

Tempos médios de regularização de sinistros - 2025

Sinistros de danos materiais cobertos pelo seguro de responsabilidade civil automóvel (obrigatório)

Informação disponibilizada nos termos do previsto no nº 9 do artigo 33º

DANOS MATERIAIS - Responsabilidade Civil (obrigatório) (Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36º e 43º)											
Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) (redução de prazos - alínea a) do nº 6 do artigo 36º)					Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)				
		Nº de casos	Tempo médio	Nº de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal	Nº de casos	Tempo médio	Nº de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal
P1	Primeiro contacto da empresa de seguros	23 220	0,4	333	5,2	2	26 757	0,7	1049	6,6	2
P2	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	20 871	2,0	1 363	16,4	4	21 892	2,6	1202	24,2	8
	Conclusão das peritagens - com desmontagem	1 649	6,7	469	14,2	6	1 984	7,3	260	23,2	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	22 520	0,0	6	13,5	2	23 876	0,0	4	46,8	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	23 220	4,7	49	32,0	15	26 757	12,5	70	44,8	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	-	-	2	0	-	-	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	512	26,4	345	36,0	8	795	32,3	611	40,1	8

Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	324
---	-----

Nota: todas as disposições legais mencionadas referem-se ao Decreto-lei n.º 291/2007, de 21 de agosto

Tempos médios de regularização de sinistros - 2025

Sinistros de danos materiais cobertos pelo seguro de danos próprios

Informação disponibilizada nos termos do previsto no nº 9 do artigo 33º e no artigo 92º

DANOS MATERIAIS - Danos Próprios (Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36º e 43º)											
Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) (redução de prazos - alínea a) do nº 6 do artigo 36º)					Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)				
		Nº de casos	Tempo médio	Nº de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal	Nº de casos	Tempo médio	Nº de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal
P1	Primeiro contacto da empresa de seguros	299	0,6	5	6,2	2	11 462	0,6	379	6,7	2
P2	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	211	1,7	10	13,1	4	8 366	2,5	446	23,4	8
	Conclusão das peritagens - com desmontagem	74	7,1	22	15,7	6	1 974	8,7	360	24,0	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	285	0,0	0	-	2	10 340	0,0	1	7,0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	299	6,4	5	24,8	15	11 462	9,5	18	84,7	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	-	-	2	0	-	-	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	10	37,7	7	50,7	8	132	26,3	94	34,1	8

Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	74
---	----

Nota: todas as disposições legais mencionadas referem-se ao Decreto-lei n.º 291/2007, de 21 de agosto

Tempos médios de regularização de sinistros - 2025

Sinistros de danos corporais cobertos pelo seguro de responsabilidade civil automóvel (obrigatório)

Informação disponibilizada nos termos do previsto no nº 9 do artigo 33º

DANOS CORPORAIS - Responsabilidade Civil (obrigatório)						
(Prazos em dias corridos, nos termos do previsto no artigo 37º, exceto o P11, expresso em dias úteis, nos termos do previsto no artigo 43º)						
Prazos		Nº de casos	Tempo médio	Nº de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal
P7	Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal	0	-	0	-	20
P8	Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal	0	-	0	-	10
P9	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade - Danos Corporais	0	-	0	-	45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	0	-	0	-	15
P11	Último pagamento da indemnização - Danos corporais	0	-	0	-	8

Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	-
---	---

Nota: todas as disposições legais mencionadas referem-se ao Decreto-lei n.º 291/2007, de 21 de agosto

Tempos médios de regularização de sinistros - 2025

Sinistros de danos corporais cobertos pelo seguro de danos próprios

Informação disponibilizada nos termos do previsto no nº 9 do artigo 33º

DANOS CORPORAIS - Danos Próprios						
(Prazos em dias corridos, nos termos do previsto no artigo 37º, exceto o P11, expresso em dias úteis, nos termos do previsto no artigo 43º)						
Prazos		Nº de casos	Tempo médio	Nº de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal
P7	Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal	0	-	0	-	20
P8	Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal	0	-	0	-	10
P9	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade - Danos Corporais	0	-	0	-	45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	0	-	0	-	15
P11	Último pagamento da indemnização - Danos corporais	0	-	0	-	8

Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	-
---	---

Nota: todas as disposições legais mencionadas referem-se ao Decreto-lei n.º 291/2007, de 21 de agosto

Tempos médios de regularização de sinistros - 2025

Sinistros de danos materiais com corporais cobertos pelo seguro de responsabilidade civil automóvel (obrigatório)

Informação disponibilizada nos termos do previsto no nº 9 do artigo 33º

DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS - Responsabilidade Civil (obrigatório) (Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36º e 43º)											
Prazos	Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) (redução de prazos - alínea a) do nº 6 do artigo 36º)					Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)					
	Nº de casos	Tempo médio	Nº de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal	Nº de casos	Tempo médio	Nº de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal	
P12	Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	6	0,2	0	-	2	1026	0,8	36	6,9	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	6	0,0	0	-	2	1026	0,0	0	-	2
P14	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	5	1,2	0	-	4	734	3,5	90	17,3	8
	Conclusão das peritagens - com desmontagem	1	5,0	0	-	6	183	7,1	25	19,7	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	6	0,0	0	-	2	917	0,0	0	-	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	6	5,8	0	-	15	1026	17,7	5	39,6	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo Tomador / Segurado	0	-	-	-	2	0	-	-	-	2
P18	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	1	33,0	1	33,0	8	70	35,2	53	42,6	8

Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	21
---	----

Nota: todas as disposições legais mencionadas referem-se ao Decreto-lei n.º 291/2007, de 21 de agosto

Tempos médios de regularização de sinistros - 2025

Sinistros de danos materiais com corporais cobertos pelo seguro de danos próprios

Informação disponibilizada nos termos do previsto no nº 9 do artigo 33º e no artigo 92º

DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS - Danos Próprios (Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36º e 43º)											
Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) (redução de prazos - alínea a) do nº 6 do artigo 36º)					Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)				
		Nº de casos	Tempo médio	Nº de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal	Nº de casos	Tempo médio	Nº de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal
P12	Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	1	0,0	0	-	2	181	0,5	2	4,5	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	1	0,0	0	-	2	181	0,0	0	-	2
P14	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	1	1,0	0	-	4	141	3,4	15	17,7	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	0	-	-	-	6	34	7,9	6	23,5	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	1	0,0	0	-	2	175	0,0	0	-	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	1	13,0	0	-	15	181	17,5	3	36,0	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo Tomador / Segurado	0	-	-	-	2	0	-	-	-	2
P18	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	0	-	-	-	8	24	56,0	15	85,3	8

Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	3
---	---

Nota: todas as disposições legais mencionadas referem-se ao Decreto-lei n.º 291/2007, de 21 de agosto

ANEXOS

I - Informação adicional referente a casos não justificados Tempos médios de regularização de sinistros - 2025

DANOS MATERIAIS - Responsabilidade Civil (obrigatório) (Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36º e 43º)							
Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) (redução de prazos - alínea a) do nº 6 do artigo 36º)			Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)		
		Nº de casos não justificados	Tempo médio dos casos não justificados	Prazo legal	Nº de casos não justificados	Tempo médio dos casos não justificados	Prazo legal
P1	Primeiro contacto da empresa de seguros	22 887	0,3	2	25 708	0,5	2
P2	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	19 508	0,9	4	20 690	1,4	8
	Conclusão das peritagens - com desmontagem	1 180	3,7	6	1 724	4,9	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	22 514	0,0	2	23 872	0,0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	23 171	4,6	15	26 687	12,4	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	2	0	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	167	6,5	8	184	6,4	8

Nota: nas células "N.º de casos não justificados" foi considerado o número de casos em que não houve necessidade de serem utilizadas as justificações admissíveis em caso de incumprimento dos prazos legais, previstas na Norma Regulamentar n.º 16/2007-R, de 20 de dezembro, alterada pela Norma Regulamentar n.º 7/2009-R, de 14 de maio e pela Norma Regulamentar n.º 17/2010-R, de 18 de novembro

II - Informação adicional referente a casos não justificados

Tempos médios de regularização de sinistros - 2025

DANOS MATERIAIS - Danos Próprios (Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36º e 43º)							
Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) (redução de prazos - alínea a) do nº 6 do artigo 36º)			Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)		
		Nº de casos não justificados	Tempo médio dos casos não justificados	Prazo legal	Nº de casos não justificados	Tempo médio dos casos não justificados	Prazo legal
P1	Primeiro contacto da empresa de seguros	294	0,5	2	11 083	0,4	2
P2	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	201	1,1	4	7 920	1,3	8
	Conclusão das peritagens - com desmontagem	52	3,5	6	1 614	5,3	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	285	0,0	2	10 339	0,0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	294	6,1	15	11 444	9,4	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	2	0	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	3	7,3	8	38	7,1	8

Nota: nas células "N.º de casos não justificados" foi considerado o número de casos em que não houve necessidade de serem utilizadas as justificações admissíveis em caso de incumprimento dos prazos legais, previstas na Norma Regulamentar n.º 16/2007-R, de 20 de dezembro, alterada pela Norma Regulamentar n.º 7/2009-R, de 14 de maio e pela Norma Regulamentar n.º 17/2010-R, de 18 de novembro

III - Informação adicional referente a casos não justificados

Tempos médios de regularização de sinistros – 2025

DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS - Responsabilidade Civil (obrigatório)							
(Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36º e 43º)							
Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) (redução de prazos - alínea a) do nº 6 do artigo 36º)			Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)		
		Nº de casos não justificados	Tempo médio dos casos não justificados	Prazo legal	Nº de casos não justificados	Tempo médio dos casos não justificados	Prazo legal
P12	Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	6	0,2	2	990	0,6	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	6	0,0	2	1026	0,0	2
P14	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	5	1,2	4	644	1,6	8
	Conclusão das peritagens - com desmontagem	1	5,0	6	158	5,1	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	6	0,0	2	918	0,0	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	6	5,8	15	1021	17,5	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo Tomador / Segurado	0	-	2	0	-	2
P18	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	0	-	8	17	12,2	8

Nota: nas células "N.º de casos não justificados" foi considerado o número de casos em que não houve necessidade de serem utilizadas as justificações admissíveis em caso de incumprimento dos prazos legais, previstas na Norma Regulamentar n.º 16/2007-R, de 20 de dezembro, alterada pela Norma Regulamentar n.º 7/2009-R, de 14 de maio e pela Norma Regulamentar n.º 17/2010-R, de 18 de novembro

IV - Informação adicional referente a casos não justificados

Tempos médios de regularização de sinistros – 2025

DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS - Danos Próprios (Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36º e 43º)							
Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) (redução de prazos - alínea a) do nº 6 do artigo 36º)			Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)		
		Nº de casos não justificados	Tempo médio dos casos não justificados	Prazo legal	Nº de casos não justificados	Tempo médio dos casos não justificados	Prazo legal
P12	Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	1	0,0	2	179	0,5	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	1	0,0	2	181	0,0	2
P14	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	1	1,0	4	126	1,7	8
	Conclusão das peritagens - com desmontagem	0	-	6	28	4,5	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	1	0,0	2	175	0,0	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	1	13,0	15	178	17,2	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo Tomador / Segurado	0	-	2	0	-	2
P18	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	0	-	8	9	7,0	8

Nota: nas células "N.º de casos não justificados" foi considerado o número de casos em que não houve necessidade de serem utilizadas as justificações admissíveis em caso de incumprimento dos prazos legais, previstas na Norma Regulamentar n.º 16/2007-R, de 20 de dezembro, alterada pela Norma Regulamentar n.º 7/2009-R, de 14 de maio e pela Norma Regulamentar n.º 17/2010-R, de 18 de novembro