

# ASF

AUTORIDADE DE SUPERVISÃO  
DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES



# RSA

## Regularização de Sinistros Automóvel

2022

## **FICHA TÉCNICA**

### **Título**

Regularização de Sinistros Automóvel - 2022

### **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](mailto:asf@asf.com.pt)

[www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt)

Ano de Edição: 2023

# Regularização de sinistros automóvel | 2022

---



# ÍNDICE

04	Índice de quadros
05	Índice de gráficos
07	Síglas 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

## **38 4. Conclusões**

# ÍNDICE DE QUADROS

- 13 **Quadro 1** - Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel Sinistros com danos exclusivamente materiais | 2020 - 2022
- Quadro 2** - Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel Sinistros com danos exclusivamente corporais | 2020 - 2022
- 14 **Quadro 3** - Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel Sinistros com danos materiais e corporais | 2020 - 2022
- Quadro 4** - Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos | 2020 - 2022
- 15 **Quadro 5** - Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos por tipologia de sinistro | 2020 - 2022

# ÍNDICE DE GRÁFICOS

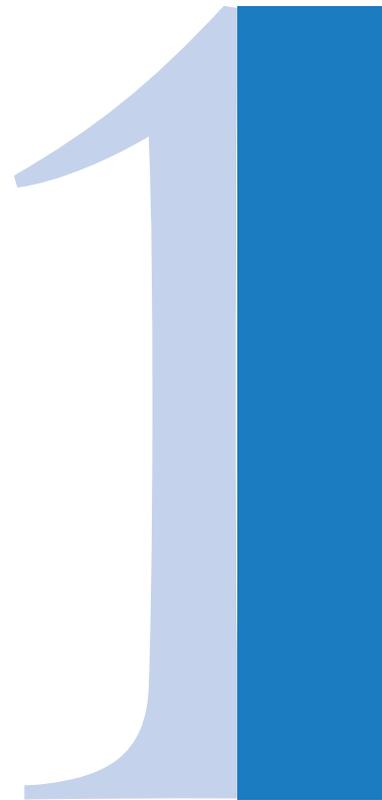
- 15 **Gráfico 1** - Número de sinistros verificados, por tipologia dos danos
- 18 **Gráfico 2** - Número total de prazos P1, por empresa de seguros  
Danos Materiais – Responsabilidade civil e danos próprios, com DAAA
- 19 **Gráfico 3** - Número total de prazos P1, por empresa de seguros  
Danos Materiais – 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

<b>ASF</b>	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
<b>DAAA</b>	Declaração Amigável de Acidente Automóvel
<b>IDS</b>	Indemnização Direta ao Segurado
<b>LPS</b>	Livre Prestação de Serviços
<b>Regulamentação do RJSORCA</b>	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
<b>RJSORCA</b>	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

O Decreto-Lei n.º 83/2006, de 3 de maio<sup>1</sup>, refere no seu preâmbulo: “Nas relações entre as entidades seguradoras e os seus segurados e terceiros, em caso de sinistros do ramo automóvel, parte da conflitualidade existente ocorre em virtude da falta de um instrumento disciplinador que vincule o obrigado ao cumprimento de prazos na regularização dos sinistros. Esta ausência de regulamentação não permite ao segurado e ao terceiro lesado afirmar que a obrigação é perfeitamente cumprida.”

Foi com o objetivo de salvaguardar aquela preocupação que o diploma atrás mencionado veio prever o estabelecimento de prazos máximos que as empresas de seguros deverão observar na regularização de sinistros automóvel que lhes sejam participados.

Considerando a importância desta matéria no âmbito da supervisão comportamental<sup>2</sup>, a mesma vinha a ser tratada no Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado. No entanto, as particularidades deste tema, ao qual a ASF tem vindo a dar especial atenção, justificaram que, a partir de 2019, a informação relativa à regularização de sinistros automóvel passasse a ser publicada num relatório autónomo que tratasse o assunto com maior detalhe.

É este o objetivo do presente documento.

No que se refere aos prazos fixados no RJSORCA, o seu artigo 36.º prevê que, 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;

<sup>1</sup> Posteriormente revogado pelo Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto, que aprovou o RJSORCA.

<sup>2</sup> No final de 2022 existiam cerca de 8,5 milhões de veículos de seguros, de acordo com o “Parque Automóvel Seguro”, disponível em <https://www.asf.com.pt/NR/exeres/7D383D46-9431-416E-98C7-395B0A9E7080.htm>.

- 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 Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)<sup>3</sup>, 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:

- 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.

Como já sublinhado, 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.

---

<sup>3</sup> 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.

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 as adequadas 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 2022.

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 Internet, de acordo com a Circular n.º 2/2019, de 12 de abril, da ASF<sup>4</sup>.

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 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.

---

<sup>4</sup> De acordo com a subalínea i) da alínea m) do n.º 1 do artigo 32.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, relativa à conduta de mercado e ao tratamento das reclamações pela ASF, os tempos médios de regularização de sinistros automóvel devem passar a figurar no separador denominado "Informações relevantes para o cliente" que deve constar do sítio autónomo na Internet, redigido em língua portuguesa, de que as empresas de seguros (e as entidades gestoras de fundos de pensões) devem dispor.

# 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<sup>5</sup> apresentam a evolução observada nos últimos três anos, sendo de destacar que em 2022 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 | 2020 - 2022

Período	Total de processos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Global
2020	417 012	99,76%	99,99%	100,00%	99,96%	92,59%	99,95%	99,93%
2021	417 087	99,77%	99,99%	100,00%	99,98%	98,00%	99,85%	99,93%
2022	470 766	99,67%	99,99%	100,00%	99,96%	91,67%	99,76%	99,90%

Quadro 1

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 | 2020 - 2022

Período	Total de processos	P7	P8	P9	P10	P11	Global
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%
2022	2 943	99,41%	99,92%	99,93%	99,91%	99,69%	99,80%

Quadro 2

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.

<sup>5</sup> A informação relativa aos sinistros com danos exclusivamente materiais e aos sinistros com danos materiais e corporais de 2021 reflete uma atualização face ao publicado no relatório do ano anterior..

## Nível de cumprimento de prazos de regularização de sinistros automóvel Sinistros com danos materiais e corporais | 2020 - 2022

Quadro 3

Período	Total de processos	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Global
2020	6 061	99,18%	100,00%	99,98%	99,98%	99,88%	100,00%	99,88%	99,80%
2021	5 893	99,10%	100,00%	99,82%	99,98%	99,97%	100,00%	99,94%	99,78%
2022	5 892	99,05%	100,00%	99,70%	100,00%	99,83%	100,00%	99,89%	99,72%

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, 99,90% dos prazos aplicáveis aos sinistros com danos exclusivamente materiais, 99,80% aos sinistros apenas com danos corporais e 99,72% aos sinistros dos quais resultaram danos simultaneamente materiais e corporais.

Em termos globais, em 2022, considerando todos os sinistros, regista-se, com base nos reportes apresentados pelas empresas de seguros, 0,41% de incumprimentos (quadro 4). Importa referir ainda que o número total de processos / sinistros ocorridos em 2022 cresceu 12,7%. Esta tendência justifica-se em parte pelo fim das restrições na mobilidade que se traduziram numa redução da circulação rodoviária durante o período da pandemia COVID-19.

## Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos | 2020 - 2022

Quadro 4

Reporte	Total de processos	Total de incumprimentos	Percentagem
2020	426 490	1 299	0,30%
2021	425 216	1 246	0,29%
2022	479 601	1 984	0,41%

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 detalhada e diversificada do que nos sinistros em que tenham ocorrido apenas danos corporais ou simultaneamente danos corporais e materiais.

### Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos, por tipologia de sinistro | 2020 - 2022

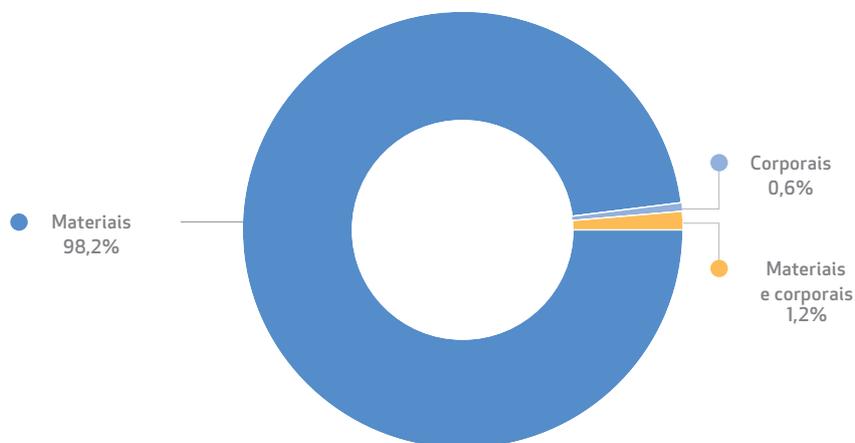
Quadro 5

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
2020	417 012	1199	3 417	39	6 061	61
2021	417 087	1149	2 236	31	5 893	66
2022	470 766	1881	2 943	20	5 892	83

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



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 de informação relativa aos tempos médios de regularização de sinistros automóveis.

### 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

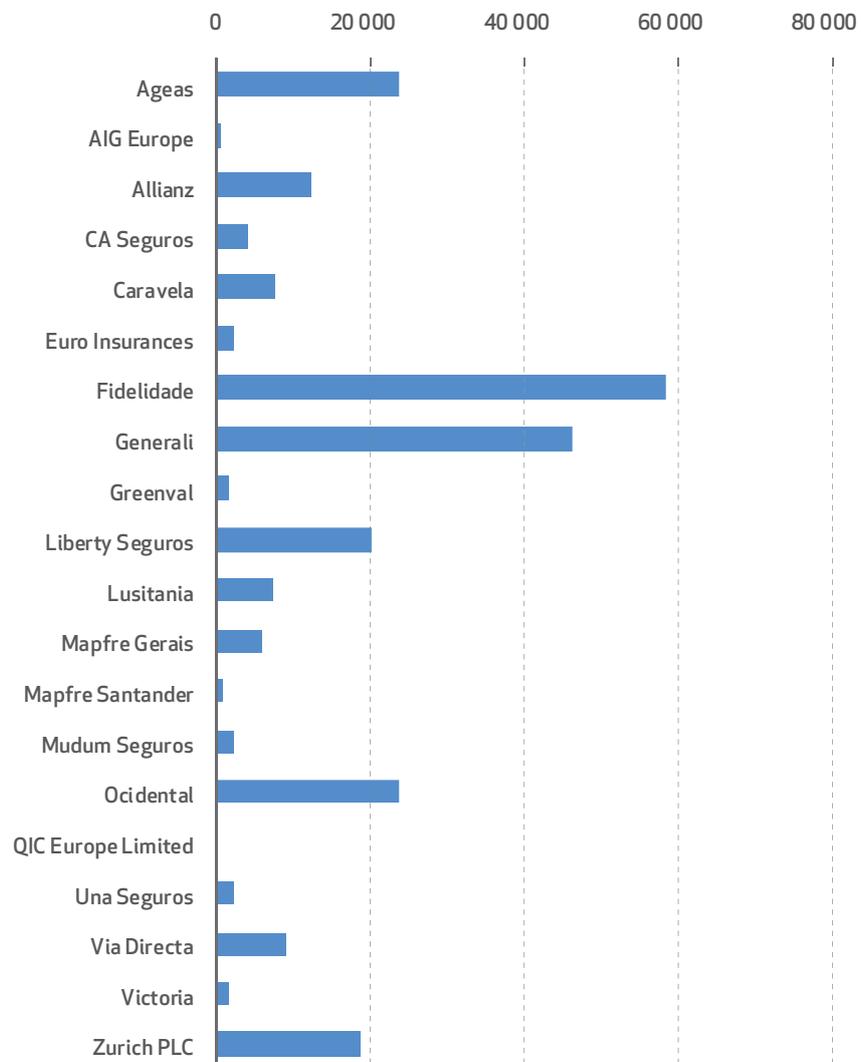


Gráfico 2

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

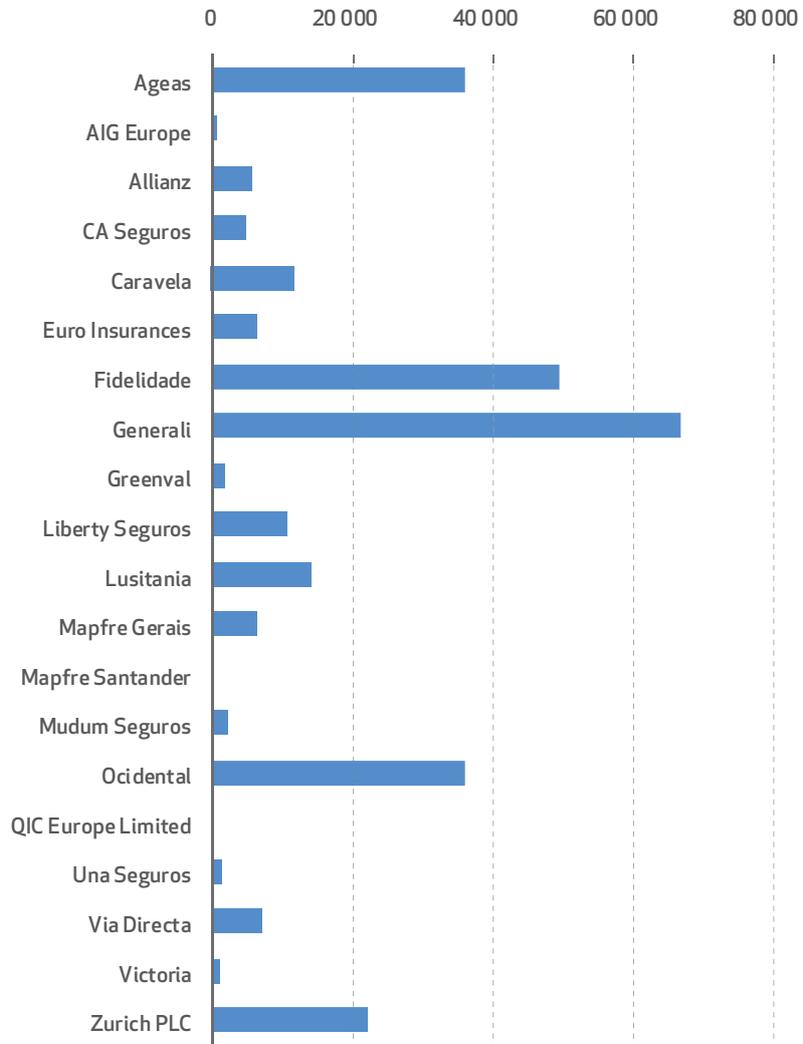


Gráfico 3

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

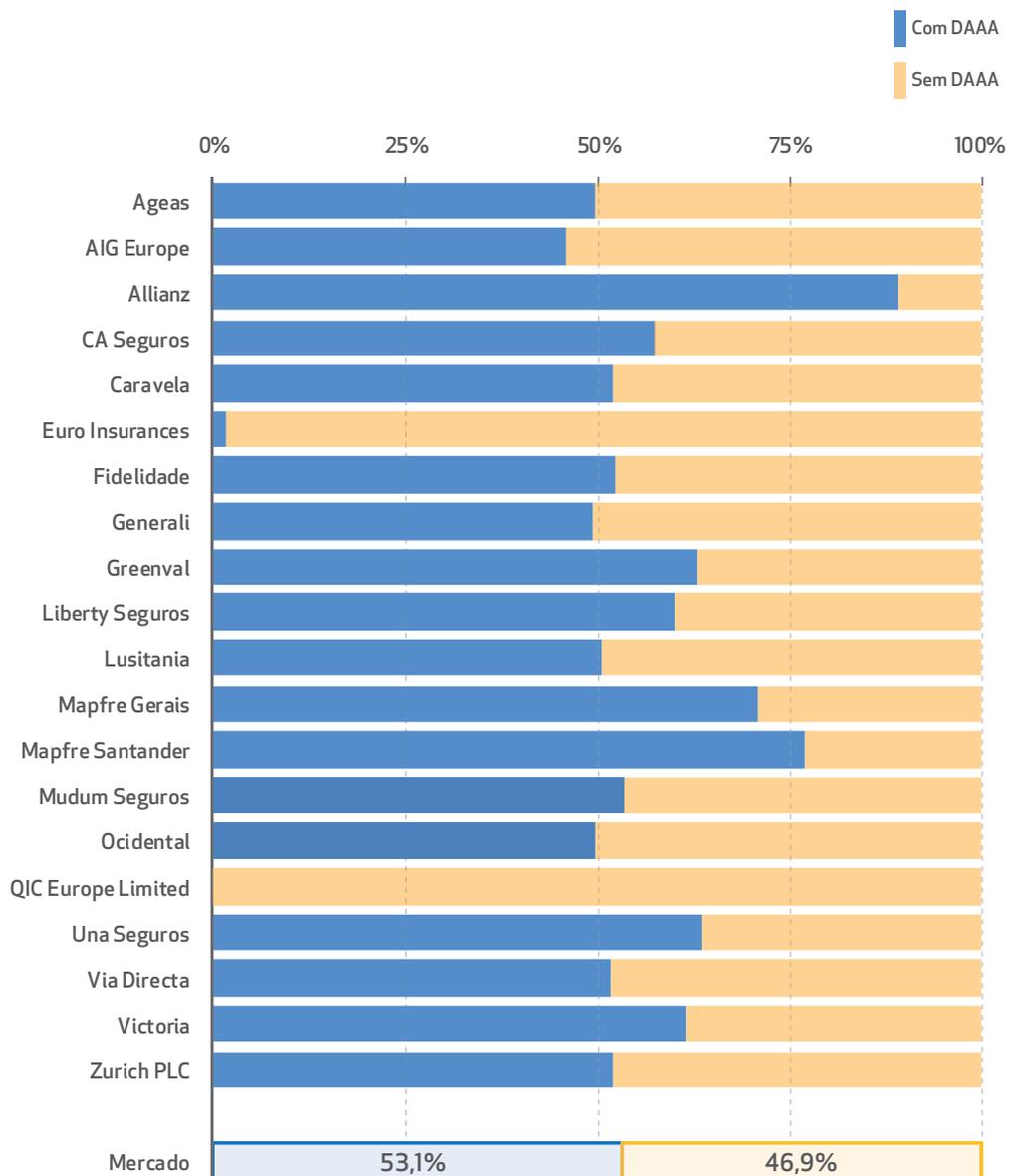


Gráfico 4

Considerando o total das empresas de seguros, os intervenientes nos sinistros recorreram à DAAA em 53% dos casos de responsabilidade civil com danos materiais, valor sem alterações observadas face ao último ano (2021: 54%)<sup>6</sup>.

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

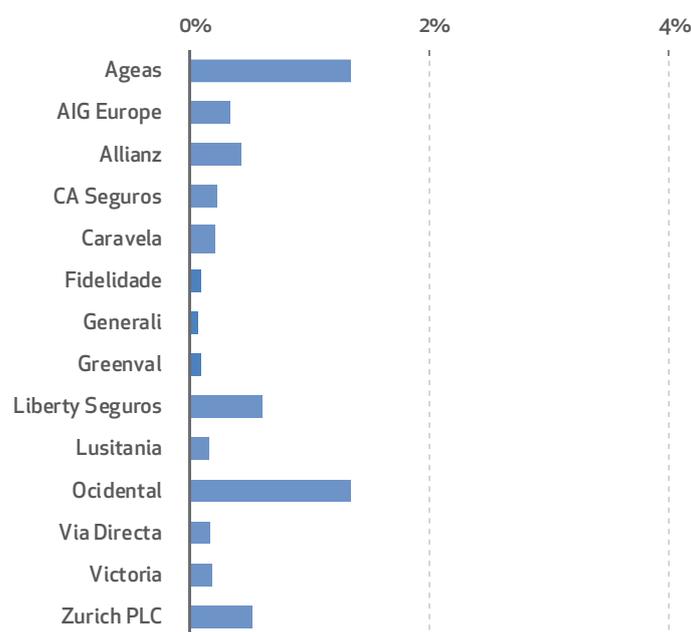


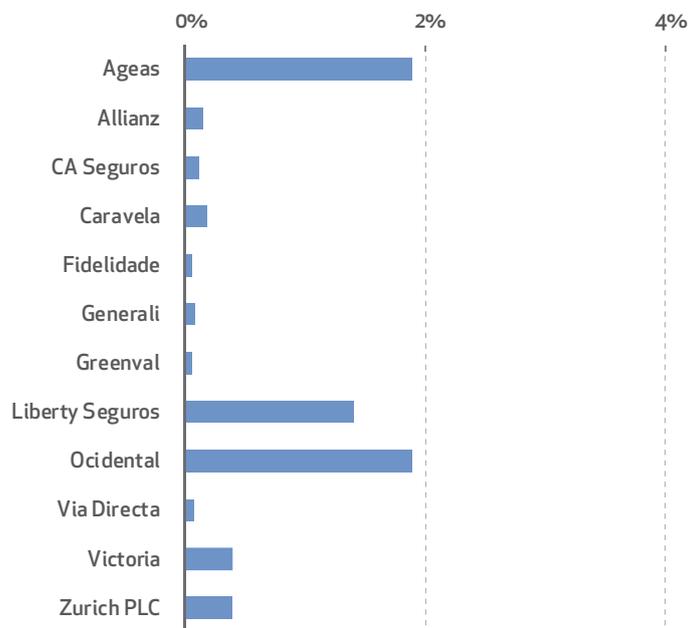
Gráfico 5

<sup>6</sup> O relatório "Regularização de Sinistros Automóvel 2021" pode ser consultado em <https://www.asf.com.pt/NR/rdonlyres/A2021540-84CC-4290-822B-25BBCAAAA8FD/0/RSA2021.pdf>.

## 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.

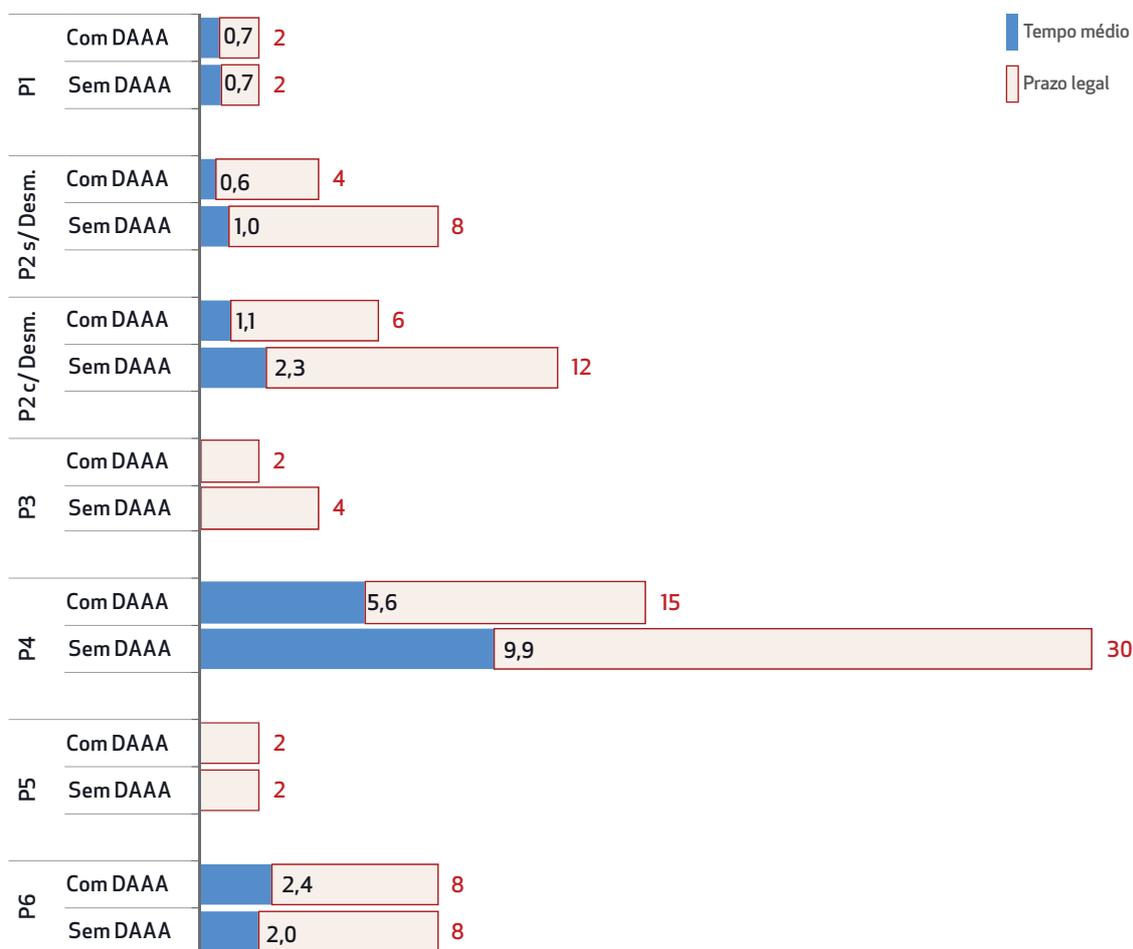
Tendo em conta que, como também já referido, foram apenas considerados os prazos em que o número de casos foi superior a 10, a não indicação de um prazo não significa que o mesmo corresponda a zero, podendo apenas ser omissa devido ao reduzido número de casos.

### 3.3. Prazos 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. Observaram-se em todos os casos valores consideravelmente inferiores aos prazos legais e sem alterações significativas face ao ano anterior.

#### Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos materiais

##### Responsabilidade civil e danos próprios



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 P1<sup>7</sup>, 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

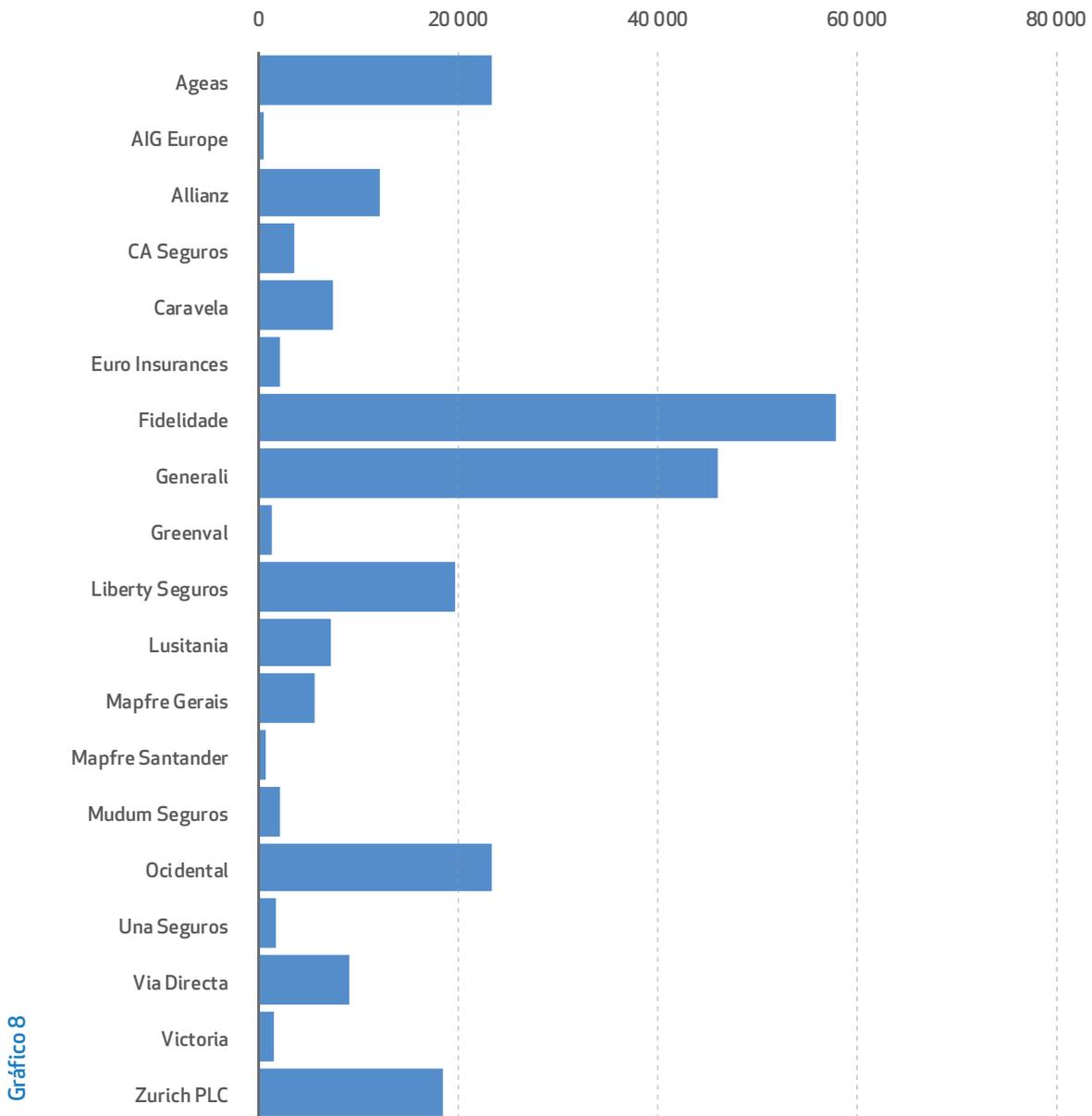


Gráfico 8

<sup>7</sup> 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

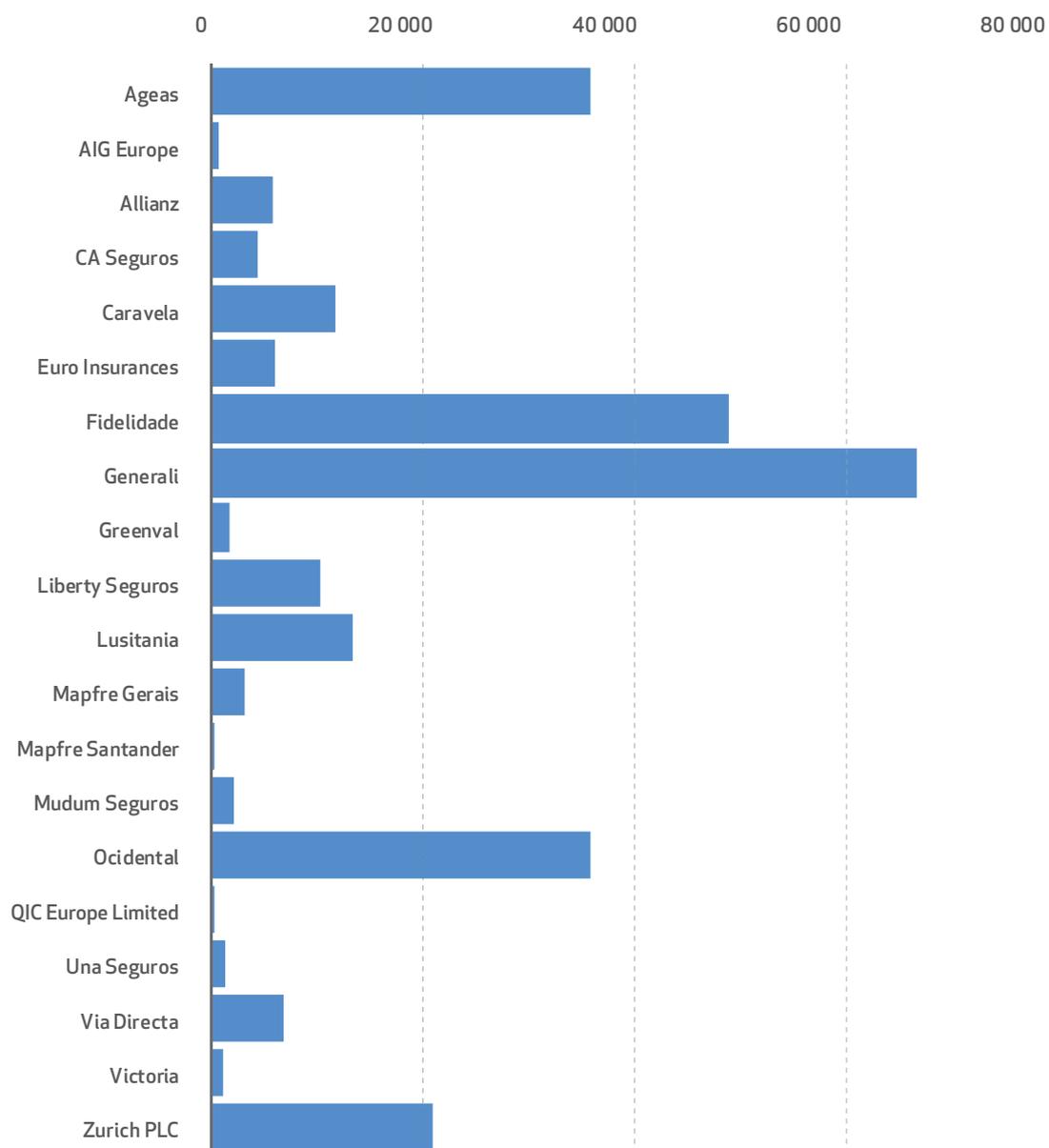
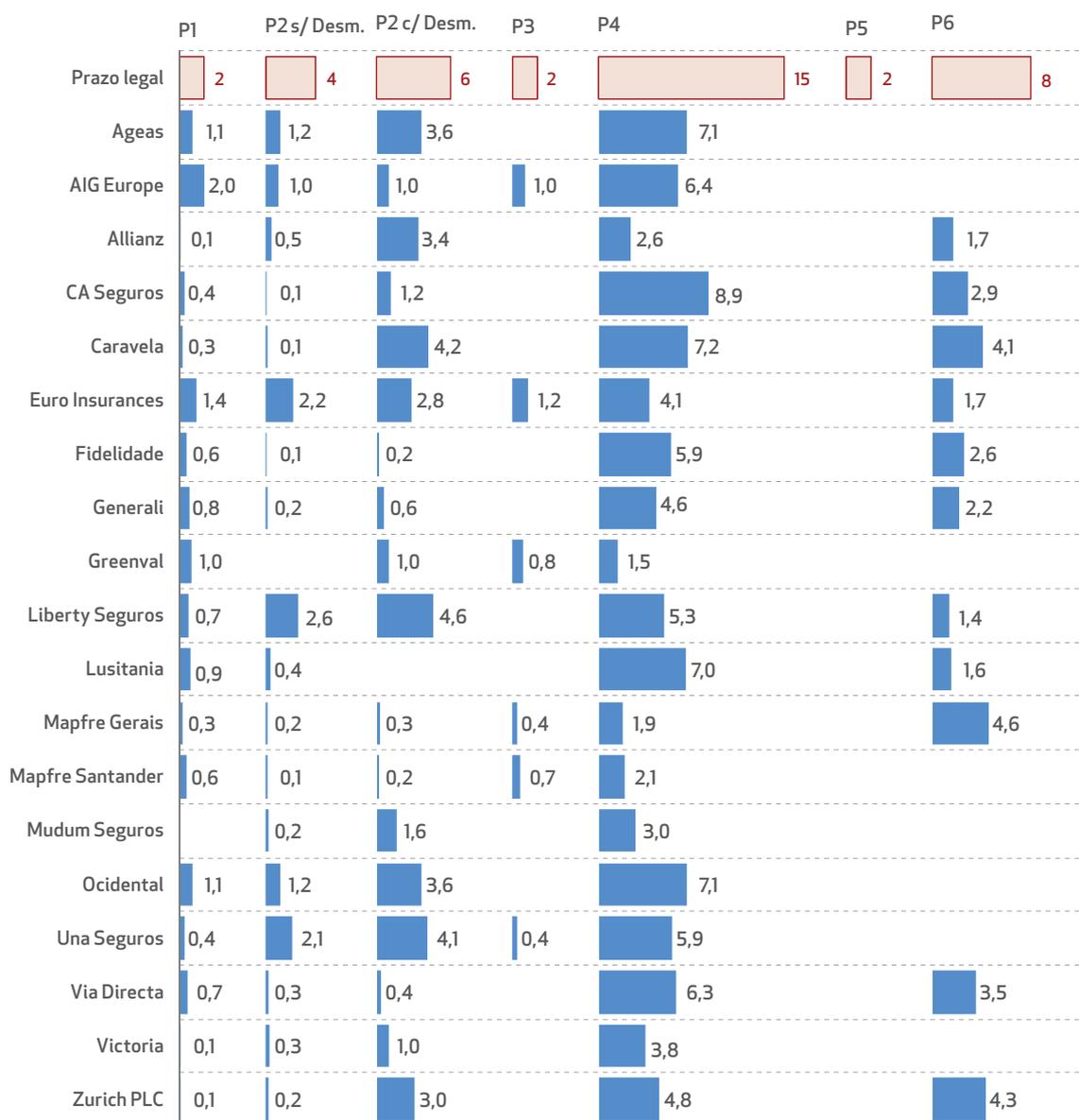


Gráfico 9

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.

## 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

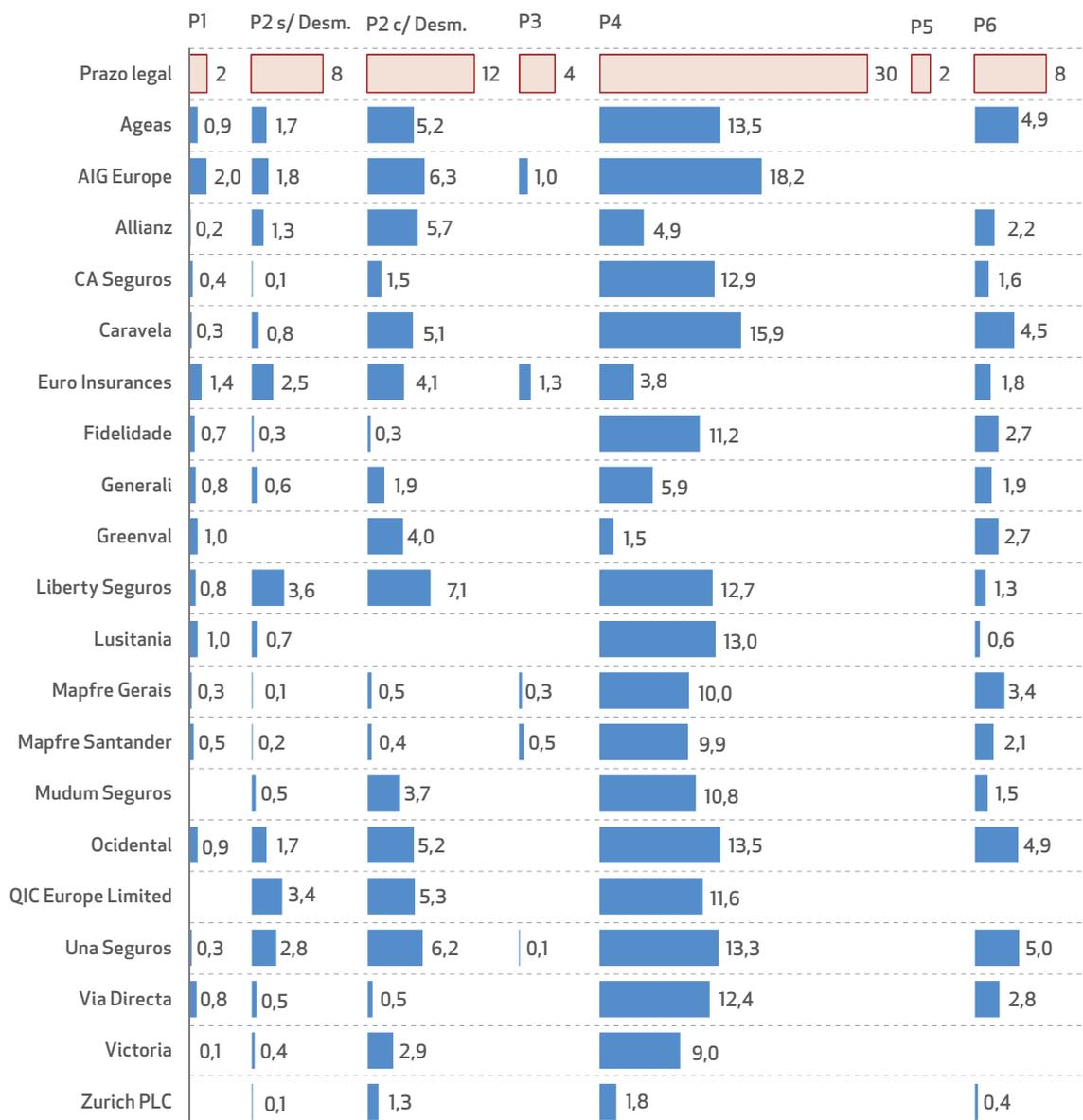


Gráfico 11

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.

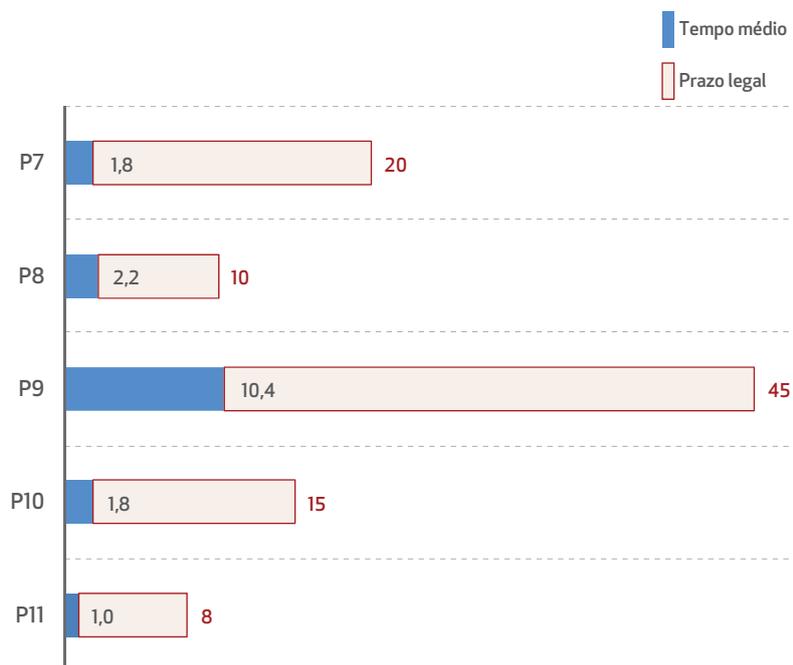
No gráfico 12, é possível observar-se os tempos médios de regularização de sinistros automóvel, considerando-se agora aqueles que deram origem a danos exclusivamente corporais, sem necessidade de apresentação de justificação. Todos os prazos são indicados em dias corridos, com exceção do prazo P11, que 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.

Comparando com o ano anterior, observa-se a diminuição do tempo médio no prazo “P7: Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal”, de 16,6 para 1,8 dias. Esta diminuição ocorre em todas as empresas com tempos médios reportados neste prazo, embora seja de sublinhar que a existência de um número relativamente pequeno de casos proporciona, por vezes, alterações que não decorrem necessariamente de melhorias nos procedimentos seguidos.

### 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

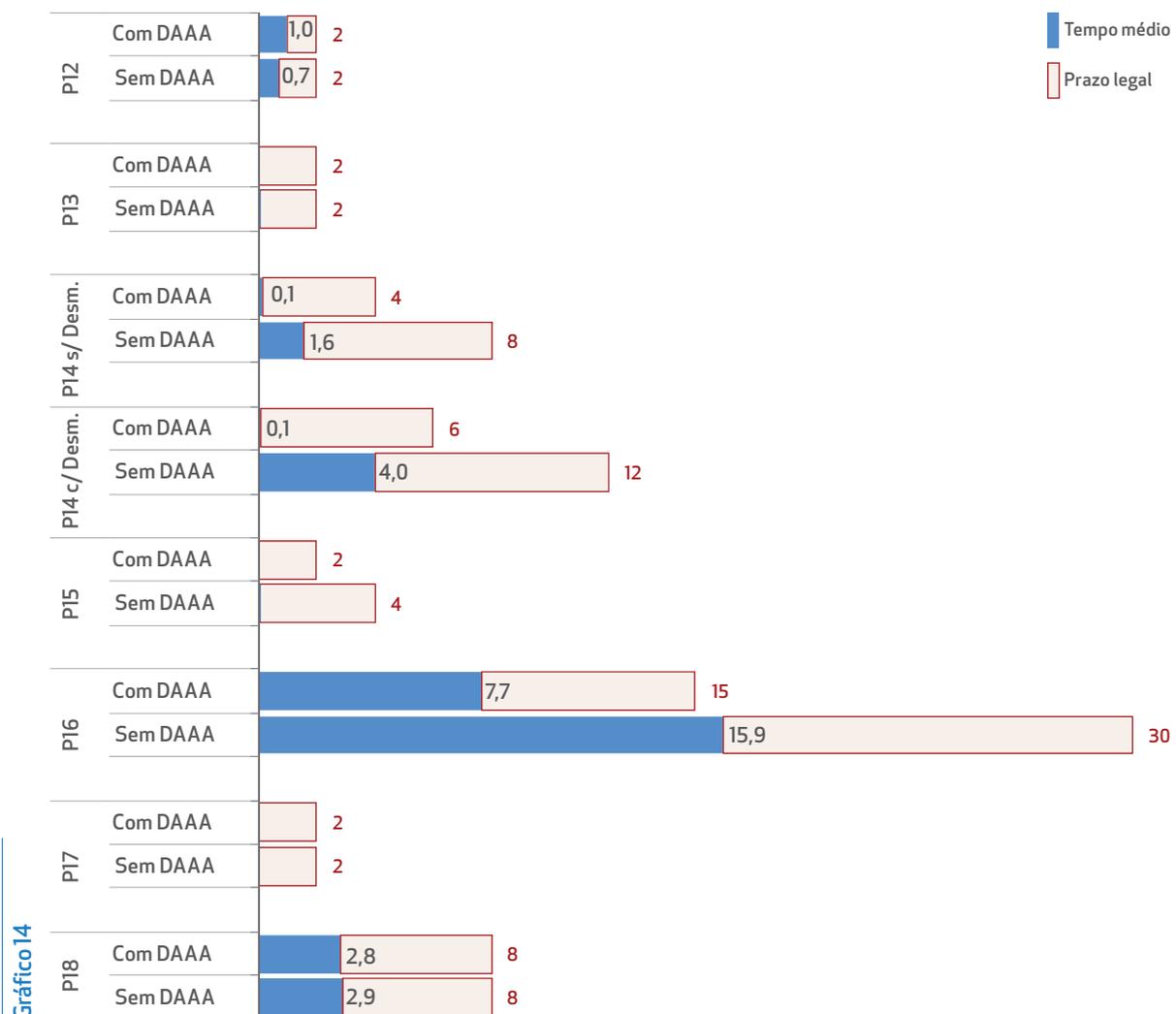


P7: Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal; P8: Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal; P9: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade – Danos corporais; P10: Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada; P11: Último pagamento 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, sem alterações significativas face ao ano anterior.

### Tempos médios de regularização de sinistros, sem necessidade de apresentação de justificação, com danos corporais e materiais

#### Responsabilidade civil e danos próprios

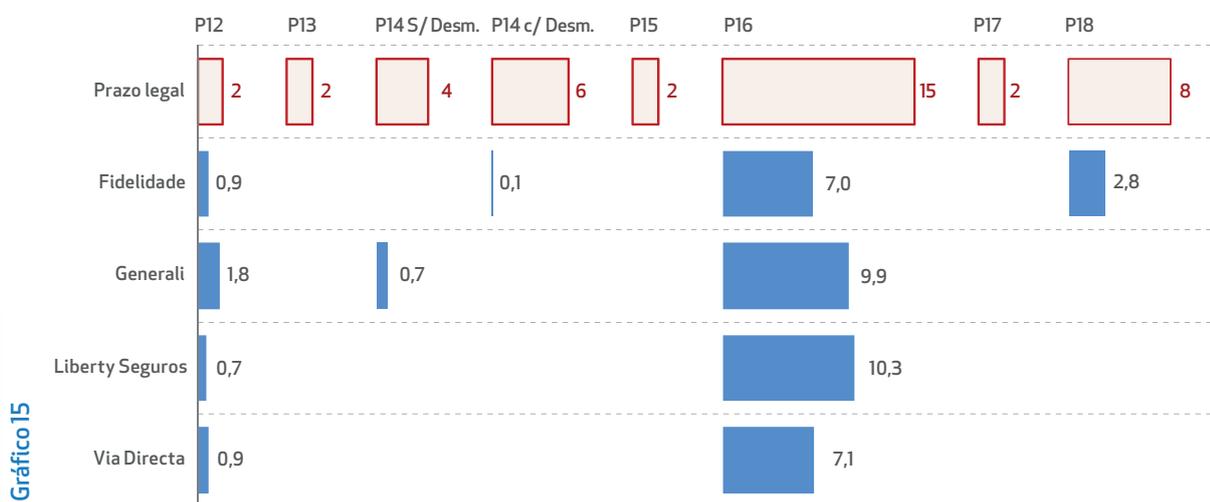


P12: Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais; P13: Contacto para marcação de peritagens; P14: Conclusão das peritagens; P15: Disponibilização dos relatórios da peritagem; P16: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P17: Comunicação da decisão 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).

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

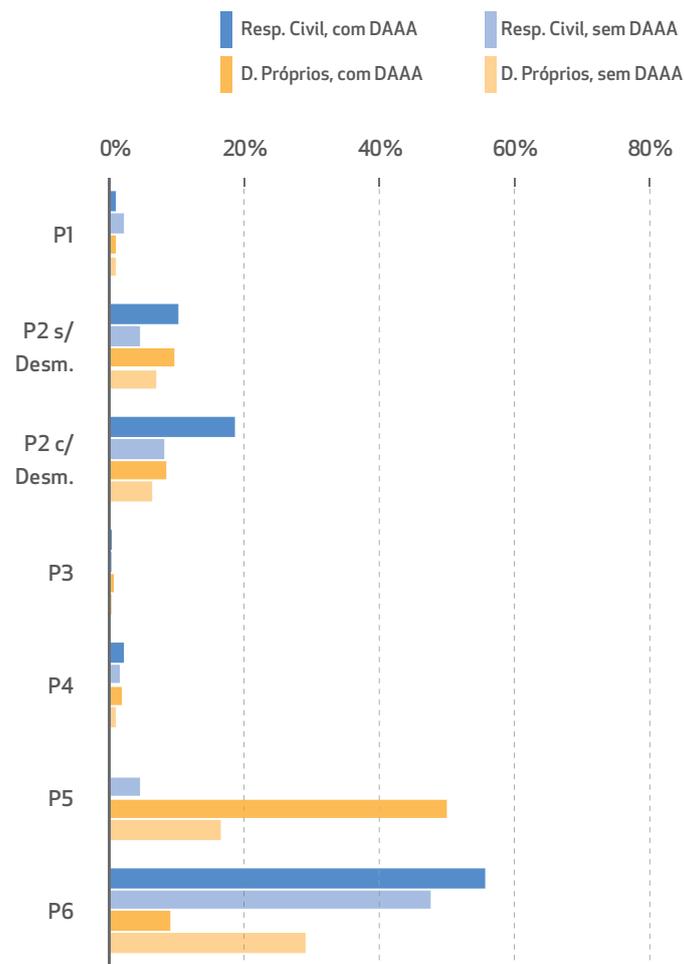
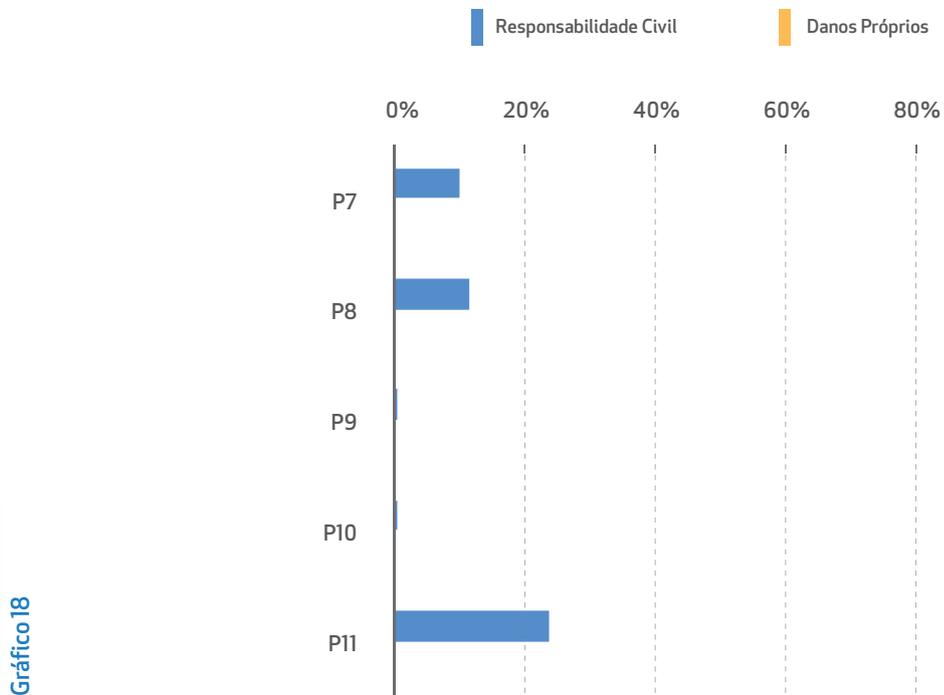


Gráfico 17

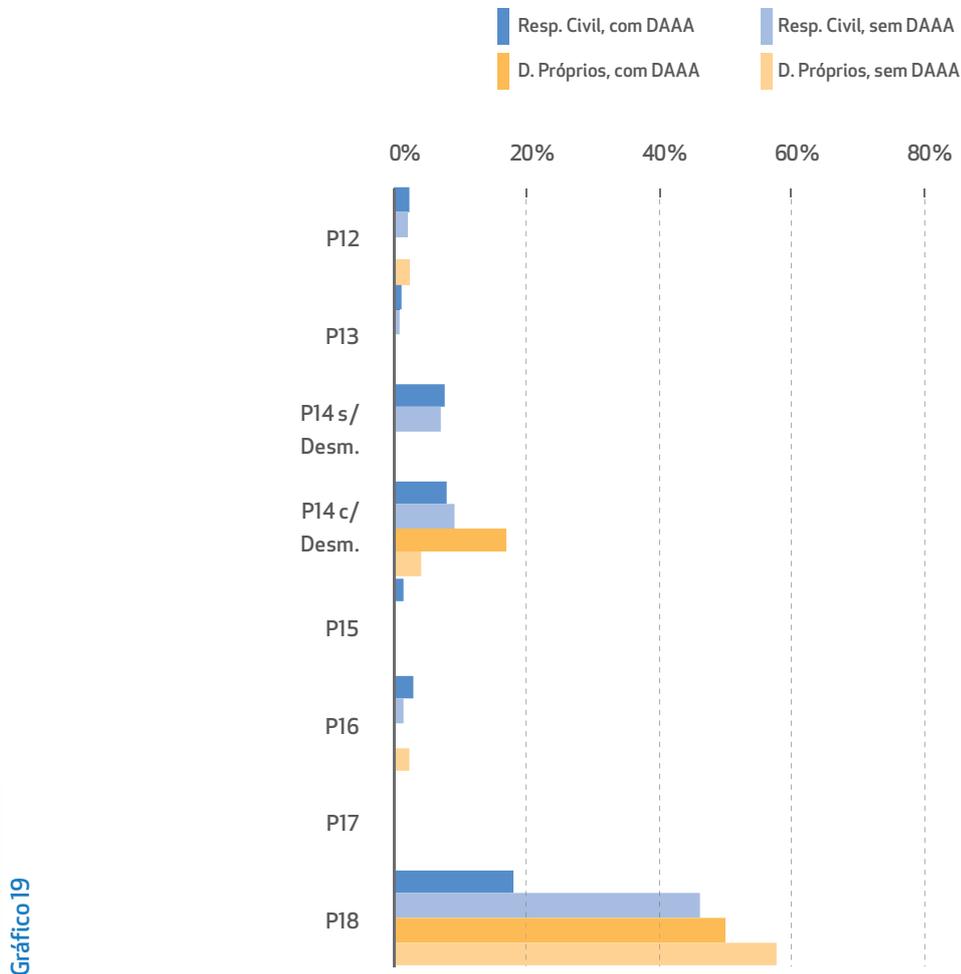
P1: Primeiro contacto do segurador; P2: Conclusão das peritagens; P3: Disponibilização dos relatórios de peritagem; P4: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P5: Comunicação da decisão final; P6: Último pagamento da indemnização.

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



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



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.

# Conclusões



## 4. Conclusões

**P**rimeiro com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 83/2006, de 3 de maio, e depois com o Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto, o legislador nacional veio impor às empresas de seguros autorizadas a comercializar o seguro automóvel no nosso país um conjunto de prazos máximos de regularização de sinistros que não encontra paralelo em outras jurisdições nacionais.

Tendo em consideração a relevância social deste segmento de negócio, a ASF tem vindo a acompanhar, desde o início, o cumprimento daqueles prazos pelas empresas de seguros, quer através de ações de supervisão *on-site* quer pela análise dos reportes que as mesmas fazem anualmente, concluindo-se que o mercado soube adaptar-se às exigências legais sobre esta matéria.

Tal pode ser ilustrado pelos níveis de cumprimento e pelos prazos médios detalhadamente referidos neste relatório, mas, também, pelo número de reclamações apresentadas ao conjunto das empresas de seguros relativamente ao tema “sinistro”, no âmbito do seguro automóvel, cerca de 5 mil, o que representa 1 reclamação por cada 1.547 veículos seguros. O impacto muito positivo na conduta de mercado das empresas de seguros, garantindo uma melhor defesa dos interesses dos lesados, fica bem demonstrado.

Da experiência de aplicação deste regime, com mais de 15 anos, resulta, assim, o reconhecimento por todos os intervenientes no processo – supervisor, empresas de seguros e consumidores –, dos benefícios económicos e sociais daquele instrumento regulatório inovador.

