

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

JFTSSIN008

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	7639	0.6	35	5.9	2	2619	1.1	39	33.1	2
P2	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	6732	2.2	588	21.7	4	2195	1.3	80	23.9	8
P2	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	485	2.0	35	20.1	6	218	1.3	8	19.8	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	7217	0.5	0	0.0	8	2413	0.8	0	0.0	8
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	7639	2.1	42	25.0	15	2619	14.1	24	88.7	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	1395	33.5	1072	42.3	8	654	52.3	524	64.3	8

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

Nota: Dados relativos a encerramentos entre 2018.01.01 e 2018.12.31. 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	1096	0.5	7	18.1	2	1482	0.4	5	4.0	2
P2	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	796	1.5	52	17.6	4	1221	0.8	29	17.9	8
P2	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	208	1.6	17	14.2	6	230	1.1	1	20.0	12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem	1004	0.0	0	0.0	8	1451	0.0	0	0.0	8
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	1096	3.4	19	55.2	15	1482	4.7	1	32.0	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	61	68.6	41	100.5	8	161	55.1	116	74.9	8

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

Nota: Dados relativos a encerramentos entre 2018.01.01 e 2018.12.31. 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)

JFTSSIN0008

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 2018.01.01 e 2018.12.31. 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 2018.01.01 e 2018.12.31. 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)

JFTSSIN008

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	24	0.7	1	3.0	2	119	0.9	3	9.3	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	24	0.7	1	3.0	2	119	0.9	3	9.3	2
P14	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	20	0.4	1	5.0	4	91	0.1	0	0.0	8
P14	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	3	0.0	0	0.0	6	22	1.7	1	31.0	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	24	7.3	0	0.0	15	119	12.7	0	0.0	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	24	0.0	0	0.0	2	119	0.0	0	0.0	2
P18	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	13	26.6	11	30.5	8	64	80.5	54	94.5	8
N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)		0									

Nota: Dados relativos a encerramentos entre 2018.01.01 e 2018.12.31. 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 GERAIS, S.A.
Matrícula C.R.C. Lisboa e NIPC 502 245 816
Capital social € 33.108.650 - CÓDIGO ESTATÍSTICO: 1145

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	4	0.5	0	0.0	2	14	0.4	0	0.0	2
P13	Contacto para marcação de peritagens	4	0.5	0	0.0	2	14	0.4	0	0.0	2
P14	Conclusão das peritagens - Sem desmontagem	4	0.0	0	0.0	4	11	0.0	0	0.0	8
P14	Conclusão das peritagens - Com desmontagem	0	0.0	0	0.0	6	3	4.7	1	13.0	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	4	7.0	0	0.0	15	14	9.8	0	0.0	30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado	4	0.0	0	0.0	2	14	0.0	0	0.0	2
P18	Último pagamento da indemnização - Danos materiais	4	595.8	3	793.0	8	9	30.0	6	41.5	8
N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)		0									

Nota: Dados relativos a encerramentos entre 2018.01.01 e 2018.12.31. Tempos médios de acordo com a Circular n.º2/2019, de 12 de abril, da ASF.

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