

## Tempos Médios de Regularização de Sinistros --- 2019 ---

**DANOS MATERIAIS**
**Responsabilidade Civil (obrigatório)**
*(Prazos em dias uteis, nos termos do previsto nos art. 36º e 43º)*

PRAZOS		COM Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)				SEM Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)					
		Nº de casos	Tempo médio	Nº casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal	Nº de casos	Tempo médio	Nº casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal
P1	Primeiro contacto da empresa de seguros	5.169	1	26	3	2	3.928	2	234	11	2
P2	Conclusão das peritagens Sem desmontagem	4.815	0	26	1	4	3.488	1	22	9	8
	Conclusão das peritagens Com desmontagem	311	5	105	8	6	152	7	14	16	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagens	5.118	0	0	0	2	3.640	0	0	0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	5.169	8	197	37	15	3.928	20	124	55	30
P5	Comunicação da decisão final	0	0	0	0	2	3	2	1	4	2
P6	Último pagamento da indemnização	34	19	19	31	8	305	25	167	42	8
Nº de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)		39									

## Tempos Médios de Regularização de Sinistros --- 2019 ---

**DANOS MATERIAIS**
**Danos Próprios**
*(Prazos em dias uteis, nos termos do previsto nos art. 36º e 43º)*

PRAZOS		COM Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)				SEM Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)					
		Nº de casos	Tempo médio	Nº casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal	Nº de casos	Tempo médio	Nº casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal
P1	Primeiro contacto da empresa de seguros	5	1	0	0	2	2.141	1	16	2	2
P2	Conclusão das peritagens Sem desmontagem	5	0	0	0	4	1.754	1	11	6	8
	Conclusão das peritagens Com desmontagem	0	0	0	0	6	307	5	54	9	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagens	5	0	0	0	2	2.060	0	0	0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	5	8	0	0	15	2.141	11	31	48	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	129	13	50	28	8

**Nº de sinistros com prazos suspensos  
(investigação por fraude)**
**37**

## Tempos Médios de Regularização de Sinistros --- 2019 ---

### DANOS CORPORAIS

#### Responsabilidade Civil (obrigatório)

*(Prazos em dias corridos, nos termos do previsto nos art. 37º, exceto o P11, expresso em dias úteis, nos termos do previsto no artigo 43º)*

PRAZOS		Nº de casos	Tempo médio	Nº 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
Nº de sinistros com prazos suspensos ( <i>investigação por fraude</i> )		0				

## Tempos Médios de Regularização de Sinistros --- 2019 ---

### DANOS CORPORAIS

#### Danos Próprios

*(Prazos em dias corridos, nos termos do previsto nos art. 37º, exceto o P11, expresso em dias úteis, nos termos do previsto no artigo 43º)*

PRAZOS		Nº de casos	Tempo médio	Nº 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
Nº de sinistros com prazos suspensos ( <i>investigação por fraude</i> )		0				

## Tempos Médios de Regularização de Sinistros --- 2019 ---

### DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS

Responsabilidade Civil (obrigatório)

(Prazos em dias uteis, nos termos do previsto nos art. 36º e 43º)

PRAZOS		COM Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)				SEM Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)					
		Nº de casos	Tempo médio	Nº casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal	Nº de casos	Tempo médio	Nº 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	106	2	2	15	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	0	0	0	0	2	106	0	1	0	2
P14	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	0	0	0	0	4	99	3	0	0	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	0	0	0	0	6	6	10	1	16	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagens	0	0	0	0	2	104	0	0	0	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	0	0	0	0	15	106	20	1	38	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	25	13	13	19	8

Nº de sinistros com prazos suspensos  
(investigação por fraude)

1

## Tempos Médios de Regularização de Sinistros --- 2019 ---

### DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS

#### Danos Próprios

*(Prazos em dias uteis, nos termos do previsto nos art. 36º e 43º)*

PRAZOS		COM Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)				SEM Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)					
		Nº de casos	Tempo médio	Nº casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal	Nº de casos	Tempo médio	Nº 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	Contacto 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	0	0	0	0	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	0	0	0	0	6	0	0	0	0	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagens	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

Nº de sinistros com prazos suspensos  
(investigação por fraude)

0