

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