

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	2.962	1,0	46	4,0	2	2.989	1,1	83	4,8	2
Conclusão das peritagens - sem desmontagem	2.148	1,4	180	11,1	4	1.939	1,9	105	21,2	8
Conclusão das peritagens - com desmontagem	342	1,1	12	14,8	6	354	1,3	5	27,2	12
Disponibilização dos relatórios de peritagem	(*)	(*)	(*)	(*)	2	(*)	(*)	(*)	(*)	4
Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	2.962	5,2	1	27,0	15	2.989	13,5	1	98,0	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	248	5,9	10	64,2	8	466	4,9	19	45,2	8
Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	11									

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	7.449	0,9	101	4,7	2	5.679	1,0	143	5,6	2
Conclusão das peritagens - sem desmontagem	5.692	1,4	417	11,9	4	4.099	1,9	203	21,0	8
Conclusão das peritagens - com desmontagem	992	1,0	34	11,8	6	775	1,1	9	24,4	12
Disponibilização dos relatórios de peritagem	(*)	(*)	(*)	(*)	2	(*)	(*)	(*)	(*)	4
Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	7.449	4,8	4	26,3	15	5.679	9,9	8	40,8	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	490	4,3	11	38,1	8	605	3,5	13	29,6	8
Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	17									

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

Nota: Dados relativos a encerramentos entre 01.01.2025 e 31.12.2025