

# Tempos médios de regularização dos sinistros em 2022 - Danos Materiais

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

**DANOS MATERIAIS – Danos próprios *(Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36.º e 43.º*)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PRAZOS** | | **Com Declaração Amigável de Acidentes Automóvel (DAAA)**  *(redução de prazos - alínea a) do nº 6 do artigo 36º)* | | | | | **Sem Declaração Amigável de Acidentes 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 | 633 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1256 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| P2 | Conclusão das peritagens - Sem desmontagem | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| Conclusão das peritagens - Com desmontagem | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| P3 | Disponibilização dos relatórios de peritagem | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| P4 | Comunicação da assunção ou não da responsabilidade | 633 | 1 | 0 | 0 | 15 | 1256 | 1 | 0 | 0 | 30 |
| P5 | Comunicação da decisão final | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| P6 | Último pagamento da indemnização | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |

|  |  |
| --- | --- |
| **N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)** | 1 |



**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 Acidentes Automóvel (DAAA)**  *(redução de prazos - alínea a) do nº 6 do artigo 36º)* | | | | | **Sem Declaração Amigável de Acidentes 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 | 746 | 1 | 0 | 0 | 2 | 439 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| P2 | Conclusão das peritagens - Sem desmontagem | 36 | 0 | 0 | 0 | 4 | 148 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| Conclusão das peritagens - Com desmontagem | 12 | 1 | 0 | 0 | 6 | 26 | 6 | 2 | 24 | 12 |
| P3 | Disponibilização dos relatórios de peritagem | 48 | 1 | 1 | 9 | 2 | 176 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| P4 | Comunicação da assunção ou não da responsabilidade | 746 | 2 | 0 | 0 | 15 | 439 | 3 | 0 | 0 | 30 |
| P5 | Comunicação da decisão final | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| P6 | Último pagamento da indemnização | 7 | 34 | 6 | 38.5 | 8 | 40 | 28.9 | 22 | 50.4 | 8 |

|  |  |
| --- | --- |
| **N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)** | 1 |



# Tempos médios de regularização dos sinistros em 2021 - Danos Corporais

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

## DANOS CORPORAIS - Responsabilidade civil (obrigatório) (Prazos em dias corridos, nos termos do previsto no artigo 37.º, exceto o P11, expresso em dias úteis, nos termos do previsto no artigo 43.º)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 0 | 0 | 20 |
| P8 | Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| P9 | Comunicação da assunção ou não da responsabilidade - Danos Corporais | 0 | 0 | 0 | 0 | 45 |
| P10 | Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| P11 | Último pagamento da indemnização - Danos corporais | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |

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

## DANOS CORPORAIS – Danos próprios (Prazos em dias corridos, nos termos do previsto no artigo 37.º, exceto o P11, expresso em dias úteis, nos termos do previsto no artigo 43.º)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 0 | 0 | 20 |
| P8 | Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| P9 | Comunicação da assunção ou não da responsabilidade - Danos Corporais | 0 | 0 | 0 | 0 | 45 |
| P10 | Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| P11 | Último pagamento da indemnização - Danos corporais | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |

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



# Tempos médios de regularização dos sinistros em 2021 - Danos materiais com corporais

(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 36.º e 43.º)** | | | | | | | | | | | |
| **PRAZOS** | | **Com Declaração Amigável de Acidentes Automóvel (DAAA)**  *(redução de prazos - alínea a) do nº 6 do artigo 36º)* | | | | | **Sem Declaração Amigável de Acidentes 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 | 0 | 0 | 2 | 11 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| P13 | Contato para marcação de peritagens | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 11 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| P14 | Conclusão das peritagens - Sem desmontagem | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 10 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| Conclusão das peritagens - Com desmontagem | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| P15 | Disponibilização dos relatórios de peritagem | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 11 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| P16 | Comunicação da assunção ou não da responsabilidade | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 11 | 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 | 0 | 8 | 2 | 0 | 0 | 0 | 8 |

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



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS – Danos próprios (Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36.º e 43.º)** | | | | | | | | | | | |
| **PRAZOS** | | **Com Declaração Amigável de Acidentes Automóvel (DAAA)**  *(redução de prazos - alínea a) do nº 6 do artigo 36º)* | | | | | **Sem Declaração Amigável de Acidentes 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 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| P13 | Contato para marcação de peritagens | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| P14 | Conclusão das peritagens - Sem desmontagem | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 6 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| Conclusão das peritagens - Com desmontagem | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| P15 | Disponibilização dos relatórios de peritagem | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| P16 | Comunicação da assunção ou não da responsabilidade | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 0 | 0 | 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 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |

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