INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL

INSTRUÇÃO INFORMÁTICA N.º 31/2006

– CONTROLO DE PRAZOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS –

Objectivo

Instruções para a constituição do ficheiro, em suporte informático, para a construção de um mecanismo de controlo de prazos de regularização de sinistros automóvel.

Periodicidade

Devem as Empresas de Seguros enviar o respectivo ficheiro para o Instituto de Seguros de Portugal quadrimestralmente, conforme o definido na Norma Regulamentar.

Canal para o envio da informação

O ficheiro deverá ser submetido através do PortalISPnet (https://portalispnet.isp.pt).

Ficheiro

O ficheiro, que poderá ter nome livre, deverá obedecer às seguintes regras:

- Todos os dados contidos em cada registo deverão ser gravados em formato caractere (1 caractere / 1 byte):
- O formato a utilizar deverá ser o ASCII, não podendo ser utilizados caracteres especiais, como por exemplo: ç, ã, ó, etc. (isto exclui a entrega de ficheiros nos formatos próprios das aplicações mais comuns, como sejam o EXCEL, WORD, LOTUS 123, etc.);
- Os registos deverão ser separados por um caractere de mudança de linha (<CR> <LF>);
- Cada registo deverá ter o comprimento fixo de 125 caracteres;
- O ficheiro deverá apresentar a seguinte estrutura:

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	Norma Regulamentar	DL 525/85	Observações
Código Estatístico da Empresa de Seguros	4	Numérico, Código ISP	Art.º 3.º, n.º 1 a)	-	-
Data a que se reporta a informação	8	Numérico, AAAAMMDD	Art.º 3.º, n.º 1 b)	-	Data do último dia do quadrimestre a que respeita o ficheiro
Código de identificação do processo de regularização de sinistro	20	Alfanumérico, Livre	Art.º 3.º, n.º 1 c)	-	Este campo deverá ser alinhado à esquerda e preenchido com espaços até perfazer 20 caracteres.
Número de ordem do lesado	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 d)	-	-
Processo de sinistro encerrado	1	Alfanumérico, S/N	Art.º 3.º, n.º 1 e)	-	Considera-se o processo de sinistro encerrado a partir do momento em que a empresa de seguros procede ao seu encerramento técnico.
Data da recepção da participação na empresa de seguros	8	Numérico, AAAAMMDD	Art.º 3.º, n.º 1 f)	-	Considera-se **data da recepção da participação**: **a)** a data da entrega na empresa de seguros de documento de participação de sinistro; **b)** a data da recepção pela empresa de seguros de carta/participação de sinistro; **c)** a data da recepção pela empresa de seguros de fax de participação de sinistro; **d)** a data da recepção pela empresa de seguros de e-mail de participação de sinistro; **e)** a data de telefonema de participação de sinistro.
Existe declaração amigável de acidente automóvel	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não e preencher com um espaço noutros casos]	Art.º 3.º, n.º 1 j)	Art.º 20.º-F, n.º 6 a)	Cf. Art.º 2.º, n.º 3 da Norma Regulamentar

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	Norma Regulamentar	DL 525/85	Observações
Data do primeiro contacto designadamente para marcação de peritagens	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido]	Art.º 3.º, n.º 1 i)	Art.º 20.º-F, n.º 1 a)	Considera-se **data do primeiro contacto designadamente para marcação de peritagens**: **a)** a data da assinatura, pelo interessado, de documento comprovativo de que aquele foi informado pela empresa de seguros da marcação da peritagem; **b)** a data constante do registo de carta da empresa de seguros; **c)** a data do envio de fax pela empresa de seguros; **d)** a data do envio de e-mail pela empresa de seguros; **e)** a data do telefonema; **f)** a data do envio de sms pela empresa de seguros.
A empresa de seguros detém a direcção efectiva da reparação	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não e preencher com um espaço noutros casos]	Art.º 3.º, n.º 1 m)	Art.º 20.º-F, n.º 2	-
Necessidade de desmontagem do veículo	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não e preencher com um espaço noutros casos]	Art.º 3.º, n.º 1 o)	Art.º 20.º-F, n.º 2	-
Caso a empresa de seguros não detenha a direcção efectiva da reparação, data em que existe disponibilidade da oficina e autorização do proprietário para a peritagem	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, se “A empresa de seguros detém a direcção efectiva da reparação” = N ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 se “A empresa de seguros detém a direcção efectiva da reparação” = S ou caso não seja aplicável(4)]	Art.º 3.º, n.º 1 n)	Art.º 20.º-F, n.º 2	Considera-se **data em que se verifica a disponibilidade da oficina ou da autorização do proprietário para a peritagem** a data em que se verifica a última destas condições.
Data de conclusão das peritagens	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável(4)]	Art.º 3.º, n.º 1 p)	Art.º 20.º-F, n.º 1 b)	Considera-se **data de conclusão das peritagens** a data em que o relatório de peritagem é assinado.

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	Norma Regulamentar	DL 525/85	Observações
Data de disponibilização dos relatórios de peritagem	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável(4)]	Art.º 3.º, n.º 1 q)	Art.º 20.º-F, n.º 1 d)	Considera-se **data de disponibilização dos relatórios de peritagem** a data em que o interessado é informado da disponibilidade do relatório.
Data de comunicação da assunção ou não da responsabilidade	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido]	Art.º 3.º, n.º 1 r)	Art.º 20.º-F, n.º 1 e)	Considera-se **data de comunicação da assunção ou não da responsabilidade**: **a)** a data da entrega de documento ao lesado; **b)** a data do registo de carta enviada ao lesado; **c)** a data do envio de fax ao lesado; **d)** a data do envio de e-mail ao lesado; **e)** a data do envio de sms ao lesado.
Data em que o tomador de seguro ou o segurado que não se considera responsável apresenta informações adicionais	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva se o tomador de seguro ou o segurado apresentar informações adicionais ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável(4)]	Art.º 3.º, n.º 1 s)	Art.º 20.º-F, n.º 4	Considera-se **data em que o tomador de seguro ou o segurado que não se considera responsável apresenta informações adicionais**: **a)** a data da entrega na empresa de seguros de documento com as informações; **b)** a data da recepção pela empresa de seguros de carta com as informações; **c)** a data da recepção pela empresa de seguros de fax com as informações; **d)** a data da recepção pela empresa de seguros de e-mail com as informações; **e)** a data do telefonema para fornecer as informações.

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	Norma Regulamentar	DL 525/85	Observações
Data de comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva se “Data em que o tomador de seguro ou o segurado que não se considera responsável apresenta informações adicionais” diferente de 99991231 ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável(4)]	Art.º 3.º, n.º 1 t)	Art.º 20.º-F, n.º 5	Considera-se **data de comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado**: **a)** a data da entrega de documento ao interessado; **b)** a data do registo de carta enviada ao interessado; **c)** a data de envio de fax ao interessado; **d)** a data de envio de e-mail ao interessado; **e)** a data de envio de sms ao interessado.
Data do último pagamento da indemnização pela empresa de seguros	8	Numérico, AAAAMMDD [Data efectiva, ou 00010101 caso esta fase da regularização do sinistro ainda não tenha decorrido ou 99991231 caso não seja aplicável(4)]	Art.º 3.º, n.º 1 u)	Art.º 20.º-L, n.º 1	Considera-se **data do último pagamento da indemnização**: **a)** a data do registo de carta com o envio do cheque; **b)** a data do recibo de pagamento de indemnização; **c)** a data de transferência bancária. Para este efeito, consideram-se apenas as indemnizações a pagar directamente ao lesado.
A regularização ocorreu fora do território português	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não e preencher com um espaço noutros casos]	Art.º 3.º, n.º 1 g)	Art.º 20.º-B, n.º 2	-
Ocorreram factores climatéricos excepcionais ou um número de acidentes excepcionalmente elevado em simultâneo	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não e preencher com um espaço noutros casos]	Art.º 3.º, n.º 1 gl)	Art.º 20.º-F, n.º 6 b)	-
Investigação por suspeita fundamentada de fraude	1	Alfanumérico, S/N [S = sim, N = não e preencher com um espaço noutros casos]	Art.º 3.º, n.º 1 h)	Art.º 20.º-F, n.º 8	-
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 1	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 v)	-	(5) ou “00” caso não seja aplicável.

Descrição	Tamanho do campo	Códigos válidos	Norma Regulamentar	DL 525/85	Observações
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 2	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 v)	-	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 3	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 v)	-	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 4	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 v)	-	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 5	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 v)	-	(5) ou “00” caso não seja aplicável.
Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo 6	2	Numérico	Art.º 3.º, n.º 1 v)	-	(5) ou “00” caso não seja aplicável.

NOTAS:

(1) Para efeitos do reporte sistemático, a informação reportada referente a cada quadrimestre deve abranger todos os sinistros cujo processo foi tecnicamente encerrado nesse quadrimestre [exclusivamente para efeitos da presente instrução informática, entenda-se que a cada processo deverá corresponder uma chave de acordo com a nota (3)]. Para efeitos de reporte mediante solicitação do ISP (não sistemático) deve assegurar-se a possibilidade de ser reportada a informação referente aos processos não encerrados tecnicamente.

(2) Nas situações ao abrigo da convenção IDS, apenas deverão ser reportados os IDS Credores.

(3) Entende-se por chave de identificação do processo a conjugação dos códigos previstos nos campos [Código da empresa de seguros / Código de Identificação do processo de sinistro / N.º de ordem do lesado] - Art.º 5.º, da Norma Regulamentar.

(4) Considera-se o preenchimento do campo “não aplicável” quando a situação que lhe corresponda não puder ou não tiver de ocorrer.

(5)	Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo	P1	P2	P3	P4	P5	P6
01	Apólice anulada / inválida / não em vigor à data do sinistro	✓	✓	✓	✓		
02	Contacto com o tomador / segurado / lesado impossível por deficiência ou insuficiência dos meios de contacto informados	✓		✓	✓	✓	✓
03	Autorização tardia por parte do lesado para efectivação da peritagem		✓		✓		
04	Peritagem injustificada por comum acordo da partes		✓				
05	Marcação da peritagem para data posterior por conveniência ou indicação do lesado		✓		✓		
06	Ausência de autorização de desmontagem por parte do proprietário		✓		✓		
07	Não comparência do veículo na oficina para peritagem		✓		✓		
08	Impossibilidade de marcação da peritagem, após esforços razoáveis / reiterados pela empresa de seguros nesse sentido	✓			✓		
09	Necessidade técnica de prazo superior para desmontagem		✓		✓		
10	Feriado Municipal que ocorra em P1 (só justifica em 1 dia)	✓					
11	Feriado Municipal que ocorra em P2 (só justifica em 1 dia)		✓				
12	Feriado Municipal que ocorra em P3 (só justifica em 1 dia)			✓			
13	Feriado Municipal que ocorra em P4 (só justifica em 1 dia)				✓		
14	Feriado Municipal que ocorra em P5 (só justifica em 1 dia)					✓	
15	Feriado Municipal que ocorra em P6 (só justifica em 1 dia)						✓
16	Danos excluídos pela apólice	✓	✓				
17	O IDS Credor deixa de ter atribuições em matéria de regularização do sinistro		✓		✓	✓	✓
18	Verificação posterior à participação de não enquadramento do sinistro no âmbito do Decreto-Lei		✓	✓	✓		
19	Interposição de acção judicial				✓		✓
20	Inexistência de resposta do lesado / tomador ou segurado					✓	✓

(5)	Informações adicionais relevantes para apreciação do cumprimento do prazo	P1	P2	P3	P4	P5	P6
21	Incumprimento por parte da oficina da obrigação de efectuar a peritagem na data por ela proposta, nos casos em que a empresa de seguros não detenha a direcção da reparação		✓				
22	Discordância do lesado relativamente à posição da empresa de seguros (art. 20 – M/3)						✓
23	Apresentação tardia de documentos comprovativos necessários ao pagamento da indemnização directamente ao lesado						✓
24	Motivos operacionais de origem externa à empresa de seguros e com impacto global e significativo no seu normal funcionamento	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	Motivos operacionais de natureza informática incontroláveis pela empresa de seguros e com impacto global significativo no seu normal funcionamento, com repercussões no processo	✓	✓	✓	✓	✓	✓

NOTAS:

P1: Primeiro contacto para marcação de peritagens

P2: Conclusão das peritagens

P3: Disponibilização dos relatórios de peritagem

P4: Comunicação da assunção ou não da responsabilidade

P5: Comunicação da decisão final após prestação de informação adicional pelo tomador de seguro ou segurado

P6: Último pagamento da indemnização