Nazwa zakładu: **Santander Allianz Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie 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					495		495	1	10	69	403	0	12	482	1	0,00	0,00	0,00	0,00	249 736,41	0,00	0,00
11	ZIZ	Życie i zdrowie	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	352	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	138	0	4	10	122	0	2	135	1	0,00	0,00	0,00	0,00	113 350,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	47	0	0	7	36	0	4	43	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu na prawach odstąpienia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	11	0	0	0	10	0	1	10	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	150	0	5	17	128	0	0	150	0							
							0	0	0	0	0	0	0	0	0							
2	SK	Spokojny Kredyt	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	92	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	35	0	0	7	28	0	0	35	0	0,00	0,00	0,00	0,00	135 455,34	0,00	0,00
						inne przyczyny	16	0	0	0	14	0	2	14	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	1	0	1	0	0	0	0	1	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	1	0	0	0	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	39	0	0	13	25	0	1	38	0							
4	SHP	Spokojna Hipoteka	Grupa 1	reklamacja	11	nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	545,66	0,00	0,00
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						inne przyczyny	7	0	0	1	5	0	1	6	0							
5	BG	Biznes Gwarant	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	20	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	6	0	0	1	5	0	0	6	0	0,00	0,00	0,00	0,00	385,41	0,00	0,00
						inne przyczyny	8	0	0	5	2	0	1	7	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	4	0	0	1	3	0	0	4	0							
6	ONKO	Onkopolisa	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	6	inne przyczyny	6	0	0	0	6	0	0	6	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
7	OR	Opiekun Rodziny	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	9	inne przyczyny	7	0	0	1	6	0	0	7	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
8	ORGR	Opiekun Rodziny Ubezpieczenie Grupowe	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	2	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
						całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
9	BL	Bezpieczny Limit	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
10	BHIPO	Bezpieczna Hipoteka	Grupa 1, Grupa 5	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
11	UL	In Plus	Grupa 3	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00