

Tempos médios de regularização de sinistros - 2023

Sinistros de danos materiais cobertos pelo seguro de responsabilidade civil automóvel (obrigatório)

Informação disponibilizada nos termos do previsto no nº 9 do artigo 33º

DANOS MATERIAIS - Responsabilidade Civil (obrigatório) (Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36º e 43º)											
Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) (redução de prazos - alínea a) do nº 6 do artigo 36º)					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	25 349	0,7	103	7,2	2	26 689	0,9	441	8,1	2
P2	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	22 655	1,7	1 942	11,9	4	21 475	2,2	1 145	20,5	8
	Conclusão das peritagens - com desmontagem	1 949	5,5	470	12,4	6	2 465	6,4	268	20,8	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	24 604	0,0	0	-	2	23 940	0,0	0	-	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	25 349	5,3	80	24,7	15	26 689	13,4	91	43,0	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	-	-	2	0	-	-	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	45	26,2	36	28,8	8	160	36,7	138	40,7	8
Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)		772									

Nota: todas as disposições legais mencionadas referem-se ao Decreto-lei n.º 291/2007, de 21 de agosto

Tempos médios de regularização de sinistros - 2023

Sinistros de danos materiais cobertos pelo seguro de danos próprios

Informação disponibilizada nos termos do previsto no nº 9 do artigo 33º e no artigo 92º

DANOS MATERIAIS - Danos Próprios (Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36º e 43º)											
Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) (redução de prazos - alínea a) do nº 6 do artigo 36º)					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	329	0,6	5	20,0	2	12 841	0,8	136	7,3	2
P2	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	232	1,7	27	9,6	4	8 724	2,0	421	18,5	8
	Conclusão das peritagens - com desmontagem	67	7,5	21	16,1	6	2 423	7,7	340	24,2	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	299	0,0	0	-	2	11 147	0,0	0	-	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	329	6,3	4	26,8	15	12 841	9,8	31	50,6	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	-	-	2	0	-	-	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	2	46,0	2	46,0	8	62	32,6	50	38,4	8
Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)		276									

Nota: todas as disposições legais mencionadas referem-se ao Decreto-lei n.º 291/2007, de 21 de agosto

Tempos médios de regularização de sinistros - 2023

Sinistros de danos corporais cobertos pelo seguro de responsabilidade civil automóvel (obrigatório)

Informação disponibilizada nos termos do previsto no nº 9 do artigo 33º

DANOS CORPORAIS - Responsabilidade Civil (obrigatório)						
(Prazos em dias corridos, nos termos do previsto no artigo 37º, exceto o P11, expresso em dias úteis, nos termos do previsto no artigo 43º)						
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	-	20
P8	Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal	0	-	0	-	10
P9	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade - Danos Corporais	0	-	0	-	45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	0	-	0	-	15
P11	Último pagamento da indemnização - Danos corporais	0	-	0	-	8
Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)		-				

Nota: todas as disposições legais mencionadas referem-se ao Decreto-lei n.º 291/2007, de 21 de agosto

Tempos médios de regularização de sinistros - 2023

Sinistros de danos corporais cobertos pelo seguro de danos próprios

Informação disponibilizada nos termos do previsto no nº 9 do artigo 33º

DANOS CORPORAIS - Danos Próprios						
(Prazos em dias corridos, nos termos do previsto no artigo 37º, exceto o P11, expresso em dias úteis, nos termos do previsto no artigo 43º)						
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	-	20
P8	Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal	0	-	0	-	10
P9	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade - Danos Corporais	0	-	0	-	45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	0	-	0	-	15
P11	Último pagamento da indemnização - Danos corporais	0	-	0	-	8
Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)		-				

Nota: todas as disposições legais mencionadas referem-se ao Decreto-lei n.º 291/2007, de 21 de agosto

Tempos médios de regularização de sinistros - 2023

Sinistros de danos materiais com corporais cobertos pelo seguro de responsabilidade civil automóvel (obrigatório)

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 36º e 43º)											
Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) (redução de prazos - alínea a) do nº 6 do artigo 36º)					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	12	0,5	0	-	2	937	0,7	12	10,2	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	12	0,0	0	-	2	937	0,0	0	-	2
P14	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	7	2,7	2	7,0	4	646	3,1	62	17,8	8
	Conclusão das peritagens - com desmontagem	3	4,3	0	-	6	196	6,9	24	21,5	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	10	0,0	0	-	2	842	0,0	0	-	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	12	9,3	0	-	15	937	19,4	2	55,5	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo Tomador / Segurado	0	-	-	-	2	0	-	-	-	2
P18	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	0	-	-	-	8	65	38,9	62	40,5	8
Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)		51									

Nota: todas as disposições legais mencionadas referem-se ao Decreto-lei n.º 291/2007, de 21 de agosto

Tempos médios de regularização de sinistros - 2023

Sinistros de danos materiais com corporais cobertos pelo seguro de danos próprios

Informação disponibilizada nos termos do previsto no nº 9 do artigo 33º e no artigo 92º

DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS - Danos Próprios (Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36º e 43º)											
Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) (redução de prazos - alínea a) do nº 6 do artigo 36º)					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	0	-	0	-	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	0	-	0	-	2	0	-	0	-	2
P14	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	0	-	0	-	4	0	-	0	-	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	0	-	0	-	6	0	-	0	-	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	0	-	0	-	2	0	-	0	-	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	0	-	0	-	15	0	-	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	0	-	0	-	8
Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)		-									

Nota: todas as disposições legais mencionadas referem-se ao Decreto-lei n.º 291/2007, de 21 de agosto

Informação adicional referente a casos não justificados

Tempos médios de regularização de sinistros - 2023

DANOS MATERIAIS - Responsabilidade Civil (obrigatório) (Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36º e 43º)							
Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) (redução de prazos - alínea a) do nº 6 do artigo 36º)			Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)		
		Nº de casos não justificados	Tempo médio dos casos não justificados	Prazo legal	Nº de casos não justificados	Tempo médio dos casos não justificados	Prazo legal
P1	Primeiro contacto da empresa de seguros	25 246	0,7	2	26 248	0,8	2
P2	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	20713	0,7	4	20 330	1,1	8
	Conclusão das peritagens - com desmontagem	1479	3,3	6	2 197	4,6	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	24 604	0,0	2	23 940	0,0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	25 269	5,3	15	26 598	13,3	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	2	0	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	9	15,7	8	22	11,5	8

Nota: nas células "N.º de casos não justificados" foi considerado o número de casos em que não houve necessidade de serem utilizadas as justificações admissíveis em caso de incumprimento dos prazos legais, previstas na Norma Regulamentar n.º 16/2007-R, de 20 de dezembro, alterada pela Norma Regulamentar n.º 7/2009-R, de 14 de maio e pela Norma Regulamentar n.º 17/2010-R, de 18 de novembro

Informação adicional referente a casos não justificados

Tempos médios de regularização de sinistros - 2023

DANOS MATERIAIS - Danos Próprios (Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36º e 43º)							
Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) (redução de prazos - alínea a) do nº 6 do artigo 36º)			Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)		
		Nº de casos não justificados	Tempo médio dos casos não justificados	Prazo legal	Nº de casos não justificados	Tempo médio dos casos não justificados	Prazo legal
P1	Primeiro contacto da empresa de seguros	324	0,3	2	12 705	0,7	2
P2	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	205	0,7	4	8 303	1,1	8
	Conclusão das peritagens - com desmontagem	46	3,6	6	2 083	5,0	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	299	0,0	2	11 147	0,0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	325	6,0	15	12 810	9,7	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	2	0	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	0	-	8	12	8,2	8

Nota: nas células "N.º de casos não justificados" foi considerado o número de casos em que não houve necessidade de serem utilizadas as justificações admissíveis em caso de incumprimento dos prazos legais, previstas na Norma Regulamentar n.º 16/2007-R, de 20 de dezembro, alterada pela Norma Regulamentar n.º 7/2009-R, de 14 de maio e pela Norma Regulamentar n.º 17/2010-R, de 18 de novembro

Informação adicional referente a casos não justificados

Tempos médios de regularização de sinistros – 2023

DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS - Responsabilidade Civil (obrigatório)							
(Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36º e 43º)							
Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) (redução de prazos - alínea a) do nº 6 do artigo 36º)			Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)		
		Nº de casos não justificados	Tempo médio dos casos não justificados	Prazo legal	Nº de casos não justificados	Tempo médio casos não justificados	Prazo legal
P12	Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	12	0,5	2	925	0,6	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	12	0,0	2	937	0,0	2
P14	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	5	1,0	4	584	1,6	8
	Conclusão das peritagens - com desmontagem	3	4,3	6	172	4,9	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	10	0,0	2	842	0,0	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	12	9,3	15	935	19,4	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo Tomador / Segurado	0	-	2	0	-	2
P18	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	0	-	8	3	5,3	8

Nota: nas células "N.º de casos não justificados" foi considerado o número de casos em que não houve necessidade de serem utilizadas as justificações admissíveis em caso de incumprimento dos prazos legais, previstas na Norma Regulamentar n.º 16/2007-R, de 20 de dezembro, alterada pela Norma Regulamentar n.º 7/2009-R, de 14 de maio e pela Norma Regulamentar n.º 17/2010-R, de 18 de novembro