

# 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 Médios de Regularização 2021		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	39 512	0,9	74	4,4	2	40 193	1,0	65	6,5	2
P2	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem	33 865	4,0	5 472	11,6	4	29 260	4,6	2 831	19,1	8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem	2 189	2,0	192	17,0	6	2 183	5,0	283	22,9	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	36034	0,0	0	-	2	31438	0,0	0	-	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	39 512	4,9	12	19,9	15	40 193	6,1	2	37,0	30
P5	Comunicação da decisão final	4	0,0	0	-	2	33	0,0	0	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	6 137	15,9	4 270	22,3	8	8 216	21,2	5 026	33,3	8

N.o de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	154
---	-----

# 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 Médios de Regularização 2021		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	1 452	1,0	4	3,3	2	17 536	0,7	9	4,7	2
P2	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem	959	3,8	152	11,2	4	13 024	3,8	722	19,6	8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem	295	4,6	66	16,5	6	2 799	4,6	291	25,4	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	1254	0,0	0	-	2	15819	0,0	0	-	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	1 452	4,2	0	-	15	17 536	5,7	1	35,0	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	0	-	2	0	-	0	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	80	21,4	58	28,6	8	1 466	20,9	970	30,7	8

N.o de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	22
---	----

# 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 Médios de Regularização 2021		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
P12	Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	68	1,4	0	-	2	1 752	1,1	0	-	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	67	0,0	0	-	2	1 749	0,0	0	-	2
P14	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem	49	5,2	14	10,7	4	1 285	7,0	240	21,5	8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem	11	6,6	7	10,3	6	109	6,5	49	9,9	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	60	0,0	0	-	2	1 394	0,0	0	-	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	67	6,9	0	-	15	1749	14,0	2	33,0	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	0	-	0	-	2	3	0,0	0	-	2
P18	Último pagamento da indemnização – Danos materiais	19	25,1	13	35,0	8	577	20,3	396	28,8	8

N.o de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	4
---	---

# 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 Médios de Regularização 2021		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
P12	Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	0	-	0	-	2	25	0,6	0	-	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	0	-	0	-	2	25	0,0	0	-	2
P14	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem	0	-	0	-	4	16	2,5	1	14,0	8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem	0	-	0	-	6	4	34,3	2	38,0	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	0	-	0	-	2	20	0,0	0	-	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	0	-	0	-	15	25	11,1	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	15	18,4	12	21,5	8

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