Nazwa zakładu: **Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna**

Sprawozdanie sporządzone na dzień: 30-09-2024

Skargi na działalność zakładu ubezpieczeń obsługiwane w okresie sprawozdawczym

Kod identyfikacyjny produktu ubezpieczeniowego		Nazwa produktu ubezpieczeniowego	Przyporządkowanie produktu ubezpieczeniowego do grup ubezpieczeń	Skargi	Skargi na dany produkt ubezpieczeniowy obsługiwane w okresie sprawozdawczym			Liczba skarg (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym				Liczba skarg (według przyczyn) nierozpatrzonych (w toku) na koniec okresu sprawozdawczego		Liczba reklamacji (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym		Wartość roszczeń zgłoszonych z tytułu skarg		Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na początek okresu sprawozdawczego	Odszkodowania i świadczenia wypłacone w okresie sprawozdawczym z tytułu skarg		Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na koniec okresu sprawozdawczego	
					Liczba skarg	Przyczyna skargi	Liczba skarg według przyczyn	wniesionych przed okresem sprawozdawczym		wniesionych w okresie sprawozdawczym		wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym	w terminie	po terminie	wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym		wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym	wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym
								uwzględnionych w całości	oddalonych w całości	uwzględnionych w całości	oddalonych w całości											
A		B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
Razem					**700**		**700**	**6**	**11**	**66**	**599**	**0**	**18**	**675**	**7**	**0,00**	**3 258 650,00**	**1 482,32**	**206 018,28**	**785 982,41**	**351 546,10**	**38 298,41**
1	BHPO	Bezpieczna Hipoteka	Grupa 1, Grupa 16	reklamacja	2	nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	289,99	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
2	SK	Spokojny Kredyt	Grupa 1, Grupa 16	reklamacja	3	inne przyczyny	2	0	0	0	1	0	1	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
3	LOCUM01	Locum Ubezpieczenie Grupowe	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	28	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	0	2	9	0	0	10	1	0,00	418 434,00	0,00	15 321,19	2 941,75	0,00	0,00
						inne przyczyny	5	0	0	0	5	0	0	5	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	0	2	9	0	0	11	0							
4	LOCUM02	Locum	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	29	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	12	0	0	0	12	0	0	12	0	0,00	96 508,00	0,00	0,00	44 907,54	0,00	3 000,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	15	0	0	0	15	0	0	15	0							
						inne przyczyny	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
5	LCOMFORT	Locum Comfort	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	630	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	299	2	6	18	269	0	4	293	2	0,00	2 743 708,00	1 482,32	190 697,09	737 843,13	351 546,10	35 298,41
						inne przyczyny	45	0	3	12	26	0	4	41	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	11	1	0	2	7	0	1	10	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	273	2	2	26	236	0	7	262	4							
6	KARTY04	Bezpieczna Karta Spokój	Grupa 1, Grupa 16	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
7	KARTY05	Bezpieczne Pieniądze Platinum	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
8	KARTY02	Pewne Pieniądze	Grupa 9, Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
9	KARTY07	Podróżne Platinum	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	2	inne przyczyny	2	1	0	0	0	0	1	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
10	DB02	Dla Bliskich	Grupa 1	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
11	KARTY03	Twoje Bezpieczeństwo	Grupa 1, Grupa 16	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00