

FIDELIDADE

Prazos médios de regularização de sinistros de Danos Materiais com Corporais (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 obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	261	1,0	4	9,5	2	1.111	1,2	16	21,7	2
Contacto para marcação de peritagens	261	0,0	0	0,0	2	1.111	0,0	0	0,0	2
Conclusão das peritagens - sem desmontagem	151	0,0	0	0,0	4	735	0,2	4	24,0	8
Conclusão das peritagens - com desmontagem	87	0,1	0	0,0	6	239	0,5	2	57,5	12
Disponibilização dos relatórios de peritagem	(*)	(*)	(*)	(*)	2	(*)	(*)	(*)	(*)	4
Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	261	7,0	0	0,0	15	1.111	12,4	1	1,0	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	73	2,8	0	0,0	8	467	4,1	20	28,2	8
Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	0									

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 obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	2	0,5	0	0,0	2	17	0,4	0	0,0	2
Contacto para marcação de peritagens	2	0,0	0	0,0	2	17	0,0	0	0,0	2
Conclusão das peritagens - sem desmontagem	0	0,0	0	0,0	4	8	0,0	0	0,0	8
Conclusão das peritagens - com desmontagem	2	0,0	0	0,0	6	5	0,0	0	0,0	12
Disponibilização dos relatórios de peritagem	(*)	(*)	(*)	(*)	2	(*)	(*)	(*)	(*)	4
Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	2	12,0	0	0,0	15	17	11,8	0	0,0	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	0	0,0	0	0,0	8	10	3,7	0	0,0	8
Nº sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	0									

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

Nota: Dados relativos a encerramentos entre 01.01.2022 e 31.12.2022