

Tempos médios de regularização de sinistros - 2020

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	17 497	0,8	216	7,3	2	18 631	1,0	753	7,7	2
P2	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	16 065	2,3	1379	15,6	4	15 887	2,7	898	23,5	8
P2	Conclusão das peritagens - com desmontagem	29	6,3	9	13,2	6	126	9,4	17	38,8	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	16 094	0,0	0	-	2	16 013	0,0	0	-	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	17 497	4,9	157	38,2	15	18 631	13,1	78	58,2	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	0	-	2	0	-	0	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	1	30,0	1	30,0	8	216	47,4	171	58,8	8

Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	3565
---	------

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 - 2020

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	147	1,5	15	7,3	2	8 842	0,9	243	7,2	2
P2	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	117	5,0	35	14,5	4	7 217	3,5	709	19,6	8
P2	Conclusão das peritagens - com desmontagem	2	4,0	0	-	6	94	6,8	11	16,8	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	119	0,0	0	-	2	7 311	0,0	0	-	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	147	9,6	5	36,0	15	8 842	11,4	55	50,2	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	0	-	2	0	-	0	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	0	-	0	-	8	85	54,5	57	79,2	8
Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)		914									

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 - 2020

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 - 2020

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 - 2020

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	17	3,5	2	24,0	2	960	0,7	33	7,0	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	17	0,0	0	-	2	960	0,0	1	5,0	2
P14	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	12	2,1	1	11,0	4	825	2,8	55	21,1	8
	Conclusão das peritagens - com desmontagem	1	4,0	0	-	6	19	5,9	2	15,0	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	13	0,0	0	-	2	844	0,2	0	-	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	17	10,4	1	37,0	15	960	17,4	11	80,5	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo Tomador / Segurado	0	-	0	-	2	0	-	0	-	2
P18	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	0	-	0	-	8	29	54,1	19	80,1	8
Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)		174									

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 - 2020

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	0	-	0	-	2	0	-	0	-	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	0	-	0	-	2	0	-	0	-	2
P14	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	0	-	0	-	4	0	-	0	-	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	0	-	0	-	6	0	-	0	-	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	0	-	0	-	2	0	-	0	-	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	0	-	0	-	15	0	-	0	-	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo Tomador / Segurado	0	-	0	-	2	0	-	0	-	2
P18	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	0	-	0	-	8	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

Informação adicional referente a casos não justificados

Tempos médios de regularização de sinistros - 2020

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 casos não justificados	Prazo legal
P1	Primeiro contacto da empresa de seguros	17 281	0,8	2	17 878	0,8	2
P2	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	14 686	1,0	4	14 989	1,5	8
P2	Conclusão das peritagens - com desmontagem	20	3,3	6	109	4,8	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	16 094	0,0	2	16 013	0,0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	17 340	4,6	15	18 553	12,9	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	2	0	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	0	-	8	45	3,8	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

Informação adicional referente a casos não justificados

Tempos médios de regularização de sinistros - 2020

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 casos não justificados	Prazo legal
P1	Primeiro contacto da empresa de seguros	132	0,9	2	8 599	0,7	2
P2	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	82	1,0	4	6 508	1,7	8
P2	Conclusão das peritagens - com desmontagem	2	4,0	6	83	5,5	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	119	0,0	2	7 311	0,0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	142	8,7	15	8 787	11,1	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	2	0	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	0	-	8	28	4,1	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

Informação adicional referente a casos não justificados

Tempos médios de regularização de sinistros – 2020

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 n.º 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 casos não justificados	Prazo legal
P12	Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	15	0,8	2	927	0,5	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	17	0,0	2	959	0,0	2
P14	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	11	1,3	4	770	1,5	8
	Conclusão das peritagens - com desmontagem	1	4,0	6	17	4,8	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	13	0,0	2	844	0,2	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	16	8,7	15	949	16,6	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	10	4,9	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