

TEMPOS MÉDIOS REGULARIZAÇÃO SINISTROS - 2024

Danos Materiais - Responsabilidade Civil (obrigatório)

Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente (DAAA)					Sem Declaração Amigável de Acidente (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 para marcação de peritagem	20528	0,1	28	8,6	2	17980	0,9	425	15,2	2
P2	Conclusão das peritagens – Sem Desmontagem	18222	0,3	189	10,8	4	12876	0,4	75	23,1	8
	Conclusão das peritagens – Com Desmontagem	1655	3,5	101	9,9	6	2192	4,1	31	26,2	12
P3	Disponibilização dos relatórios	19877	0,0	0,0	0,0	2	15068	0,0	0,0	0,0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	20528	5,5	35	25,8	15	17980	13,0	390	67,1	30
P5	Comunicação da decisão final	0	0,0	0	0,0	2	0	0,0	0	0,0	2
P6	Último pagamento	2125	106,5	2092	107,4	8	3343	63,2	2663	78,1	8

N.º de Sinistros com Prazos Suspensos (investigação por fraude)	219
---	-----

Danos Materiais – Danos Próprios

Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente (DAAA)					Sem Declaração Amigável de Acidente (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 para marcação de peritagem	1496	1,4	105	17,9	2	5635	0,6	157	21,3	2
P2	Conclusão das peritagens – Sem Desmontagem	1129	0,4	15	17,3	4	4331	0,3	20	15,0	8
	Conclusão das peritagens – Com Desmontagem	180	3,8	27	9,4	6	979	3,9	11	21,1	12
P3	Disponibilização dos relatórios	1449	0,0	0	0,0	2	5310	0,0	0	0,0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	1496	7,5	61	46,4	15	5635	7,9	71	65,4	30
P5	Comunicação da decisão final	0	0,0	0	0,0	2	2	0,0	0	0,0	2
P6	Último pagamento	86	48,1	61	65,9	8	401	57,2	293	74,4	8

N.º de Sinistros com Prazos Suspensos (investigação por fraude)	21
---	----

Danos Corporais - Responsabilidade Civil (obrigatório)

Prazos		N.º de Casos	Tempo Médio	N.º de Casos Justificados	Tempo Médio dos Casos Justificados	Prazo Legal
P7	Informação sobre necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal	1	0,0	0	0,0	20
P8	Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal	1	0,0	0	0,0	10
P9	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade- Danos corporais	1	4,0	0	0,0	45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	1	0,0	0	0	15
P11	último pagamento da indemnização – Danos corporais	1	294,0	1	294,0	8

N.º de Sinistros com Prazos Suspensos (investigação por fraude)	0
---	---

Danos Corporais – Danos próprios

Prazos						Prazo Legal
		N.º de Casos	Tempo Médio	N.º de Casos Justificados	Tempo Médio dos Casos Justificados	
P7	Informação sobre necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal	0	0,0	0	0,0	20
P8	Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal	0	0,0	0	0,0	10
P9	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade- Danos corporais	0	0,0	0	0,0	45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	0	0,0	0	0,0	15
P11	último pagamento da indemnização – Danos corporais	0	0,0	0	0,0	8

N.º de Sinistros com Prazos Suspensos (investigação por fraude)	0
---	---

Danos Materiais com Corporais - Responsabilidade Civil (obrigatório)

Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente (DAAA)					Sem Declaração Amigável de Acidente (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 autorização reg. Danos materiais	6	0,0	0	0,0	2	636	0,6	20	13,1	2
P13	Primeiro contacto para marcação de peritagem	6	0,0	0	0,0	2	636	0,0	0	0,0	2
P14	Conclusão das peritagens – Sem Desmontagem	2	2,5	0	8,0	4	347	4,7	30	19,1	8
	Conclusão das peritagens – Com Desmontagem	3	9,0	1	16,0	6	223	8,4	19	24,7	12
P15	Disponibilização dos relatórios	6	0,0	0	0,0	2	636	0,0	0	0,0	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	6	12,0	0	0,0	15	636	16,0	12	45,2	30
P17	Comunicação da decisão final	5	0,0	0	0,0	2	346	0,0	0	0,0	2
P18	Último pagamento	1	329,0	1	329,0	8	290	70,9	237	85,8	8

N.º de Sinistros com Prazos Suspensos (investigação por fraude)	2
---	---

Danos Materiais com Corporais – Danos Próprios

Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente (DAAA)					Sem Declaração Amigável de Acidente (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 autorização reg. Danos materiais	4	0,0	0	0,0	2	45	1,4	2	27,5	2
P13	Primeiro contacto para marcação de peritagem	4	0,0	0	0,0	2	45	0,0	0	0,0	2
P14	Conclusão das peritagens – Sem Desmontagem	3	1,0	0	0,0	4	23	2,7	1	27,0	8
	Conclusão das peritagens – Com Desmontagem	1	7,0	0	0,0	6	21	7,1	6	7,2	12
P15	Disponibilização dos relatórios	4	0,0	0	0,0	2	45	0,0	0	0,0	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	4	6,0	0	0,0	15	45	14,2	3	48,7	30
P17	Comunicação da decisão final	3	0,0	0	0,0	2	21	0,0	0	0,0	2
P18	Último pagamento	1	0,0	0	0,0	8	24	16,5	13	26,6	8

N.º de Sinistros com Prazos Suspensos (investigação por fraude)	0
---	---

Os tempos médios indicados incluem:

- a) A média de todos os prazos reportados à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões em 2024;
- b) Situações de incumprimento, mesmo que devidamente justificado;