

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	50 494	1,0	34	5,8	2	45 586	1,1	26	7,5	2
P2	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem	37 755	1,8	5 171	11,2	4	29 484	2,1	2 023	19,8	8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem	2 060	3,3	1 493	13,6	6	3 251	5,3	865	22,5	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	46 478	0,0	0	-	2	35 625	0,0	0	-	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	50 525	5,6	3	54,0	15	45 604	11,7	8	51,1	30
P5	Comunicação da decisão final	1	0,0	0	-	2	0	-	0	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	2 045	1,3	4 273	29,6	8	2 822	1,8	5 302	40,3	8

N.o de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	122
---	-----

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	2 125	1,2	0	-	2	19 219	0,8	6	6,2	2
P2	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem	1 230	1,7	199	10,9	4	13 271	1,9	493	21,4	8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem	234	3,2	182	14,6	6	2 889	5,1	814	23,3	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	1 845	0,0	0	-	2	17 467	0,0	0	-	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	2 124	7,9	1	20,0	15	19 224	9,8	1	46,0	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	0	-	2	0	-	0	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	43	2,4	84	41,0	8	622	1,9	997	37,3	8

N.o de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	23
---	----

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	115	1,5	2	7,0	2	1 931	1,4	0	-	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	114	0,0	1	0,0	2	1 929	0,0	0	-	2
P14	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem	56	1,9	8	18,8	4	985	2,0	77	23,3	8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem	14	3,2	13	12,2	6	415	6,1	118	23,8	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	91	0,0	0	-	2	1 594	0,0	1	0,0	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	113	9,7	1	17,0	15	1 928	14,3	2	33,5	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	0	0,0	0	-	2	0	0,0	0	-	2
P18	Último pagamento da indemnização – Danos materiais	9	1,9	22	33,7	8	201	2,1	468	42,2	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		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	2	2,0	0	-	2	21	1,2	0	-	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	2	0,0	0	-	2	21	0,0	0	-	2
P14	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem	1	2,0	0	-	4	13	1,9	0	-	8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem	0	-	0	-	6	3	5,3	2	61,0	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	1	0,0	0	-	2	18	0,0	0	-	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	2	8,5	0	-	15	21	16,0	0	-	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	0	0,0	0	-	2	0	0,0	0	-	2
P18	Último pagamento da indemnização – Danos materiais	0	0,0	1	102,0	8	3	4,0	8	67,1	8

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