



INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL

Não dispensa a consulta
do regulamento publicado
em Diário da República

NORMA REGULAMENTAR N.º 16/2007-R, de 20 de Dezembro

REGULAMENTAÇÃO DO REGIME DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS NO ÂMBITO DO SEGURO AUTOMÓVEL

O Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de Agosto, introduziu alterações significativas ao regime da regularização de sinistros originalmente constante do Decreto-Lei n.º 83/2006, de 3 de Maio, de entre as quais sobressai o alargamento do seu âmbito de aplicação aos danos corporais.

Tal alargamento – aliás imposto pela Directiva n.º 2005/14/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio (5.ª Directiva sobre o Seguro Automóvel), no que concerne ao procedimento de proposta razoável/resposta fundamentada – originou uma acentuada densificação das obrigações das empresas de seguros no âmbito do referido procedimento, bem como dos prazos cujo cumprimento deve ser monitorizado pelo Instituto de Seguros de Portugal nos termos do agora n.º 2 do artigo 87.º do Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de Agosto.

Para o efeito, a presente Norma Regulamentar adequa o regime do registo dos prazos do cumprimento pelas empresas de seguros do novo regime de regularização de sinistros.

Por outro lado, houve igualmente que adaptar ao novo regime o modelo de impresso para a participação do sinistro, muito em especial para acolher as exigências relativas ao dano corporal, bem como a extensão da aplicação do regime ao Fundo de Garantia Automóvel e ao Gabinete Português da Carta Verde.

Assim, o Instituto de Seguros de Portugal, ao abrigo do n.º 1 do artigo 35.º e do n.º 2 do artigo 87.º do Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de Agosto, e do n.º 3 do artigo 4.º do seu Estatuto, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 289/2001, de 13 de Novembro, emite a seguinte Norma Regulamentar:



INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL

Artigo 1.º

Objecto

A presente Norma Regulamentar tem por objecto regulamentar o novo regime de regularização de sinistros no âmbito do seguro automóvel aprovado pelo Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de Agosto, mediante a aprovação do modelo de impresso a utilizar para participação do sinistro e fixação da estrutura do registo pelas empresas de seguros dos prazos de regularização de sinistros, bem como a periodicidade e os moldes nos quais essa informação deve ser prestada ao Instituto de Seguros de Portugal.

Artigo 2.º

Impresso para participação do sinistro

1 – Para efeitos de aplicação do regime previsto no Capítulo III do Título II do Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de Agosto, a participação à empresa de seguros de sinistros abrangidos pelo seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel quer pelo tomador de seguro ou segurado, quer pelo terceiro lesado, deve fazer-se através da utilização do impresso de declaração amigável de acidente automóvel e respectivo anexo nos termos dos n.ºs 2 a 4, ou por qualquer outro meio de comunicação que possa ser utilizado sem a presença física e simultânea das partes, desde que dela fique registo escrito ou gravado.

2 – Sem prejuízo do disposto no n.º 4, para efeitos do disposto na alínea *a*) do n.º 6 do artigo 36.º do Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de Agosto, considera-se que existe declaração amigável de acidente automóvel quando, assinada por ambos os intervenientes, estão preenchidos os campos relevantes para a identificação do acidente e suas partes, bem como do acordo sobre as suas principais circunstâncias.

3 – O anexo à declaração amigável de acidente automóvel para efeitos de participação de sinistro ao abrigo do regime previsto no Capítulo III do Título II do Decreto-Lei n.º 291/2007,



de 21 de Agosto, deve corresponder ao modelo anexo à presente Norma Regulamentar da qual faz parte integrante.

4 – No caso de os condutores envolvidos não terem chegado a acordo sobre os factos ocorridos aquando do sinistro, a declaração amigável de acidente automóvel é válida como participação de sinistro à empresa de seguros, ainda que assinada apenas por um dos condutores, devendo, no entanto, o participante preencher obrigatoriamente, para além dos campos referentes ao seu veículo e dos campos comuns, o campo referente à identificação do outro veículo, bem como os restantes campos de acordo com as informações de que disponha.

5 – O regime previsto nos números anteriores é aplicável com as devidas adaptações, seja à participação de sinistros ao Fundo de Garantia Automóvel ou ao Gabinete Português da Carta Verde, seja à participação de sinistros abrangidos pelo seguro automóvel que inclua coberturas facultativas relativas aos danos próprios sofridos pelo veículo seguro, desde que os sinistros tenham ocorrido em virtude de choque, colisão ou capotamento.

Artigo 3.º

Estrutura do registo

1 – Para efeitos da fiscalização dos prazos de regularização de sinistros previstos no Capítulo III do Título II do Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de Agosto, os sistemas de informação das empresas de seguros devem permitir a criação de um registo que inclua, no mínimo, os campos seguintes:

- a) Relativos à regularização de sinistros de danos materiais:
 - i) Código estatístico da empresa de seguros;
 - ii) Data a que se reporta a informação;
 - iii) Código de identificação do processo de regularização de sinistro;
 - iv) Número de ordem do lesado;



- v) Indicação sobre se o processo de sinistro se encontra tecnicamente encerrado;
- vi) Data da recepção da participação de sinistro na empresa de seguros;
- vii) Informação sobre se a regularização do sinistro ocorreu fora do território português, sendo aplicável a lei portuguesa;
- viii) Informação sobre se está a ser levada a cabo pela empresa de seguros uma investigação por suspeita fundamentada de fraude;
- ix) Informação sobre se existe declaração amigável de acidente automóvel;
- x) Informação sobre a ocorrência de factores climatéricos excepcionais ou de um número de acidentes excepcionalmente elevado em simultâneo;
- xi) Data do primeiro contacto, para marcação de peritagens ao veículo automóvel;
- xii) Informação sobre se a empresa de seguros detém a direcção efectiva da reparação;
- xiii) Data em que existe cumulativamente disponibilidade da oficina e autorização do proprietário do veículo, caso a empresa de seguros não detenha a direcção efectiva da reparação;
- xiv) Informação sobre a existência de necessidade de desmontagem do veículo;
- xv) Data da conclusão das peritagens;
- xvi) Data da disponibilização dos relatórios de peritagem;
- xvii) Data da comunicação pela empresa de seguros da assunção ou não da responsabilidade pelo sinistro (sob a forma de apresentação de proposta razoável/resposta fundamentada);
- xviii) Informação sobre a assunção ou não da responsabilidade pelo sinistro;
- xix) Data em que o tomador de seguro ou o segurado que não se considera responsável pelo sinistro apresenta informações adicionais;



- xxx) Data da comunicação da decisão final da empresa de seguros, após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado, nos termos da alínea anterior;
 - xxxi) Data do último pagamento da indemnização pela empresa de seguros;
 - xxii) Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento dos prazos de regularização de sinistros;
- b) Relativos à regularização de sinistros de danos corporais:
- i) Código estatístico da empresa de seguros;
 - ii) Data a que se reporta a informação;
 - iii) Código de identificação do processo de regularização de sinistro;
 - iv) Número de ordem do lesado;
 - v) Indicação sobre se o processo de sinistro se encontra tecnicamente encerrado;
 - vi) Data da recepção da participação de sinistro na empresa de seguros;
 - vii) Informação sobre se a regularização do sinistro ocorreu fora do território português, sendo aplicável a lei portuguesa;
 - viii) Informação sobre se está a ser levada a cabo pela empresa de seguros uma investigação por suspeita fundamentada de fraude;
 - ix) Informação sobre a ocorrência de factores climatéricos excepcionais ou de um número de acidentes excepcionalmente elevado em simultâneo;
 - x) Data do pedido de indemnização
 - xi) Data da solicitação de exames de avaliação corporal;
 - xii) Data de recepção do exame de avaliação do dano corporal;
 - xiii) Data da disponibilização do exame de avaliação do dano corporal;
 - xiv) Data da emissão da alta clínica;



- xv)* Data em que o dano corporal é totalmente quantificável;
 - xvi)* Data da comunicação pela empresa de seguros da assunção ou não da responsabilidade pelo sinistro (sob a forma de apresentação de proposta razoável/resposta fundamentada);
 - xvii)* Informação sobre a assunção ou não da responsabilidade pelo sinistro;
 - xviii)* Informação sobre a aceitação ou não da “proposta provisória”;
 - xix)* Data da assunção da responsabilidade consolidada;
 - xx)* Data em que o tomador de seguro ou o segurado que não se considera responsável pelo sinistro apresenta informações adicionais;
 - xxi)* Data da comunicação da decisão final da empresa de seguros, após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado, nos termos da alínea anterior;
 - xxii)* Data do último pagamento da indemnização pela empresa de seguros;
 - xxiii)* Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento dos prazos de regularização de sinistros;
- c)* Relativos à regularização dos sinistros de danos materiais e corporais:
- i)* Código estatístico da empresa de seguros;
 - ii)* Data a que se reporta a informação;
 - iii)* Código de identificação do processo de regularização de sinistro;
 - iv)* Número de ordem do lesado;
 - v)* Indicação sobre se o processo de sinistro se encontra tecnicamente encerrado;
 - vi)* Data da recepção da participação de sinistro na empresa de seguros;
 - vii)* Informação sobre se a regularização do sinistro ocorreu fora do território português, sendo aplicável a lei portuguesa;



- viii)* Informação sobre se está a ser levada a cabo pela empresa de seguros uma investigação por suspeita fundamentada de fraude;
- ix)* Informação sobre se existe declaração amigável de acidente automóvel;
- x)* Informação sobre a ocorrência de factores climatéricos excepcionais ou de um número de acidentes excepcionalmente elevado em simultâneo;
- xi)* Data do primeiro pedido de autorização, ao lesado, por parte da empresa de seguros, para regularização dos danos materiais;
- xii)* Data da última diligência, para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais, junto do lesado, por parte da empresa de seguros;
- xiii)* Data da autorização do lesado para regularização dos danos materiais;
- xiv)* Data do primeiro contacto, para marcação de peritagens ao veículo automóvel;
- xv)* Informação sobre se a empresa de seguros detém a direcção efectiva da reparação;
- xvi)* Data em que existe cumulativamente disponibilidade da oficina e autorização do proprietário do veículo, caso a empresa de seguros não detenha a direcção efectiva da reparação;
- xvii)* Informação sobre a existência de necessidade de desmontagem do veículo;
- xviii)* Data da conclusão das peritagens;
- xix)* Data da disponibilização dos relatórios de peritagem;
- xx)* Data da comunicação pela empresa de seguros da assunção ou não da responsabilidade pelo sinistro (sob a forma de apresentação de proposta razoável/resposta fundamentada);
- xxi)* Informação sobre a assunção ou não da responsabilidade pelo sinistro;
- xxii)* Data em que o tomador de seguro ou o segurado que não se considera responsável pelo sinistro apresenta informações adicionais;



- xxiii) Data da comunicação da decisão final da empresa de seguros, após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado, nos termos da alínea anterior;
- xxiv) Data do último pagamento da indemnização pela empresa de seguros;
- xxv) Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento dos prazos de regularização de sinistros;

2 – Os campos previstos no número anterior devem adoptar os códigos seguintes:

Numérico:

- a) Relativos à regularização de sinistros de danos materiais: *i), iv) e xxii)*;
- b) Relativos à regularização de sinistros de danos corporais: *i), iv) e xxiii)*;
- c) Relativos à regularização dos sinistros de danos materiais e corporais: *i), iv) e xxv)*.

Numérico AAAAMMDD:

- a) Relativos à regularização de sinistros de danos materiais: *ii), vi), xi), xiii), xv) a xvii) e xix) a xxj)*;
- b) Relativos à regularização de sinistros de danos corporais: *ii), vi), x) a xvi) e xix) a xxii)*;
- c) Relativos à regularização dos sinistros de danos materiais e corporais: *ii), vi), xi) a xiv), xvi), xviii) a xx) e xxii) a xxiv)*.

Alfanumérico:

- a) Relativos à regularização de sinistros de danos materiais: *iii), v), vii) a x), xii), xiv) e xviii)*;
- b) Relativos à regularização de sinistros de danos corporais: *iii), v), vii) a ix), xvii) e xviii)*;



INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL

c) Relativos à regularização dos sinistros de danos materiais e corporais: *iii), v), vii) a x), xv), xviii) e xxi.*

3 – Quando existam vários lesados num único sinistro deve ser criado um registo, nos termos do n.º 1, por cada lesado.

Artigo 4.º

Regime de regularização de danos corporais

Para o efeito do regime de regularização do dano corporal, o pedido indemnizatório tem de ser escrito, datado, identificar o sinistro a que se reporta e referir-se a danos corporais, devendo ainda identificar a despesa em cujo pedido de pagamento se consubstancia.

Artigo 5.º

Reporte

1 – A informação prevista no artigo 3.º deve ser reportada quadrimestralmente ao Instituto de Seguros de Portugal, até ao dia 15 do mês seguinte ao final do quadrimestre a que diz respeito, relativamente a todos os sinistros cujo processo foi tecnicamente encerrado nesse período.

2 – O Instituto de Seguros de Portugal pode, a todo o tempo, solicitar informação relativa aos processos ainda não encerrados tecnicamente, dispondo a empresa de seguros de um prazo de cinco dias úteis para dar cumprimento a este pedido.

3 – Para o preenchimento do ficheiro com a informação prevista nos números anteriores, consoante se trate da regularização de sinistros de danos materiais, corporais ou materiais e corporais, devem ser seguidas, respectivamente, as Instruções Informáticas n.º 34/2007, n.º 35/2007 e n.º 36/2007, que se anexam, e utilizado, para o seu envio, o PortalISPnet.



INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL

Artigo 6.º

Comunicações das empresas de seguros

1 – Nas comunicações escritas com os seus segurados, tomadores do seguro e terceiros lesados no âmbito da regularização de sinistros as empresas de seguros devem incluir no cabeçalho do documento, de forma destacada, os elementos constantes das subalíneas *i)*, *iii)* e *iv)* das alíneas *a)*, *b)* e *c)* do n.º 1 do artigo 3.º.

2 – Nas comunicações escritas com o Instituto de Seguros de Portugal no âmbito da fiscalização do cumprimento do regime de regularização de sinistros as empresas de seguros devem mencionar, em referência, o elemento constante da subalínea *iii)* das alíneas *a)*, *b)* e *c)* do n.º 1 do artigo 3.º.

Artigo 7.º

Regime transitório

1 – Até 30 de Junho de 2008 a participação de sinistros à empresa de seguros pode fazer-se através da utilização do impresso de declaração amigável de acidente automóvel e respectivo anexo disponibilizado pela empresa de seguros nos termos da Norma Regulamentar n.º 13/2006-R, de 5 de Dezembro, sem prejuízo de o participante fornecer a informação adicional requerida para efeitos de aplicação do regime previsto no Capítulo III do Título II do Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de Agosto.

2 – Até 15 de Janeiro de 2008 é efectuado o reporte da informação devido nos termos da Norma Regulamentar n.º 13/2006-R, de 5 de Dezembro.

Artigo 8.º

Entrada em vigor

1 – A presente Norma Regulamentar entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.



INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL

2 – O primeiro reporte ao Instituto de Seguros de Portugal da informação prevista no artigo 3.º deve ser efectuado até 15 de Maio de 2008, com referência ao primeiro quadrimestre de 2008.

O CONSELHO DIRECTIVO


FERNANDO NOGUEIRA
Presidente


RODRIGO LUCENA
Vogal do Conselho Directivo



INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL

INSTRUÇÃO INFORMÁTICA N.º 34/2007

– CONTROLO DE PRAZOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS DE DANOS MATERIAIS –

Objectivo

Instruções para a constituição do ficheiro, em suporte informático, para a construção de um mecanismo de controlo de prazos de regularização de sinistros.

Periodicidade

Devem as Empresas de Seguros enviar o respectivo ficheiro para o Instituto de Seguros de Portugal quadrimestralmente, conforme o definido na Norma Regulamentar.

Canal para o envio da informação

O ficheiro deverá ser submetido através do PortalISPnet (<https://portalispnet.isp.pt>).

Ficheiro

O ficheiro, que poderá ter nome livre, deverá obedecer às seguintes regras:

- Todos os dados contidos em cada registo deverão ser gravados em formato caractere (1 caractere / 1 byte):
- O formato a utilizar deverá ser o ASCII, não podendo ser utilizados caracteres especiais, como por exemplo: ç, ã, ó, etc. (isto exclui a entrega de ficheiros nos formatos próprios das aplicações mais comuns, como sejam o EXCEL, WORD, LOTUS 123, etc.);
- Os registos deverão ser separados por um caractere de mudança de linha (<CR> <LF>);
- Cada registo deverá ter o comprimento fixo de 126 caracteres;
- O ficheiro deverá apresentar a seguinte estrutura:



Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 34/2007	DL 291/2007	Observações
Código Estatístico da Empresa de Seguros	4	Numérico, Código ISP	Art.º 3.º, n.º 1 a) i)	-	-
Data a que se reporta a informação	8	Numérico, AAAAMMDD	Art.º 3.º, n.º 1 a) ii)	-	Data do último dia do quadrimestre a que respeita o ficheiro
Código de identificação do processo de regularização de sinistro	20	Alfanumérico, Livre	Art.º 3.º, n.º 1 a) iii)	-	Este campo deverá ser alinhado à esquerda e preenchido com espaços até perfazer 20 caracteres.
Número de ordem lesado	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 a) iv)	-	-
Processo de sinistro encerrado	1	Alfanumérico, S/N	Art.º 3.º, n.º 1 a) v)	-	Considera-se o processo de sinistro encerrado a partir do momento em que a empresa de seguros proceder ao seu encerramento técnico.
Data da recepção da participação	8	Numérico, AAAAMMDD	Art.º 3.º, n.º 1 a) vi)	Art.º 36.º, n.º 1 a)	Considera-se data da recepção da participação : a) a data da entrega na empresa de seguros de documento de participação de sinistro; b) a data da recepção pela empresa de seguros de carta/participação de sinistro; c) a data da recepção pela empresa de seguros de fax de participação de sinistro; d) a data da recepção pela empresa de seguros de e-mail de participação de sinistro; e) a data de telefonema de participação de sinistro.
Existe declaração amigável de acidente automóvel	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Art.º 3.º, n.º 1 a) ix)	Art.º 36.º, n.º 6 a)	-



Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 34/2007	DL 291/2007	Observações
Data do primeiro contacto para marcação de peritagens	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido]	Art.º 3.º, n.º 1 a) xi)	Art.º 36.º, n.º 1 a)	Considera-se data do primeiro contacto para marcação de peritagens : a) a data da assinatura, pelo interessado, de documento comprovativo de que aquele foi informado pela empresa de seguros da marcação da peritagem; b) a data constante do registo de carta da empresa de seguros; c) a data de envio de fax pela empresa de seguros; d) a data de envio de e-mail pela empresa de seguros; e) a data do telefonema; f) a data de envio de sms pela empresa de seguros.
A empresa de seguros detém a direcção efectiva da reparação	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não e preencher com um espaço noutros casos]	Art.º 3.º, n.º 1 a) xii)	Art.º 36.º, n.º 1 c) e Art.º 36.º, n.º 2	-
Necessidade de desmontagem do veículo	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não e preencher com um espaço noutros casos]	Art.º 3.º, n.º 1 a) xiv)	Art.º 36.º, n.º 1 c)	-
Caso a empresa de seguros não detenha a direcção efectiva da reparação, data em que existe disponibilidade da oficina e autorização do proprietário para a peritagem	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, se “A empresa de seguros detém a direcção efectiva da reparação” = N ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 se “A empresa de seguros detém a direcção efectiva da reparação” = S ou caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Art.º 3.º, n.º 1 a) xiii)	Art.º 36.º, n.º 1 c) e Art.º 36.º, n.º 2	Considera-se data em que se verifica a disponibilidade da oficina ou da autorização do proprietário para a peritagem a data em que se verifica a última destas condições.
Data de conclusão das peritagens	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Art.º 3.º, n.º 1 a) xv)	Art.º 36.º, n.º 1 b)	Considera-se data de conclusão das peritagens a data em que o relatório de peritagem é assinado.



Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 34/2007		Observações
				DL 291/2007	
Data de disponibilização dos relatórios de peritagem	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Art.º 3.º, n.º 1a) xvi)	Art.º 36.º, n.º 1 d)	Considera-se data de disponibilização dos relatórios de peritagem : a) a data da assinatura, pelo interessado, de documento comprovativo de que os relatórios lhe foram disponibilizados; b) a data constante do registo de carta da empresa de seguros; c) a data de envio de fax pela empresa de seguros; d) a data de envio de e-mail pela empresa de seguros; e) data em que conforme comunicação da empresa de seguros os relatórios estão acessíveis ao lesado.
Data de comunicação da assunção ou não da responsabilidade (sob a forma de apresentação de proposta razoável / resposta fundamentada)	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido]	Art.º 3.º, n.º 1 a) xvii)	Art.º 36.º, n.º 1 e)	Considera-se data de comunicação da assunção ou não da responsabilidade : a) a data da entrega de documento ao lesado; b) a data do registo de carta enviada ao lesado; c) a data de envio de fax ao lesado; d) a data de envio de e-mail ao lesado; e) a data de envio de sms ao lesado.
Data em que o tomador de seguro ou o segurado que não se considera responsável apresenta informações adicionais	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva se o tomador de seguro ou o segurado apresentar informações adicionais ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Art.º 3.º, n.º 1 a) xviii)	Art.º 36.º, n.º 4	Considera-se data em que o tomador de seguro ou o segurado que não se considera responsável apresenta informações adicionais : a) a data da entrega na empresa de seguros de documento com as informações; b) a data da recepção pela empresa de seguros de carta com as informações; c) a data da recepção pela empresa de seguros de fax com as informações; d) a data da recepção pela empresa de seguros de e-mail com as informações.



Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 34/2007	DL 291/2007	Observações
Data de comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva se “Data em que o tomador de seguro ou o segurado que não se considera responsável apresenta informações adicionais” diferente de 99991231 ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Art.º 3.º, n.º 1 a) xix)	Art.º 36.º, n.º 5	Considera-se data de comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado : a) a data da entrega de documento ao interessado; b) a data do registo de carta enviada ao interessado; c) a data de envio de fax ao interessado; d) a data de envio de e-mail ao interessado; e) a data de envio de sms ao interessado.
Data do último pagamento da indemnização	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Art.º 3.º, n.º 1 a) xx)	Art.º 43.º, n.º 1	Considera-se data do último pagamento da indemnização : a) a data de registo de carta com o envio do cheque; b) a data do recibo de pagamento de indemnização; c) a data de transferência bancária. Para este efeito, consideram-se apenas as indemnizações a pagar directamente ao lesado.
A regularização ocorreu fora do território português	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Art.º 3.º, n.º 1 a) vii)	Art.º 32.º, n.º 3	-
Ocorreram factores climatéricos excepcionais ou um número de acidentes excepcionalmente elevado em simultâneo	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Art.º 3.º, n.º 1 a) x)	Art.º 36.º, n.º 6 b)	-
Investigação por suspeita fundamentada de fraude	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Art.º 3.º, n.º 1 a) viii)	Art.º 36.º, n.º 8	-
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 1	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 a) xxi)	-	(5) ou “00” caso não seja aplicável.



Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 34/2007	DL 291/2007	Observações
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 2	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 a) xxi)	-	(5) ou "00" caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 3	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 a) xxi)	-	(5) ou "00" caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 4	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 a) xxi)	-	(5) ou "00" caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 5	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 a) xxi)	-	(5) ou "00" caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 6	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 a) xxi)	-	(5) ou "00" caso não seja aplicável.
Assunção da responsabilidade pela empresa de seguros	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Art.º 3.º, n.º 1 a) xxii)	Art.º 38 e Art.º 40	

NOTAS:

(1) Para efeitos do reporte sistemático, a informação reportada referente a cada quadrimestre deve abranger todos os sinistros cujo processo foi tecnicamente encerrado nesse quadrimestre (exclusivamente para efeitos da presente instrução informática, entenda-se que a cada processo deverá corresponder uma chave de acordo com a nota (3)). Para efeitos de reporte mediante solicitação do ISP (não sistemático) deve assegurar-se a possibilidade de ser reportada a informação referente aos processos não encerrados tecnicamente.

(2) Nas situações ao abrigo da convenção IDS, apenas deverão ser reportados os IDS Credores.

(3) Entenda-se por chave de identificação do processo a conjugação dos códigos previstos nos campos [Código da empresa de seguros / Código de Identificação do processo de sinistro / N.º de ordem do lesado], Art.º 6.º, da Norma Regulamentar.

(4) Considera-se o preenchimento do campo "não aplicável" quando a situação que lhe corresponda não puder ou não tiver de ocorrer.



(5)	Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo	P1	P2	P3	P4	P5	P6
01	Apólice anulada / inválida / não em vigor à data do sinistro ou processo encerrado por iniciativa do lesado	✓	✓	✓	✓		
02	Recepção da documentação sem que a mesma contenha os elementos necessários à abertura do processo e ao contacto com o tomador / segurado / lesado	✓			✓		
03	Autorização tardia por parte do lesado para efectivação da peritagem		✓		✓		
04	Não ter sido necessária a realização da Peritagem / exame médico		✓				
05	Marcação da peritagem para data posterior por conveniência ou indicação do lesado		✓		✓		
06	Ausência de autorização de desmontagem por parte do proprietário		✓		✓		
07	Não comparência do veículo na oficina para peritagem		✓		✓		
08	Impossibilidade de marcação da peritagem, após esforços razoáveis / reiterados pela empresa de seguros nesse sentido	✓			✓		
09	Necessidade técnica de prazo superior para desmontagem		✓		✓		
10	Feriado Municipal que ocorra em P1 a P6 (só justifica em 1 dia)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	Danos excluídos pela apólice	✓	✓				
17	Mudança da empresa de seguros responsável pela regularização do sinistro	✓	✓		✓	✓	✓
18	Verificação posterior à participação de não enquadramento do sinistro no âmbito do Decreto-Lei		✓	✓	✓		
19	Interposição de acção judicial		✓	✓	✓	✓	✓
20	Inexistência de resposta do lesado / tomador ou segurado					✓	✓
21	Incumprimento por parte da oficina da obrigação de efectuar a peritagem na data por ela proposta, nos casos em que a empresa de seguros não detenha a direcção da reparação		✓				
22	Discordância do lesado relativamente à posição da empresa de seguros e ao recurso à arbitragem (art. 44 n.º 3)						✓
23	Apresentação tardia de documentos comprovativos necessários ao pagamento da indemnização directamente ao lesado						✓
24	Motivos operacionais de origem externa à empresa de seguros e com impacto global e significativo no seu normal funcionamento	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	Motivos operacionais de natureza informática incontroláveis pela empresa de seguros e com impacto global significativo no seu normal funcionamento, com repercussões no processo	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26	Outro prazo de pagamento da indemnização acordado entre a seguradora e o lesado (constante de documento escrito)						✓
27	Gabinete Português da Carta Verde (Artigo 32.º n.º 4)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	Inexistência de pagamento ao lesado, por não haver danos indemnizáveis						✓
29	Ter existido reparação do veículo, sem pagamento de indemnização em dinheiro ao lesado						✓



INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL

Legenda:

P1: Primeiro contacto para marcação de peritagens

P2: Conclusão das peritagens

P3: Disponibilização dos relatórios de peritagem

P4: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade

P5: Comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado

P6: Último pagamento da indemnização



INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL

INSTRUÇÃO INFORMÁTICA N.º 35/2007

– CONTROLO DE PRAZOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS DE DANOS CORPORAIS –

Objectivo

Instruções para a constituição do ficheiro, em suporte informático, para a construção de um mecanismo de controlo de prazos de regularização de sinistros.

Periodicidade

Devem as Empresas de Seguros enviar o respectivo ficheiro para o Instituto de Seguros de Portugal quadrimestralmente, conforme o definido na Norma Regulamentar.

Canal para o envio da informação

O ficheiro deverá ser submetido através do PortalISPnet (<https://portalispnet.isp.pt>).

Ficheiro

O ficheiro, que poderá ter nome livre, deverá obedecer às seguintes regras:

- Todos os dados contidos em cada registo deverão ser gravados em formato caractere (1 caractere / 1 byte):
- O formato a utilizar deverá ser o ASCII, não podendo ser utilizados caracteres especiais, como por exemplo: ç, ã, ó, etc. (isto exclui a entrega de ficheiros nos formatos próprios das aplicações mais comuns, como sejam o EXCEL, WORD, LOTUS 123, etc.);
- Os registos deverão ser separados por um caractere de mudança de linha (<CR> <LF>);
- Cada registo deverá ter o comprimento fixo de 151 caracteres;
- O ficheiro deverá apresentar a seguinte estrutura:



Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 35/2007	DL 291/2007	Observações
Código Estatístico da Empresa de Seguros	4	Numérico, Código ISP	Art.º 3.º, n.º 1 b) i)	-	-
Data a que se reporta a informação	8	Numérico, AAAAMMDD	Art.º 3.º, n.º 1 b) ii)	-	Data do último dia do quadrimestre a que respeita o ficheiro.
Código de identificação do processo de sinistro	20	Alfanumérico, Livre	Art.º 3.º, n.º 1 b) iii)	-	Este campo deverá ser alinhado à esquerda e preenchido com espaços até perfazer 20 caracteres.
Número de ordem lesado	3	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 b) iv)	-	-
Processo de sinistro encerrado	1	Alfanumérico, S/N	Art.º 3.º, n.º 1 b) v)	-	Considera-se o processo de sinistro encerrado a partir do momento em que a empresa de seguros proceder ao seu encerramento técnico.
Data da recepção da participação	8	Numérico, AAAAMMDD	Art.º 3.º, n.º 1 b) vi)	Art.º 37.º, n.º 1 a)	Considera-se data da recepção da participação : a) a data da entrega na empresa de seguros de documento de participação de sinistro; b) a data da recepção pela empresa de seguros de carta/participação de sinistro; c) a data da recepção pela empresa de seguros de fax de participação de sinistro; d) a data da recepção pela empresa de seguros de e-mail de participação de sinistro; e) a data de telefonema de participação de sinistro.
A regularização ocorreu fora do território português	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Art.º 3.º, n.º 1 b) vii)	Art.º 32.º, n.º 3 e Art.º 37.º, n.º 3	-



Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 35/2007	DL 291/2007	Observações
Ocorreram factores climatéricos excepcionais ou um número de acidentes excepcionalmente elevado em simultâneo	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Art.º 3.º, n.º 1 b) ix)	Art.º 36, n.º 6 b) e Art.º 37, n.º 3	-
Investigação por suspeita fundamentada de fraude	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Art.º 3.º, n.º 1 b) viii)	Art.º 36, n.º 8 e Art.º 37, n.º 3	-
Data do pedido indemnizatório	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Art.º 3, n.º 1 b) x)	Art.º 37, n.º 1 a)	Considera-se data do pedido indemnizatório : a) a data da entrega na empresa de seguros de documento onde o pedido indemnizatório é feito; b) a data da recepção pela empresa de seguros de documento onde o pedido é feito; c) a data da recepção pela empresa de seguros de fax; d) a data da recepção pela empresa de seguros de e-mail.
Data da solicitação de exames de avaliação corporal	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Art.º 3, n.º 1 b) xi)	Art.º 37, n.º 1 a)	Considera-se data da solicitação de exames de avaliação corporal : a) a data da assinatura, pelo interessado, de documento comprovativo de que lhe foi solicitado o exame de avaliação do dano corporal por perito médico designado pela empresa de seguros; b) a data constante do registo de carta da empresa de seguros; c) a data de envio de fax pela empresa de seguros; d) a data de envio de e-mail pela empresa de seguros; e) a data de envio de sms pela empresa de seguros.



Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 35/2007	DL 291/2007	Observações
Data de recepção do exame de avaliação do dano corporal	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Art.º 3, n.º 1 b) xii)	Art.º 36, n.º 1 c); Art.º 37, n.º 1 b) e Art.º 37, n.º 3	Considera-se data da recepção do exame de avaliação do dano corporal : a) a data da recepção pela empresa de seguros do exame de avaliação; b) a data da recepção pela empresa de seguros de fax; c) a data da recepção pela empresa de seguros de e-mail.
Data da disponibilização do exame de avaliação do dano corporal	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Art.º 3, n.º 1 b) xiii)	Art.º 37, n.º 1 b)	Considera-se data de disponibilização do exame de avaliação corporal : a) a data da assinatura, pelo interessado, de documento comprovativo de que os exames médicos lhe foram disponibilizados; b) a data constante do registo de carta da empresa de seguros; c) a data de envio de fax pela empresa de seguros; d) a data de envio de e-mail pela empresa de seguros; e) data em que conforme comunicação da empresa de seguros os exames estão acessíveis ao lesado.
Data da emissão de alta clínica	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Art.º 3, n.º 1 b) xiv)	Art.º 37, n.º 1 c)	Considera-se data da emissão da alta clínica , a data constante no documento da alta.
Data em que o dano corporal é totalmente quantificável	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Art.º 3, n.º 1 b) xv)	Art.º 37, n.º 1 c) e Art.º 37, n.º 2	Data em que o dano é susceptível de ser quantificado.



Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 35/2007	DL 291/2007	Observações
Data de comunicação da assunção ou não da responsabilidade (sob a forma de apresentação de proposta razoável / resposta fundamentada)	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Art.º 3, n.º 1 b) xvi)	Art.º 37, n.º 1 c)	Considera-se data de comunicação da assunção ou não da responsabilidade : a) a data da entrega de documento ao lesado; b) a data do registo de carta enviada ao lesado; c) a data de envio de fax ao lesado; d) a data de envio de e-mail ao lesado; e) a data de envio de sms ao lesado.
Aceitação da "proposta provisória"	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não e preencher com um espaço noutros casos]	Art.º 3, n.º 1 b) xvii)	Art.º 37, n.º 2 b)	-
Data da assunção da responsabilidade consolidada	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Art.º 3, n.º 1 b) xviii)	Art.º 37, n.º 2 b)	Considera-se data de assunção de responsabilidade consolidada : a) a data da entrega de documento ao lesado; b) a data do registo de carta enviada ao lesado; c) a data de envio de fax ao lesado; d) a data de envio de e-mail ao lesado; e) a data de envio de sms ao lesado.
Data em que o tomador de seguro ou o segurado que não se considera responsável apresenta informações adicionais	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Art.º 3, n.º 1 b) xix)	Art.º 37, n.º 3 e Art.º 36, n.º 4	Considera-se data em que o tomador de seguro ou o segurado que não se considera responsável apresenta informações adicionais : a) a data da entrega na empresa de seguros de documento com as informações; b) a data da recepção pela empresa de seguros de carta com as informações; c) a data da recepção pela empresa de seguros de fax com as informações; d) a data da recepção pela empresa de seguros de e-mail com as informações.



Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 35/2007	DL 291/2007	Observações
Data de comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Art.º 3, n.º 1 b) xx)	Art.º 36, n.º 5 e Art.º 37, n.º 3	Considera-se data de comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado: a) a data da entrega de documento ao interessado; b) a data do registo de carta enviada ao interessado; c) a data de envio de fax ao interessado; d) a data de envio de e-mail ao interessado; e) a data de envio de sms ao interessado.
Data do último pagamento da indemnização	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Art.º 3, n.º 1 b) xxi)	Art.º 43, n.º 1	Considera-se data do último pagamento da indemnização: a) a data de registo de carta com o envio do cheque; b) a data do recibo de pagamento de indemnização; c) a data de transferência bancária. Para este efeito, consideram-se apenas as indemnizações a pagar directamente ao lesado.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 7	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 b) xxii)	-	“00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 8	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 b) xxii)	-	“00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 9	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 b) xxii)	-	“00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 10	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 b) xxii)	-	“00” caso não seja aplicável.



Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 35/2007	DL 291/2007	Observações
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 11	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 b) xxii)	-	“00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 12	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 b) xxii)	-	“00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 13	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 b) xxii)	-	“00” caso não seja aplicável.
Assunção da responsabilidade pela empresa de seguros	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Art.º 3.º, n.º 1 b) xxiii)	Art.º 38 e Art.º 40	

NOTAS:

- (1) Para efeitos do reporte sistemático, a informação reportada referente a cada quadrimestre deve abranger todos os sinistros cujo processo foi tecnicamente encerrado nesse quadrimestre (exclusivamente para efeitos da presente instrução informática, entenda-se que a cada processo deverá corresponder uma chave de acordo com a nota (3)). Para efeitos de reporte mediante solicitação do ISP (não sistemático) deve assegurar-se a possibilidade de ser reportada a informação referente aos processos não encerrados tecnicamente.
- (2) Nas situações ao abrigo da convenção IDS, apenas deverão ser reportados os IDS Credores.
- (3) Entenda-se por chave de identificação do processo a conjugação dos códigos previstos nos campos [Código da empresa de seguros / Código de Identificação do processo de sinistro / N.º de ordem do lesado], Art.º 6.º, da Norma Regulamentar.
- (4) Considera-se o preenchimento do campo “não aplicável” quando a situação que lhe corresponda não puder ou não tiver de ocorrer.



INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL

(5)	Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
01	Apólice anulada / inválida / não em vigor à data do sinistro ou processo encerrado por iniciativa do lesado	✓	✓	✓	✓	✓		
02	Recepção da documentação sem que a mesma contenha os elementos necessários à abertura do processo e ao contacto com o tomador / segurado / lesado	✓			✓	✓		
03	Autorização tardia por parte do lesado para efectivação da peritagem / exame médico		✓		✓			
04	Não ter sido necessária a realização da Peritagem / exame médico		✓					
05	Marcação da peritagem / exame médico para data posterior por conveniência ou indicação do lesado		✓	✓				
07	Não comparência do lesado para exame médico		✓		✓			
08	Impossibilidade de marcação de exame médico, após esforços razoáveis / reiterados pela empresa de seguros nesse sentido	✓			✓			
10	Feriado Municipal (só justifica em 1 dia)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	Danos excluídos pela apólice	✓	✓	✓	✓	✓		
17	Mudança da empresa de seguros responsável pela regularização do sinistro	✓			✓	✓	✓	✓
18	Verificação posterior à participação de não enquadramento do sinistro no âmbito do Decreto-Lei	✓	✓	✓	✓	✓		
19	Interposição de acção judicial / arbitragem	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	Inexistência de resposta do lesado / tomador ou segurado							✓
22	Discordância do lesado relativamente à posição da empresa de seguros e ao recurso à arbitragem (art. 44 n.º 3)							✓
23	Apresentação tardia de documentos comprovativos necessários ao pagamento da indemnização directamente ao lesado							✓
24	Motivos operacionais de origem externa à empresa de seguros e com impacto global e significativo no seu normal funcionamento	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	Motivos operacionais de natureza informática incontroláveis pela empresa de seguros e com impacto global significativo no seu normal funcionamento, com repercussões no processo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26	Outro prazo de pagamento da indemnização acordado entre a seguradora e o lesado (constante de documento escrito)							✓
27	Gabinete Português da Carta Verde (Artigo 32.º n.º 4)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	Inexistência de pagamento ao lesado, por não haver danos indemnizáveis							✓

Legenda:



INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL

P7: Solicitação de exame corporal

P8: Recepção do exame de avaliação corporal

P9: Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal

P10: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade - danos corporais

P11: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade consolidada

P12: Comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado

P13: Último pagamento de indemnização (corporais)



INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL

INSTRUÇÃO INFORMÁTICA N.º 36/2007

– CONTROLO DE PRAZOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS DE DANOS MATERIAIS COM DANOS CORPORAIS –

Objectivo

Instruções para a constituição do ficheiro, em suporte informático, para a construção de um mecanismo de controlo de prazos de regularização de sinistros.

Periodicidade

Devem as Empresas de Seguros enviar o respectivo ficheiro para o Instituto de Seguros de Portugal quadrimestralmente, conforme o definido na Norma Regulamentar.

Canal para o envio da informação

O ficheiro deverá ser submetido através do PortalISPnet (<https://portalispnet.isp.pt>).

Ficheiro

O ficheiro, que poderá ter nome livre, deverá obedecer às seguintes regras:

- Todos os dados contidos em cada registo deverão ser gravados em formato caractere (1 caractere / 1 byte):
- O formato a utilizar deverá ser o ASCII, não podendo ser utilizados caracteres especiais, como por exemplo: ç, ã, ó, etc. (isto exclui a entrega de ficheiros nos formatos próprios das aplicações mais comuns, como sejam o EXCEL, WORD, LOTUS 123, etc.);
- Os registos deverão ser separados por um caractere de mudança de linha (<CR> <LF>);
- Cada registo deverá ter o comprimento fixo de 155 caracteres;
- O ficheiro deverá apresentar a seguinte estrutura:



Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 36/2007	DL 291/2007	Observações
Código Estatístico da Empresa de Seguros	4	Numérico, Código ISP	Art.º 3.º, n.º 1 c) i)	-	-
Data a que se reporta a informação	8	Numérico, AAAAMMDD	Art.º 3.º, n.º 1 c) ii)	-	Data do último dia do quadrimestre a que respeita o ficheiro
Código de identificação do processo de regularização de sinistro	20	Alfanumérico, Livre	Art.º 3.º, n.º 1 c) iii)	-	Este campo deverá ser alinhado à esquerda e preenchido com espaços até perfazer 20 caracteres.
Número de ordem lesado	3	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 c) iv)	-	-
Processo de sinistro encerrado	1	Alfanumérico, S/N	Art.º 3.º, n.º 1 c) v)	-	Considera-se o processo de sinistro encerrado a partir do momento em que a empresa de seguros proceder ao seu encerramento técnico.
Data da recepção da participação	8	Numérico, AAAAMMDD	Art.º 3.º, n.º 1 c) vi)	Art.º 36.º, n.º 1 a)	Considera-se data da recepção da participação: a) a data da entrega na empresa de seguros de documento de participação de sinistro; b) a data da recepção pela empresa de seguros de carta/participação de sinistro; c) a data da recepção pela empresa de seguros de fax de participação de sinistro; d) a data da recepção pela empresa de seguros de e-mail de participação de sinistro; e) a data de telefonema de participação de sinistro.
Existe declaração amigável de acidente automóvel	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Art.º 3.º, n.º 1 c) ix)	Art.º 36.º, n.º 6 a)	-



Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 36/2007	DL 291/2007	Observações
A regularização ocorreu fora do território português	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Art.º 3.º, n.º 1 c) vii)	Art.º 32.º, n.º 3	-
Ocorreram factores climatéricos excepcionais ou um número de acidentes excepcionalmente elevado em simultâneo	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Art.º 3.º, n.º 1 c) x)	Art.º 36.º, n.º 6 b)	-
Investigação por suspeita fundamentada de fraude	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Art.º 3.º, n.º 1 c) viii)	Art.º 36.º, n.º 8	-
Data do primeiro pedido de autorização para regularização dos danos materiais	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido]	Art.º 3.º, n.º 1 c) xi)	Art.º 37.º, n.ºs 3 e 4 e Art.º 36.º n.º 1 a)	Considera-se data do primeiro pedido para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais : a) a data da assinatura, pelo interessado, de documento comprovativo de que lhe foi solicitada autorização para regularização dos danos materiais; b) a data constante do registo de carta da empresa de seguros; c) a data de envio de fax pela empresa de seguros; d) a data de envio de e-mail pela empresa de seguros; e) a data de envio de SMS pela empresa de seguros
Data de comunicação da assunção ou não da responsabilidade (sob a forma de apresentação de proposta razoável / resposta fundamentada)	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido]	Art.º 3.º, n.º 1 c) xx)	Art.º 36.º, n.º 1 e)	Considera-se data de comunicação da assunção ou não da responsabilidade : a) a data da entrega de documento ao lesado; b) a data do registo de carta enviada ao lesado; c) a data de envio de fax ao lesado; d) a data de envio de e-mail ao lesado; e) a data de envio de sms ao lesado.



INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 36/2007	DL 291/2007	Observações
Data de autorização para regularização dos danos materiais	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido]	Art.º 3.º, n.º 1 c) xiii)	Art.º 37.º, n.º 4; Art.º 37.º, n.º 3 e Art.º 36.º, n.º 1 a)	Considera-se data de autorização para regularização dos danos materiais : a) a data da entrega na empresa de seguros de documento onde é autorizada a regularização; b) a data da recepção pela empresa de seguros de documento onde é autorizada a regularização; c) a data da recepção pela empresa de seguros de fax onde é autorizada a regularização; d) a data da recepção pela empresa de seguros de e-mail onde é autorizada a regularização; e) data da recepção da empresa de seguros de SMS onde é autorizada a regularização.
Data da última diligência para obtenção da autorização para regularização dos danos materiais	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase ainda não tenha ocorrido, ou 99991231 caso não aplicável]	Art.º 3.º, n.º 1 c) xii)	Art.º 37.º, n.º 5	Considera-se data da última diligência para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais : a) a data da assinatura, pelo interessado, de documento comprovativo de que lhe foi solicitada, pela segunda vez, autorização para regularização dos danos materiais; b) a data constante do registo de carta da empresa de seguros; c) a data de envio de fax pela empresa de seguros; d) a data de envio de e-mail pela empresa de seguros; e) a data do telefonema; f) a data de envio de sms pela empresa de seguros.



Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 36/2007	DL 291/2007	Observações
Data em que o tomador de seguro ou o segurado que não se considera responsável apresenta informações adicionais	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva se o tomador de seguro ou o segurado apresentar informações adicionais ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Art.º 3.º, n.º 1 c) xxi)	Art.º 36.º, n.º 4	Considera-se data em que o tomador de seguro ou o segurado que não se considera responsável apresenta informações adicionais : a) a data da entrega na empresa de seguros de documento com as informações; b) a data da recepção pela empresa de seguros de carta com as informações; c) a data da recepção pela empresa de seguros de fax com as informações; d) a data da recepção pela empresa de seguros de e-mail com as informações.
Data de comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva se “Data em que o tomador de seguro ou o segurado que não se considera responsável apresenta informações adicionais” diferente de 99991231 ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Art.º 3.º, n.º 1 c) xxii)	Art.º 36.º, n.º 5	Considera-se data de comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado : a) a data da entrega de documento ao interessado; b) a data do registo de carta enviada ao interessado; c) a data de envio de fax ao interessado; d) a data de envio de e-mail ao interessado; e) a data de envio de sms ao interessado.
Data do último pagamento da indemnização	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Art.º 3.º, n.º 1 c) xxiii)	Art.º 43.º, n.º 1	Considera-se data do último pagamento da indemnização : a) a data de registo de carta com o envio do cheque; b) a data do recibo de pagamento de indemnização; c) a data de transferência bancária. Para este efeito, consideram-se apenas as indemnizações a pagar directamente ao lesado.



Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 36/2007	DL 291/2007	Observações
Data do primeiro contacto para marcação de peritagens	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido]	Art.º 3.º, n.º 1 c) xiv)	Art.º 36.º, n.º 1 a)	Considera-se data do primeiro contacto para marcação de peritagens : a) a data da assinatura, pelo interessado, de documento comprovativo de que aquele foi informado pela empresa de seguros da marcação da peritagem; b) a data constante do registo de carta da empresa de seguros; c) a data de envio de fax pela empresa de seguros; d) a data de envio de e-mail pela empresa de seguros; e) a data do telefonema; f) a data de envio de sms pela empresa de seguros.
A empresa de seguros detém a direcção efectiva da reparação	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não e preencher com um espaço noutros casos]	Art.º 3.º, n.º 1 c) xv)	Art.º 36.º, n.º 1 c) e Art.º 36.º, n.º 2	-
Necessidade de desmontagem do veículo	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não e preencher com um espaço noutros casos]	Art.º 3.º, n.º 1 c) xvii)	Art.º 36.º, n.º 1 c)	-
Caso a empresa de seguros não detenha a direcção efectiva da reparação, data em que existe disponibilidade da oficina e autorização do proprietário para a peritagem	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, se “A empresa de seguros detém a direcção efectiva da reparação” = N ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 se “A empresa de seguros detém a direcção efectiva da reparação” = S ou caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Art.º 3.º, n.º 1 c) xvi)	Art.º 36.º, n.º 1 c) e Art.º 36.º, n.º 2	Considera-se data em que se verifica a disponibilidade da oficina ou da autorização do proprietário para a peritagem a data em que se verifica a última destas condições.
Data de conclusão das peritagens	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Art.º 3.º, n.º 1 c) xviii)	Art.º 36.º, n.º 1 b)	Considera-se data de conclusão das peritagens a data em que o relatório de peritagem é assinado.



Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 36/2007	DL 291/2007	Observações
Data de disponibilização dos relatórios de peritagem	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável ⁽⁴⁾]	Art.º 3.º, n.º 1 c) xix)	Art.º 36.º, n.º 1 d)	Considera-se data de disponibilização dos relatórios de peritagem: a) a data da assinatura, pelo interessado, de documento comprovativo de que os relatórios lhe foram disponibilizados; b) a data constante do registo de carta da empresa de seguros; c) a data de envio de fax pela empresa de seguros; d) a data de envio de e-mail pela empresa de seguros; e) data em que conforme comunicação da empresa de seguros os relatórios estão acessíveis ao lesado.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 14	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 c) xxiv)	-	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 15	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 c) xxiv)	-	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 16	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 c) xxiv)	-	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 17	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 c) xxiv)	-	(5) ou “00” caso não seja aplicável.



Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	NR 36/2007	DL 291/2007	Observações
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 18	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 c) xxiv)	-	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 19	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 c) xxiv)	-	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 20	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 c) xxiv)	-	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 21	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 c) xxiv)	-	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Assunção da responsabilidade pela empresa de seguros	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não]	Art.º 3.º, n.º 1 c) xxv)	Art.º 38, Art.º 39 e Art.º 40	

NOTAS:

(1) Para efeitos do reporte sistemático, a informação reportada referente a cada quadrimestre deve abranger todos os sinistros cujo processo foi tecnicamente encerrado nesse quadrimestre (exclusivamente para efeitos da presente instrução informática, entenda-se que a cada processo deverá corresponder uma chave de acordo com a nota (3)). Para efeitos de reporte mediante solicitação do ISP (não sistemático) deve assegurar-se a possibilidade de ser reportada a informação referente aos processos não encerrados tecnicamente.

(2) Nas situações ao abrigo da convenção IDS, apenas deverão ser reportados os IDS Credores.

(3) Entenda-se por chave de identificação do processo a conjugação dos códigos previstos nos campos [Código da empresa de seguros / Código de Identificação do processo de sinistro / N.º de ordem do lesado], Art.º 6.º, da Norma Regulamentar.

(4) Considera-se o preenchimento do campo “não aplicável” quando a situação que lhe corresponda não puder ou não tiver de ocorrer.



INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL

(5)	Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
01	Apólice anulada / inválida / não em vigor à data do sinistro ou processo encerrado por iniciativa do lesado	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
02	Recepção da documentação sem que a mesma contenha os elementos necessários à abertura do processo e ao contacto com o tomador / segurado / lesado	✓					✓		
03	Autorização tardia por parte do lesado para efectivação da peritagem				✓		✓		
04	Não ter sido necessária a realização da Peritagem / exame médico				✓				
05	Marcação da peritagem para data posterior por conveniência ou indicação do lesado				✓		✓		
06	Ausência de autorização de desmontagem por parte do proprietário				✓		✓		
07	Não comparência do veículo na oficina para peritagem				✓		✓		
08	Impossibilidade de marcação da peritagem, após esforços razoáveis / reiterados pela empresa de seguros nesse sentido			✓			✓		
09	Necessidade técnica de prazo superior para desmontagem				✓		✓		
10	Feriado Municipal (só justifica em 1 dia)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	Danos excluídos pela apólice	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
17	Mudança da empresa de seguros responsável pela regularização do sinistro			✓	✓		✓	✓	✓
18	Verificação posterior à participação de não enquadramento do sinistro no âmbito do Decreto-Lei	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
19	Interposição de acção judicial / arbitragem		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	Inexistência de resposta do lesado / tomador ou segurado								✓
21	Incumprimento por parte da oficina da obrigação de efectuar a peritagem na data por ela proposta, nos casos em que a empresa de seguros não detenha a direcção da reparação				✓				
22	Discordância do lesado relativamente à posição da empresa de seguros e ao recurso à arbitragem (art. 44 n.º 3)								✓
23	Apresentação tardia de documentos comprovativos necessários ao pagamento da indemnização directamente ao lesado								✓
24	Motivos operacionais de origem externa à empresa de seguros e com impacto global e significativo no seu normal funcionamento	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	Motivos operacionais de natureza informática incontroláveis pela empresa de seguros e com impacto global significativo no seu normal funcionamento, com repercussões no processo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26	Outro prazo de pagamento da indemnização acordado entre a seguradora e o lesado (constante de documento escrito)								✓
27	Gabinete Português da Carta Verde (Artigo 32.º n.º 4)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	Inexistência de pagamento ao lesado, por não haver danos indemnizáveis								✓
29	Ter existido reparação do veículo, sem pagamento de indemnização em dinheiro ao lesado								✓



INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL

Legenda

P14: Primeiro pedido de autorização para regularização dos danos materiais

P15: Última diligência para obtenção da autorização para regularização dos danos materiais

P16: Primeiro contacto para marcação de peritagens

P17: Conclusão das peritagens

P18: Disponibilização dos relatórios de peritagem

P19: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade

P20: Comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado

P21: Último pagamento da indemnização (materiais)

PARTICIPAÇÃO DE SINISTRO

Após preenchimento completo dos campos da Declaração Amigável de Acidente Automóvel aplicáveis, preencher adicionalmente os campos seguintes. É indispensável o preenchimento de todos os campos seguintes de acordo com as informações de que disponha, para a aplicação do Regime de Regularização de Sinistros do Decreto-Lei nº 291/2007, de 21 de Agosto.

Sempre que necessário, utilize folha suplementar devidamente assinada.

1 - PARTICIPANTE

SEGURADO/TOMADOR DO SEGURO TERCEIRO LESADO

Nome _____

Profissão _____ Telefone _____

2 - CONDUTOR (se não coincidente)

Nome _____

Profissão _____ Telefone _____

Idade _____ É o condutor habitual da viatura? _____ Tem seguro

de carta? _____ Caso afirmativo: Seguradora _____

_____ N.º apólice _____

3 - TITULAR DO REGISTO DE PROPRIEDADE (se não coincidente)

Nome _____

Telefone _____

Morada _____

_____ C. P. _____

(Espaço reservado aos serviços da Companhia Seguradora)

4 - DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DO ACIDENTE

Indique a que velocidade seguia o seu veículo: _____ km/h

5 - Foi levantado auto pelas autoridades? _____ GNR PSP Posto/Brigada/Esquadra de: _____

Alguns dos intervenientes foi submetido ao teste de pesquisa de álcool? _____ Qual? _____

Resultado do teste: _____

SEGURADO _____ Duas rodas

Ligeiro Pesado Particular Aluguer

6 - DADOS REFERENTES AOS VEÍCULOS

Características _____ ➤

Cor _____ ➤

Titular do registo de propriedade _____ ➤

Existiam danos anteriores? Quais _____ ➤

Pode circular? _____ ➤

Rebocava atrelado? _____ ➤

Oficina reparadora _____ ➤

Endereço e telefone (da oficina) _____ ➤

TERCEIRO _____ Duas rodas

Ligeiro Pesado Particular Aluguer

7 - OUTROS DANOS MATERIAIS ALÉM DOS CAUSADOS AOS VEÍCULOS IDENTIFICADOS NO Nº 6

Nome e morada dos proprietários _____

Natureza dos danos _____

8 - FERIDOS

Nome _____

Morada _____

Profissão e telefone _____

Idade _____

Nº Beneficiário da Segurança Social _____

Lesões sofridas _____

Primeiros socorros em _____

Hospitalizado em _____

Indique se era Peão Ocupante do veículo

Peão Ocupante do veículo

NOTA IMPORTANTE: A presente Participação não serve, por si, de pedido indemnizatório para a regularização dos danos corporais. **Se pretende apresentar Pedido de Indemnização para a Regularização do Dano Corporal, indique por escrito o que pretende ver pago por conta dessa Regularização, juntando os documentos necessários ao pagamento.**

9 - Os condutores dos veículos, bem como os proprietários dos bens atingidos ou qualquer dos feridos, é parente sócio empregado mandatário do segurado ou do condutor do veículo seguro? Especifique: _____

10 - Pretende formular pedido indemnizatório de lucros cessantes? sim não

11 - LOCAL E DATA DESTA PARTICIPAÇÃO

_____, ____ de _____ de _____

12 - ASSINATURA DO PARTICIPANTE
