

VIA DIRECTA

Prazos médios de regularização de sinistros de Danos Materiais (dias úteis)

Responsabilidade Civil	Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)					Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)				
	Nº de casos	Tempo médio	Nº de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal	Nº de casos	Tempo médio	Nº de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal
Primeiro contacto para marcação de peritagens	2.840	0,9	10	4,8	2	2.621	1,1	51	6,1	2
Conclusão das peritagens - sem desmontagem	1.797	1,4	138	13,7	4	1.593	1,7	74	23,2	8
Conclusão das peritagens - com desmontagem	656	1,2	25	17,2	6	523	1,7	17	29,4	12
Disponibilização dos relatórios de peritagem	(*)	(*)	(*)	(*)	2	(*)	(*)	(*)	(*)	4
Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	2.840	6,3	3	20,3	15	2.621	13,5	3	39,0	30
Comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado	0	0,0	0	0,0	2	0	0,0	0	0,0	2
Último pagamento da indemnização	233	2,2	1	10,0	8	382	3,2	3	24,3	8
Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	6									

Danos Próprios	Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)					Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)				
	Nº de casos	Tempo médio	Nº de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal	Nº de casos	Tempo médio	Nº de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal
Primeiro contacto para marcação de peritagens	7.159	0,8	17	6,2	2	4.925	0,9	49	11,0	2
Conclusão das peritagens - sem desmontagem	4.758	1,3	334	13,0	4	3.154	1,9	156	26,3	8
Conclusão das peritagens - com desmontagem	1.672	0,9	60	12,2	6	1.003	1,1	17	25,3	12
Disponibilização dos relatórios de peritagem	(*)	(*)	(*)	(*)	2	(*)	(*)	(*)	(*)	4
Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	7.159	5,6	7	26,1	15	4.925	11,6	6	48,7	30
Comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado	0	0,0	0	0,0	2	0	0,0	0	0,0	2
Último pagamento da indemnização	405	3,2	3	31,7	8	567	3,5	8	52,0	8
Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	11									

(*) Relatórios de peritagem disponibilizados no próprio dia da conclusão da peritagem

Nota: Dados relativos a encerramentos entre 01.01.2023 e 31.12.2023