competência da seguradora, não podendo ser exercido por outro ente da cadeia de comercialização do seguro.

O prazo para reparo ou troca do produto segurado deverá obedecer às normas da Susep. O segurado e o estipulante deverão ser avisados, por meio escrito ou eletrônico, dos prazos para reparo ou troca de produtos, sempre que possível.

As negativas de coberturas deverão ser comunicadas de maneira clara, por escrito, com termos que facilitem a compreensão do segurado e com a indicação da respectiva cláusula das condições do seguro que exclui o pleito apresentado pelo segurado.

Independente do serviço de reparo ser realizado por um fornecedor, a seguradora é a responsável pelo reparo ou troca do produto sinistrado, cabendo a ela monitorar a qualidade do serviço na liquidação do sinistro antes mesmo que o produto seja entregue ao segurado.

É obrigação da seguradora o minucioso acompanhamento dos sinistros reclamados pelos segurados desde o momento do aviso da ocorrência até a devolução do produto ao Segurado e do pagamento do serviço à assistência técnica.

---

## 3.2

---

### Relação com os Estipulantes

---

O estipulante do seguro poderá ser o fabricante ou empresas que comercializam produtos para o público. Para efeito da contratação dos seguros de garantia estendida, essas empresas estarão investidas dos poderes de representação dos segurados perante as seguradoras e assumirão a obrigação de repassar o prêmio à seguradora, na forma definida na legislação vigente.

Com o objetivo de tornar a relação entre a seguradora e o segurado clara e transparente, recomenda-se a adoção dos seguintes procedimentos técnicos, operacionais e comerciais:

---

#### 3.2.1

---

#### Atividades-fim da Seguradora

---

Como a atividade-fim da seguradora, não passível de terceirização, é prover proteção social por assumir os riscos cobertos no contrato de seguro, compete a elas, dentre outras, as seguintes funções:

**Precificação dos riscos:**

➤ Formular o custo do seguro com a utilização das boas técnicas de precificação.

**Regulação de Sinistro:**

➤ Regular os sinistros, respeitando os prazos estipulados no contrato de seguro, prestando todas as informações ao segurado,

com uso de terminologia de fácil compreensão;

➤ Assegurar a qualidade da rede de assistências técnicas e monitorar que os reparos sejam realizados com utilização de peças novas, de origem conhecida e seguindo as especificações dos respectivos fabricantes;

➤ Pagar as indenizações devidas dentro dos prazos estipulados no contrato de seguro.

**Atendimento:**

➤ Oferecer serviços de qualidade e eficiência que garantam tranquilidade ao segurado;

# 11

---

## 3.2.2

---

### Capacitação dos Estipulantes

---

A seguradora deve promover treinamento constante de forma presencial ou à distância, inclusive com recursos eletrônicos, com o objetivo de capacitação aos estipulantes, de forma que eles possam esclarecer todos os benefícios e características do seguro para uma venda com demonstração ao segurado de todos seus benefícios e características.

- Fornecer ao segurado informações claras sobre coberturas, exclusões, vigências e mecanismos de acesso ao seguro;
- Manter serviços de atendimento ao segurado que forneçam informações precisas, no que se refere às etapas de abertura, regulação e pagamento dos sinistros.

A seguradora se compromete a não transferir suas responsabilidades a terceiros e a respeitar as boas práticas de mercado em todas as suas relações com os segurados.

Devem constar do treinamento as formas de comunicação com o segurado para que ele compreenda adequadamente as coberturas contratuais, o período de vigência, o início e o fim da vigência do contrato, o valor do prêmio, funcionamento da regulação de sinistro, a possibilidade de ocorrer reparo ou substituição dependendo do tipo de produto, entre outros elementos essenciais para que o consumidor tenha segurança e confiança no contrato que firmou.

---

## 3.2.3

---

### Oferta do Seguro aos Consumidores

---

A oferta do seguro de garantia estendida pode ocorrer no momento da aquisição do produto pelo consumidor ou dentro de prazos definidos pelas condições gerais do seguro.

É dever do estipulante e da seguradora garantir que o consumidor seja previamente informado de todas as condições do seguro, principalmente sobre preço, vigência, coberturas e exclusões.

A aquisição do seguro deve ocorrer com anuência expressa do consumidor, devendo ele ser comunicado sobre seu direito de cancelamento do seguro e dos seus mecanismos de execução.

---

## 3.2.4

---

### Preço do Seguro

---

O preço do Seguro de Garantia Estendida deve estar sustentado nas boas técnicas de atuária para cada produto segurado, com base na experiência da seguradora nesse segmento de negócio.

O custo do seguro deverá ser demonstrado claramente no momento da oferta ao consumidor para que este tenha elementos confiáveis e transparentes para decidir sobre a formalização do contrato de seguro.

---

## 3.2.5

---

### Disponibilização das Condições Gerais do Seguro

---

A seguradora deve disponibilizar as condições gerais ao estipulante e este, por sua vez, deve garantir ao consumidor acesso àquele documento por meio físico ou eletrônico, em momento prévio à contratação.

A impressão das condições gerais deve respeitar a legislação vigente no tocante ao tamanho de fonte, devendo ser destacadas todas as cláusulas restritivas de direito em consonância com as exigências do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

---

## 3.2.6

---

### Informações dos Produtos Segurados e Consumidores

---

O Seguro Garantia Estendida somente deve ser oferecido para produtos elegidos e precificados pela própria seguradora.

Em caso de realização de venda de Seguro de Garantia Estendida para produto não elegível, a seguradora deverá encontrar uma solução voltada à proteção dos interesses do consumidor.

O estipulante deve repassar à seguradora as informações de todas as vendas do seguro realizadas, elencando os dados dos segurados e produtos.

---

## 3.3

---

### Relação entre Seguradoras

---

As seguradoras que operam no Seguro de Garantia Estendida deverão estabelecer entre si uma relação de boa-fé, garantindo a manutenção dos princípios éticos da livre concorrência e de proteção do consumidor.

---

## 3.3.2

---

### Estipulantes

---

As seguradoras observarão os preceitos previstos nas normas vigentes, emanadas dos Órgãos Reguladores, relativamente ao cadastramento de pessoas físicas e jurídicas como Estipulante.

O Estipulante deve:

➤ Fornecer às seguradoras, de forma atualizada,

---

## 3.3.1

---

### Ramo do Seguro

---

É proibida a utilização da expressão “Seguro de Garantia Estendida”, bem como de quaisquer outros termos técnicos especificamente relacionados

a contrato de seguros, naquelas operações não realizadas por seguradoras devidamente autorizadas a operar no ramo de Garantia Estendida.

os dados cadastrais dos Segurados;

➤ Fornecer aos segurados informações completas, claras e transparentes sobre o contrato de seguro;

➤ Representar os segurados perante as entidades seguradoras, por meio dos poderes de representação;

➤ Apresentar o valor do preço do seguro em seu instrumento de cobrança;

➤ Repassar à seguradora os prêmios de seguro recebidos dos segurados;

➤ Informar à seguradora, tão logo tenha conhecimento, a ocorrência de qualquer sinistro ou expectativa de sinistro, quando a responsabilidade lhe for atribuída contratualmente;

➤ Comunicar ao órgão regulador quaisquer

# 15

---

## 3.4

---

### Relação com Corretores

---

Visando estreitar o relacionamento com seus corretores e contribuir para tornar cada vez mais profissional e transparente a intermediação na comercialização de seus produtos, é recomendado às seguradoras:

**a)** Fornecer informações claras, precisas e completas sobre os produtos disponibilizados aos corretores de seguros;

**b)** Desenvolver tecnologia, que reduza os custos de angariação dos seguros, em benefício dos segurados;

**c)** Apresentar respostas objetivas, no menor tempo possível, aos questionamentos dos corretores de seguros;

**d)** Manter em sigilo os dados dos segurados, respeitando a carteira dos corretores de seguros;

**e)** Orientar os corretores de seguros para que direcionem suas atividades para o amplo esclarecimento aos segurados sobre os benefícios e exclusões de cada plano de seguro.

informações que considerar relevantes para garantia das boas práticas do seguro;

➤ Possuir autorização prévia da seguradora para circularização de qualquer documento ou material de publicidade, que mencione o produto de seguro.



## 3.5

### Relação com Assistências Técnicas

Uma parte significativa do atendimento aos segurados é feita por intermédio de assistências técnicas credenciadas pela seguradora e, para garantir a melhor qualidade no relacionamento com os segurados, são recomendados às seguradoras os seguintes procedimentos:

**a)** Definir critérios para avaliar os serviços e o tempo de reparação do produto sinistrado;  
**b)** Buscar e estabelecer parcerias com assistências técnicas que possuam:

- Capacitação técnica e agilidade na prestação do serviço;
- Capacitação e eficiência na elaboração dos orçamentos;

- Tempo compatível de reparação;
- Valores de mão de obra e preço de peças previamente acordados;
- Serviços e comodidades adicionais;
- Garantia e assistência após execução e/ou prestação do serviço;
- Controle de indicadores de qualidade e desempenho;
- Localização e ambientação adequadas;
- Cuidados com a preservação do meio ambiente;
- Políticas de bom relacionamento com os consumidores.

**c)** Exigir que os funcionários das assistências técnicas tenham certificação profissional com realização de cursos de formação e especialização, com o objetivo de garantir qualidade de atendimento e a aplicação das mais modernas técnicas na reparação de produtos;  
**d)** Monitorar os indicadores de desempenho para poder avaliar a qualidade e eficiência dos serviços prestados pela assistência técnica aos segurados.

## 3.6

### Relação com o Setor Público

O setor de seguros deve priorizar nas suas relações com o setor público a mais absoluta e rigorosa ética e transparência, contribuindo, sempre que possível, para que os diversos órgãos públicos alcancem seus objetivos e finalidades.

É fundamental que as seguradoras mantenham internamente equipes capacitadas para efetuar todos os procedimentos necessários, bem como para analisar e atender à orientação e às demandas do setor público.

## 3.7

### Relação com Órgãos de Defesa do Consumidor

Nas hipóteses de divergência entre seguradoras e segurados e, tendo o segurado procurado um Órgão de Defesa do Consumidor, é recomendado às seguradoras:

**a)** Manter um relacionamento constante com os Órgãos de Defesa do Consumidor para fornecer todas as informações técnicas necessárias sobre os contratos de seguro e sinistros reclamados; atuar em parceria com os Órgãos de Defesa do Consumidor para fornecer informações a segurados e ao público em geral sobre os diferentes contratos de seguro existentes no mercado nacional; criar mecanismos de pronto atendimento aos Órgãos de Defesa do

Consumidor para fornecimento de informações técnicas;

**b)** Encaminhar, com presteza e objetividade aos Órgãos de Defesa do Consumidor, as informações por eles solicitadas, primando por prestar esclarecimentos que facilitem a compreensão das atividades das seguradoras e de suas políticas de ação;

**c)** Atuar de forma pró-ativa em relação a todo o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, participando de reuniões, encontros, seminários organizados pelos setores de proteção ao consumidor, com o objetivo de difundir as peculiaridades das atividades de seguro.

## 3.8

### Relação com Órgãos de Supervisão e Controle

A Susep é o órgão governamental responsável pela regulamentação do setor de seguros e pela fiscalização dos atos que envolvem a atividade. Assim, as seguradoras devem:

- a) Trabalhar, em conjunto com a FenSeg, os assuntos ligados ao desenvolvimento do mercado, que necessitem de interação com a Susep e o Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP);
- b) Facilitar o acesso, criar ambiente favorável, ser rápida nas respostas e prover o órgão de todas as informações necessárias para o pleno desenvolvimento do mercado de Seguro de Garantia Estendida.

## 3.9.

### Relação com o Meio Ambiente

O meio ambiente vem sendo alvo das mais importantes preocupações da sociedade sobre a preservação da vida, e cabe às seguradoras, no exercício de suas atividades:

- a) Apoiar e incentivar todas as iniciativas que visem à melhor relação de preservação possível ao meio ambiente, tais como:
  - Fazer constar de seus contratos com prestadores de serviços (exemplo: compradores de salvados, sucatas e assistências técnicas) que estes devem estar comprometidos com a preservação do meio ambiente;
  - Orientar os segurados, por intermédio de

campanhas, informações na apólice ou mensagens nas centrais de atendimento, quanto à utilização do produto e, em caso de descarte do bem, o comportamento correto para melhor proteger o meio ambiente.

- b) Adotar os seguintes procedimentos para tratamento de salvados:
  - Utilizar critério rigoroso e documentado para avaliar se o produto sinistrado pode ser recuperado;
  - Estabelecer parcerias com empresas que disponham de sistemas que facilitem e agilizem a identificação de um produto nos casos de aproveitamento de peças.

## 3.10.

### Relação com a Imprensa

O relacionamento com a imprensa deve ser construído de forma a priorizar os esclarecimentos gerais sobre o produto de Seguro de Garantia Estendida, de modo a facilitar a

compreensão do setor sobre coberturas, prazo de vigência, exclusões de cobertura, regulação de sinistros e mecanismos de acesso do consumidor à seguradora para gestão de conflitos.

### Considerações Finais

O presente guia está pautado em princípios morais e éticos de aceitação pública, que respeitam o princípio da livre concorrência entre as seguradoras, o respeito às boas práticas de governança corporativa, o cuidado socioambiental e o respeito ao consumidor.

As seguradoras devem priorizar a criação de produtos simples e eficientes e de fácil entendimento por parte dos segurados.

O Seguro de Garantia Estendida tem se mostrado útil e eficiente para os segurados por ser um produto de baixo valor e com coberturas atrativas. Com o crescimento dessa modalidade de seguro, nasce a preocupação do mercado segurador em divulgar e ampliar o conhecimento sobre regras contratuais deste ramo de seguro.

Portanto, é de suma importância que, na divulgação do Seguro de Garantia Estendida, haja sinergia

entre os segurados, seguradoras, corretores de seguros, bem como os órgãos públicos, prestadores de serviços e fabricantes, com preocupação para os aspectos socioambientais e de proteção do consumidor.

Por fim, a observação dos princípios da boa prática operacional, especialmente quanto a observação das diretrizes de transparência, compromisso ético e ampla participação das partes interessadas propiciará excelente resultado para a sociedade em geral.

*FenSeg – Federação Nacional de Seguros Gerais*

**Presidente** Jayme Brasil Garfinkel  
*Porto Seguro Cia. de Seguros Gerais*

**Vice-Presidentes** Carlos Alberto de Figueiredo Trindade Filho  
*Sul América Companhia Nacional de Seguros*

Hyung Mo Sung  
*Zurich Minas Brasil Seguros S/A*

**Diretores** Antonio Eduardo Márquez de Figueiredo Trindade  
*Itaú Seguros S/A*

Arlindo da Conceição Simões Filho  
*Allianz Seguros S/A*

Francisco Caiuby Vidigal Filho  
*Marítima Seguros S/A*

João Francisco Silveira Borges da Costa  
*HDI Seguros S/A*

Juan Pablo Barahona Flores  
*Liberty Seguros S/A*

Júlio Cezar Alves de Oliveira  
*Brasileículos Companhia de Seguros*

Luiz Felipe Smith de Vasconcellos  
*Tokio Marine Seguradora S/A*

Marcos Eduardo dos Santos Ferreira  
*Mapfre Vera Cruz Seguradora S/A*

Ricardo Saad Affonso  
*Bradesco Auto/RE Companhia de Seguros*

Sidney Gonçalves Munhoz  
*Chubb do Brasil Cia. de Seguros*

**Elaboração:** Comissão de Seguro de Garantia Estendida

**Aprovação:** Diretoria da FenSeg, em 5 de julho de 2012

**Projeto gráfico:** Tabaruba Design

**Impressão:** Gráfica Colorset