

CIRCULAR N.º 2/2019, DE 12 DE ABRIL

**DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO RELATIVA AOS TEMPOS MÉDIOS DE REGULARIZAÇÃO
DE SINISTROS AUTOMÓVEL**

Nos termos do n.º 9 do artigo 33.º do Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto, que aprova o regime jurídico do seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel, as empresas de seguros devem disponibilizar, a qualquer interessado, informação relativa aos tempos médios de regularização de sinistros automóvel, em consonância com o previsto naquele diploma.

A eficácia do disposto no referido preceito legal pressupõe a comparabilidade da informação em causa, para a qual concorre a harmonização da forma como a mesma é disponibilizada.

No âmbito das respetivas competências em matéria de supervisão comportamental, e com base na experiência de monitorização do cumprimento do enquadramento jurídico vigente pelas empresas de seguros, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) concluiu que têm vindo a ser adotados, por parte dos diferentes operadores, modelos, critérios e procedimentos não uniformes de prestação da informação.

Deste modo, reconhecendo que a existência de práticas distintas de disponibilização da informação relativa aos tempos médios de regularização de sinistros automóvel observados pelas empresas de seguros é suscetível de prejudicar a sua comparabilidade, e a fim de melhor proteger os consumidores, importa atuar no sentido de promover a harmonização dos moldes em que essa informação é prestada.

Por outro lado, cumpre também recordar a necessidade de a informação em apreço ser adequadamente atualizada e mantida em local visível e facilmente acessível para consulta, designadamente, por parte dos consumidores.

Assim, vem a ASF solicitar a todas as empresas de seguros autorizadas a explorar o ramo Veículos terrestres e/ou o ramo Responsabilidade civil de veículos terrestres motorizados em Portugal, incluindo as que exercem atividade no território português ao abrigo dos regimes de liberdade de estabelecimento ou de livre prestação de serviços, que:

1 – Para efeitos do cumprimento do n.º 9 do artigo 33.º do Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto, disponibilizem a informação relativa aos tempos médios de regularização de sinistros automóvel por si observados, através da adoção dos modelos que constam do anexo à presente Circular, de acordo com os critérios de preenchimento ali mencionados.

2 – Procedam à atualização da informação relativa aos tempos médios de regularização de sinistros automóvel observados, com periodicidade anual, até ao final do mês de janeiro, com referência ao ano precedente.

3 – Assegurem a divulgação da informação relativa aos tempos médios de regularização de sinistros automóvel observados numa área devidamente assinalada no sítio da empresa de seguros na Internet ou em sítio institucional de grupo empresarial do qual a mesma faça parte, em local de fácil acessibilidade ao utilizador e de forma que permita a sua reprodução em boas condições de legibilidade.

4 – Garantam que a informação divulgada nos termos dos pontos anteriores é conservada no meio utilizado para a respetiva divulgação por um período mínimo de 3 anos.

O disposto na presente Circular aplica-se, pela primeira vez, à informação relativa aos tempos médios de regularização de sinistros automóvel observados pelas empresas de seguros no ano de 2019, a atualizar até ao final de janeiro de 2020 e a disponibilizar e divulgar nos termos anteriormente definidos.

Em 12 de abril de 2019.— O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO: *José Figueiredo Almaça*, presidente — *Filipe Aleman Serrano*, vice-presidente.

ANEXO

(a que se refere o ponto 1.)

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)

Nota: Todas as disposições legais mencionadas no presente anexo referem-se ao Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto, na sua redação atual.

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) <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 contacto da empresa de seguros					2					2
P2	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem					4					8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem					6					12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem					2					4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade					15					30
P5	Comunicação da decisão final					2					2
P6	Último pagamento da indemnização					8					8

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

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					2					2
P2	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem					4					8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem					6					12
P3	Disponibilização dos relatórios de peritagem					2					4
P4	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade					15					30
P5	Comunicação da decisão final					2					2
P6	Último pagamento da indemnização					8					8

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

Critérios de preenchimento:

1. Nas células correspondentes ao "N.º de casos" deve ser introduzido o número total de lesados, incluindo os casos nos quais se verificou incumprimento dos prazos fixados.
2. Nas células referentes a "N.º de casos justificados" deve ser introduzido o número de casos em que houve incumprimento dos prazos fixados, mas em que foram utilizadas as justificações admissíveis previstas no normativo aplicável.
3. Os valores a introduzir nas células correspondentes ao "Tempo médio" e ao "Tempo médio dos casos justificados" devem ser expressos com uma casa decimal, devendo, na primeira situação, ser considerada para o seu cálculo a totalidade dos casos, incluindo aqueles em que se verificaram incumprimentos, ainda que justificados, e, na segunda situação, ser considerada apenas o número de casos em que se verificou o incumprimento dos prazos fixados fundamentado ao abrigo de justificação admissível nos termos do normativo aplicável.
4. O momento do início da contagem dos prazos indicados é o previsto no n.º 1 do artigo 36.º (P1 a P4), no n.º 5 do artigo 36.º (P5) e no n.º 1 do artigo 43.º (P6).
5. Nas células referentes a "N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)" deve ser introduzido o número de sinistros em que houve aplicação do previsto no n.º 8 do artigo 36.º.

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) (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
P7	Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal					20
P8	Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal					10
P9	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade – Danos corporais					45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada					15
P11	Último pagamento da indemnização – Danos corporais					8

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

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
P7	Informação sobre a necessidade de proceder a exame de avaliação do dano corporal					20
P8	Disponibilização do relatório do exame de avaliação corporal					10
P9	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade – Danos corporais					45
P10	Comunicação da assunção da responsabilidade consolidada					15
P11	Último pagamento da indemnização – Danos corporais					8

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

Critérios de preenchimento:

1. Nas células correspondentes ao "N.º de casos" deve ser introduzido o número total de lesados, incluindo os casos nos quais se verificou incumprimento dos prazos fixados.
2. Nas células referentes a "N.º de casos justificados" deve ser introduzido o número de casos em que houve incumprimento dos prazos fixados, mas em que foram utilizadas as justificações admissíveis previstas no normativo aplicável.
3. Os valores a introduzir nas células correspondentes ao “Tempo médio” e ao “Tempo médio dos casos justificados” devem ser expressos com uma casa decimal, devendo, na primeira situação, ser considerada para o seu cálculo a totalidade dos casos, incluindo aqueles em que se verificaram incumprimentos, ainda que justificados, e, na segunda situação, ser considerada apenas o número de casos em que se verificou o incumprimento dos prazos fixados fundamentado ao abrigo de justificação admissível nos termos do normativo aplicável.
4. A comunicação a que se refere o P9 abrange (i) os casos em que haja alta clínica e o dano seja totalmente quantificável, bem como (ii) os casos em que uma ou ambas as circunstâncias não se verifiquem (“proposta provisória”), nos termos da alínea c) do n.º 1 e do n.º 2 do artigo 37.º.
5. O momento do início da contagem dos prazos indicados é o previsto no n.º 1 do artigo 37.º (P7 a P9), no n.º 2 do artigo 37.º (P10) e no n.º 1 do artigo 43.º (P11).
6. Nas células referentes a "N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)” deve ser introduzido o número de sinistros em que houve aplicação do previsto no n.º 8 do artigo 36.º.

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) <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					2					2
P13	Contacto para marcação de peritagens					2					2
P14	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem					4					8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem					6					12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem					2					4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade					15					30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado					2					2
P18	Último pagamento da indemnização – Danos materiais					8					8

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

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					2					2
P13	Contacto para marcação de peritagens					2					2
P14	Conclusão das peritagens – Sem desmontagem					4					8
	Conclusão das peritagens – Com desmontagem					6					12
P15	Disponibilização dos relatórios de peritagem					2					4
P16	Comunicação da assunção ou não da responsabilidade					15					30
P17	Comunicação da decisão final após informação adicional pelo tomador/segurado					2					2
P18	Último pagamento da indemnização – Danos materiais					8					8

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

Critérios de preenchimento:

1. Nas células correspondentes ao "N.º de casos" deve ser introduzido o número total de lesados, incluindo os casos nos quais se verificou incumprimento dos prazos fixados.

2. Nas células referentes a "N.º de casos justificados" deve ser introduzido o número de casos em que houve incumprimento dos prazos fixados, mas em que foram utilizadas as justificações admissíveis previstas no normativo aplicável.
3. Os valores a introduzir nas células correspondentes ao "Tempo médio" e ao "Tempo médio dos casos justificados" devem ser expressos com uma casa decimal, devendo, na primeira situação, ser considerada para o seu cálculo a totalidade dos casos, incluindo aqueles em que se verificaram incumprimentos, ainda que justificados, e, na segunda situação, ser considerada apenas o número de casos em que se verificou o incumprimento dos prazos fixados fundamentado ao abrigo de justificação admissível nos termos do normativo aplicável.
4. O momento do início da contagem dos prazos indicados é o previsto no n.º 1 do artigo 36.º (P12 a P16), no n.º 5 do artigo 36.º (P17) e no n.º 1 do artigo 43.º (P18).
5. Nas células referentes a "N.º de sinistros com prazos suspensos (investigação por fraude)" deve ser introduzido o número de sinistros em que houve aplicação do previsto no n.º 8 do artigo 36.º.