



Tempos médios de regularização de sinistros automóvel 2024

(Conforme o disposto no Decreto-Lei 291/2007)

01.01.2024 a 31.12.2024

VICTORIA - Seguros, S.A | Av. Liberdade, 200 1250 -147 Lisboa | Capital Social EUR 34.850.000 | NIPC 506 333 027 | E-mail: victoria@victoria-seguros.pt | Site: www.victoria-seguros.pt
Telf. 21 313 41 00 (Custo de uma chamada para a rede fixa nacional) – Dias úteis das 08h30 às 18h30



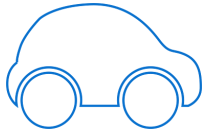
Tempos médios de regularização de sinistros automóvel

Tempos médios de regularização dos sinistros cobertos pelo seguro de responsabilidade civil automóvel (obrigatório ou danos próprios)

Danos materiais (Informação disponibilizada nos termos do previsto no n.º 9 do artigo. 33.º e no artigo 92.º)

DANOS MATERIAIS – Responsabilidade civil (obrigatório) (Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos. 36.º e 43.º)											
Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) [redução de prazos – alínea a) do n.º 6 do artigo 36.º]					Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)				
		N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal
P1	Primeiro contacto da	1 405	0,1	3	5	2	808	0,2	3	28	2
P2	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem	1 341	1,2	72	10	4	755	1,1	7	23,1	8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem	59	4,9	14	11,5	6	42	4,9	3	22	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	1 400	0	0	0	2	797	0	0	0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	1 405	6,2	47	41,7	15	808	13,6	28	58,9	30
P5	Comunicação da decisão final	0	0	0	0	2	1	0	0	0	2
P6	Último pagamento da	18	10,4	8	18,3	8	28	20,4	21	25,1	8

N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	4
---	---



Tempos médios de regularização de sinistros automóvel

Tempos médios de regularização dos sinistros cobertos pelo seguro de responsabilidade civil automóvel (obrigatório ou danos próprios)

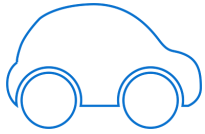
Danos materiais (Informação disponibilizada nos termos do previsto no n.º 9 do artigo. 33.º e no artigo 92.º)

DANOS MATERIAIS – Danos próprios (Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos. 36.º e 43.º)

Prazos	Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) [redução de prazos – alínea a) do n.º 6 do artigo 36.º]					Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)					
	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal	
P1	Primeiro contacto da empresa de seguros	152	0,1	0	0	2	407	0,1	0	0	2
P2	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem	131	1,9	9	17,3	4	357	1,5	5	19,8	8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem	19	3,3	2	10	6	49	4,7	3	25	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	150	0	0	0	2	406	0	0	0	4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	152	6,1	6	42,3	15	407	5,4	5	58	30
P5	Comunicação da decisão final	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
P6	Último pagamento da indemnização	3	9	1	23	8	12	20,5	8	28,4	8

N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	2
---	---

01.01.2024 a 31.12.2024



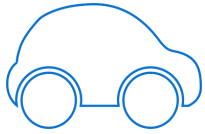
Tempos médios de regularização de sinistros automóvel

Tempos médios de regularização dos sinistros cobertos pelo seguro de responsabilidade civil automóvel (obrigatório ou danos próprios)

Danos corporais (Informação disponibilizada nos termos do previsto no n.º 9 do artigo. 33.º)

DANOS CORPORAIS - Responsabilidade civil (obrigatório)						
<i>(Prazos em dias corridos, nos termos do previsto no artigo 37.º, exceto o P11, expresso em dias úteis, nos termos do previsto no artigo 43.º)</i>						
Prazos		N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal sem DAAA
P7	Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal	1	287	0	0	20
P8	Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal	1	1	0	0	10
P9	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade – Danos corporais	1	0	0	0	45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	1	1	0	0	15
P11	Último pagamento da indemnização – Danos corporais	1	20	0	0	8

N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	0
---	---



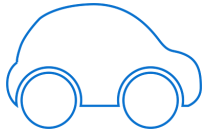
Tempos médios de regularização de sinistros automóvel

Tempos médios de regularização dos sinistros cobertos pelo seguro de responsabilidade civil automóvel (obrigatório ou danos próprios)

Danos corporais (Informação disponibilizada nos termos do previsto no n.º 9 do artigo. 33.º)

DANOS CORPORAIS – Danos próprios (Prazos em dias corridos, nos termos do previsto no artigo 37.º, exceto o P11, expresso em dias úteis, nos termos do previsto no artigo 43.º)						
Prazos		N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal sem DAAA
P7	Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal	0	0	0	0	20
P8	Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal	0	0	0	0	10
P9	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade – Danos corporais	0	0	0	0	45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	0	0	0	0	15
P11	Último pagamento da indemnização – Danos corporais	0	0	0	0	8

N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	0
---	---



Tempos médios de regularização de sinistros automóvel

Tempos médios de regularização dos sinistros cobertos pelo seguro de responsabilidade civil automóvel (obrigatório ou danos próprios)

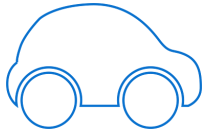
Danos materiais com corporais (Informação disponibilizada nos termos do previsto no n.º 9 do artigo. 33.º e no artigo 92.º)

DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS – Responsabilidade civil (obrigatório) (Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36.º e 43.º)											
Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) [redução de prazos – alínea a) do n.º 6 do artigo 36.º]					Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)				
		N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal
P12	Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	0	0	0	0	2	7	0,1	0	0	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	0	0	0	0	2	7	0	0	0	2
P14	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem	0	0	0	0	4	7	0	0	0	8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem	0	0	0	0	6	0	0	0	0	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	0	0	0	0	2	7	0	0	0	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	0	0	0	0	15	7	13	0	0	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
P18	Último pagamento da indemnização – Danos materiais	0	0	0	0	8	3	4,3	1	9	8

N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)

0

01.01.2024 a 31.12.2024



Tempos médios de regularização de sinistros automóvel

Tempos médios de regularização dos sinistros cobertos pelo seguro de responsabilidade civil automóvel (obrigatório ou danos próprios)

Danos materiais com corporais (Informação disponibilizada nos termos do previsto no n.º 9 do artigo. 33.º e no artigo 92.º)

DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS – Danos próprios (Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36.º e 43.º)											
Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) [redução de prazos – alínea a) do n.º 6 do artigo 36.º]				Sem Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA)					
		N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal	N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal
P12	Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
P14	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem	0	0	0	0	4	0	0	0	0	8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem	0	0	0	0	6	0	0	0	0	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	0	0	0	0	2	0	0	0	0	4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	0	0	0	0	15	0	0	0	0	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
P18	Último pagamento da indemnização – Danos materiais	0	0	0	0	8	0	0	0	0	8

N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)	0
---	---

01.01.2024 a 31.12.2024