

TEMPOS MÉDIOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS AUTOMÓVEL

DANOS MATERIAIS – Responsabilidade Civil (obrigatório)

(Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos. 36.º e 43.º)

Prazos 2020		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) [redução de prazos – alínea a) do n.º 6 do artigo 36.º]					Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)				
		N.o de casos	Tempo médio	N.o de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal	N.o de casos	Tempo médio	N.o de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal
P1	Primeiro contacto da empresa de seguros	37 594	0,9	6	4,5	2	37 900	0,9	17	16,5	2
P2	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem	31 821	0,9	1 050	14,2	4	26 776	1,7	1 029	21,9	8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem	2 659	3,8	492	15,6	6	2 939	5,7	368	26,5	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	34480	0,0	0	-	2	29715	0,0	0	-	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	37 594	5,0	1	94,0	15	37 900	7,9	9	75,3	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	0	-	2	5	0,0	0	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	5 741	15,9	3 038	29,2	8	7 432	23,9	4 095	42,1	8

N.o de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	190
--	-----

TEMPOS MÉDIOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS AUTOMÓVEL

DANOS MATERIAIS – Danos próprios

(Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos. 36.º e 43.º)

Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) [redução de prazos – alínea a) do n.º 6 do artigo 36.º]					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	5 087	0,8	66	12,9	2	16 379	0,7	19	23,9	2
P2	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem	4 399	2,3	423	15,7	4	11 918	1,6	288	21,3	8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem	437	7,9	160	17,5	6	3 055	6,6	466	26,0	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	4 836	0,0	0	-	2	14973	0,0	0	-	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	5 087	3,2	24	24,7	15	16 379	7,1	10	61,7	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	0	-	2	0	-	0	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	461	23,6	196	51,3	8	1 402	21,3	771	37,3	8

N.o de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	89
--	----

TEMPOS MÉDIOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS AUTOMÓVEL

DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS – Responsabilidade Civil (obrigatório)

(Informação disponibilizada nos termos do previsto no n.º 9 do artigo. 33.º e no artigo 92.º)

Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) [redução de prazos – alínea a) do n.º 6 do artigo 36.o]					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	39	1,1	0	-	2	1 500	1,1	3	11,0	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	39	0,1	0	-	2	1 500	0,1	0	-	2
P14	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem	22	3,4	4	14,3	4	954	3,0	61	28,7	8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem	7	7,9	2	21,5	6	301	4,9	42	22,9	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	29	0,0	0	-	2	1 255	0,0	0	-	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	39	7,7	0	-	15	1 500	13,6	0	-	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	0	-	0	-	2	1	0,0	0	-	2
P18	Último pagamento da indemnização – Danos materiais	8	12,6	6	16,8	8	509	31,6	338	46,5	8

N.o de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	5
---	---

TEMPOS MÉDIOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS AUTOMÓVEL

DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS – Danos próprios (obrigatório)

(Informação disponibilizada nos termos do previsto no n.º 9 do artigo. 33.º e no artigo 92.º)

Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) [redução de prazos – alínea a) do n.º 6 do artigo 36.o]					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	12	0,6	0	-	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	0	-	0	-	2	12	0,0	0	-	2
P14	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem	0	-	0	-	4	9	1,3	0	-	8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem	0	-	0	-	6	3	3,3	0	-	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	0	-	0	-	2	12	0,0	0	-	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	0	-	0	-	15	12	13,1	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	8	14,8	4	25,5	8

N.o de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	0
---	---