



Tempos médios de regularização dos sinistros em 2019 - 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	572	1	0	0	2	1102	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	572	0	0	0	15	1102	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)	0
---	---



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	690	1	0	0	2	262	1	0	0	2
P2	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	48	0	0	0	4	138	0	0	0	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	11	4	2	17	6	16	3	2	18	12
p3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	59	0	0	0	2	154	0	0	0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	690	3	0	0	15	262	8	0	0	30
P5	Comunicação da decisão final	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
P6	Último pagamento da indemnização	15	25	5	55	8	40	18	10	63.2	8

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



Tempos médios de regularização dos sinistros em 2019 - 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	1	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	1	10	0	0	45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	1	0	0	0	15
P11	Último pagamento da indemnização - Danos corporais	0	5	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 2019 - 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) <i>(redução de prazos - alínea a) do nº 6 do artigo 36º)</i>					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	7	0.7	0	0	2	7	0.9	0	0	2
P13	Contato para marcação de peritagens	7	0.7	0	0	2	7	0.8	0	0	2
P14	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	5	0	0	0	4	6	0	0	0	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	2	0	0	0	6	1	2	0	0	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	7	0	0	0	2	7	0	0	0	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	7	0	0	0	15	7	13.14	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	3	14.6	2	2.2	8	7	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) <i>(redução de prazos - alínea a) do nº 6 do artigo 36º)</i>					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
--	---