

Tempos médios de regularização dos sinistros em contrato de seguro multirriscos habitação

Denominação da empresa de seguros: MAPFRE SEGUROS GERAIS, SA				
Código LEI: 1145				
Cobertura de edifício				
N.º total de sinistros	N.º de sinistros que se enquadram na alínea a) do ponto 20.12		N.º de sinistros que se enquadram na alínea b) do ponto 20.12	
N.º de sinistros que se enquadram na alínea c) do ponto 20.12				
4345	465		267	
69				
Prazos	Tempo médio em dias úteis - dos sinistros que se enquadram no ponto 20.11			
Primeiro contacto com o segurado ou com o lesado	1.º trimestre		2.º trimestre	
	3.º trimestre		4.º trimestre	
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	0.7		1.3	
	1.8		1.3	
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	1.º trimestre		2.º trimestre	
	3.º trimestre		4.º trimestre	
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	9.0		17.5	
	21.2		17.8	
Prazos	Tempo médio em dias úteis - da totalidade dos sinistros			
Primeiro contacto com o segurado ou com o lesado	1.º trimestre		2.º trimestre	
	3.º trimestre		4.º trimestre	
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	0.8		1.2	
	1.7		1.3	
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	1.º trimestre		2.º trimestre	
	3.º trimestre		4.º trimestre	
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	9.2		18.1	
	23.6		18.1	
Cobertura de recheio				
N.º total de sinistros	N.º de sinistros que se enquadram na alínea a) do ponto 20.12		N.º de sinistros que se enquadram na alínea b) do ponto 20.12	
N.º de sinistros que se enquadram na alínea c) do ponto 20.12				
703	95		0	
5				
Prazos	Tempo médio em dias úteis - dos sinistros que se enquadram no ponto 20.11			
Primeiro contacto com o segurado ou com o lesado	1.º trimestre		2.º trimestre	
	3.º trimestre		4.º trimestre	
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	0.7		1.0	
	1.7		1.0	
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	1.º trimestre		2.º trimestre	
	3.º trimestre		4.º trimestre	
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	8.9		12.4	
	17.1		12.9	
Prazos	Tempo médio em dias úteis - da totalidade dos sinistros			
Primeiro contacto com o segurado ou com o lesado	1.º trimestre		2.º trimestre	
	3.º trimestre		4.º trimestre	
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	0.6		1.0	
	1.6		0.9	
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	1.º trimestre		2.º trimestre	
	3.º trimestre		4.º trimestre	
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	9.1		12.4	
	17.2		12.8	
Cobertura de edifício e de recheio				
N.º total de sinistros	N.º de sinistros que se enquadram na alínea a) do ponto 20.12		N.º de sinistros que se enquadram na alínea b) do ponto 20.12	
N.º de sinistros que se enquadram na alínea c) do ponto 20.12				
79	9		0	
3				
Prazos	Tempo médio em dias úteis - dos sinistros que se enquadram no ponto 20.11			
Primeiro contacto com o segurado ou com o lesado	1.º trimestre		2.º trimestre	
	3.º trimestre		4.º trimestre	
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	1.6		0.4	
	2.5		0.7	
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	1.º trimestre		2.º trimestre	
	3.º trimestre		4.º trimestre	
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	6.7		17.8	
	23.6		14.6	
Prazos	Tempo médio em dias úteis - da totalidade dos sinistros			



Primeiro contacto com o segurado ou com o lesado	1.º trimestre	2.º trimestre	3.º trimestre	4.º trimestre
	1.1	1.1	2.5	0.7
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	1.º trimestre	2.º trimestre	3.º trimestre	4.º trimestre
	7.3	24.3	23.8	16.0