

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) (redução de prazo - 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	Nº de casos sem necessidade de justificação	Tempo médio 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 médio dos casos sem necessidade de justificação	Prazo legal	
P1	Primeiro contacto da empresa de seguros	3327	1,8	133	28,6	3194,0	0,2	2	5224	4,8	973	24,4	4251	0,3	2
P2	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	2863	0,1	14	8,1	2849,0	0,1	4	3004	0,2	11	20,0	2993	0,2	4
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	186	1,3	0	0,0	186,0	1,3	6	218	1,3	0	0,0	218	1,3	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	3409	0,0	0	0,0	3409,0	0,0	0	3222	0,0	0	0,0	3222	0,0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	3327	6,5	64	69,2	3263,0	5,3	15	5224	15,6	178	95,8	5046	12,7	30
P5	Comunicação da decisão final	0	0,0	0	0,0	0,0	0,0	2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2
P6	Último pagamento da indemnização	35	14,9	19	23,8	16,0	4,3	8	354	7,8	86	28,2	268	1,2	8

N.º de sinistros com prazos suspensos

3

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 prazo - 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	Nº de casos sem necessidade de justificação	Tempo médio 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 médio dos casos sem necessidade de justificação	Prazo legal	
P1	Primeiro contacto da empresa de seguros	418	6,4	156	16,4	262	0,5	2	3076	2,4	274	25,6	2802	0,1	2
P2	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	312	0,2	5	7,0	307	0,1	4	2523	0,3	10	11,9	2513	0,2	8
	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	74	1,1	0	0,0	74	1,1	6	360	1,1	0	0,0	360	1,1	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	386	0,0	0	0,0	386	0,0	2	2883	0,0	0	0,0	2883	0,0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	418	12,0	60	38,3	358	7,6	15	3076	10,8	65	87,7	3011	9,1	30
P5	Comunicação da decisão final	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2
P6	Último pagamento da indemnização	21	17,3	13	25,8	8	3,6	8	112	10,9	50	19,6	62	3,8	8

N.º de sinistros com prazos suspensos

8

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	0	0	0	0
P8	Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal	0	0	0	10
P9	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade - Danos corporais	0	0	0	45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	0	0	0	15
P11	Último pagamento da indemnização - Danos corporais	0	0	0	8

N.º de sinistros com prazos suspensos

0

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	0	0	0	20
P8	Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal	0	0	0	10
P9	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade - Danos corporais	0	0	0	45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	0	0	0	15
P11	Último pagamento da indemnização - Danos corporais	0	0	0	8

N.º de sinistros com prazos suspensos

0

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	N.º de casos sem necessidade de justificação	Tempo médio 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 médio dos casos sem necessidade de justificação	Prazo legal	
P12	Primeiro contacto para obtenção da autorização para regularização dos danos materiais	1	2,0	0	0,0	1	2,0	2	219	3,9	60	13,3	159	0,4	2
P13	Contato para marcação de peritagens	1	2,0	0	0,0	1	2,0	2	219	3,9	60	13,3	159	0,4	2
P14	Condução das peritagens - Sem desmontagem	1	0,0	0	0,0	1	0	4	126	0,7	1	11,0	125	0,6	8
	Condução das peritagens - Com desmontagem	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	9	5,1	0	0,0	9	5,1	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	1	0,0	0	0,0	1	0,0	2	135	0,0	1	0,0	134	0,0	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	1	10,0	0	0,0	1	10,0	15	219	15,8	3	91,7	216	14,8	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2
P18	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	0	0,0	0	0,0	0	0,0	8	45	14,4	22	24,6	23	4,5	8

N.º de sinistros com prazos suspensos 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	N.º de casos sem necessidade de justificação	Tempo médio 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 médio 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	3	0,7	0	0,0	3	0,7	2
P13	Contato para marcação de peritagens	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	3	0,7	0	0,0	3	0,7	2
P14	Condução das peritagens - Sem desmontagem	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	3	1,0	0	0,0	3	1,0	8
	Condução 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	3	0,0	0	0,0	3	0,0	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	0	0,0	0	0,0	0	0,0	15	3	9,7	0	0,0	3	9,7	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2
	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	0	0,0	0	0,0	0	0,0	8	2	7,5	1	14,0	1	1,0	8

N.º de sinistros com prazos suspensos 0