

**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 Acidente Automóvel (DAAA) <i>[redução de prazos - alínea e) do n.º 6 do artigo 36.º]</i>							Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)							
	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	N.º de casos sem necessidade de justificação	Tempo médios dos casos sem necessidade de justificação	Prazo legal	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	N.º de casos sem necessidade de justificação	Tempo médios dos casos sem necessidade de justificação	Prazo legal	
P1	Primeiro contacto da empresa de seguros	4301	1,3	261	21,1	4040	0,1	2	4220	4,2	511	33,0	3709	0,2	2
P2	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	4120	0,1	169	10,4	339	0,0	4	4086	0,1	2017	17,4	2069	0,1	4
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	181	0,6	0	0,0	181	0,6	6	134	1,8	0	0,0	134	1,8	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	4301	0,0	0	0,0	4301	0,0	0	4220	0,0	0	0,0	4220	0,0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	4301	6,9	0	0,0	4301	6,9	15	4220	14,6	0	0,0	4220	14,6	30
P5	Comunicação da decisão final	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	4301	15,8	15	29,3	4286	3,2	8	4220	13,1	31	28,2	4189	1,4	8

<b>N.º de sinistros com prazos suspensos</b> (investigação por fraude)	15
---	----

**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)							Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)							
	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	N.º de casos sem necessidade de justificação	Tempo médios dos casos sem necessidade de justificação	Prazo legal	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	N.º de casos sem necessidade de justificação	Tempo médios dos casos sem necessidade de justificação	Prazo legal	
P1	Primeiro contacto da empresa de seguros	530	5,2	162	16,1	368	0,3	2	2335	2,0	180	24,9	2155	0,1	2
P2	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	410	0,1	13	5,0	397	0,1	4	2077	0,2	36	55,3	2041	0,1	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	120	1,7	0	0,0	120	1,7	6	258	1,4	0	0,0	258	1,4	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	530	0,0	-	-	530	0,0	2	2335	0,0	-	-	2335	0,0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	530	11,7	0	0,0	530	11,7	15	2335	9,2	0	0,0	2335	9,2	30
P5	Comunicação da decisão final	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	530	31,5	2	31,5	528	-	8	2335	14,2	23	32,9	2312	3,3	8

<b>N.º de sinistros com prazos suspensos</b> (investigação por fraude)	3
---	---

**DANOS Corporais - Responsabilidade civil (obrigatório)** (Prazos em dias corridos, nos termos do previsto no artigo 37.º, exceto 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 corporal	-	-	-	20
P8	Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal	-	-	-	10
P9	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade - Danos corporais	-	-	-	45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	-	-	-	15
P11	Último pagamento da indemnização - Danos corporais	-	-	-	8

<b>N.º de sinistros com prazos suspensos</b> (investigação por fraude)	-
---	---

**DANOS Corporais - Danos próprios** (Prazos em dias corridos, nos termos do previsto no artigo 37.º, exceto 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 corporal	-	-	-	20
P8	Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal	-	-	-	10
P9	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade - Danos corporais	-	-	-	45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	-	-	-	15
P11	Último pagamento da indemnização - Danos corporais	-	-	-	8

<b>N.º de sinistros com prazos suspensos</b> (investigação por fraude)	-
---	---

Tempos médios de Regularização de sinistros cobertos pelo seguros de responsabilidade civil automóvel - 2019

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 Acidente Automóvel (DAAA)							Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)							
	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Nº de casos sem necessidade de justificação	Tempo médios dos casos sem necessidade de justificação	Prazo legal	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Nº de casos sem necessidade de justificação	Tempo médios dos casos sem necessidade de justificação	Prazo legal	
P12	Primeiro contacto para obtenção da autorização para regularização dos danos materiais	13	1,8	5	4,0	8	0,4	2	214	2,6	51	10,2	163	0,3	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	13	1,8	5	4,0	8	0,4	2	214	2,6	51	10,2	163	0,3	2
P14	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	13	0,4	5	-	8	0,4	4	214	0,2	67	-	132	0,2	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	15	3,9	5	8,0	10	3,5	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	13	0,0	0	0,0	13	0,0	2	214	0,0	0	0,0	214	0,0	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	13	9,9	0	0,0	13	9,9	15	214	14,1	1	59,0	213	13,9	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2
P18	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	13	38,5	2	38,5	11	-	8	214	15,4	10	21,8	204	4,8	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 Acidente Automóvel (DAAA)							Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)							
	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Nº de casos sem necessidade de justificação	Tempo médios dos casos sem necessidade de justificação	Prazo legal	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Nº de casos sem necessidade de justificação	Tempo médios dos casos sem necessidade de justificação	Prazo legal	
P12	Primeiro contacto para obtenção da autorização para regularização dos danos materiais	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	1	0,0	0	0,0	1	0,0	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	1	0,0	0	0,0	1	0,0	2
P14	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	1	0,0	0	0,0	1	0,0	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	1	0,0	0	0,0	1	0,0	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	0	0,0	0	0,0	0	0,0	15	1	10,0	0	0,0	1	10,0	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2
P18	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	0	0,0	0	0,0	0	0,0	8	1	36,0	1	36,0	0	0,0	8

N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	1
---	---