

## Tempos médios de regularização dos sinistros em 2019 - Danos materiais

### Sinistros cobertos pelo seguro de responsabilidade civil automóvel (obrigatório)

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

<b>DANOS MATERIAIS - Responsabilidade civil (obrigatório)</b> (Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36.º e 43.º)											
Prazos		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
<b>P1</b>	Primeiro contacto da empresa de seguros	26853	1,2	3954	3,1	2	22571	1,6	3853	4,9	2
<b>P2</b>	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	24540	2,4	7584	5,2	4	18286	2,7	2792	8,5	8
<b>P2</b>	Conclusão das peritagens - com desmontagem	873	6,8	601	8,7	6	961	7,5	308	13,7	12
<b>P3</b>	Disponibilização dos relatórios de peritagem	25413	0,0	0	-	2	19247	0,0	0	-	4
<b>P4</b>	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	26853	6,2	666	13,7	15	22571	17,1	542	28,3	30
<b>P5</b>	Comunicação da decisão final	0	-	-	-	2	0	-	-	-	2
<b>P6</b>	Último pagamento da indemnização	70	21,7	58	25,1	8	259	37,9	182	52,1	8
N.º sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)		4427									

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

## Tempos médios de regularização dos sinistros em 2019 - Danos materiais

### Sinistros cobertos pelo seguro de danos próprios

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 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	537	1,9	181	3,1	2	10065	1,4	1635	4,0	2
P2	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	350	2,8	139	5,1	4	7245	2,9	1288	8,5	8
P2	Conclusão das peritagens - com desmontagem	77	10,8	56	13,5	6	1149	8,2	459	13,5	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	427	0,0	0	-	2	8394	0,1	0	-	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	537	9,7	26	17,7	15	10065	15,6	319	30,2	30
P5	Comunicação da decisão final	0	-	-	-	2	0	-	-	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	0	-	0	-	8	72	24,9	40	43,1	8

N.º sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	932
--	-----

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

## Tempos médios de regularização dos sinistros em 2019 - Danos corporais

### Sinistros cobertos pelo seguro de responsabilidade civil automóvel (obrigatório)

Informação disponibilizada nos termos do previsto no n.º 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	-	-	20
P8	Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal	0	-	-	10
P9	Comunicação da Assunção ou não da responsabilidade - Danos Corporais	0	-	-	45
P10	Comunicação da Assunção da responsabilidade consolidada	0	-	-	15
P11	Último pagamento da indemnização - Danos corporais	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 dos sinistros em 2019 - Danos corporais

### Sinistros cobertos pelo seguro de danos próprios

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

#### 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	N.º de casos	Tempo Médio	N.º 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	-	-	20
P8	Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal	0	-	-	10
P9	Comunicação da Assunção ou não da responsabilidade - Danos Corporais	0	-	-	45
P10	Comunicação da Assunção da responsabilidade consolidada	0	-	-	15
P11	Último pagamento da indemnização - Danos corporais	0	-	-	8

N.º 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 dos sinistros em 2019 - Danos materiais com corporais

### Sinistros cobertos pelo seguro de responsabilidade civil automóvel (obrigatório)

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

<b>DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS - Responsabilidade civil (obrigatório)</b> <small>(Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36.º e 43.º)</small>											
Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) <small>(redução de prazos - alínea a) do n.º 6 do artigo 36.º)</small>					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	36	1,9	11	3,5	2	1045	1,4	182	4,7	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	36	0,0	11	0,0	2	1045	0,0	308	0,0	2
P14	Conclusão das peritagens - sem desmontagem	31	0,9	6	1,5	4	886	2,2	129	6,4	8
	Conclusão das peritagens - com desmontagem	5	6,2	3	8,7	6	101	7,7	28	14,0	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	36	0,1	0	-	2	987	0,2	0	-	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	36	12,7	5	16,0	15	1045	20,9	82	44,7	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	32	42,0	21	62,0	8

N.º sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	96
--	----

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

## Tempos médios de regularização dos sinistros em 2019 - Danos materiais com corporais

### Sinistros 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 <small>(Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36º e 43º)</small>											
Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) <small>(redução de prazos - alínea a) do nº 6 do artigo 36º)</small>					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	-	-	-	2	0	-	-	-	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	0	-	-	-	2	0	-	-	-	2
P14	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	0	-	-	-	4	0	-	-	-	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	0	-	-	-	6	0	-	-	-	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	0	-	-	-	2	0	-	-	-	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	0	-	-	-	15	0	-	-	-	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	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