

Tempos Médios de Regularização de Sinistros Automóvel - 2023



Danos Materiais - Responsabilidade Civil (Obrigatório)

Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel					Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel				
		N.º de casos	N.º de casos justificados	Tempo Médio	Tempo Médio Casos Justificados	Prazo Legal	N.º de casos	N.º de casos justificados	Tempo Médio	Tempo Médio Casos Justificados	Prazo Legal
P1	Primeiro contato da empresa de seguros	16 177	138	0,8	5,9	2	10 261	200	1,2	18,6	2
P2	Conclusão das peritagens -s/ desmontagem	13 578	4 278	5,0	10,0	4	7 076	1 256	7,0	23,0	8
	Conclusão das peritagens -c/ desmontagem	1 584	1 014	11,0	14,5	6	944	294	14,1	29,6	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	15 162	8	0,0	5,0	2	8 021	0	0,0	0,0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	16 177	1 950	7,0	18,0	15	10 261	1 492	16,0	34,0	30
P5	Comunicação da decisão final	0	0	-	-	2	13	0	-	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	984	559	23,2	38,0	8	1 685	985	25,3	40,9	8

N.º de Sinistros com prazos suspensos (Investigação por Fraude)	98
---	----

Danos Materiais - Danos Próprios

Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel					Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel				
		N.º de casos	N.º de casos justificados	Tempo Médio	Tempo Médio Casos Justificados	Prazo Legal	N.º de casos	N.º de casos justificados	Tempo Médio	Tempo Médio Casos Justificados	Prazo Legal
P1	Primeiro contato da empresa de seguros	4 608	62	0,8	5,5	2	706	19	1,0	6,3	2
P2	Conclusão das peritagens -s/ desmontagem	3 413	1 124	6,0	12,0	4	471	115	10,0	27,0	8
	Conclusão das peritagens -c/ desmontagem	961	677	13,9	17,7	6	192	94	18,3	29,5	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	4 374	1	0,0	3,0	2	706	0	0,0	-	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	4 608	693	7,0	19,0	15	706	60	13,0	32,0	30
P5	Comunicação da decisão final	0	0	-	-	2	1	0	0,0	-	2
P6	Último pagamento da indemnização	151	89	20,4	31,2	8	69	45	25,3	36,2	8

N.º de Sinistros com prazos suspensos (Investigação por Fraude)	53
---	----

**Danos Corporais - Responsabilidade Civil & Danos Próprios**

Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel					Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel				
		N.º de casos	N.º de casos justificados	Tempo Médio	Tempo Médio Casos Justificados	Prazo Legal	N.º de casos	N.º de casos justificados	Tempo Médio	Tempo Médio Casos Justificados	Prazo Legal
P7	Primeiro contato da empresa de seguros	0	0	-	-	20	0	0	-	-	-
P8	Conclusão das peritagens -s/ desmontagem	0	0	-	-	10	0	0	-	-	-
P9	Conclusão das peritagens -c/ desmontagem	0	0	-	-	45	0	0	-	-	-
P10	Disponibilização dos relatórios de peritagem	0	0	-	-	15	0	0	-	-	-
P11	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	0	0	-	-	8	0	0	-	-	-

N.º de Sinistros com prazos suspensos (Investigação por Fraude)	0
---	---

*Nota - Por ausência de casos foi solicitada a dispensa do envio dos prazos médios de regularização*

**Danos Materiais com Corporais - Responsabilidade Civil**

Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel					Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel				
		N.º de casos	N.º de casos justificados	Tempo Médio	Tempo Médio Casos Justificados	Prazo Legal	N.º de casos	N.º de casos justificados	Tempo Médio	Tempo Médio Casos Justificados	Prazo Legal
P12	Primeiro contato para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	67	0	1,0	-	2	416	10	1,0	7,0	2
P13	Contato para marcação de peritagens	67	0	0,0	-	2	416	0	0,0	-	2
P14	Conclusão das peritagens -s/ desmontagem	38	22	8,0	11,0	4	251	77	8,0	16,0	8
	Conclusão das peritagens -c/ desmontagem	14	10	18,0	23,0	6	84	38	16,0	26,0	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	67	0	0,0	-	2	416	0	0,0	-	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	67	11	10,0	17,0	15	416	72	18,0	33,0	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador de seguro	0	0	-	-	2	0	0	-	-	2
P18	Último pagamento da indemnização danos materiais	17	0	1,0	-	8	78	2	2,0	12,0	8

N.º de Sinistros com prazos suspensos (Investigação por Fraude)	0
---	---

**Danos Materiais com Corporais - Danos Próprios**

Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel					Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel				
		N.º de casos	N.º de casos justificados	Tempo Médio	Tempo Médio Casos Justificados	Prazo Legal	N.º de casos	N.º de casos justificados	Tempo Médio	Tempo Médio Casos Justificados	Prazo Legal
P12	Primeiro contato para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	0	0	-	-	2	0	0	-	-	2
P13	Contato para marcação de peritagens	0	0	-	-	2	0	0	-	-	2
P14	Conclusão das peritagens -s/ desmontagem	0	0	-	-	4	0	0	-	-	8
	Conclusão das peritagens -c/ 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 de seguro	0	0	-	-	2	0	0	-	-	2
P18	Último pagamento da indemnização - danos materiais	0	0	-	-	8	0	0	-	-	8

N.º de Sinistros com prazos suspensos (Investigação por Fraude)	0
---	---

