

**PRAZOS MÉDIOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS  
EXERCÍCIO DE 2011**

<b>Prazos médios de regularização de sinistros de Danos Materiais (*)</b>			
Obrigação legal	Conceito		
	Danos Próprios	Resp. Civil	Total
Primeiro contacto para marcar peritagem	<b>a)</b>		
Conclusão da peritagem sem desmontagem	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Conclusão da peritagem com desmontagem	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
Disponibilidade do relatório de peritagem	<b>b)</b>		
Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>7</b>
Comunicação da decisão final após prestação de informação adicional por Tomador ou Segurado	<b>c)</b>		
Último pagamento da indemnização	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

a) Inferior a 1 dia.  
b) Disponibilizado no próprio dia da peritagem.  
c) Sem ocorrências no período.

Dados referentes aos processos concluídos no exercício de 2011.  
(\* Em dias úteis)

<b>Prazos médios de regularização de sinistros de Danos Corporais (**)</b>	
Obrigação legal	Resp. Civil
Pedido de exame corporal	<b>3</b>
Disponibilidade do relatório de exame corporal	<b>2</b>
Comunicação da assunção ou não da responsabilidade por danos corporais	<b>15</b>
Comunicação da assunção ou não da responsabilidade consolidada	<b>6</b>
Último pagamento da indemnização por danos corporais	<b>1</b>

Dados referentes aos processos concluídos no exercício de 2011.  
(\*\*) Em dias de calendário

<b>Prazos médios de regularização de sinistros de Danos Materiais com Danos Corporais (***)</b>			
Obrigação legal	Conceito		
	Danos Próprios	Resp. Civil	Total
Primeiro contacto para obtenção de autorização para regularização dos danos materiais	<b>c)</b>	<b>a)</b>	<b>a)</b>
Primeiro contacto para marcar peritagem	<b>c)</b>	<b>a)</b>	<b>a)</b>
Conclusão da peritagem sem desmontagem	<b>c)</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
Conclusão da peritagem com desmontagem	<b>c)</b>	<b>c)</b>	<b>c)</b>
Disponibilidade do relatório de peritagem	<b>c)</b>	<b>b)</b>	<b>b)</b>
Comunicação da assunção ou não da responsabilidade	<b>c)</b>	<b>7</b>	<b>13</b>
Comunicação da decisão final após prestação de informação adicional por Tomador ou Segurado	<b>c)</b>	<b>c)</b>	<b>c)</b>
Último pagamento da indemnização	<b>c)</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

**OBS.: Número de processos sem expressão estatística - dois casos.**

Dados referentes aos processos concluídos no exercício de 2011.  
(\*\*\*) Em dias úteis