

Tempos médios de regularização de sinistros - 2024

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	25 924	0,3	38	6,5	2	29 623	0,6	448	8,1	2
P2	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	23 135	1,8	1 900	13,8	4	23 790	2,5	1502	22,9	8
	Conclusão das peritagens - com desmontagem	2 038	6,4	624	13,3	6	2 430	7,2	312	22,2	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	25 173	0,0	0	-	2	26 220	0,0	0	-	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	25 924	4,5	43	33,4	15	29 623	12,6	60	46,9	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	-	-	2	0	-	-	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	438	26,6	322	33,6	8	549	31,0	438	37,1	8
Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)		359									

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 - 2024

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	225	0,3	0	-	2	13 546	0,4	91	6,2	2
P2	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	162	1,5	17	9,2	4	9 690	2,2	583	18,9	8
	Conclusão das peritagens - com desmontagem	47	11,4	17	25,3	6	2 440	8,3	423	23,4	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	209	0,0	0	-	2	12 130	0,0	0	-	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	225	6,5	6	57,3	15	13 546	8,9	32	76,5	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	-	-	2	0	-	-	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	2	59,5	2	59,5	8	164	30,0	137	34,5	8
Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)		54									

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 - 2024

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 - 2024

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 - 2024

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	9	0,6	0	-	2	931	0,7	10	4,5	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	9	0,0	0	-	2	931	0,0	1	8,0	2
P14	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	6	0,2	0	-	4	628	3,4	68	17,0	8
	Conclusão das peritagens - com desmontagem	3	5,0	1	8,0	6	185	7,0	25	17,9	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	9	0,1	0	-	2	813	0,0	0	-	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	9	11,8	1	16,0	15	931	20,6	6	45,3	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo Tomador / Segurado	0	-	-	-	2	0	-	-	-	2
P18	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	2	21,5	1	40,0	8	89	41,8	81	44,2	8
Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)		13									

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 - 2024

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 - 2024

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	25 886	0,3	2	29 175	0,4	2
P2	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	21 235	0,7	4	22 288	1,1	8
	Conclusão das peritagens - com desmontagem	1 414	3,4	6	2 118	4,9	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	25 173	0,0	2	26 220	0,0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	25 881	4,4	15	29 563	12,5	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	2	0	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	116	7,2	8	111	6,9	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

Informação adicional referente a casos não justificados

Tempos médios de regularização de sinistros - 2024

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	225	0,3	2	13 455	0,4	2
P2	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	145	0,6	4	9 107	1,1	8
	Conclusão das peritagens - com desmontagem	30	3,6	6	2 017	5,1	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	209	0,0	2	12 130	0,0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	219	5,2	15	13 514	8,7	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	2	0	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	0	-	8	27	7,2	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

Informação adicional referente a casos não justificados

Tempos médios de regularização de sinistros – 2024

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 casos não justificados	Prazo legal
P12	Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	9	0,6	2	921	0,6	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	9	0,0	2	930	0,0	2
P14	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	6	0,2	4	560	1,8	8
	Conclusão das peritagens - com desmontagem	2	3,5	6	160	5,3	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	9	0,1	2	813	0,0	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	8	11,3	15	925	20,5	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo Tomador / Segurado	0	-	2	0	-	2
P18	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	1	3,0	8	8	17,6	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