



ASF
Autoridade de Supervisão
de Seguros e Fundos de Pensões



RSA

Regularização de Sinistros Automóvel

2021

FICHA TÉCNICA

Título

Regularização de Sinistros Automóvel

Edição

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Departamento de Supervisão Comportamental

Av. da República, n.º 76

1600-205 Lisboa

Portugal

Telefone: 21 790 31 00

Endereço eletrónico: asf@asf.com.pt

www.asf.com.pt

Ano de Edição: 2022



ASF
Autoridade de Supervisão
de Seguros e Fundos de Pensões

Regularização de sinistros automóvel | 2021

Lisboa, 2022



ÍNDICE

- 04 Índice de quadros
- 05 Índice de gráficos
- 07 Siglas e acrónimos

08 1. Enquadramento e metodologia

12 2. Análise da informação reportada para efeitos de supervisão do controlo de prazos

16 3. Análise da informação divulgada pelas empresas de seguros

- 17 3.1. Análise global da informação divulgada
- 22 3.2 Informação utilizada na análise dos tempos médios de regularização de sinistros
- 23 3.3 Prazos de regularização de sinistros
- 33 3.4 Justificações/Informações adicionais

ÍNDICE DE QUADROS

- 13 **Quadro 1** - Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel Sinistros com danos exclusivamente materiais
- 13 **Quadro 2** - Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel Sinistros com danos exclusivamente corporais
- 14 **Quadro 3** - Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel Sinistros com danos materiais e corporais
- 14 **Quadro 4** - Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos
- 15 **Quadro 5** - Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos por tipologia de sinistro

ÍNDICE DE GRÁFICOS

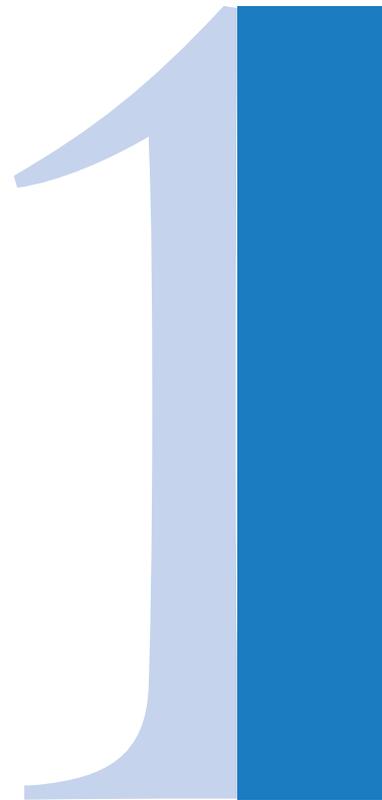
- 15 **Gráfico 1** - Número de sinistros verificados, por tipologia dos danos
- 18 **Gráfico 2** - Número total de prazos P1, por empresa de seguros
Danos Materiais – Responsabilidade civil e danos próprios, com DAAA
- 19 **Gráfico 3** - Número total de prazos P1, por empresa de seguros
Danos Materiais – Responsabilidade civil e danos próprios, sem DAAA
- 20 **Gráfico 4** - Proporção dos prazos P1, por empresa de seguros com e sem DAAA
Danos Materiais – Responsabilidade civil
- 21 **Gráfico 5** - Prazos suspensos por suspeitas de fraude em sinistros com danos
materiais, por empresa de seguros
Responsabilidade civil, com e sem DAAA
- 22 **Gráfico 6** - Prazos suspensos por suspeitas de fraude em sinistros com danos
materiais, por empresa de seguros
Danos próprios, com e sem DAAA
- 23 **Gráfico 7** - Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de
apresentação de justificação, com danos materiais
Responsabilidade civil e danos próprios
- 24 **Gráfico 8** - Número de prazos P1, sem necessidade de apresentação de justificação,
por empresa de seguros
Danos Materiais – Responsabilidade civil e danos próprios, com DAAA
- 25 **Gráfico 9** - Número de prazos P1, sem necessidade de apresentação de justificação,
por empresa de seguros
Danos Materiais – Responsabilidade civil e danos próprios, sem DAAA
- 26 **Gráfico 10** - Tempos médios de regularização de sinistros com danos materiais, sem
necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros
Responsabilidade civil e danos próprios, com DAAA

- 27 **Gráfico 11** - Tempos médios de regularização de sinistros com danos materiais, sem necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros
Responsabilidade civil e danos próprios, sem DAAA
- 28 **Gráfico 12** - Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos corporais
Responsabilidade civil e danos próprios
- 29 **Gráfico 13** - Tempos médios de regularização de sinistros com danos corporais, sem necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros
Responsabilidade civil e danos próprios
- 30 **Gráfico 14** - Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos corporais e materiais
Responsabilidade civil e danos próprios
- 31 **Gráfico 15** - Tempos médios de regularização de sinistros com danos materiais e corporais, sem necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros
Responsabilidade civil e danos próprios, com DAAA
- 32 **Gráfico 16** - Tempos médios de regularização de sinistros com danos materiais e corporais, sem necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros
Responsabilidade civil e danos próprios, sem DAAA
- 34 **Gráfico 17** - Percentagem das justificações apresentadas para cada prazo de regularização de sinistros com danos exclusivamente materiais
- 35 **Gráfico 18** - Percentagem das justificações apresentadas para cada prazo de regularização de sinistros com danos exclusivamente corporais
- 36 **Gráfico 19** - Percentagem das justificações apresentadas para cada prazo de regularização de sinistros com danos materiais e corporais

SIGLAS E ACRÓNIMOS

ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
DAAA	Declaração Amigável de Acidente Automóvel
IDS	Indemnização Direta ao Segurado
LPS	Livre Prestação de Serviços
Regulamentação do RJSORCA	Regulamentação em matéria de regularização de sinistros, aprovada pela Norma Regulamentar n.º 16/2007-R, de 20 de dezembro, e alterada pela Norma Regulamentar n.º 7/2009-R, de 14 de maio, e pela Norma Regulamentar n.º 17/2010-R, de 18 de novembro
RJSORCA	Regime jurídico do seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto

Enquadramento e metodologia



1. Enquadramento e metodologia

Nos termos do artigo 36.º do RJSORCA, nas situações em que os sinistros automóvel envolvam apenas danos materiais, as empresas de seguros devem:

- proceder ao primeiro contacto com o tomador do seguro, com o segurado ou com o terceiro lesado no prazo de dois dias úteis, marcando as peritagens necessárias;
- concluir as peritagens nos oito dias úteis seguintes ao fim do prazo mencionado no ponto anterior ou no máximo de 12 dias úteis no caso de haver necessidade de desmontagem;
- disponibilizar os relatórios das peritagens nos quatro dias úteis após a sua conclusão, bem como os relatórios de averiguação indispensáveis à sua compreensão; e
- comunicar a assunção, ou não, da responsabilidade em 30 dias úteis a contar do termo do prazo fixado para proceder ao primeiro contacto.

Existindo DAAA¹, e com exceção do primeiro contacto, os prazos são reduzidos para metade. Por outro lado, os prazos são duplicados caso se verifiquem fatores climatéricos excecionais ou um número de acidentes excecionalmente elevado em simultâneo.

De acordo com o RJSORCA, são ainda consagrados deveres de diligência a observar pelas empresas de seguros na regularização de sinistros que envolvam danos corporais, estipulando-se, nesses casos, que aquelas devem:

¹ Documento que deve ser preenchido e assinado pelos condutores intervenientes num sinistro, quando estão de acordo sobre a forma como o mesmo ocorreu, e entregue à respetiva empresa de seguros. A entrega deste documento é essencial para o funcionamento do sistema IDS, que tem como finalidade acelerar a regularização do sinistro. Assim, cada tomador do seguro lida diretamente com a sua empresa de seguros, que se encarrega de regularizar o sinistro, sendo depois reembolsado pela empresa de seguros do outro condutor, caso este último seja o responsável pelo acidente. No entanto, existem situações em que o sistema IDS não se aplica.

- informar o lesado caso seja necessário proceder a exame de avaliação do dano corporal por perito médico, num prazo não superior a 20 dias a contar do pedido de indemnização efetuado pelo lesado, ou de 60 dias a contar da data da comunicação do sinistro, caso o pedido indemnizatório ainda não tenha sido efetuado;
- disponibilizar ao lesado o exame de avaliação do dano corporal no máximo de dez dias a contar da sua receção; e
- comunicar a assunção ou não da responsabilidade até 45 dias a contar da data do pedido de indemnização, se tiver sido, entretanto, emitido o relatório de alta clínica (caso haja lugar) e o dano seja totalmente quantificável.

As empresas de seguros devem constituir um registo relativo aos prazos aplicáveis a cada um dos sinistros por si geridos, conforme estabelecido na regulamentação do RJSORCA. Nos termos do seu artigo 5.º, esta informação deve ser reportada anualmente à ASF para efeitos de supervisão.

No quadro da supervisão comportamental e, em especial, ao nível do acompanhamento das práticas dos diferentes operadores, a análise deste registo assume uma relevância significativa.

Refira-se a este respeito que os incumprimentos reportados pelas empresas de seguros podem ser justificados através de informações adicionais elencadas nas instruções informáticas previstas na regulamentação do RJSORCA, o que pode reduzir o número de incumprimentos, sendo, todavia, a adequabilidade das justificações ao caso concreto avaliada em sede de ações de supervisão *on-site*, através da análise direta dos processos de sinistro. Assim, os valores apresentados suportam um cenário estatístico que pode não corresponder exatamente à realidade efetiva dos incumprimentos, uma vez que as justificações podem não ser apropriadas ou podem não ter devido fundamento.

Por fim, refira-se que, nos termos do RJSORCA, em termos de garantia do regime de regularização dos sinistros, há uma distinção entre os prazos que podem ser objeto de sanções contraordenacionais e aqueles que apenas podem originar a aplicação de uma sanção civil.

É com base nestes pressupostos que se procede, de seguida, à análise da informação reportada anualmente pelas empresas de seguros à ASF e da informação divulgada por estas nos respetivos sítios de Internet, a qual também é tratada, embora de forma mais sintetizada, no Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado relativo a 2021.

A informação relativa ao nível de cumprimento dos prazos de regularização de sinistros foi extraída dos elementos reportados anualmente pelas diversas empresas de seguros à ASF para efeitos de supervisão.

Por sua vez, a informação sobre os tempos médios de regularização dos sinistros foi extraída dos elementos divulgados pelas empresas de seguros nos respetivos sítios na Internet², de acordo com a Circular n.º 2/2019, de 12 de abril, da ASF.

Com exceção das situações expressamente assinaladas, a análise apresentada considera apenas os processos em que não houve a necessidade de a empresa de seguros apresentar justificações, nos termos das instruções informáticas atrás mencionadas. De facto, considerou-se que a utilização de toda a informação, incluindo aquela que corresponde a sinistros em que os prazos máximos legais foram incumpridos, quando por diversas razões esse incumprimento pode ser da responsabilidade do lesado, poderia desvirtuar as conclusões a retirar.

Para garantir que a informação tratada reflete uma perspetiva global, não enviesada pelo tratamento de *outliers*, foram apenas considerados os prazos em que o número de casos foi superior a 10.

² Informação recolhida a 29-04-2022.

Análise da informação reportada para efeitos de supervisão do controlo de prazos



2. Análise da informação reportada para efeitos de supervisão do controlo de prazos

Os quadros 1 a 3 apresentam a evolução observada nos últimos três anos, sendo de destacar que em 2021 se mantém um registo expressivo de cumprimento dos diferentes prazos aplicáveis pelas empresas de seguros.

Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel Sinistros com danos exclusivamente materiais

Quadro 1

Período	Total de processos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Global
2019	520 842	99,76%	100,00%	99,91%	99,93%	100,00%	99,88%	99,90%
2020	417 012	99,76%	99,99%	100,00%	99,96%	92,59%	99,95%	99,93%
2021	412 538	99,81%	99,99%	100,00%	99,98%	98,00%	99,85%	99,94%

P1: Primeiro contacto do segurador; P2: Conclusão das peritagens; P3: Disponibilização dos relatórios de peritagem; P4: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P5: Comunicação da decisão final; P6: Último pagamento da indemnização.

Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel Sinistros com danos exclusivamente corporais

Quadro 2

Período	Total de processos	P7	P8	P9	P10	P11	Global
2019	3 350	100,00%	100,00%	99,79%	99,79%	99,89%	99,87%
2020	3 417	99,03%	100,00%	99,88%	99,35%	99,78%	99,66%
2021	2 236	99,34%	100,00%	99,87%	99,77%	99,09%	99,61%

P7: Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal; P8: Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal; P9: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade – Danos corporais; P10: Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada; P11: Último pagamento da indemnização – Danos corporais.

Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel Sinistros com danos materiais e corporais

Quadro 3

Período	Total de processos	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Global
2019	7 194	99,15%	99,99%	99,98%	99,98%	99,85%	100,00%	100,00%	99,79%
2020	6 061	99,18%	100,00%	99,98%	99,98%	99,88%	100,00%	99,88%	99,80%
2021	5 684	99,35%	100,00%	99,81%	99,98%	99,96%	100,00%	99,94%	99,82%

P12: Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais; P13: Contacto para marcação de peritagens; P14: Conclusão das peritagens; P15: Disponibilização dos relatórios da peritagem; P16: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P17: Comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado; P18: Último pagamento da indemnização – Danos materiais.

Tendo exclusivamente por base as informações reportadas pelas empresas de seguros para efeitos de supervisão, foram respeitados, em termos globais, 99,94% dos prazos aplicáveis aos sinistros com danos exclusivamente materiais, 99,61% aos sinistros apenas com danos corporais e 99,82% aos sinistros dos quais resultaram danos simultaneamente materiais e corporais.

Em termos globais, em 2021, considerando todos os sinistros, regista-se, com base nos reportes apresentados pelas empresas de seguros, 0,26% de incumprimentos (quadro 4). Importa referir ainda que o número total de processos / sinistros ocorridos em 2021 decresceu ligeiramente (1,4%), tendência que em parte poderá continuar a justificar-se pela limitação da circulação rodoviária, imposta pelas restrições decorrentes da pandemia COVID-19.

Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos

Quadro 4

Reporte	Total de processos	Total de incumprimentos	Percentagem
2019	531 386	2 128	0,40%
2020	426 490	1 299	0,30%
2021	420 458	1 088	0,26%

Como se pode observar no quadro 5 e no gráfico 1, o número de sinistros com danos exclusivamente materiais é claramente determinante, o que justifica que a informação que adiante se trata, pela sua materialidade, seja mais rica e diversificada nesse caso do que nos sinistros em que tenham ocorrido apenas danos corporais ou simultaneamente danos materiais e corporais.

Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos, por tipologia de sinistro

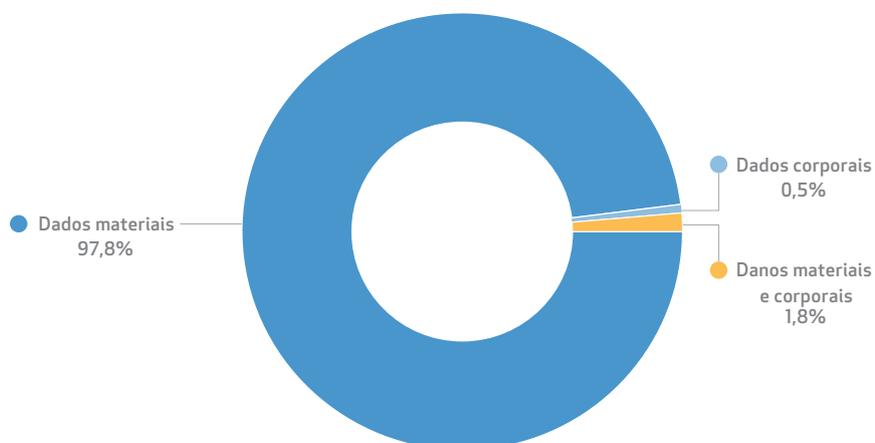
Quadro 5

Reporte	"Total de processos DM"	"Total de incumprimentos DM"	"Total de processos DC"	"Total de incumprimentos DC"	"Total de processos DM + DC"	"Total de incumprimentos DM + DC"
2019	520 842	2 038	3 350	15	7 194	75
2020	417 012	1 199	3 417	39	6 061	61
2021	412 538	1 007	2 236	31	5 684	50

DM: Sinistros com danos exclusivamente materiais; DC: Sinistros com danos exclusivamente corporais; DM + DC: Sinistros com danos materiais e corporais.

Número de sinistros verificados, por tipologia dos danos

Gráfico 1



Análise da informação divulgada pelas empresas de seguros



3. Análise da informação divulgada pelas empresas de seguros

Nos termos do n.º 9 do artigo 33.º do RJSORCA, as empresas de seguros devem disponibilizar, a qualquer interessado, informação relativa aos tempos médios de regularização de sinistros automóvel efetivamente observados.

A Circular n.º 2/2019, de 12 de abril, aplicável a todas as empresas de seguros autorizadas a explorar em Portugal o ramo Veículos terrestres e/ou o ramo Responsabilidade civil de veículos terrestres motorizados, incluindo as que exercem atividade no território português ao abrigo dos regimes de liberdade de estabelecimento (sucursais) ou de LPS, veio estabelecer modelos uniformes para a divulgação dessa informação.

Assim, a partir de 2019 foram criadas as condições para que todas as empresas de seguros passem a reportar esta informação, seguindo os mesmos critérios de preenchimento, o que permitiu à ASF proceder à publicação dessa informação com um maior detalhe.

3.1. Análise global da informação divulgada

Para uma caracterização genérica da dimensão de cada operador, em termos de sinistros, os gráficos 2 e 3 apresentam informação relativa ao número total de prazos P1 divulgados por cada uma das empresas de seguros, considerando os sinistros dos quais resultaram danos exclusivamente materiais, dada a materialidade atrás sublinhada, com e sem DAAA.

Considerou-se o prazo P1 (prazo para o primeiro contacto da empresa de seguros) por ocorrer em todos os tipos de sinistro, o que significa que a informação analisada corresponde, na prática, à totalidade de sinistros ocorridos e encerrados.

Número total de prazos PI, por empresa de seguros Danos Materiais – Responsabilidade civil e danos próprios, com DAAA

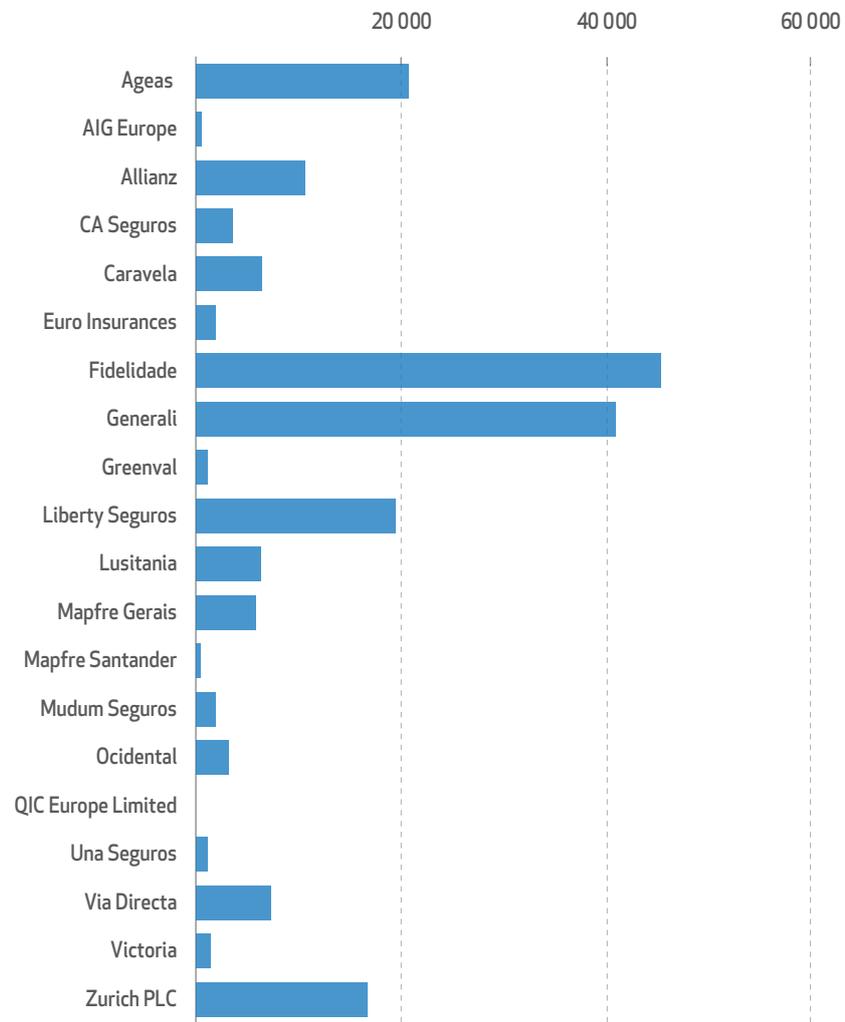


Gráfico 2

Número total de prazos PI, por empresa de seguros Danos Materiais – Responsabilidade civil e danos próprios, sem DAAA

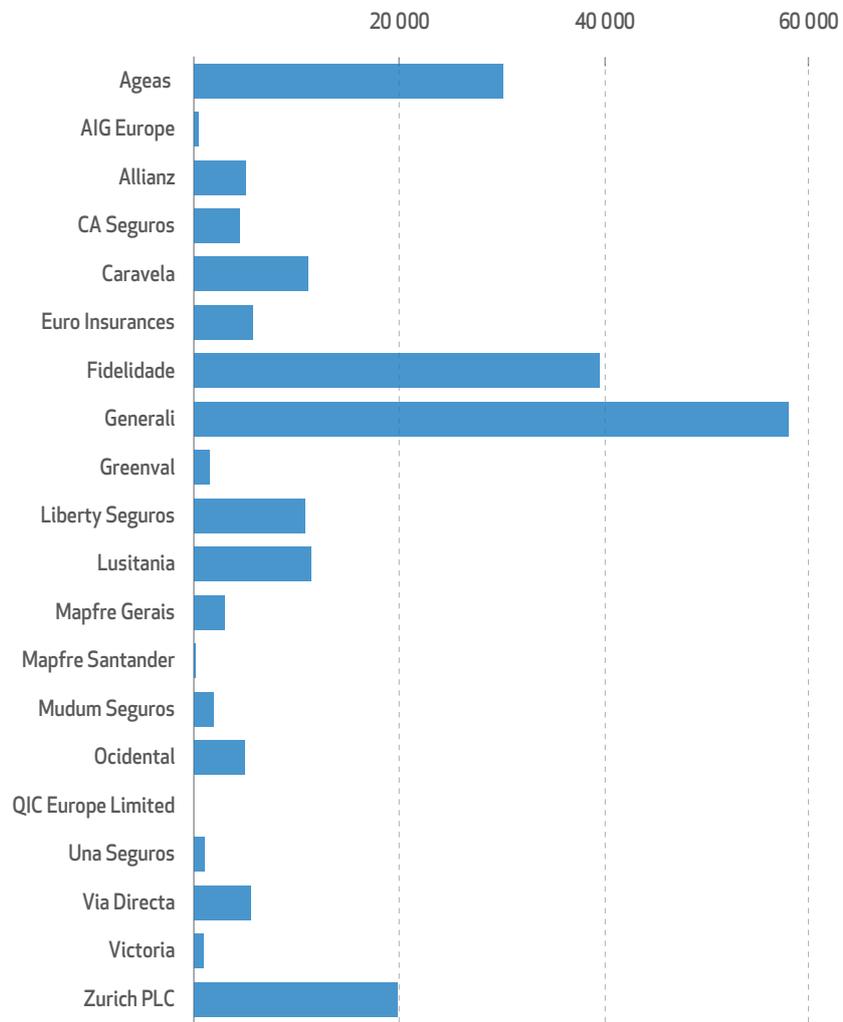


Gráfico 3

O gráfico 4 ilustra a proporção do número de prazos P1 que dizem respeito a sinistros de responsabilidade civil automóvel em que foi assinada a DAAA pelos condutores intervenientes e nos casos em que tal não sucedeu.

Proporção dos prazos P1, por empresa de seguros, com e sem DAAA Danos Materiais – Responsabilidade civil

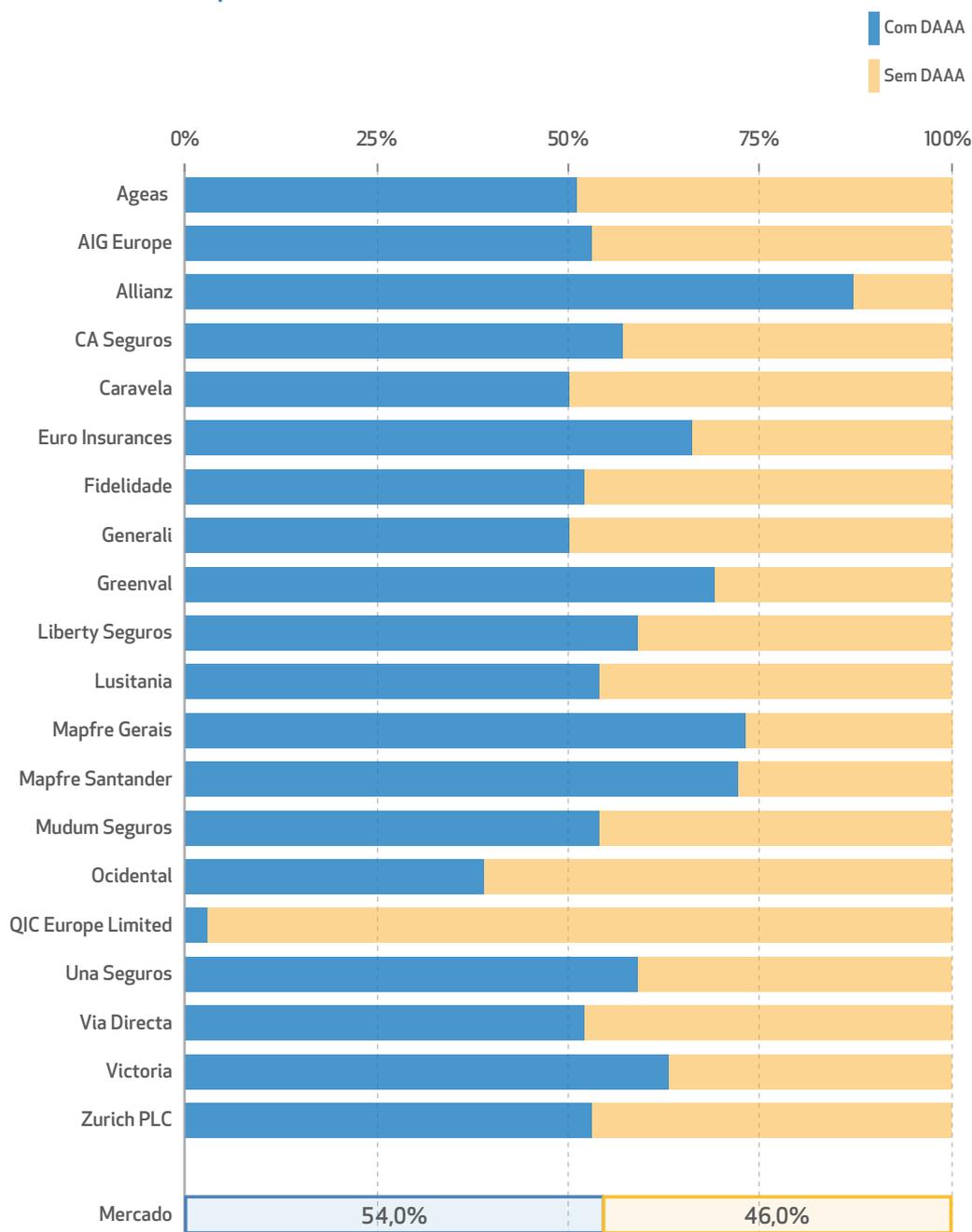


Gráfico 4

Considerando o total das empresas de seguros, os intervenientes nos sinistros recorreram à DAAA em 54% dos casos de responsabilidade civil com danos materiais.

Uma vez que foi precisamente para este tipo de sinistros que a DAAA foi criada, permitindo uma regularização mais célere, esperar-se-ia que a proporção relativa à sua utilização fosse superior.

Os prazos previstos para a regularização de sinistros automóvel ficam suspensos nas situações de suspeita fundamentada de fraude, conforme disposto no n.º 8 do artigo 36.º do RJSORCA.

Os gráficos 5 e 6 apresentam informação sobre o número de sinistros com prazos suspensos por suspeita de fraude em relação ao número de prazos P1 divulgados, desagregada pelas coberturas de responsabilidade civil e de danos próprios.

Prazos suspensos por suspeitas de fraude em sinistros com danos materiais, por empresa de seguros Responsabilidade civil, com e sem DAAA

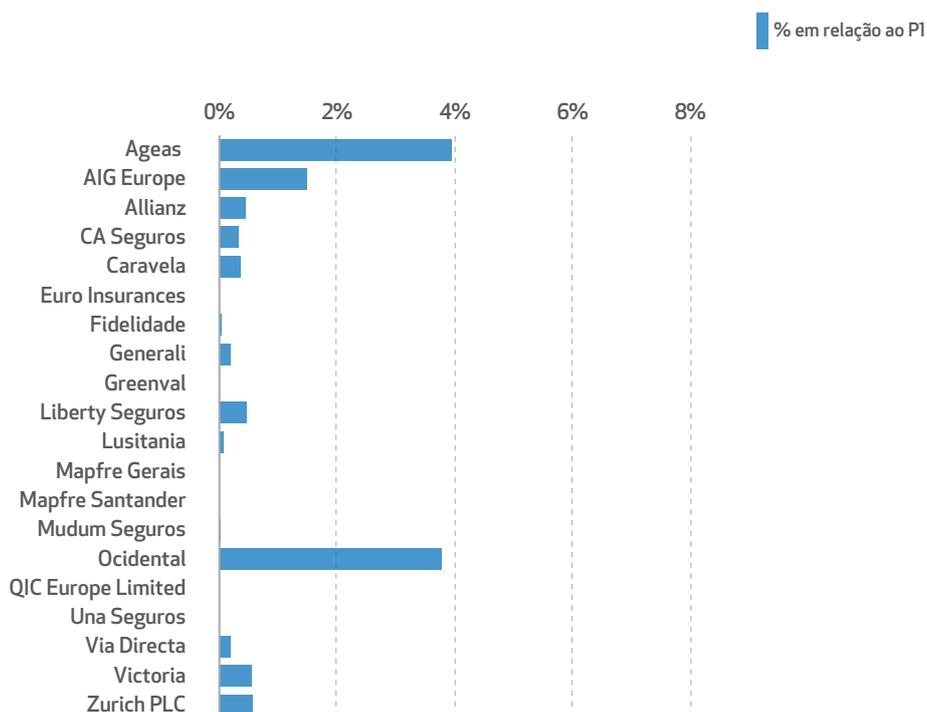
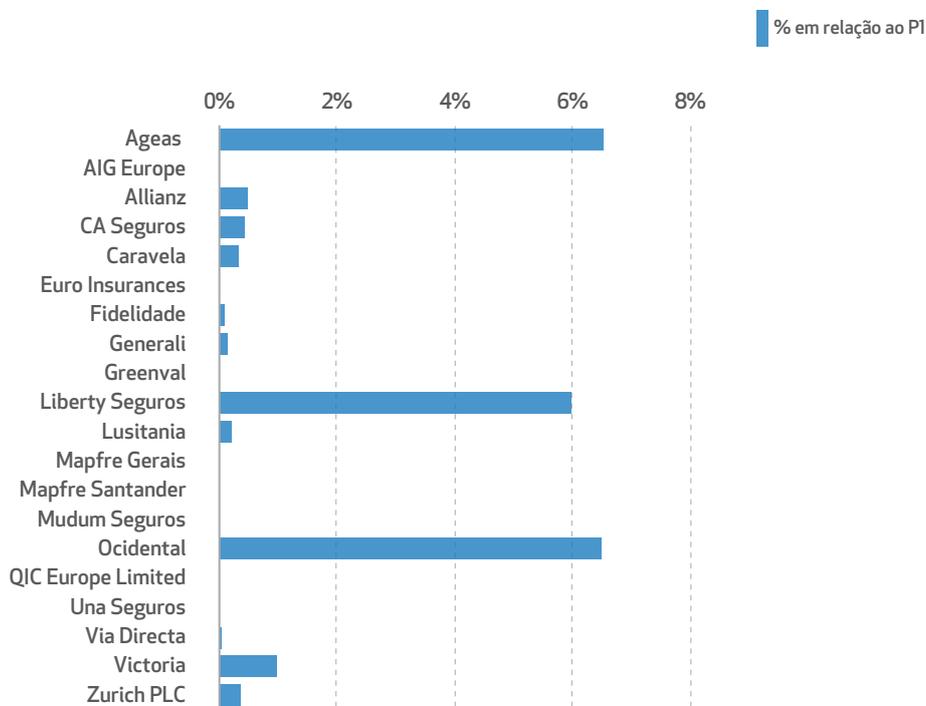


Gráfico 5

Prazos suspensos por suspeitas de fraude em sinistros com danos materiais, por empresa de seguros

Danos próprios, com e sem DAAA

Gráfico 6



Importa sublinhar, a este respeito, que a indicação de uma proporção mais elevada não corresponde necessariamente a uma maior incidência de fraude nesse operador, podendo a mesma ser justificada pela existência de um sistema mais exigente na sinalização, aos gestores de sinistros, de eventuais situações fraudulentas. Para melhor facilidade de comparação, a escala utilizada é a mesma.

3.2. Informação utilizada na análise dos tempos médios de regularização de sinistros

Os tempos médios, por prazo, que constam dos pontos seguintes foram calculados para o mercado tendo em consideração o número de casos relativos a cada um dos prazos publicados por cada empresa de seguros.

Como já sublinhado anteriormente, a análise que se segue considera apenas os processos em que não houve a necessidade de a empresa de seguros apresentar justificações, nos termos das instruções informáticas previstas na regulamentação do RJSORCA.

Tendo em conta que, como também já referido, foram apenas considerados os prazos em que o número de casos foi superior a 10, a não indicação de um prazo não significa que o mesmo corresponda a zero, podendo apenas ser omissa devido ao reduzido número de casos.

3.3. Tempos médios de regularização de sinistros

No gráfico 7 apresentam-se os tempos médios de regularização de sinistros automóvel sem necessidade de apresentação de justificação (em dias úteis), para cada prazo e para o total das empresas de seguros, nas coberturas de responsabilidade civil obrigatória e de danos próprios, englobando danos exclusivamente materiais, observando-se valores em todos os casos consideravelmente inferiores aos prazos legais.

Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos materiais Responsabilidade civil e danos próprios

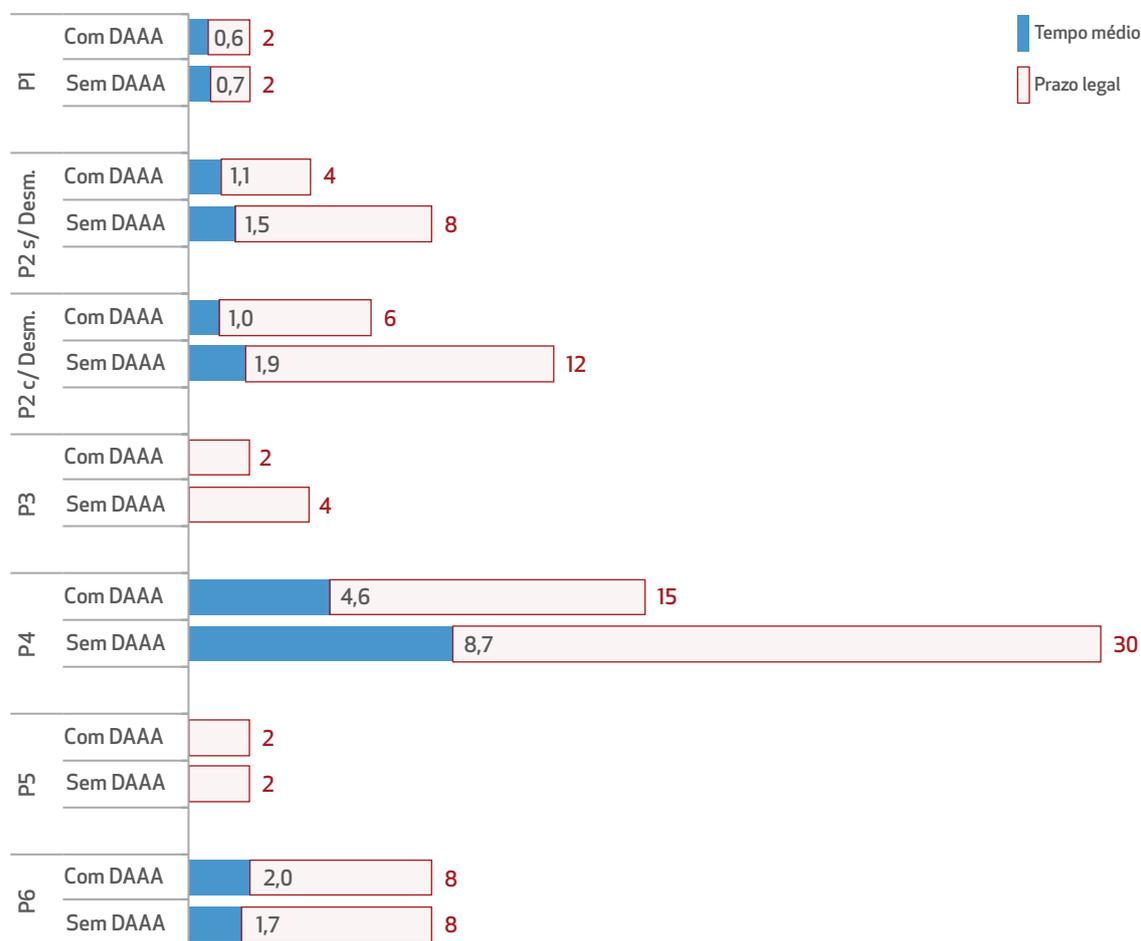
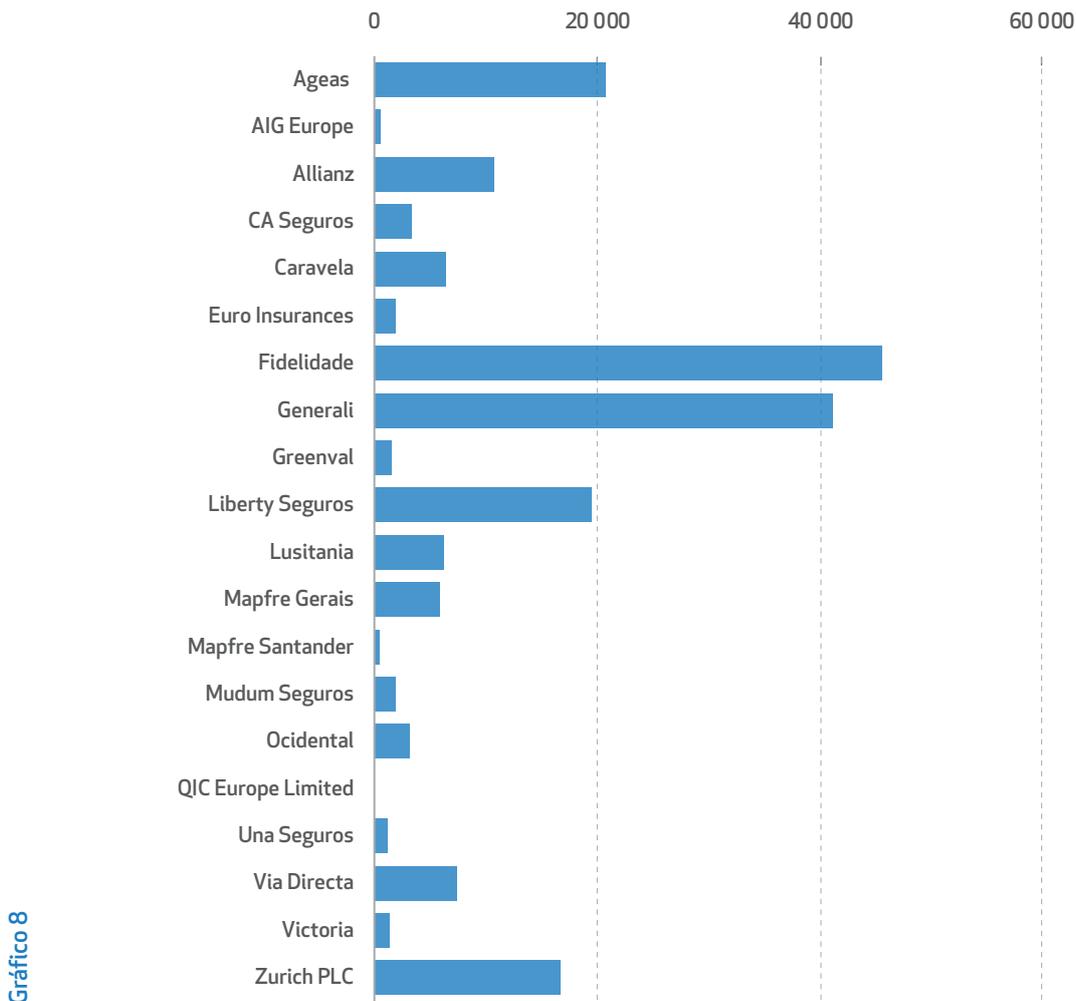


Gráfico 7

P1: Primeiro contacto do segurador; P2: Conclusão das peritagens; P3: Disponibilização dos relatórios de peritagem; P4: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P5: Comunicação da decisão final; P6: Último pagamento da indemnização.

Dos gráficos 8 e 9 consta a informação do número de prazos P1³, sem necessidade de apresentação de justificação, apurados para cada empresa de seguros, para os casos com e sem DAAA.

Número de prazos P1, sem necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros Danos Materiais – Responsabilidade civil e danos próprios, com DAAA



³ Considerou-se o prazo P1 por ocorrer em todos os tipos de sinistro, de acordo com a metodologia atrás referida.

Número de prazos PI, sem necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros
Danos Materiais – Responsabilidade civil e danos próprios, sem DAAA

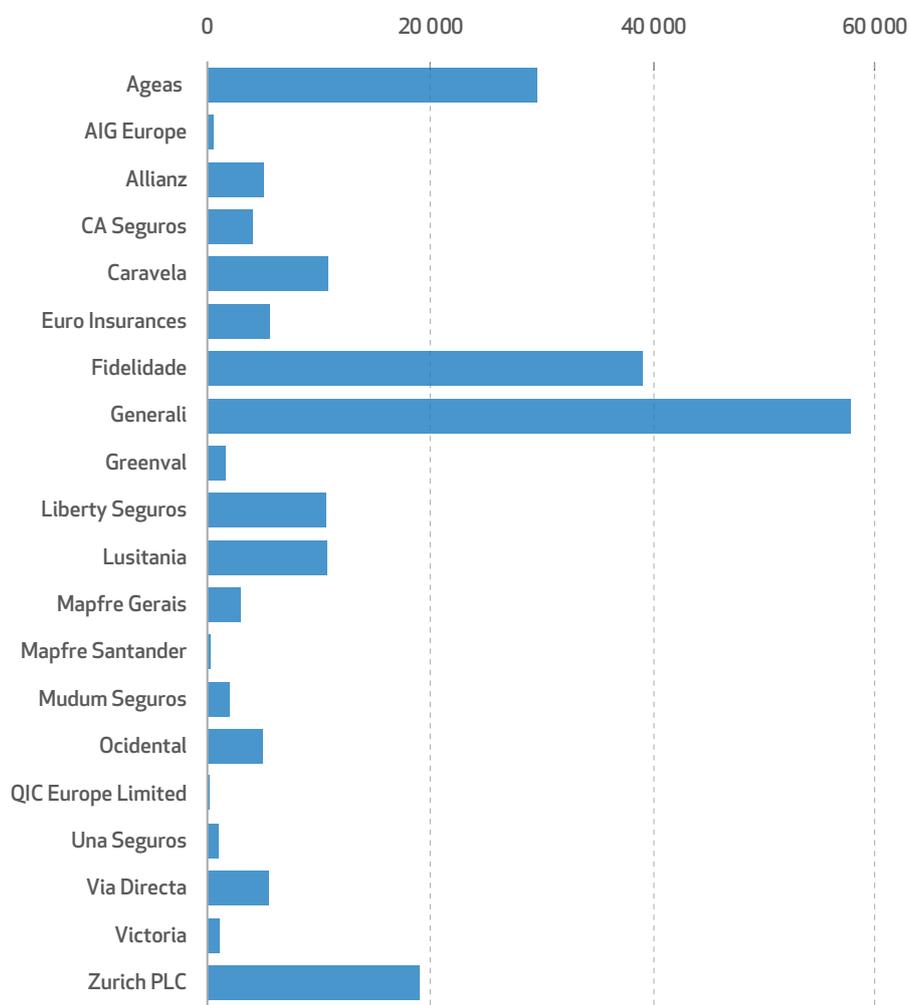
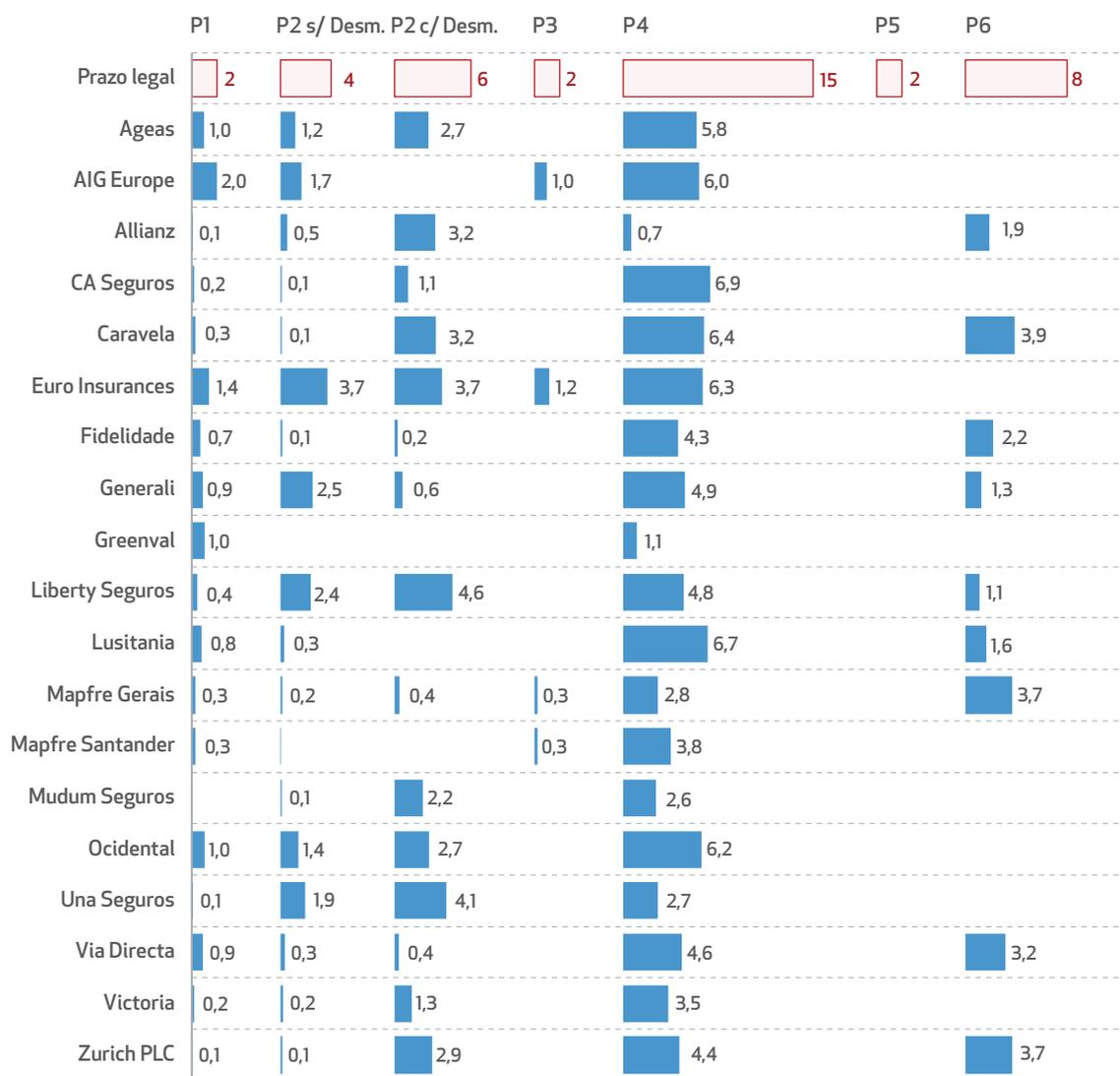


Gráfico 9

Os gráficos 10 e 11 representam os tempos médios de regularização (em dias úteis), dos sinistros sem necessidade de apresentação de justificação, para cada prazo e para cada empresa de seguros, com danos exclusivamente materiais, com e sem DAAA.

Tempos médios de regularização de sinistros com danos materiais, sem necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros Responsabilidade civil e danos próprios, com DAAA



P1: Primeiro contacto do segurador; P2: Conclusão das peritagens; P3: Disponibilização dos relatórios de peritagem; P4: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P5: Comunicação da decisão final; P6: Último pagamento da indemnização.

Gráfico 10

Tempos médios de regularização de sinistros com danos materiais, sem necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros
Responsabilidade civil e danos próprios, sem DAAA

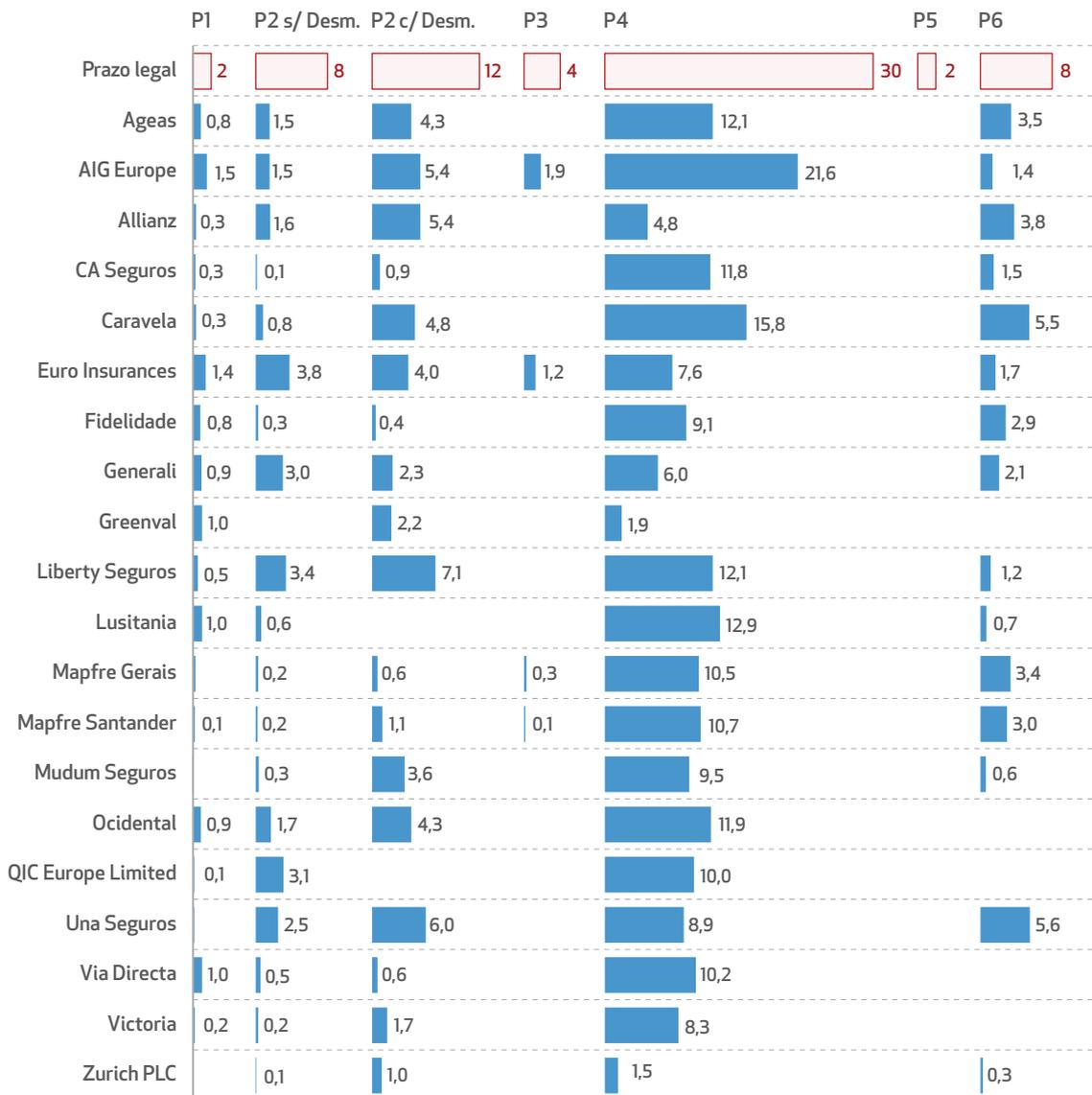


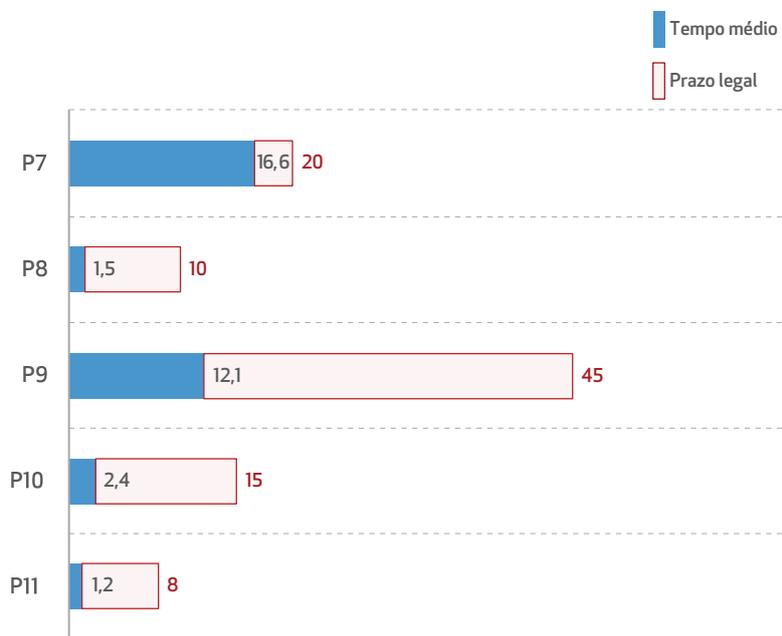
Gráfico 11

P1: Primeiro contacto do segurador; P2: Conclusão das peritagens; P3: Disponibilização dos relatórios de peritagem; P4: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P5: Comunicação da decisão final; P6: Último pagamento da indemnização.

No gráfico 12, é possível observar-se os tempos médios de regularização de sinistros automóvel, considerando-se agora aqueles que deram origem a danos exclusivamente corporais, sem necessidade de apresentação de justificação. Todos os prazos são indicados em dias corridos, com exceção do prazo P11, que é contabilizado em dias úteis. Também aqui, é possível constatar que, considerando a totalidade das empresas de seguros, os tempos médios foram marcadamente inferiores aos prazos máximos fixados no RJSORCA.

Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos corporais Responsabilidade civil e danos próprios

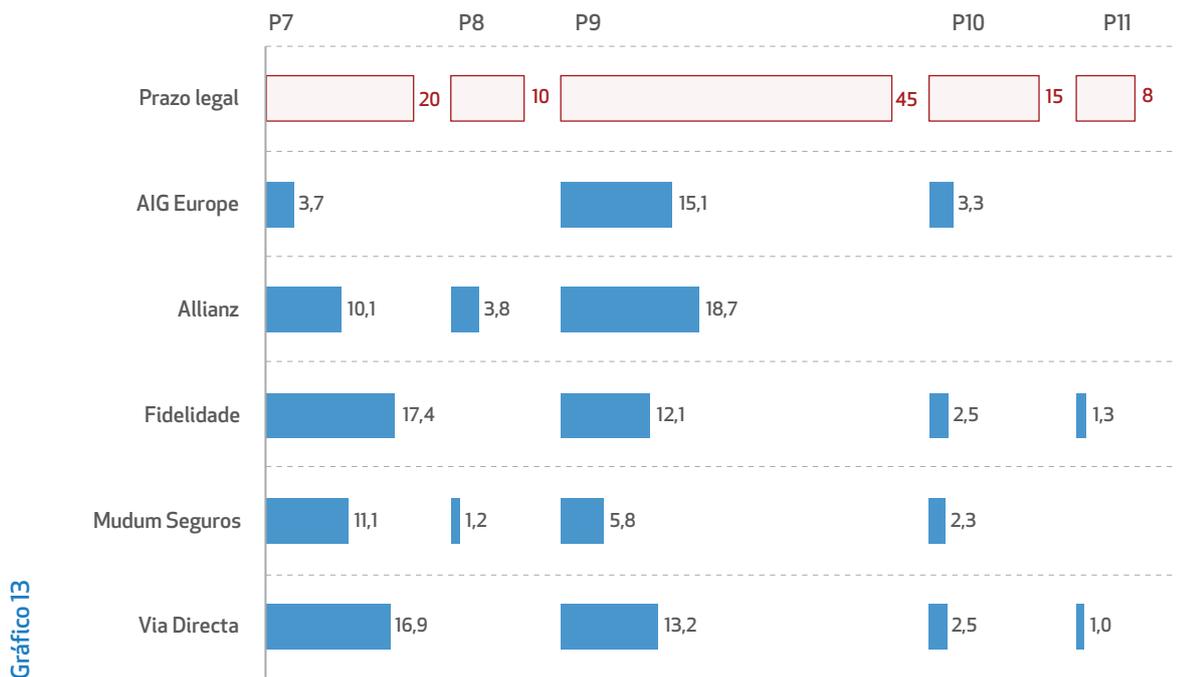
Gráfico 12



P7: Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal; P8: Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal; P9: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade – Danos corporais; P10: Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada; P11: Último pagamento da indemnização – Danos corporais.

O gráfico 13 apresenta os tempos médios de regularização, por cada empresa de seguros e para cada um dos prazos relativos a sinistros com danos exclusivamente corporais, sem necessidade de apresentação de justificação.

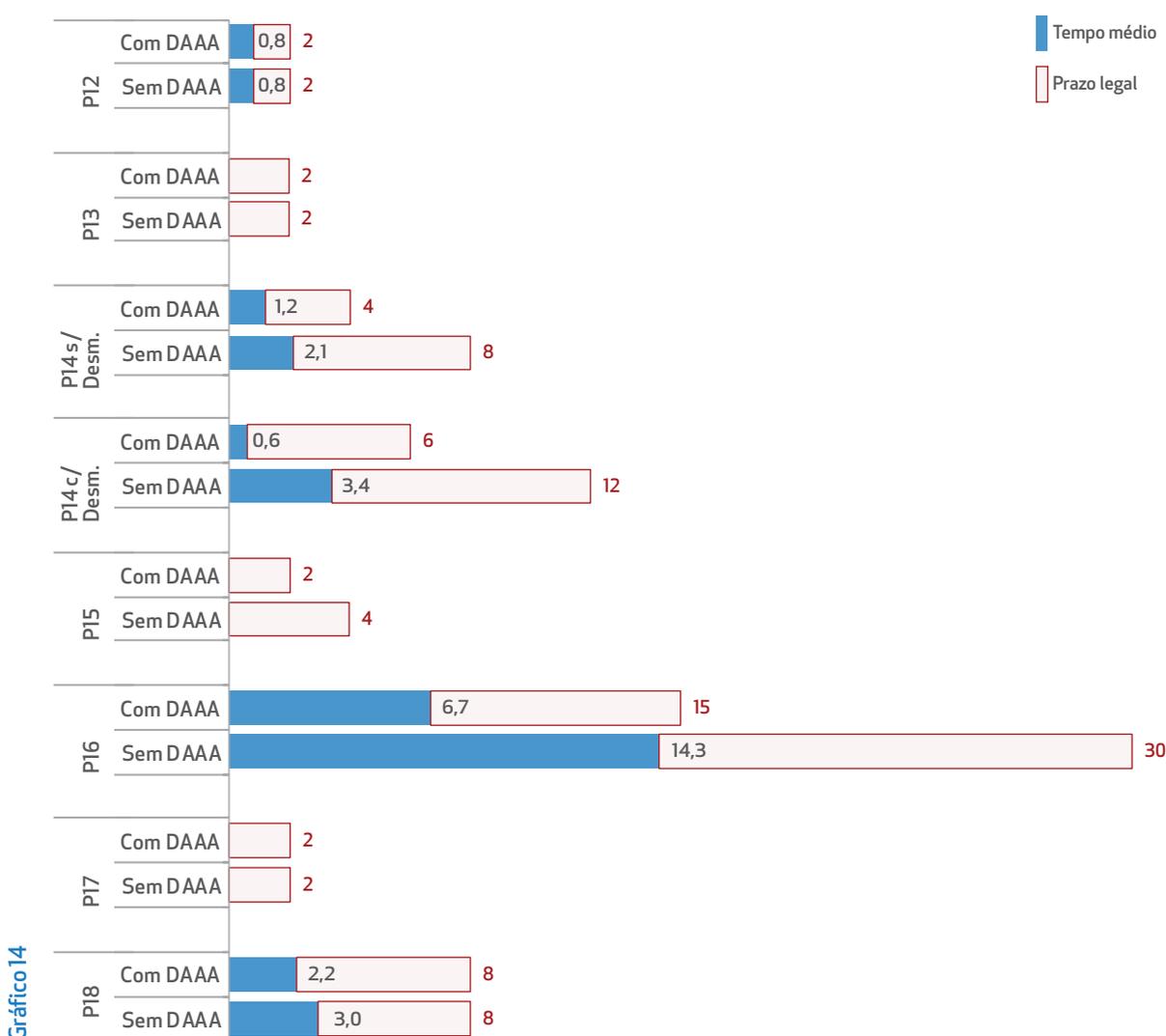
Tempos médios de regularização de sinistros com danos corporais, sem necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros Responsabilidade civil e danos próprios



P7: Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal; P8: Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal; P9: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade – Danos corporais; P10: Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada; P11: Último pagamento da indemnização – Danos corporais.

Finalmente, no gráfico 14 exibem-se os tempos médios de regularização de sinistros automóvel (em dias úteis) dos sinistros sem necessidade de apresentação de justificação, para cada prazo e para o total das empresas de seguros, para as coberturas de responsabilidade civil obrigatória e de danos próprios, considerando desta vez os casos em que se verificaram simultaneamente danos materiais e corporais. Mais uma vez, constata-se que os tempos médios observados foram claramente inferiores aos prazos legais.

Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos corporais e materiais Responsabilidade civil e danos próprios

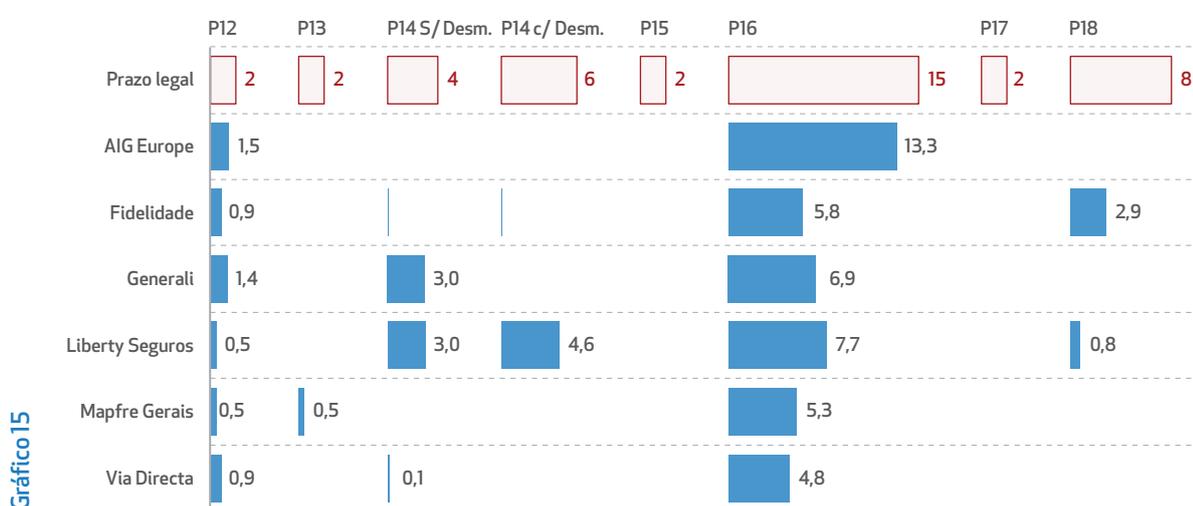


P12: Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais; P13: Contacto para marcação de peritagens; P14: Conclusão das peritagens; P15: Disponibilização dos relatórios da peritagem; P16: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P17: Comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado; P18: Último pagamento da indemnização – Danos materiais.

Importa sublinhar que, para a maior parte dos casos, os tempos médios observados não são substancialmente superiores aos verificados para os prazos equiparáveis relativos a sinistros com danos exclusivamente materiais, ainda que a gestão de processos que envolvem danos corporais seja normalmente mais complexa.

O gráfico 15 apresenta os tempos médios de regularização (em dias úteis), dos sinistros sem necessidade de apresentação de justificação, por cada empresa de seguros, para cada um dos prazos relativos a sinistros com danos materiais e corporais, com DAAA.

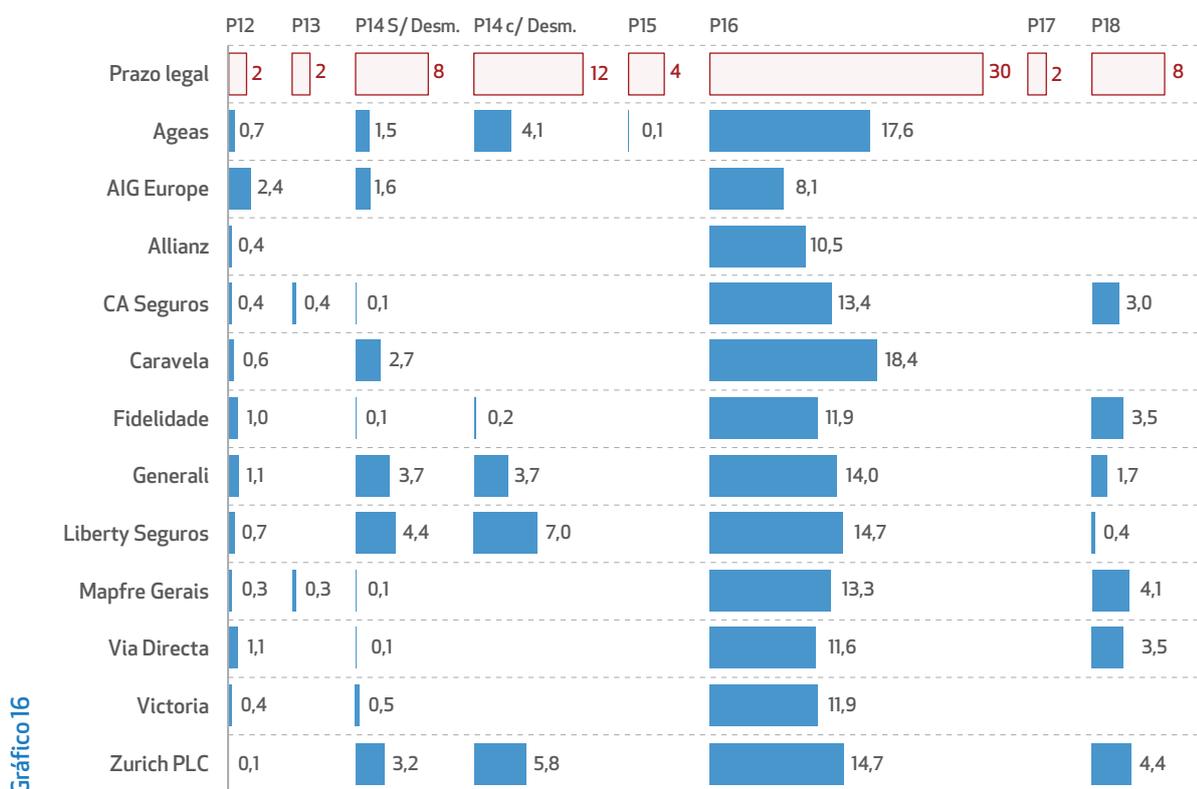
Tempos médios de regularização de sinistros com danos materiais e corporais, sem necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros Responsabilidade civil e danos próprios, com DAAA



P12: Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais; P13: Contacto para marcação de peritagens; P14: Conclusão das peritagens; P15: Disponibilização dos relatórios da peritagem; P16: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P17: Comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado; P18: Último pagamento da indemnização – Danos materiais.

Finalmente, do gráfico 16 consta a informação relativa aos tempos médios de regularização (em dias úteis), dos sinistros sem necessidade de apresentação de justificação, por cada empresa de seguros, para cada um dos prazos relativos a sinistros com danos materiais e corporais, sem DAAA.

Tempos médios de regularização de sinistros com danos materiais e corporais, sem necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros Responsabilidade civil e danos próprios, sem DAAA



P12: Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais; P13: Contacto para marcação de peritagens; P14: Conclusão das peritagens; P15: Disponibilização dos relatórios da peritagem; P16: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P17: Comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado; P18: Último pagamento da indemnização – Danos materiais.

Com base na análise dos tempos médios do total das empresas de seguros com danos materiais (gráfico 7), com danos corporais (gráfico 12) e com danos corporais e materiais (gráfico 14), é possível constatar que os tempos médios que correspondem a um maior período de tempo são os referentes à tomada de posição, de assunção ou não de responsabilidade por parte da empresa de seguros (P4, P9 e P16) e os relativos à informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal (P7).

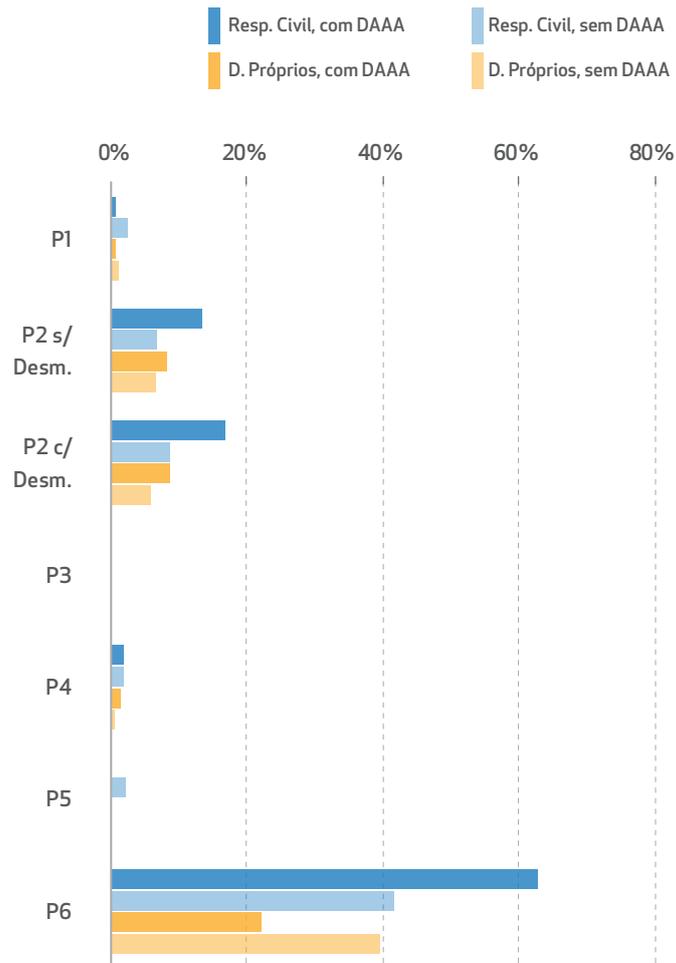
Os restantes prazos, sendo mais curtos, implicam naturalmente procedimentos muito automatizados por parte das empresas de seguros, importando salientar que os mesmos são plenamente cumpridos, como se constata através dos tempos médios apresentados pelo conjunto das empresas de seguros.

3.4. Justificações/ Informações adicionais

Como atrás mencionado, o incumprimento de prazos reportados pelas empresas de seguros pode ser justificado através de informações adicionais elencadas nas instruções informáticas previstas na regulamentação do RJSORCA, sendo a adequabilidade das justificações avaliada em sede de ações de supervisão *on-site*, através da análise direta dos processos de sinistro.

Os gráficos 17 a 19 apresentam, para o conjunto das empresas de seguros e de prazos seleccionados, a informação relativa à proporção de justificações face ao total de casos, para cada uma da tipologia de sinistros.

Percentagem das justificações apresentadas para cada prazo de regularização de sinistros com danos exclusivamente materiais



P1: Primeiro contacto do segurador; P2: Conclusão das peritagens; P3: Disponibilização dos relatórios de peritagem; P4: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P5: Comunicação da decisão final; P6: Último pagamento da indemnização.

Gráfico 17

Percentagem das justificações apresentadas para cada prazo de regularização de sinistros com danos exclusivamente corporais

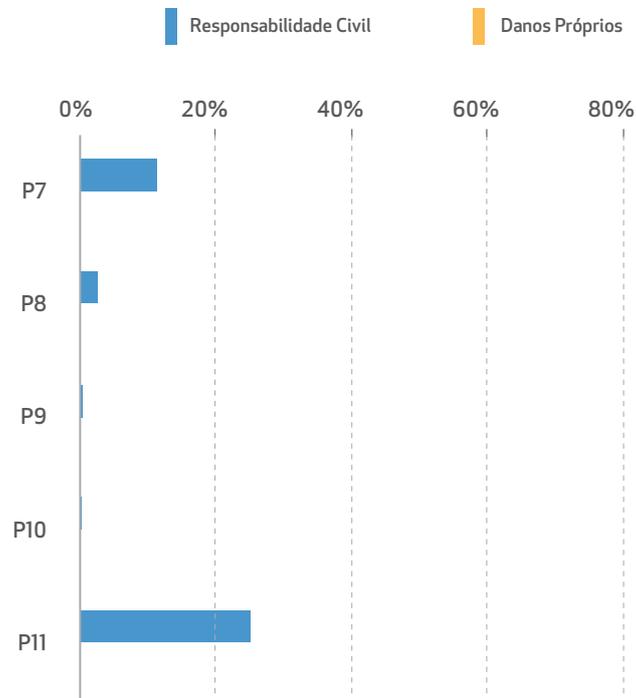


Gráfico 18

P7: Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal; P8: Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal; P9: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade – Danos corporais; P10: Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada; P11: Último pagamento da indemnização – Danos corporais.

Percentagem das justificações apresentadas para cada prazo de regularização de sinistros com danos materiais e corporais

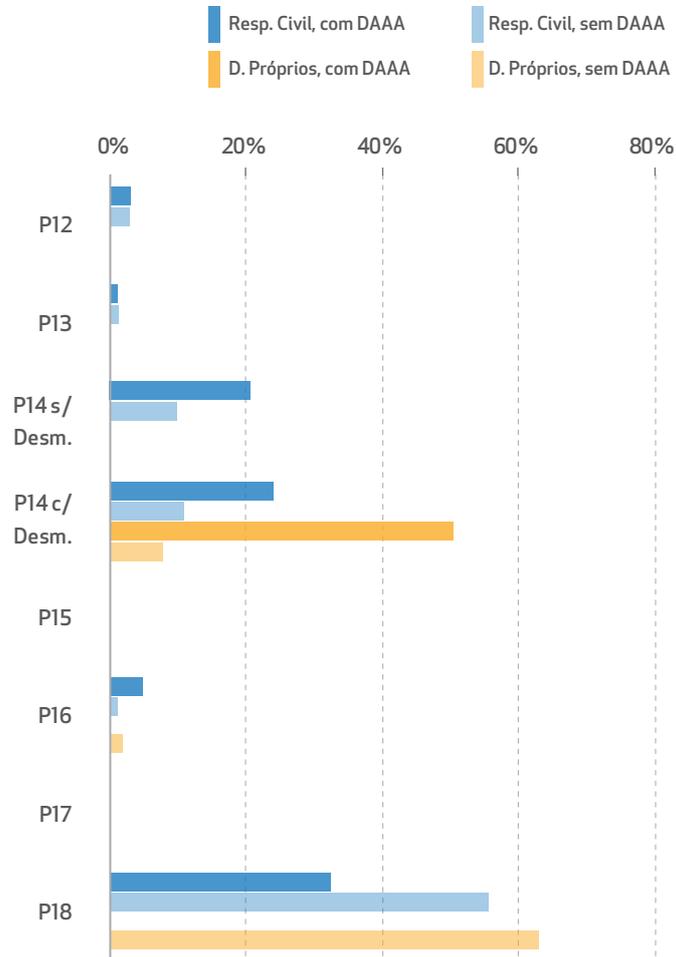


Gráfico 19

P12: Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais; P13: Contacto para marcação de peritagens; P14: Conclusão das peritagens; P15: Disponibilização dos relatórios da peritagem; P16: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P17: Comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado; P18: Último pagamento da indemnização – Danos materiais.

Como se pode observar, são os prazos relacionados com o último pagamento da indemnização aqueles que apresentam uma maior proporção de justificações.

Importa deixar uma nota relativa ao recurso a estas justificações, que são muitas vezes utilizadas porque ocorreu um facto que explica o atraso no cumprimento de determinado prazo e, ao utilizá-las, as empresas de seguros demonstram que não houve um real incumprimento, mas antes uma situação de atraso com explicação legalmente admitida.

No entanto, da experiência recolhida no âmbito da supervisão retira-se que, em algumas situações e empresas de seguros, estas justificações são utilizadas como informações adicionais ao reporte, pelo que os prazos foram cumpridos dentro dos tempos legais de regularização de sinistros ou nem sequer houve aplicação daqueles prazos, mas foi introduzida uma informação pelo gestor para melhor enquadrar a regularização daquele dano.

São exemplos destas situações, nos prazos referentes à peritagem, a indicação de que esta não foi necessária e ainda, nos prazos de pagamento, a informação de que existiu reparação do veículo sem pagamento de indemnização diretamente ao lesado.

