

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		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	37.550	0,9	6	4,3	2	37.820	0,9	18	16,8	2
P2	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem	31.993	3,8	4.690	13,1	4	26.867	4,4	2.520	20,7	8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem	2.637	8,5	1.095	14,9	6	2.923	10,0	742	23,1	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	34.621	0,0	0	-	2	29.775	0,0	0	-	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	37.550	5,0	1	95,0	15	37.820	7,9	9	96,4	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	0	-	2	5	0,0	0	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	5.852	15,5	2.867	30,6	8	7.605	21,1	4.111	37,9	8

N.o de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	201
---	-----

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	5.041	0,8	66	12,9	2	16.301	0,7	18	23,9	2
P2	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem	4.378	2,6	472	14,5	4	11.952	3,4	644	18,9	8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem	436	10,0	207	16,7	6	3.042	10,1	739	24,0	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	4.807	0,0	0	-	2	14.988	0,0	0	-	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	5.041	3,7	24	48,7	15	16.301	7,1	10	91,3	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	0	-	2	0	-	0	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	457	22,2	198	47,2	8	1.445	19,7	801	34,2	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	44	1,1	0	-	2	1.564	1,1	12	6,3	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	44	0,1	0	-	2	1.559	0,1	0	-	2
P14	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem	25	8,3	5	12,4	4	990	6,0	133	24,8	8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem	9	9,9	3	16,3	6	318	11,7	91	26,1	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	30	0,0	0	-	2	1.284	0,0	0	-	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	44	7,8	0	-	15	1.559	13,5	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	12	18,3	8	26,0	8	559	25,0	367	37,0	8

N.o de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	6
---	---

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	14	0,6	1	5,0	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	0	-	0	-	2	14	0,0	0	-	2
P14	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem	0	-	0	-	4	11	2,3	0	-	8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem	0	-	0	-	6	3	14,3	1	33,0	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	0	-	0	-	2	14	0,0	0	-	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	0	-	0	-	15	14	13,5	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	9	14,3	5	22,6	8

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