Nazwa zakładu: SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
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 wg przyczyn	Liczba skarg (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym				Liczba skarg (według przyczyn) nierozpatrzonych (w tym i z końca 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		wniesionych przed okresem sprawozdawczym		wniesionych w okresie sprawozdawczym		wniesionych przed okresem sprawozdawczym		wniesionych w okresie sprawozdawczym		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	uwzględnionych w całości	oddalonych w całości	w terminie	po terminie							
A		B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
	Razem				1 479		1 479	36	53	437	829	0	124	1 337	18	79 137,30	1 364 489,99	31 187,00	14 459,50	303 258,28	0,00	99 283,00
1	PAFFI_BI	Ubezpieczenie Biletu	Grupa 1, Grupa 2	reklamacja	15	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	15	0	0	6	8	0	0	15	0	79,00	2 161,00	21,00	0,00	135,00	0,00	0,00
2	PAFFI_OK	Ubezpieczenie okularów i soczewek okularowych	Grupa 9	reklamacja	41	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	1	2	0	0	3	0	540,00	23 029,50	486,00	486,00	1 009,50	0,00	2 325,00
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	38	1	0	1	33	0	3	35	0							
3	PAFFI_ZE	Ubezpieczenie zegarków	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1	0	0	2	0	0,00	1 862,27	0,00	0,00	862,27	0,00	0,00
4	PWNL_ALWIS	Ubezpieczenie Zdrowotne ALWIS	Grupa 1, Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	174,00	0,00	0,00	174,00	0,00	0,00
5	PWNL_GR_2019	Grupowe Ubezpieczenie Zdrowotne	Grupa 1, Grupa 2	reklamacja	504	inne przyczyny	264	13	8	145	76	0	22	237	0	13 146,30	91 606,26	8 302,50	6 694,50	27 266,52	0,00	1 888,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	238	11	12	112	89	0	14	221	3								
						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								
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	33	1	5	6	16	0	5	24	4								
						nie prawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
						odmowa lub utrudniony wyjazd w ekis szkodowe	6	0	0	1	5	0	0	6	0								
6	PWNL_MPZ	Ubezpieczenie Zdrowotne Moja Pełnia Zdrowia	Grupa 1, Grupa 2	reklamacja	5	inne przyczyny	5	0	0	1	3	0	0	1	0	0,00	1 199,90	0,00	0,00	799,90	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	2	0	0	0	2	0								
7	PWNL_PZ_POLMED	Pakiet Indywidualny Pełnia Zdrowia POLMED	Grupa 1, Grupa 2	reklamacja	5	inne przyczyny	2	0	0	0	1	0	1	0	1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						nie przekazanie przez zakład ubezpieczeń informacji o zakresie produktu ubezpieczeniowego lub brak wskazówek w tej sprawy potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
8	PWNL_PZS_DIRECT	Ubezpieczenie Zdrowotne Pełnia Zdrowia Direct	Grupa 1, Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	131,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
9	PWNL_PZS_PLUS	Ubezpieczenie Zdrowotne Pełnia Zdrowia Start +	Grupa 1, Grupa 2	reklamacja	2	inne przyczyny	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0,00	197,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
10	PWNL_ZP	Indywidualne Ubezpieczenie Zdrowotne Zdrowie Plus	Grupa 1, Grupa 2	reklamacja	26	inne przyczyny	19	0	0	6	10	0	3	16	0	0,00	2 543,20	0,00	0,00	677,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	3	1	0	0	3	1								
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	0	0	1	1	0								
11	PNL_NNW_SZKOLNE	Ubezpieczenie od Następstw Nieszczęśliwych Wypadków Dzieci i Młodzieży Szkolnej	Grupa 1, Grupa 13	reklamacja	485	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	206	1	8	24	143	0	30	175	1	17 670,00	246 399,77	17 670,00	4 278,00	43 978,38	0,00	32 870,88
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	277	8	10	59	169	0	33	244	0								
12	PNL_PBKM	Ubezpieczenie dla Klientów Polskiego Banku Komórek Macierzystych Sp. z o.o.	Grupa 1, Grupa 2	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
13	PTUR_GWAR	Gwarancja Turystyczna	Grupa 15	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
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy, lub wolą ubezpieczającego	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
14	TUR_BP2021	Bezpieczne Podróże	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 9, Grupa 13	reklamacja	1	inne przyczyny	15	0	0	5	10	0	0	15	0	3 650,00	90 539,01	3 502,00	3 000,00	15 765,19	0,00	1 000,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	53	0	1	10	40	0	2	49	2								
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0								
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	89	1	2	11	74	0	1	87	1								
15	TUR_BR23	Bezpieczne Rezerwacje	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 8, Grupa 9	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	2	2	0	2	4	0	0,00	379 999,62	0,00	0,00	66 999,14	0,00	18 198,48
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	66	0	0	13	48	0	5	61	0								
						inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	1	0								
16	TUR_KIT	Ubezpieczenie rezygnacji z podróży	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 8, Grupa 9	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0	43 752,00	520 146,46	1 005,00	0,00	145 721,39	0,00	3 000,88
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	102	0	5	23	72	0	2	100	0								
						nie prawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
17	TUR_NNW	Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków w na Terenie Rzeczypospolitej Polskiej	Grupa 1, Grupa 9, Grupa 13	reklamacja	21	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	14	0	1	0	13	0	0	14	0	300,00	4 551,00	201,00	0,00	300,00	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	1	6	0	0	7	0								