

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 |
|-----------------------------------------------------------------|---|