

DANOS MATERIAIS - Responsabilidade Civil (obrigatório)
(Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36.º e 43.º)

JFTSSN008

Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) <i>[redução de prazos - alínea a) do n.º 6 do artigo 36.º]</i>					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 contato da empresa de seguros	5211	0.4	44	13.7	2	1970	0.4	22	13.4	2
P2	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	4465	1.2	203	23.0	4	1632	0.8	38	25.1	8
P2	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	427	0.7	11	14.2	6	193	1.3	6	20.0	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	4892	0.3	0	0.0	8	1825	0.4	0	0.0	8
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	5211	3.1	67	28.8	15	1970	14.2	21	65.2	30
P5	Comunicação da decisão final	0	0.0	0	0.0	2	0	0.0	0	0.0	2
P6	Último pagamento da indemnização	717	48.4	588	58.2	8	490	54.7	381	69.3	8

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

Nota: Dados relativos a encerramentos entre 2020.01.01 e 2020.12.31. Tempos médios de acordo com a Circular n.º2/2019, de 12 de abril, da ASF.

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) <i>[redução de prazos - alínea a) do n.º 6 do artigo 36.º]</i>					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 contato da empresa de seguros	634	0.4	7	7.3	2	1042	0.2	8	4.8	2
P2	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	464	1.1	18	24.4	4	834	0.7	13	30.4	8
P2	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	130	1.2	5	17.4	6	169	1.0	3	27.7	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	594	0.0	0	0.0	8	1003	0.0	0	0.0	8
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	634	3.6	15	38.6	15	1042	4.9	9	40.8	30
P5	Comunicação da decisão final	0	0.0	0	0.0	2	0	0.0	0	0.0	2
P6	Último pagamento da indemnização	29	66.8	24	80.2	8	105	71.6	81	92.2	8

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

Nota: Dados relativos a encerramentos entre 2020.01.01 e 2020.12.31. Tempos médios de acordo com a Circular n.º2/2019, de 12 de abril, da ASF.

DANOS CORPORAIS - Responsabilidade Civil (obrigatório)

(Prazos em dias corridos, nos termos do previsto nos artigos 37.º, exceto o P11, expresso em dias úteis, nos termos do previsto no artigo 43.º)

JFTSSN0008

Prazos		N.º de casos	Tempo médio	N.º de casos justificados	Tempo médio dos casos justificados	Prazo legal
P7	Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal	0	0.0	0	0.0	20
P8	Disponibilização do reatório do exame de avaliação do dano corporal	0	0.0	0	0.0	10
P9	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade - Danos corporais	0	0.0	0	0.0	45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	0	0.0	0	0.0	15
P11	Último pagamento da indemnização - Danos corporais	0	0.0	0	0.0	8

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

Nota: Dados relativos a encerramentos entre 2020.01.01 e 2020.12.31. Tempos médios de acordo com a Circular n.º2/2019, de 12 de abril, da ASF.

DANOS CORPORAIS - Danos Próprios

(Prazos em dias corridos, nos termos do previsto nos artigos 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
P7	Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal	0	0.0	0	0.0	20
P8	Disponibilização do reatório do exame de avaliação do dano corporal	0	0.0	0	0.0	10
P9	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade - Danos corporais	0	0.0	0	0.0	45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada	0	0.0	0	0.0	15
P11	Último pagamento da indemnização - Danos corporais	0	0.0	0	0.0	8

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

Nota: Dados relativos a encerramentos entre 2020.01.01 e 2020.12.31. Tempos médios de acordo com a Circular n.º2/2019, de 12 de abril, da ASF.

DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS - Responsabilidade Civil (obrigatório)

(Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36.º e 43.º)

JFTSSN0008

Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) <i>[redução de prazos - alínea a) do n.º 6 do artigo 36.º]</i>					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	18	0.7	1	4.0	2	120	0.4	2	3.5	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	18	0.7	1	4.0	2	120	0.4	2	3.5	2
P14	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	10	0.2	0	0.0	4	102	0.1	0	0.0	8
P14	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	7	3.9	1	27.0	6	12	0.0	0	0.0	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	0	0.0	0	0.0	8	0	0.0	0	0.0	8
P16	Comunicação de assunção ou não da responsabilidade	18	5.6	0	0.0	15	120	13.3	0	0.0	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	18	0.0	0	0.0	2	120	0.0	0	0.0	2
P18	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	7	101.6	7	101.6	8	59	84.6	47	105.2	8
N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)							0				

Nota: Dados relativos a encerramentos entre 2020.01.01 e 2020.12.31. Tempos médios de acordo com a Circular n.º2/2019, de 12 de abril, da ASF.

DANOS MATERIAIS COM CORPORAIS - Danos Próprios

(Prazos em dias úteis, nos termos do previsto nos artigos 36.º e 43.º)

MAPFRE SEGUROS DE VIDA, S.A.
Matrícula C.R.C. Lisboa e NIPC 509 056 253
Capital social € 21.000.000 - CÓDIGO ESTATÍSTICO: 1186

Prazos		Com Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) <i>[redução de prazos - alínea a) do n.º 6 do artigo 36.º]</i>					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	1	0.0	0	0.0	2	5	0.4	0	0.0	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	1	0.0	0	0.0	2	5	0.4	0	0.0	2
P14	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	0	0.0	0	0.0	4	5	0.0	0	0.0	8
P14	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	1	0.0	0	0.0	6	0	0.0	0	0.0	12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem	0	0.0	0	0.0	8	0	0.0	0	0.0	8
P16	Comunicação de assunção ou não da responsabilidade	1	0.0	0	0.0	15	5	13.8	0	0.0	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	1	0.0	0	0.0	2	5	0.0	0	0.0	2
P18	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	0	0.0	0	0.0	8	4	33.5	3	42.7	8
N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)							0				

Nota: Dados relativos a encerramentos entre 2020.01.01 e 2020.12.31. Tempos médios de acordo com a Circular n.º2/2019, de 12 de abril, da ASF.