



**ASF**  
Autoridade de Supervisão  
de Seguros e Fundos de Pensões



# RSA

## Regularização de Sinistros Automóvel

2019

## **FICHA TÉCNICA**

### **Título**

Regularização de Sinistros Automóvel - 2019

### **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: 2020

# Regularização de Sinistros Automóvel

2019



# ÍNDICE

04	Índice de quadros
05	Índice de gráficos
07	Síglas e acrónimos

## **11 1. Enquadramento e metodologia**

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

## **23 3. Análise da informação divulgada pelas empresas de seguros**

23	3.1. Análise global da informação divulgada
28	3.2. Informação utilizada nos prazos médios
29	3.3. Prazos de regularização de sinistros
39	3.4. Justificações/Informações adicionais

# ÍNDICE DE QUADROS

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

# ÍNDICE DE GRÁFICOS

- 19 **Gráfico 1** - Número de sinistros verificados, por tipologia dos danos
- 24 **Gráfico 2** - Número total de prazos P1 reportados por empresa de seguros  
Danos Materiais – Responsabilidade civil e danos próprios, com DAAA
- 25 **Gráfico 3** - Número total de prazos P1 reportados por empresa de seguros  
Danos Materiais – Responsabilidade civil e danos próprios, sem DAAA
- 26 **Gráfico 4** - Proporção dos prazos P1 reportados por empresa de seguros com  
e sem DAAA  
Danos Materiais – Responsabilidade civil
- 27 **Gráfico 5** - Prazos suspensos por suspeitas de fraude em sinistros com danos  
materiais, por empresa de seguros  
Responsabilidade civil, com e sem DAAA
- 28 **Gráfico 6** - Prazos suspensos por suspeitas de fraude em sinistros com danos  
materiais, por empresa de seguros  
Danos próprios, com e sem DAAA
- 29 **Gráfico 7** - Tempos médios de regularização de sinistros com danos materiais  
Responsabilidade civil e danos próprios
- 30 **Gráfico 8** - Número de prazos P1 reportados sem necessidade de apresentação de  
justificação, por empresa de seguros  
Danos Materiais – Responsabilidade civil e danos próprios, com DAAA
- 31 **Gráfico 9** - Número de prazos P1 reportados sem necessidade de apresentação de  
justificação, por empresa de seguros  
Danos Materiais – Responsabilidade civil e danos próprios, sem DAAA
- 32 **Gráfico 10** - Prazos médios de regularização de sinistros com danos materiais em que  
não houve necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros  
Responsabilidade civil e danos próprios, com DAAA

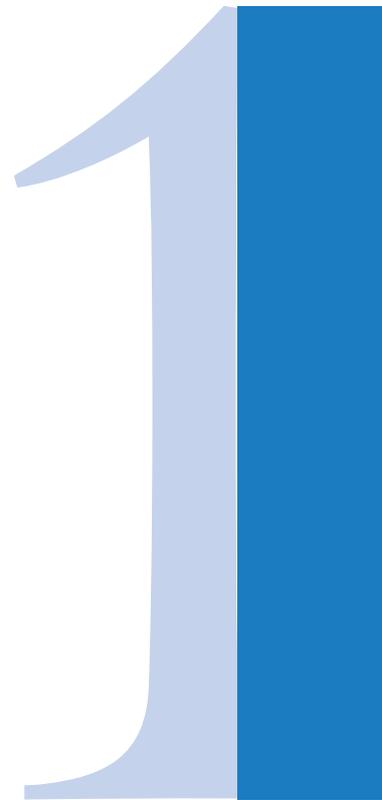
- 33 **Gráfico 11** - Prazos médios de regularização de sinistros com danos materiais em que não houve necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros Responsabilidade civil e danos próprios, sem DAAA
- 34 **Gráfico 12** - Tempos médios de regularização de sinistros com danos corporais Responsabilidade civil e danos próprios
- 35 **Gráfico 13** - Prazos médios de regularização de sinistros com danos corporais em que não houve necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros Responsabilidade civil e danos próprios
- 36 **Gráfico 14** - Tempos médios de regularização de sinistros com danos corporais e materiais Responsabilidade civil e danos próprios
- 37 **Gráfico 15** - Prazos médios de regularização de sinistros com danos materiais e corporais em que não houve necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros Responsabilidade civil e danos próprios, com DAAA
- 38 **Gráfico 16** - Prazos médios de regularização de sinistros com danos materiais e corporais em que não houve necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros Responsabilidade civil e danos próprios, sem DAAA
- 40 **Gráfico 17** - Percentagem das justificações apresentadas para cada prazo de regularização de sinistros com danos exclusivamente materiais
- 41 **Gráfico 18** - Percentagem das justificações apresentadas para cada prazo de regularização de sinistros com danos exclusivamente corporais
- 42 **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
<b>RRSCM</b>	Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado



# Enquadramento e metodologia





# 1. Enquadramento e metodologia

- N**os 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 DAAA<sup>1</sup>, e com exceção do primeiro contacto, os prazos podem ser reduzidos para metade. Por outro lado, os prazos podem ser 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

---

<sup>1</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 sua própria 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.

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.

É, ainda, de salientar que 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 ação de supervisão *on-site*, através da análise direta dos processos de sinistro. Assim, os valores apresentados suportam um cenário estatístico que pode ou não corresponder à realidade, uma vez que as justificações podem não ser apropriadas ou podem ainda 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 recebida diretamente ou disponibilizada pelas empresas de seguros na Internet, a qual também é tratada, de forma mais sintetizada, no RRSCM relativo a 2019.

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

Por sua vez, a informação que consta dos gráficos relativos aos diversos prazos médios observados foi extraída dos elementos divulgados pelas empresas de seguros nos respetivos sítios na Internet<sup>2</sup>, de acordo com a Circular n.º 2/2019, de 12 de abril, da ASF.

<sup>2</sup> Informação recolhida em 03-07-2020.

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 captura uma perspetiva global, não enviesada pelo tratamento de *outliers*, foram também desconsiderados os casos em que o número de prazos foi igual ou inferior a 10, ou aqueles em que se detetou que o número de processos para os quais foram apresentadas justificações não correspondia a um subconjunto do universo total dos casos, como pretendido<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Por este motivo não é apresentada informação relativa a três empresas de seguros. Tratando-se do primeiro reporte alinhado com a Circular n.º 2/2019, a qualidade e consistência da informação publicada serão objeto de acompanhamento por parte da ASF.



# 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 2019 se mantém um registo expressivo de cumprimento dos diferentes prazos aplicáveis pelas empresas de seguros, muito embora se verifique um ligeiro aumento do número de incumprimentos.

### 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
2017	506 217	99,80%	99,93%	99,92%	99,96%	100,00%	99,97%	99,90%
2018	537 628	99,84%	99,99%	100,00%	99,96%	91,67%	99,93%	99,95%
2019	520 842	99,76%	100,00%	99,91%	99,93%	100,00%	99,88%	99,90%

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
2017	3 340	99,48%	99,78%	99,70%	99,58%	99,96%	99,72%
2018	4 003	99,88%	99,94%	99,90%	99,93%	99,91%	99,91%
2019	3 350	100,00%	100,00%	99,79%	99,79%	99,89%	99,87%

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
2017	7 157	99,12%	99,97%	100,00%	99,98%	99,90%	100,00%	99,78%	99,78%
2018	7 654	99,37%	99,99%	99,97%	100,00%	99,87%	100,00%	99,75%	99,83%
2019	7 194	99,15%	99,99%	99,98%	99,98%	99,85%	100,00%	100,00%	99,79%

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.

De facto, de uma forma agregada, tendo exclusivamente por base as informações reportadas pelas empresas de seguros para efeitos de supervisão, foram respeitados, em termos globais, 99,9% dos prazos<sup>4</sup> aplicáveis aos sinistros com danos exclusivamente materiais e aos sinistros apenas com danos corporais, e 99,8% aos sinistros dos quais resultaram danos simultaneamente materiais e corporais.

Na perspetiva de valores agregados, regista-se, com base nos reportes apresentados pelas empresas de seguros, um aumento no número de incumprimentos em 2019, em termos globais, ao passo que o número total de sinistros ocorridos nesse ano decresceu, contrariando a evolução nos anos anteriores (quadro 4).

## Evolução do número total de sinistros automóvel reportados e de incumprimentos

Quadro 4

Reporte	Total de processos	Total de incumprimentos	Percentagem
2017	517 079	1 997	0,39%
2018	549 285	1 191	0,22%
2019	531 386	2 128	0,40%

<sup>4</sup> Sublinhe-se que o número de prazos a observar não é igual em todos os processos. Por exemplo, nos sinistros com danos exclusivamente materiais, em alguns casos, atendendo ao montante envolvido ou pelas características do processo, é dispensada a realização de peritagem (13,4% dos casos em 2019). Verifica-se, também, que apenas existe pagamento de indemnização diretamente ao lesado em 8,2% das situações. Nas restantes situações, e caso a empresa de seguros tenha assumido a responsabilidade, o pagamento é efetuado diretamente a terceiros prestadores de serviços, sendo que estes pagamentos não se encontram abrangidos pelas regras do RJSORCA.

Em consequência, nesta tipologia de sinistro, o número de prazos efetivos a observar em 2019 foi de 1 996 828, o que origina uma média de apenas 3,8 prazos por processo de sinistro de danos materiais, apesar dos seis prazos legalmente previstos.

Como se pode observar no quadro 5 e no gráfico 1, o número de sinistros com danos exclusivamente materiais é claramente determinante, o que explica 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

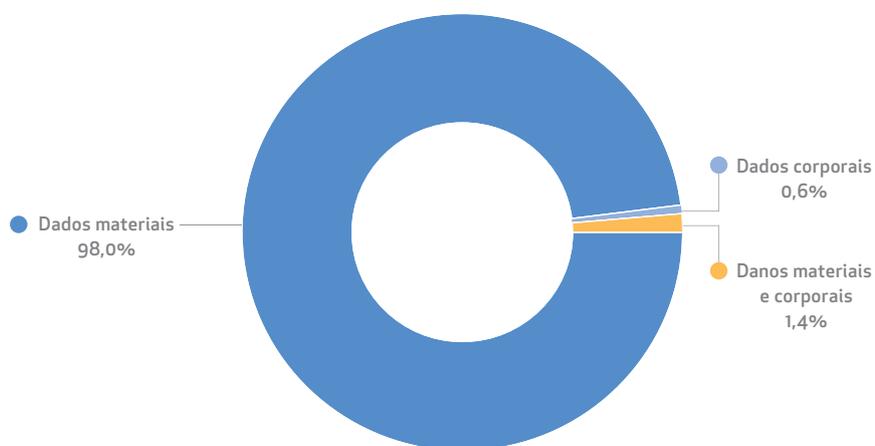
Quadro 5

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
2017	506 582	1 888	3 340	31	7 157	78
2018	537 628	1 112	4 003	12	7 654	67
2019	520 842	2 038	3 350	15	7 194	75

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

**N**os 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, da ASF, 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, de modo a promover a harmonização da divulgação dessa informação.

Assim, a partir de 2019 estão criadas as condições para que todas as empresas de seguros passem a reportar esta informação seguindo os mesmos critérios de preenchimento, o que permite à ASF proceder à publicação de um relatório autónomo sobre esta matéria, anteriormente incluída no RRSCM.

### 3.1. Análise global da informação divulgada

Para uma caracterização genérica da dimensão de cada operador, 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, aos sinistros considerados<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Neste caso, não apenas os casos em que não houve a necessidade de a empresas de seguros apresentar justificações.

## Número total de prazos P1 reportados por empresa de seguros Danos Materiais – Responsabilidade civil e danos próprios, com DAAA

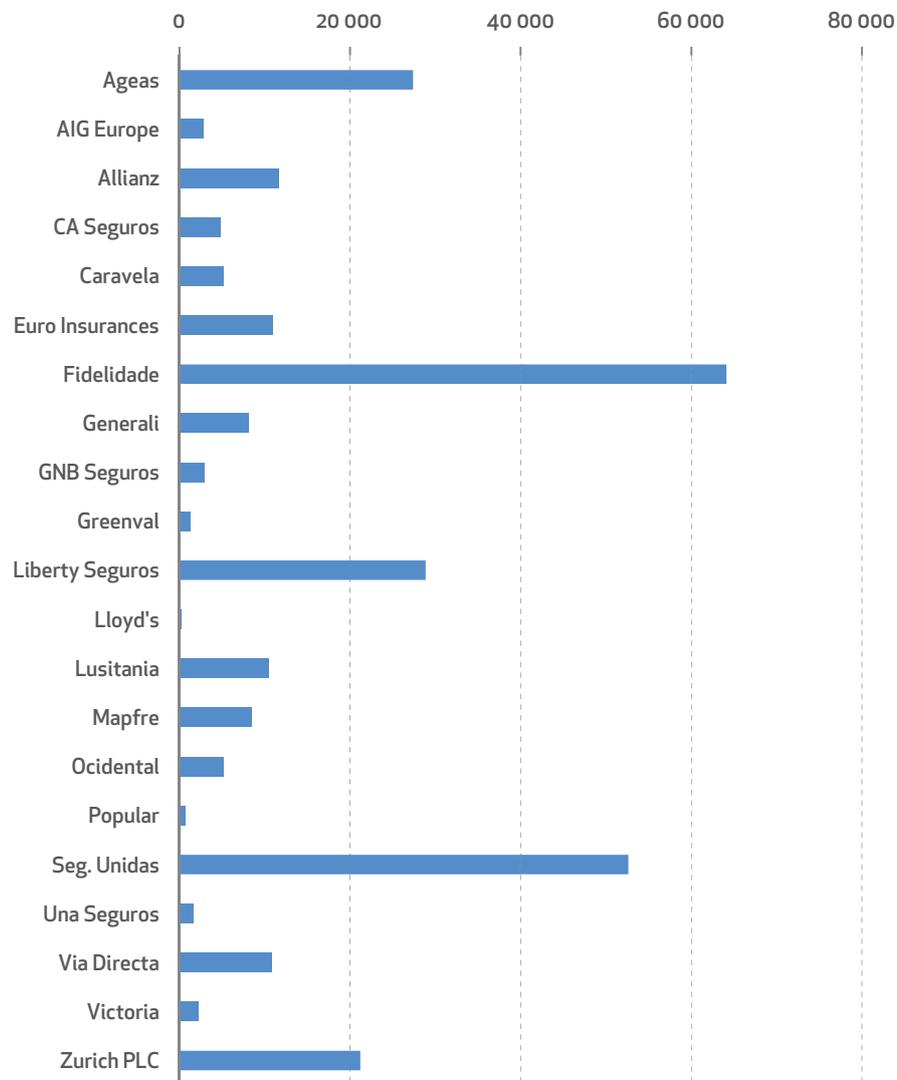


Gráfico 2

### Número total de prazos P1 reportados por empresa de seguros Danos Materiais – Responsabilidade civil e danos próprios, sem DAAA

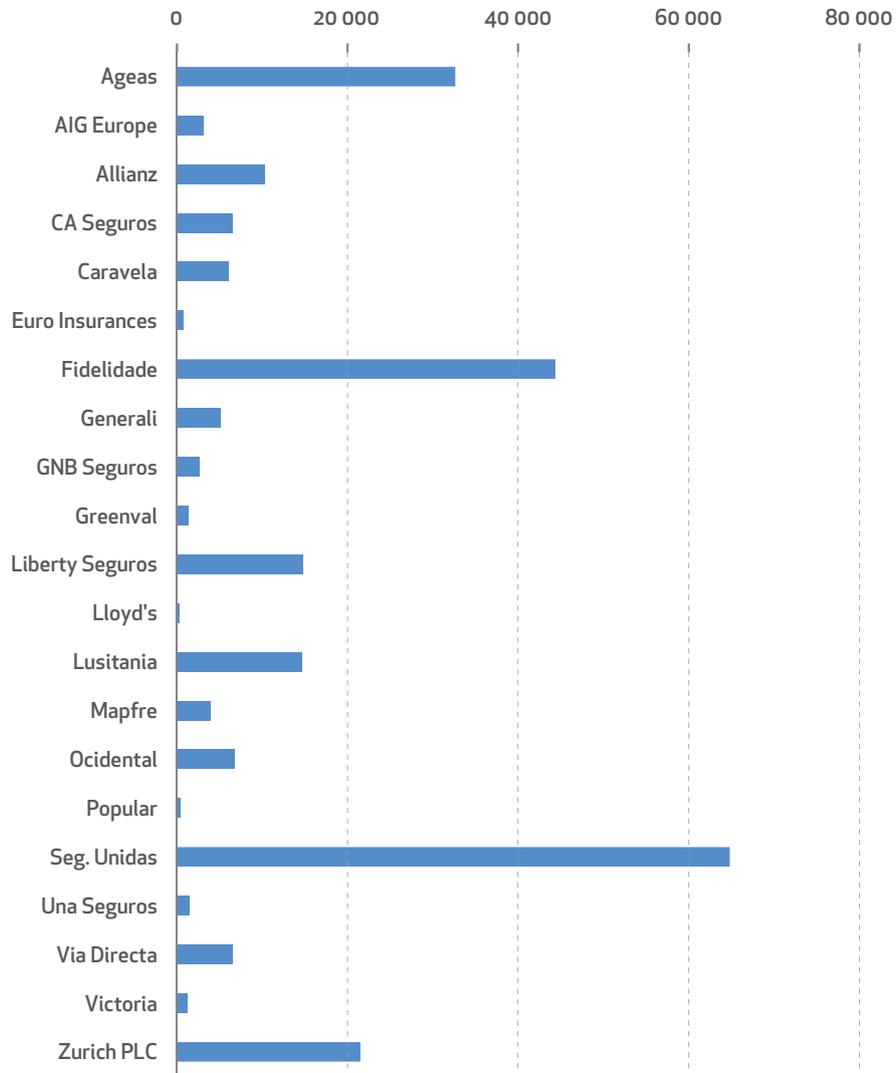


Gráfico 3

Por sua vez, o gráfico 4 ilustra graficamente 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 reportados por empresa de seguros com e sem DAAA Danos Materiais – Responsabilidade civil

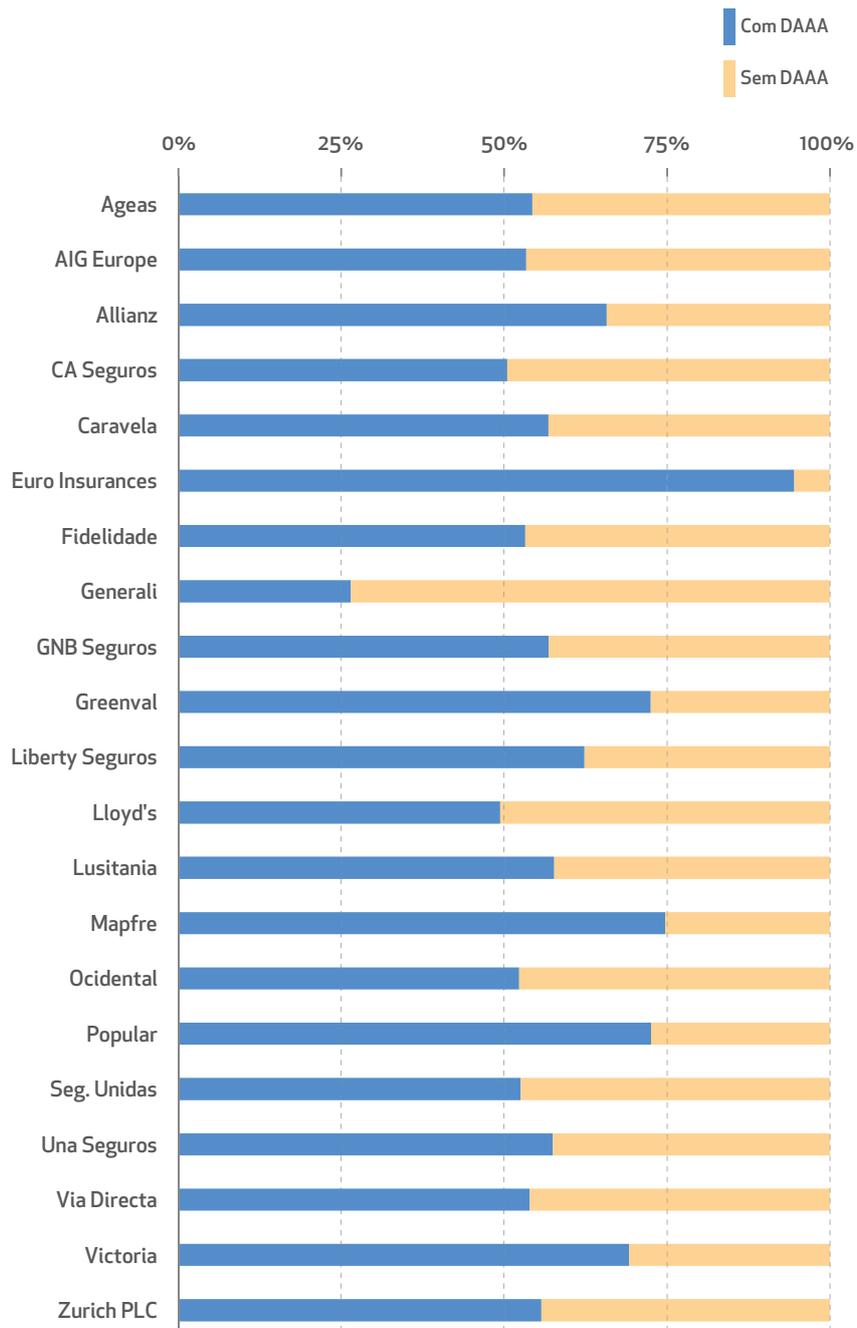


Gráfico 4

De acordo com esta informação, apenas em 56,2% dos casos de responsabilidade civil é que os intervenientes nos sinistros recorreram à DAAA. Considerando que foi precisamente para os sinistros de responsabilidade civil com danos materiais que a DAAA foi criada, permitindo uma regularização mais célere, aquela proporção é mais reduzida do que se esperaria.

Uma das particularidades do sistema de reporte dos prazos observados decorre do disposto no n.º 8 do artigo 36.º do RJSORCA, que prevê que os prazos previstos naquele artigo se suspendem nas situações em que a empresa de seguros se encontra a levar a cabo uma investigação por suspeita fundamentada de fraude.

Assim, os gráficos 5 e 6 apresentam informação relativa à proporção do número de sinistros com prazos suspensos por suspeita de fraude em relação ao número de prazos P1 reportados, desagregada pelas coberturas de responsabilidade civil e de danos próprios.

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 de eventuais situações fraudulentas. Para melhor facilidade de comparação, a escala utilizada é a mesma.

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

#### Responsabilidade civil, com e sem DAAA

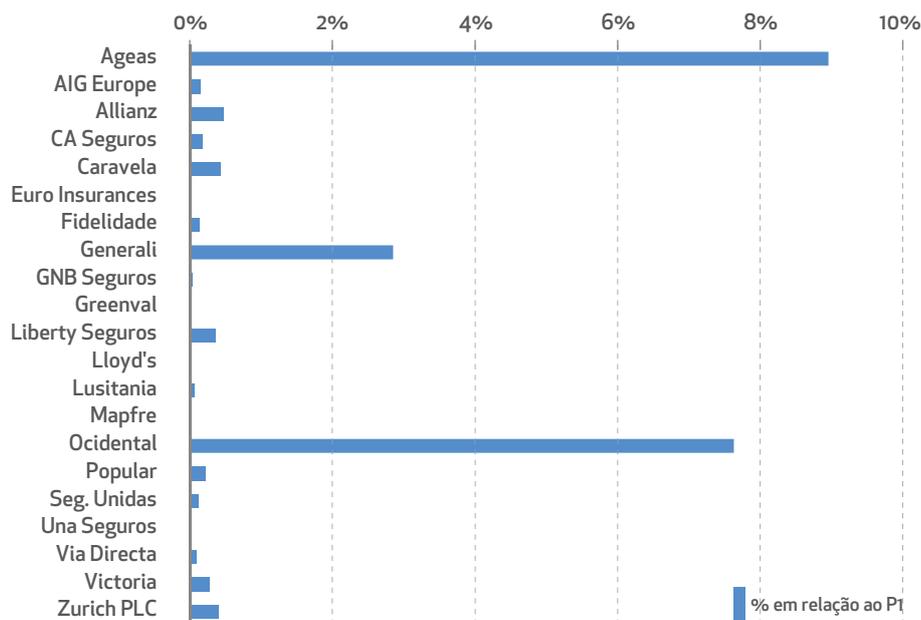
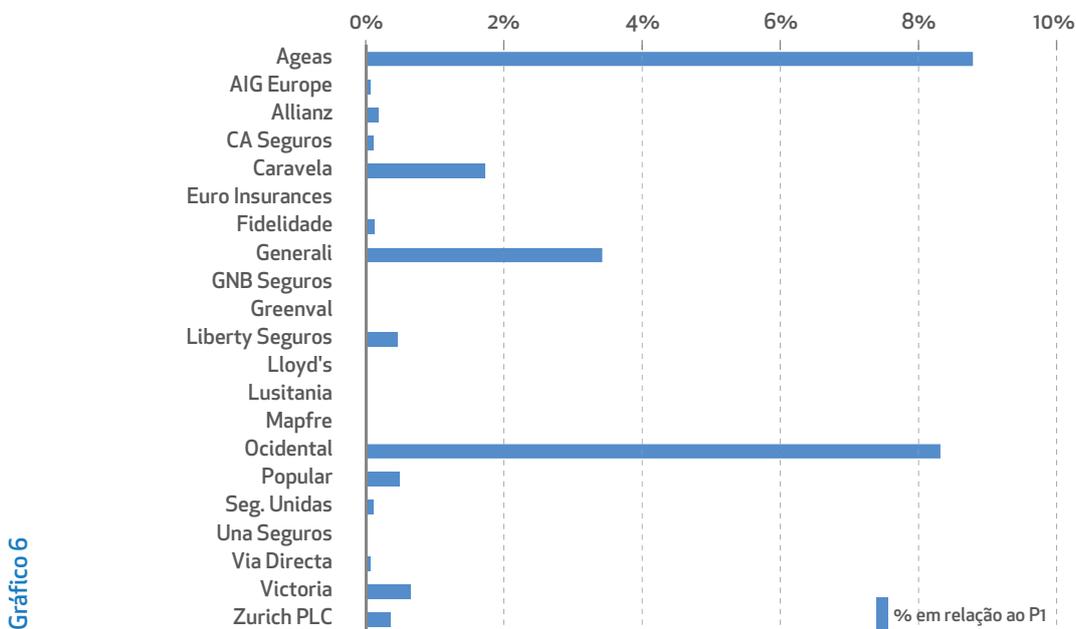


Gráfico 5

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

### Danos próprios, com e sem DAAA



### 3.2. Informação utilizada nos prazos médios

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.

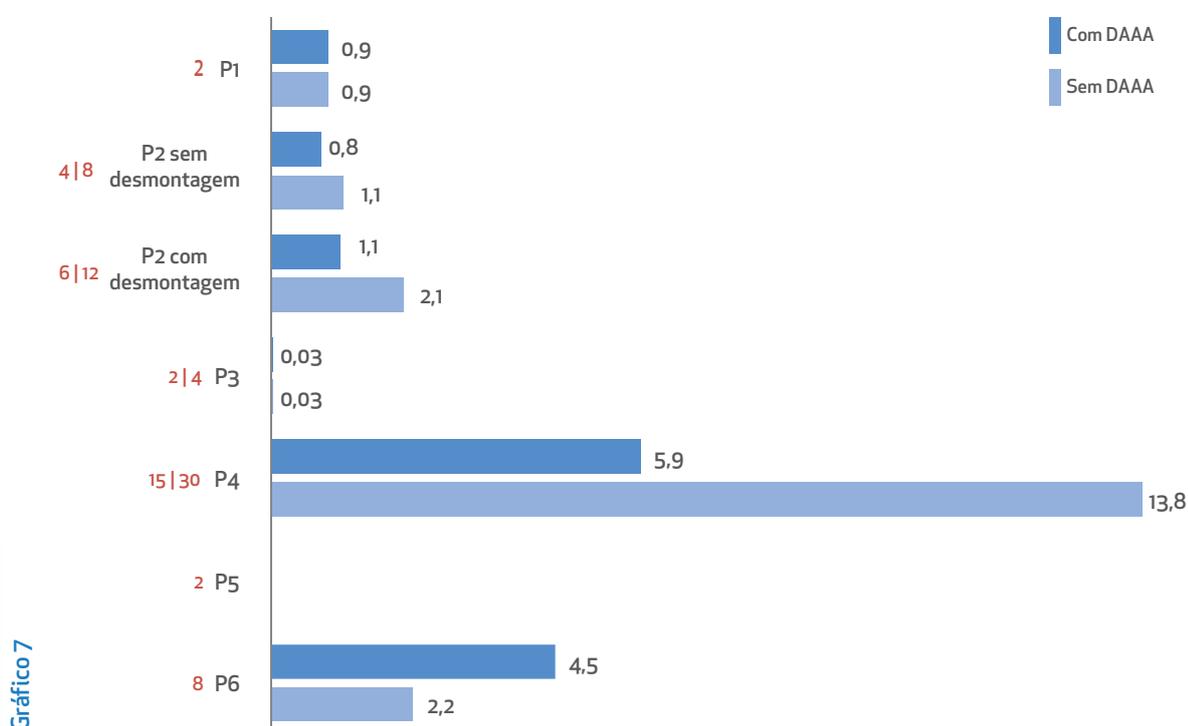
Ao contrário dos gráficos anteriores, que dizem respeito à totalidade dos casos, a análise que se segue considera apenas os processos em que não houve a necessidade de a empresa de seguros apresentar justificações, nos termos das instruções informáticas previstas na regulamentação do RJSORCA, já referidas, para sinalizar os casos em que um eventual incumprimento não é da sua responsabilidade.

Tendo em conta que, como já referido, foram desconsiderados os casos em que o número de prazos foi igual ou inferior 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 observam-se os tempos médios de regularização de sinistros automóvel (em dias úteis), nas coberturas de responsabilidade civil obrigatória e de danos próprios, englobando danos exclusivamente materiais, estando também devidamente assinalados os prazos máximos legalmente fixados para cada caso.

#### Tempos médios de regularização de sinistros 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.

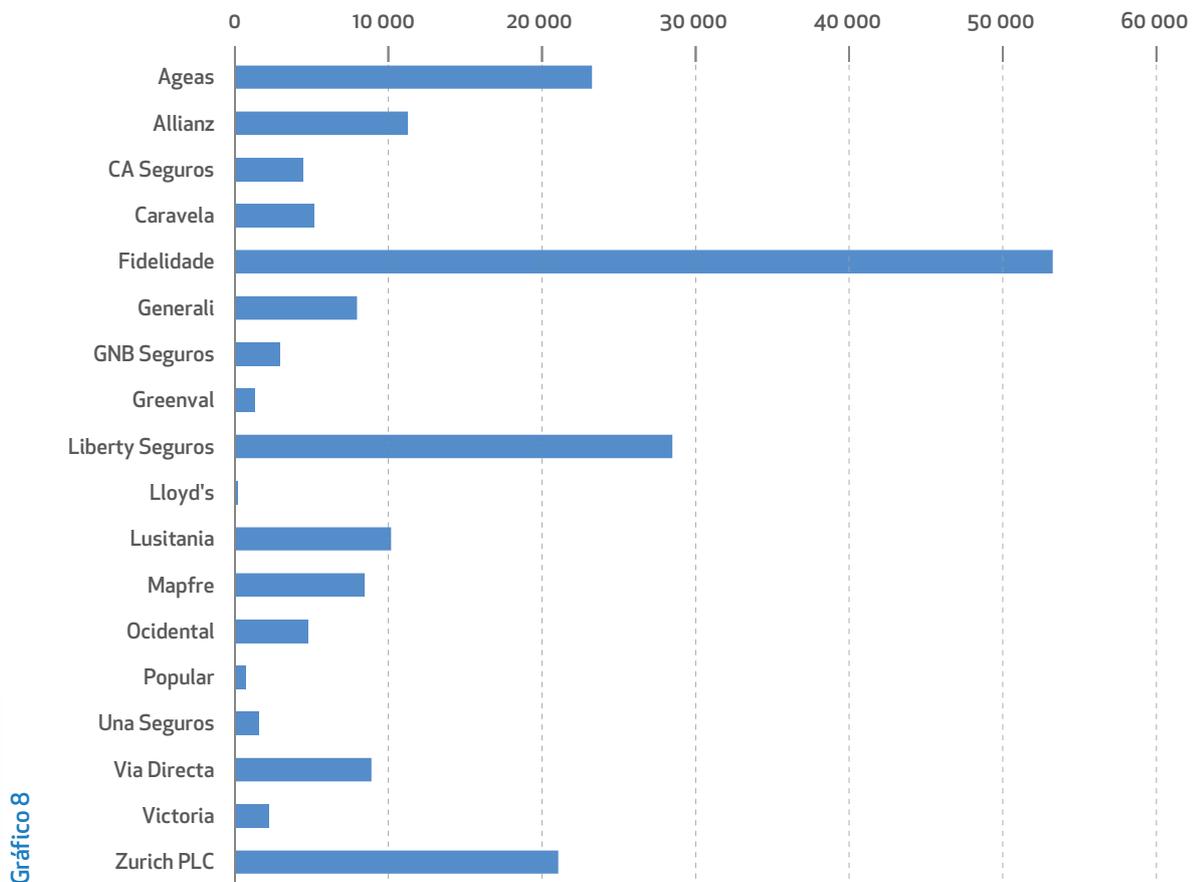
Da análise desta informação pode retirar-se que os tempos médios de regularização de sinistros são em todos os casos consideravelmente inferiores aos prazos legais, que figuram junto ao eixo, indicando o prazo aplicável quando existe DAAA e quando não existe<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Em 4 | 8, por exemplo, é aplicável um prazo quatro dias quando existe DAAA e oito dias quando tal não sucede.

Dos gráficos 8 e 9 consta a informação do número de prazos P1<sup>7</sup> considerados para cada empresa de seguros, para os casos em que existe e em que não existe DAAA, na qual se pode observar a dimensão relativa de cada empresa de seguros no conjunto de casos tratados nestes pontos. Também neste caso a escala utilizada é a mesma.

### Número de prazos P1 reportados sem necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros

#### Danos Materiais – Responsabilidade civil e danos próprios, com DAAA



<sup>7</sup> Considerou-se o prazo P1 por ocorrer em todos os tipos de sinistro, de acordo com a metodologia já atrás referida.

## Número de prazos P1 reportados sem necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros

### Danos Materiais – Responsabilidade civil e danos próprios, sem DAAA

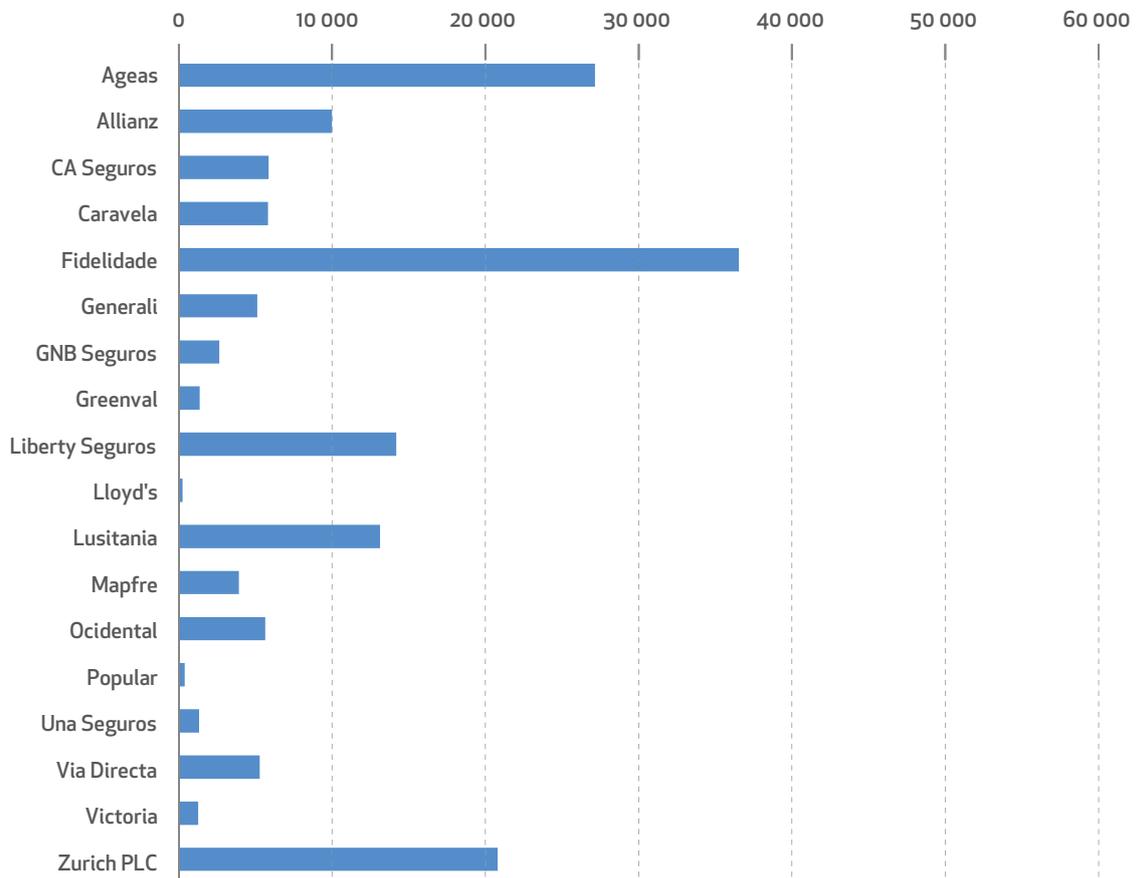
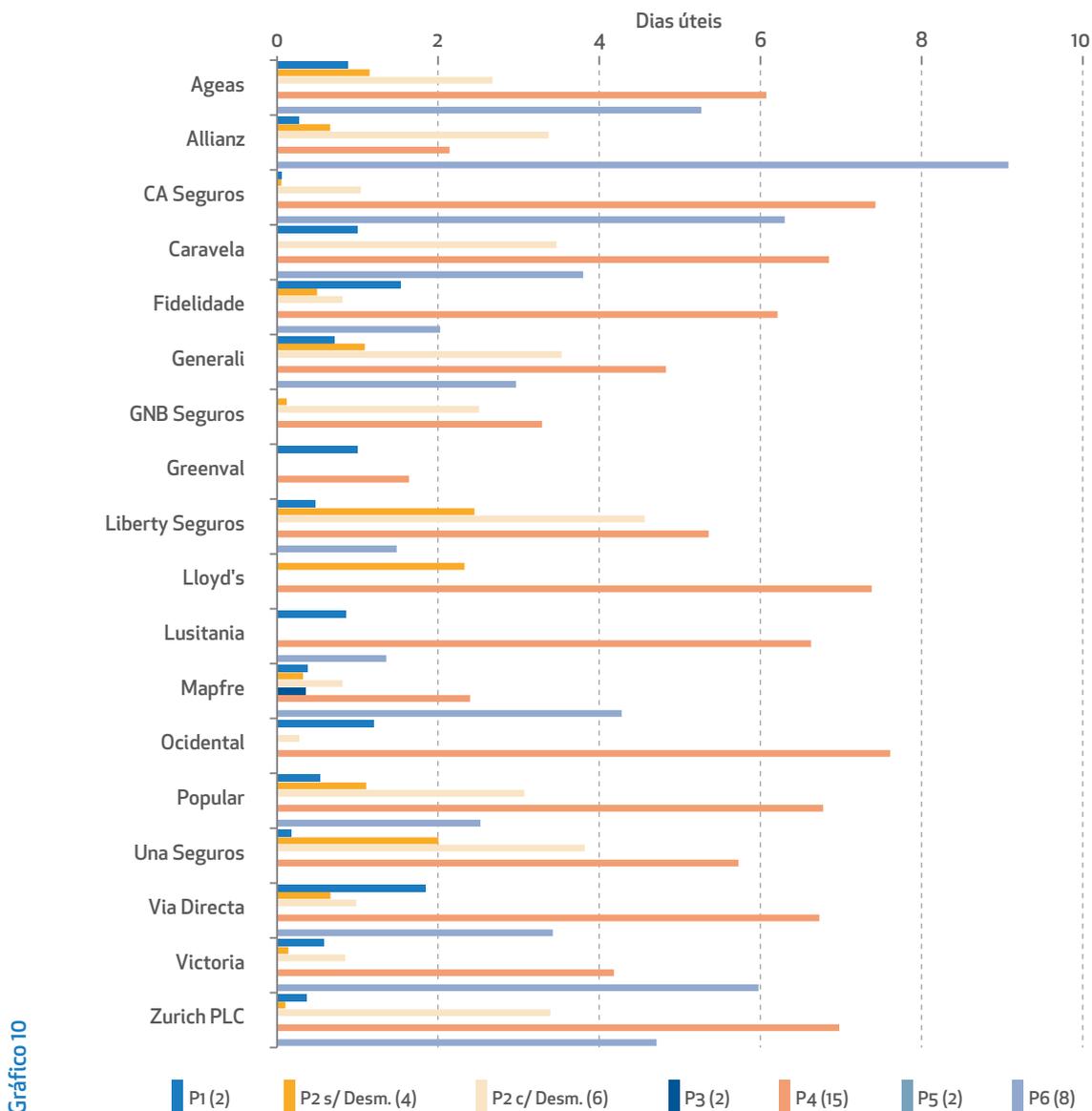


Gráfico 9

Passando à informação relativa aos prazos médios observados por cada empresa de seguros para cada um dos tipos de sinistro, os gráficos 10 e 11 representam o prazo médio observado nos sinistros com danos exclusivamente materiais nos casos em que os intervenientes optaram por apresentar a DAAA e nos casos em que tal não sucedeu.

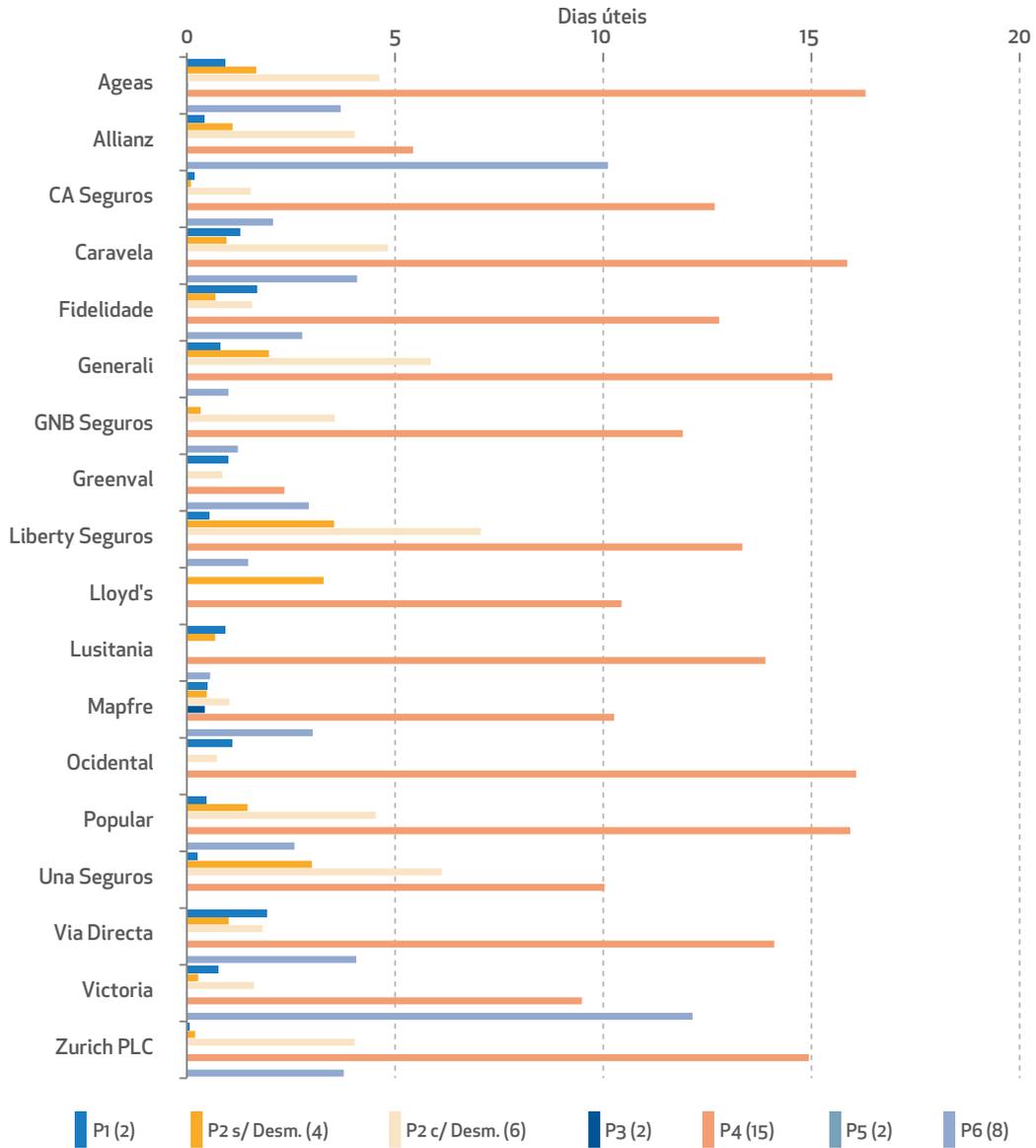
### Prazos médios de regularização de sinistros com danos materiais em que não houve necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros

#### 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.

**Prazos médios de regularização de sinistros com danos materiais em que não houve necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros**  
**Responsabilidade civil e danos próprios, sem 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 11

Já 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. Todos os prazos são indicados em dias corridos, com exceção do prazo P11, que é contabilizado em dias úteis.

### Tempos médios de regularização de sinistros com danos corporais Responsabilidade civil e danos próprios



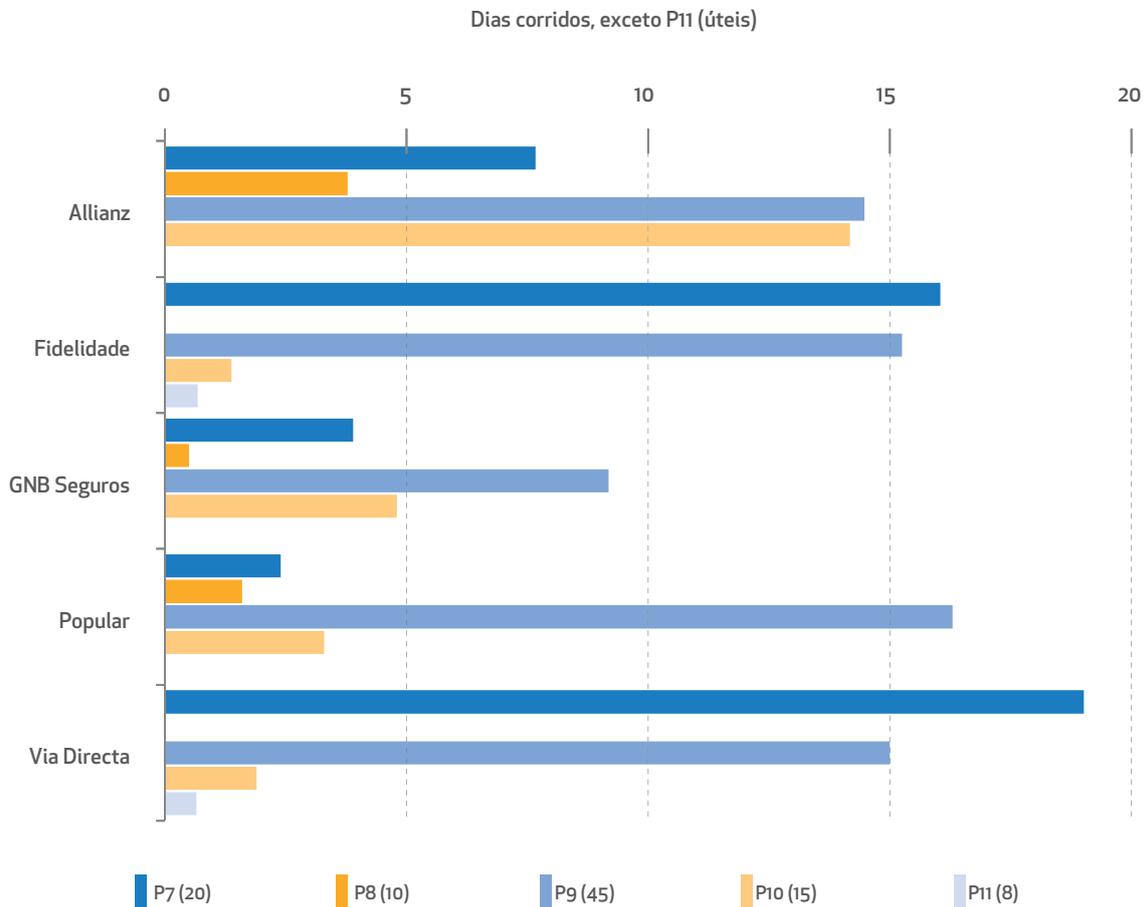
P7: Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal; P8: Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal; P9: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade – Danos corporais; P10: Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada; P11: Último pagamento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

Também aqui é possível constatar que os prazos foram marcadamente inferiores aos prazos máximos fixados no RJSORCA para todos os tipos de processos.

O gráfico 13 apresenta os tempos médios de regularização, por cada empresa de seguros, para cada um dos prazos relativos a sinistros com danos exclusivamente corporais, tendo em consideração a informação disponibilizada na Internet.

O reduzido número de operadores apresentado decorre da muito menor frequência de sinistros com aquelas características, como já foi sublinhado, tendo sido desconsiderados, como atrás referido, todos os prazos em que o número de observações foi igual ou inferior a 10.

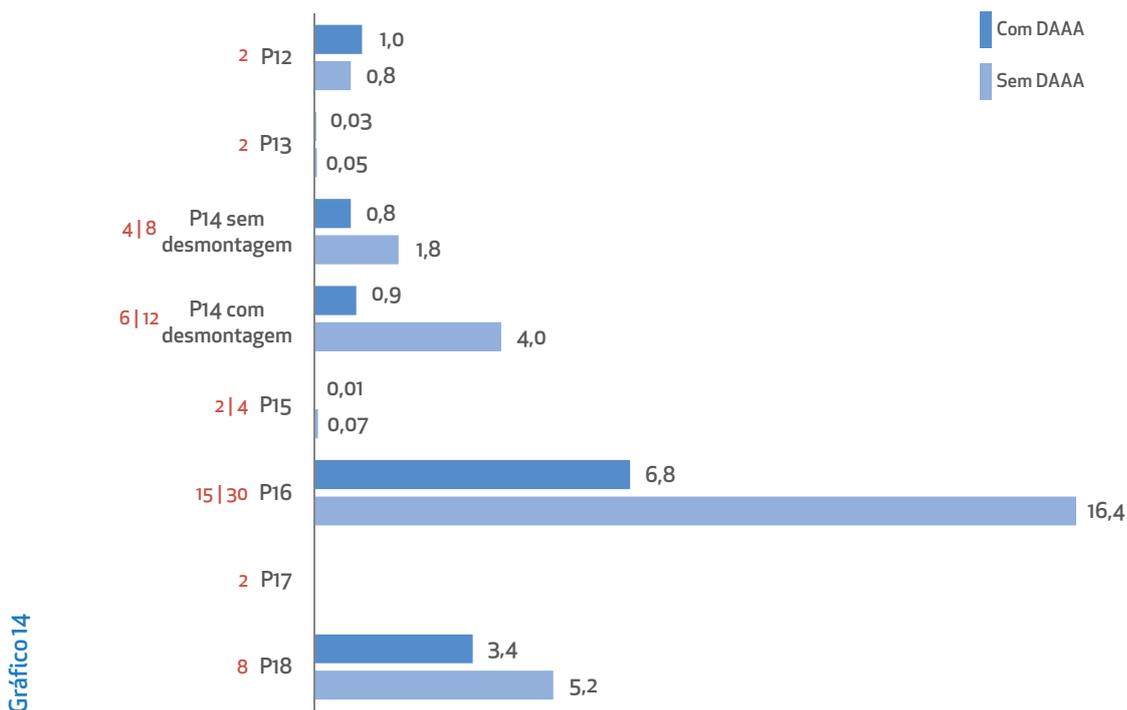
**Prazos médios de regularização de sinistros com danos corporais em que não houve necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros**  
**Responsabilidade civil e danos próprios**



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, 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.

### Tempos médios de regularização de sinistros com danos corporais e materiais Responsabilidade civil e danos próprios



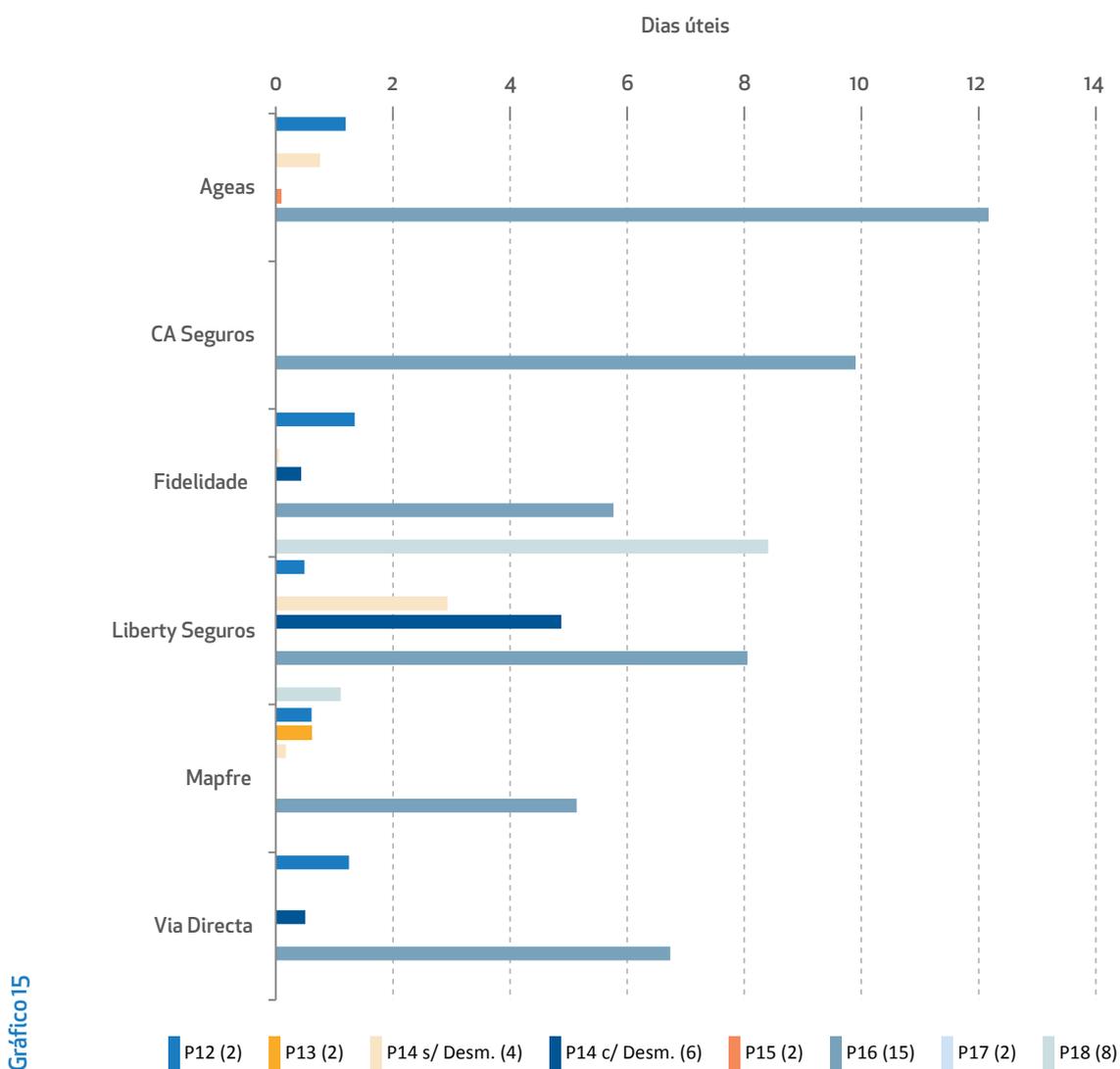
P12: Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais; P13: Contacto para marcação de peritagens; P14: Conclusão das peritagens; P15: Disponibilização dos relatórios da peritagem; P16: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade; P17: Comunicação da decisão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

Mais uma vez, os tempos médios observados foram claramente inferiores aos prazos legais.

Importa sublinhar que os prazos observados não são substancialmente diferentes dos 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 que justifica que o legislador tenha estabelecido um prazo máximo mais alargado neste último caso.

O gráfico 15 apresenta os tempos médios de regularização, por cada empresa de seguros, para cada um dos prazos. Também neste caso o reduzido número de operadores apresentado decorre da menor frequência de sinistros com danos materiais e corporais.

**Prazos médios de regularização de sinistros com danos materiais e corporais em que não houve 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 ao prazo médio de regularização de sinistros com danos materiais e corporais em que não houve necessidade de apresentação de justificação, para os quais não foi apresentada DAAA, considerando o conjunto das coberturas de responsabilidade civil e de danos próprios.

**Prazos médios de regularização de sinistros com danos materiais e corporais em que não houve necessidade de apresentação de justificação, por empresa de seguros**  
**Responsabilidade civil e danos próprios, sem DAAA**

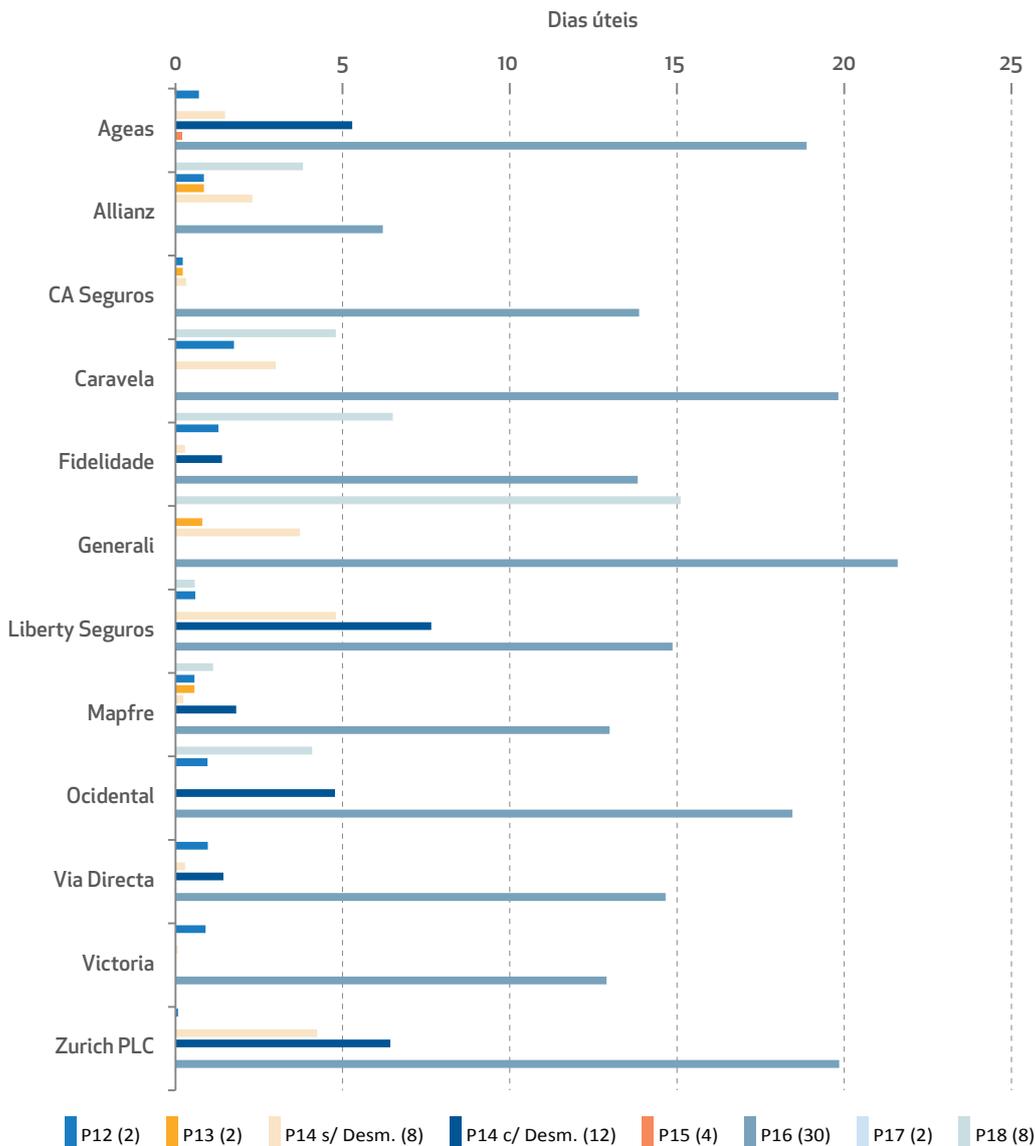


Gráfico 16

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.

É possível então constatar que em todas as tipologias de sinistro os prazos 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, P10 e P16), bem como aos eventuais pagamentos aos lesados (P6, P11 e P18).

Relativamente a estes últimos, importa referir que as empresas de seguros muitas vezes ficam na dependência de uma ação concreta e efetiva do lesado para poder proceder ao pagamento (por exemplo, a entrega de toda a documentação necessária).

Os restantes prazos, sendo mais curtos, implicam naturalmente procedimentos muito automatizados por parte das empresas de seguros, importando salientar que são densamente 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 ação de supervisão *on-site*, através da análise direta dos processos de sinistro.

Os gráficos 17 a 19 apresentam informação relativa à proporção de justificações, para o conjunto das empresas de seguros e de prazos seleccionados, para cada uma da tipologia de sinistros, no total de prazos reportados em cada caso. Para melhor facilidade de comparação, a escala utilizada é a mesma.

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

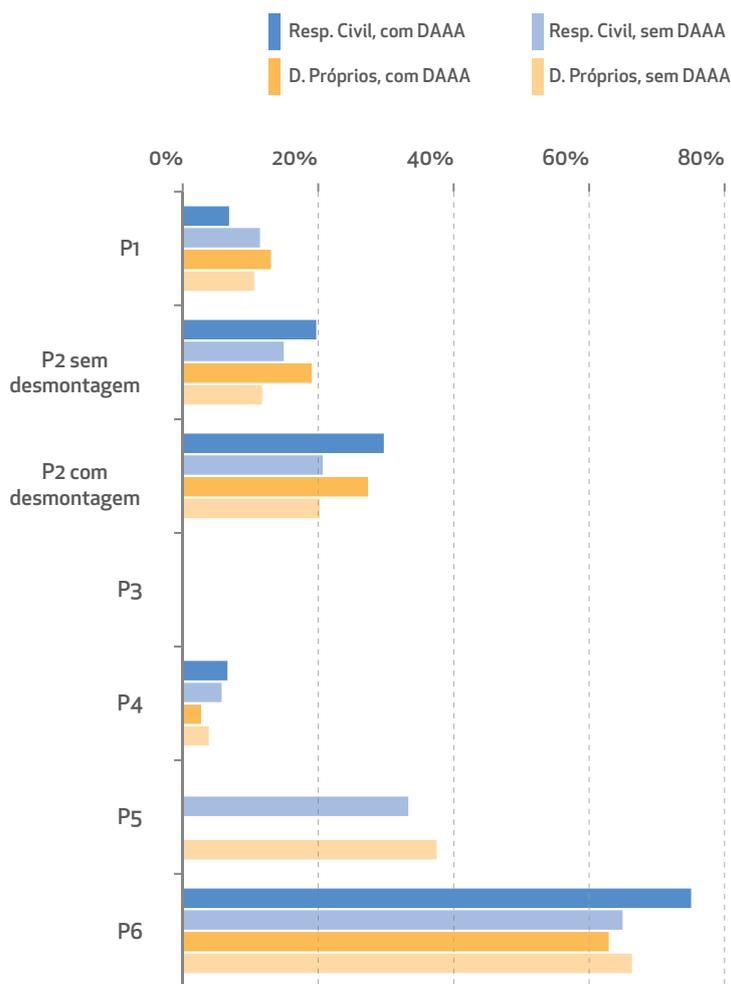
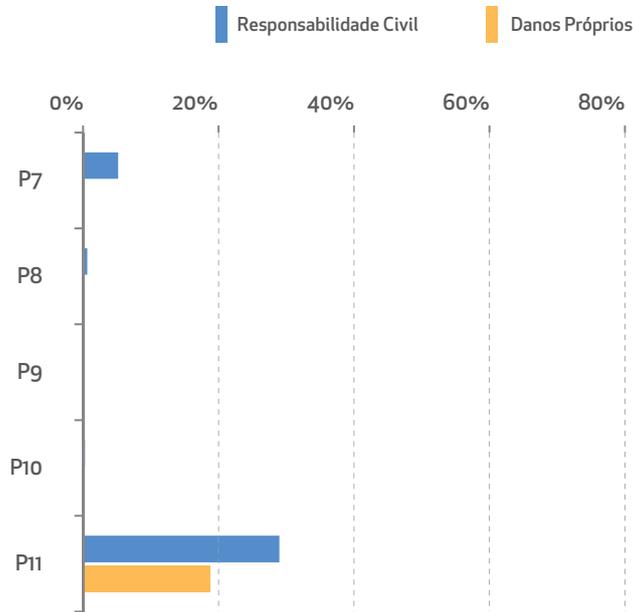


Gráfico 17

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

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

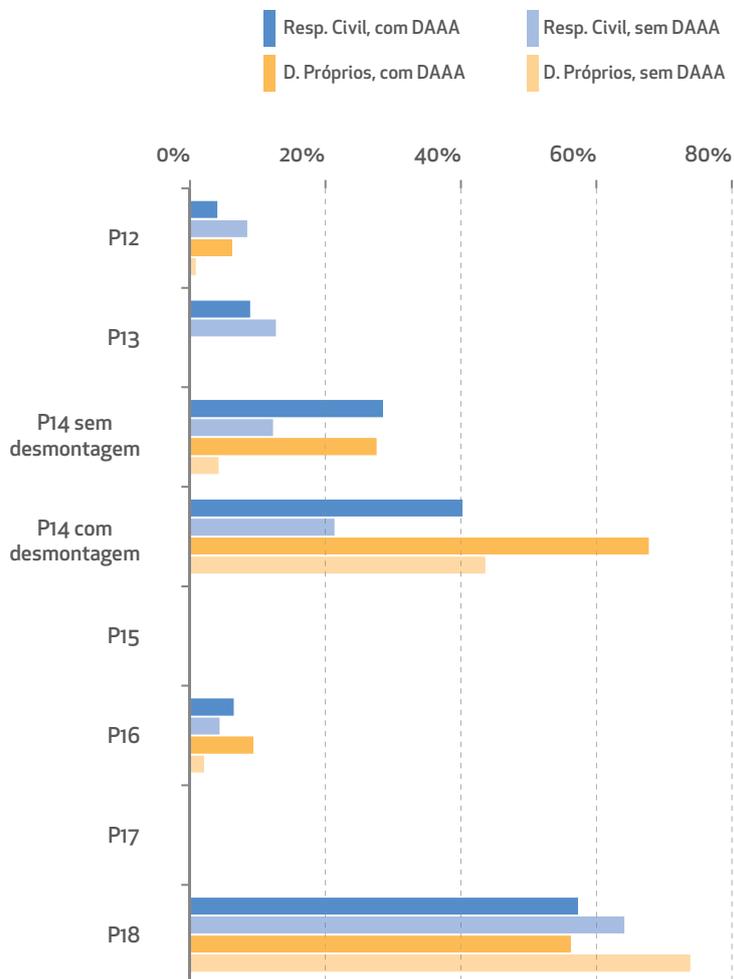


Gráfico 19

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 a conclusão das peritagens (P12 e P14), em especial nos casos em que é necessária a desmontagem do veículo, bem como os prazos relacionados com o último pagamento da indemnização (P6, P11 e P18) aqueles que apresentam uma maior proporção de justificações.

Importa deixar uma nota relativa ao recurso a estas justificações, que são o mais das 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.





