

FIDELIDADE

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	17.398	0,7	141	5,7	2	15.971	0,9	280	6,5	2
Conclusão das peritagens - sem desmontagem	11.469	0,8	577	13,8	4	9.404	1,0	318	20,6	8
Conclusão das peritagens - com desmontagem	3.840	0,6	89	16,1	6	3.631	0,8	48	24,9	12
Disponibilização dos relatórios de peritagem	(*)	(*)	(*)	(*)	2	(*)	(*)	(*)	(*)	4
Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	17.398	5,8	11	22,5	15	15.971	12,7	16	35,3	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	1.173	3,5	13	21,9	8	2.261	3,3	19	23,7	8
Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	28									

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	40.818	0,6	123	6,4	2	33.595	0,7	324	10,9	2
Conclusão das peritagens - sem desmontagem	26.425	0,6	1.008	13,6	4	20.027	0,8	473	22,2	8
Conclusão das peritagens - com desmontagem	10.604	0,5	224	15,9	6	9.442	0,5	96	25,0	12
Disponibilização dos relatórios de peritagem	(*)	(*)	(*)	(*)	2	(*)	(*)	(*)	(*)	4
Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	40.818	5,9	21	33,6	15	33.594	10,6	32	66,6	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	2.636	2,4	17	24,7	8	4.086	2,8	38	39,1	8
Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	44									

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

Nota: Dados relativos a encerramentos entre 01.01.2022 e 31.12.2022