

A) PROCEDIMENTOS EM CASO DE SINISTRO

O que necessita de fazer o segurado/tomador do seguro em caso de sinistro?

Em caso de sinistro, o segurado/tomador do seguro deverá comunicá-lo ao segurador através do seu **balcão**, por **telefone**, para o número **21 122 12 10** (entre as 09h e as 17h) ou **Online** (24/7) através do MyAegonSantander <https://my.aegon-santander.pt/main/login>.

Prazo

O sinistro deve ser comunicado pelo segurado/tomador do seguro no prazo máximo de 8 dias desde a sua ocorrência ou desde o dia em que dele tenha tido conhecimento, podendo apenas ser excedido se o segurado demonstrar que não o poderia razoavelmente ter comunicado com maior antecedência.

Informação

O segurado/tomador do seguro deve, no momento da participação, explicitar o melhor que possa as circunstâncias do sinistro, suas eventuais causas e consequências, assim como prestar ao segurador ou seu representante todas as informações que solicite sobre o mesmo.

Contenção de danos

O segurado/tomador do seguro deve, na medida do possível, imediatamente prevenir ou limitar as consequências do sinistro, além de impedir, na medida do razoável, a remoção de quaisquer vestígios que permitam estabelecer a origem do mesmo. Deve igualmente cumprir as normas de segurança que decorram da lei, regulamentos legais ou cláusulas deste contrato.

Boa-fé

O segurado/tomador do seguro deve agir sempre de boa-fé na proteção dos bens seguros, nunca agravando as consequências do sinistro nem subtraindo ou ocultando os bens afetados pelo mesmo. Deve colaborar com o segurador no apuramento das respetivas causas, não exagerar o montante do dano, nem indicar como perdidos ou danificados objetos que não foram afetados pelo sinistro, nem usar de quaisquer meios dolosos ou documentos falsos para justificar perdas.

Incumprimento

Qualquer incumprimento no prazo (exceto se o segurador tomar conhecimento do sinistro dentro do prazo por outro meio que não o segurado/tomador do seguro), informação, contenção de danos ou boa-fé pode resultar na redução da prestação do segurador, atendendo aos danos que esse incumprimento cause ao segurador (por exemplo, falta de contenção numa fuga de água por rebentamento de cano ou não informação de uma fuga com danos em paredes que se agravem ao longo do tempo), ou mesmo perda da cobertura em caso de incumprimento doloso e/ou responsabilização do segurado/tomador do seguro por perdas e danos, por conduta criminosa ou de má-fé.

A presente informação não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual legalmente exigida.

B) PRAZOS DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS

Denominação da empresa de seguros: Aegon Santander Portugal Não Vida – Companhia de Seguros, S.A.				
Código LEI: 9598001GSAW026UNLE02				
Cobertura de edifício¹				
N.º total de sinistros²	6 270			
N.º de sinistros enquadráveis no ponto 20.12 das Recomendações				
N.º de sinistros excecionalmente elevado em simultâneo face ao número médio de sinistros que usualmente regulariza	405			
N.º de sinistros em que foi acionado um seguro multirriscos habitação de condomínio	481			
N.º de sinistros em que foi acionada a cobertura de incêndio ou a cobertura de fenómenos sísmicos	200			
Prazos (em dias úteis)³	Tempo médio de regularização de sinistros enquadráveis no ponto 20.11 das Recomendações			
Primeiro contacto com o segurado ou com o lesado	1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre
	-	-	0,0	0,1
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre
	-	-	12,1	10,6
Prazos (em dias úteis)	Tempo médio de regularização da totalidade dos sinistros⁴			
Primeiro contacto com o segurado ou com o lesado	1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre
	-	-	0,3	0,5
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre
	-	-	12,3	11,3
Cobertura de recheio				
N.º total de sinistros	2 378			
N.º de sinistros enquadráveis no ponto 20.12 das Recomendações				
N.º de sinistros excecionalmente elevado em simultâneo face ao número médio de sinistros que usualmente regulariza	199			
N.º de sinistros em que foi acionado um seguro multirriscos habitação de condomínio	24			
N.º de sinistros em que foi acionada a cobertura de incêndio ou a cobertura de fenómenos sísmicos	44			
Prazos (em dias úteis)	Tempo médio de regularização de sinistros enquadráveis no ponto 20.11 das Recomendações			

¹ A informação contida neste documento respeita aos dois últimos trimestres de 2025.

² Incluindo os sinistros enquadráveis no 20.12 das Recomendações.

³ Os prazos contam-se a partir da receção da participação de sinistro efetuada pelo tomador do seguro, pelo segurado ou pelo lesado da ocorrência de um sinistro ao abrigo do contrato de seguro multirriscos habitação.

⁴ Incluindo os sinistros enquadráveis no 20.12 das Recomendações.



Primeiro contacto com o segurado ou com o lesado	1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre
	-	-	0,7	0,2
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre
	-	-	11,5	10,2
Prazos (em dias úteis)	Tempo médio de regularização da totalidade dos sinistros			
Primeiro contacto com o segurado ou com o lesado	1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre
	-	-	0,3	0,3
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre
			9,6	8,8
Cobertura de edifício e recheio				
N.º total de sinistros	372			
N.º de sinistros enquadráveis no ponto 20.12 das Recomendações				
N.º de sinistros excecionalmente elevado em simultâneo face ao número médio de sinistros que usualmente regulariza	29			
N.º de sinistros em que foi acionado um seguro multirriscos habitação de condomínio	12			
N.º de sinistros em que foi acionada a cobertura de incêndio ou a cobertura de fenómenos sísmicos	41			
Prazos (em dias úteis)	Tempo médio de regularização de sinistros enquadráveis no ponto 20.11 das Recomendações			
Primeiro contacto com o segurado ou com o lesado	1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre
	-	-	0,9	0,0
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre
	-	-	11,0	11,3
Prazos (em dias úteis)	Tempo médio de regularização da totalidade dos sinistros			
Primeiro contacto com o segurado ou com o lesado	1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre
	-	-	0,4	0,0
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre
	-	-	14,5	9,9

