Nazwa zakładu: SIGNAL IDUNA Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
Sprawozdanie sporządzone na dzień: 31-12-2024

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 | | | | | 1 831 | | 1 831 | 36 | 53 | 569 | 1 143 | 0 | 30 | 1 768 | 33 | 79 137,30 | 1 958 647,63 | 31 187,50 | 14 458,50 | 430 164,72 | 0,00 | 73 103,0 |
| 1 | PAFFI_BI | Ubezpieczenie Biletu | Grupa 1, Grupa 2 | reklamacja | 20 | całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia | 20 | 0 | 1 | 6 | 12 | 0 | 1 | 19 | 0 | 79,00 | 4 106,00 | 21,00 | 0,00 | 135,00 | 0,00 | 188,0 |
| 1 | PAFFI_OK | Ubezpieczenie okularów i soczewek okularowych | Grupa 9 | reklamacja | 51 | wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia | 4 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 4 | 0 | 540,00 | 33 663,50 | 486,00 | 486,00 | 1 659,50 | 0,00 | 0,0 |
| | | | | | | całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia | 47 | 1 | 0 | 2 | 44 | 0 | 0 | 47 | 0 | | | | | | | |
| 1 | PAFFI_ZE | Ubezpieczenie zegarków | Grupa 9 | reklamacja | 3 | całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia | 3 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0,00 | 2 382,27 | 0,00 | 0,00 | 862,27 | 0,00 | 0,0 |
| 1 | PMNL_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 | 0,0 |
| 1 | PMNL_GR_2019 | Grupowe Ubezpieczenie Zdrowotne | Grupa 1, Grupa 2 | reklamacja | 637 | inne przyczyny | 294 | 13 | 8 | 174 | 94 | 0 | 5 | 283 | 6 | 13 146,30 | 112 553,11 | 8 302,50 | 6 694,50 | 36 983,52 | 0,00 | 1 686,0 |
| | | | | | | wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia | 293 | 11 | 12 | 146 | 116 | 0 | 8 | 281 | 4 | | | | | | | |
| | | | | | | 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 | 41 | 1 | 5 | 14 | 20 | 0 | 1 | 35 | 5 | | | | | | | |
| | | | | | | nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | |
| | | | | | | odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe | 7 | 0 | 0 | 1 | 6 | 0 | 0 | 7 | 0 | | | | | | | |
| 1 | PMNL_MPZ | Ubezpieczenie Zdrowotne Moja Pełnia Zdrowia | Grupa 1, Grupa 2 | reklamacja | 6 | inne przyczyny | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 | 1 427,20 | 0,00 | 0,00 | 829,90 | 0,00 | 0,0 |
| | | | | | | wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia | 5 | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 5 | 0 | | | | | | | |
| 1 | PMNL_PZ_POLMED | Ubezpieczenie Zdrowotne Pełnia Zdrowia Polmed | Grupa 1, Grupa 2 | reklamacja | 3 | inne przyczyny | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 |
| | | | | | | nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | |
| 1 | PMNL_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 | 0,0 |
| 1 | PMNL_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 | 187,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 |
| 1 | PMNL_ZP | Indywidualne Ubezpieczenie Zdrowotne - Zdrowie Plus | Grupa 1, Grupa 2 | reklamacja | 30 | inne przyczyny | 24 | 0 | 0 | 10 | 12 | 0 | 2 | 21 | 1 | 0,00 | 2 878,20 | 0,00 | 0,00 | 729,00 | 0,00 | 0,0 |
| | | | | | | 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 | | | | | | | |
| 1 | PNL_NNW_SZKOLNE | Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków dzieci i młodzieży szkolnej oraz personelu placówek oświatowych | Grupa 1, Grupa 13 | reklamacja | 605 | inne przyczyny | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 17 670,00 | 386 931,20 | 17 670,00 | 4 278,00 | 60 925,81 | 0,00 | 4 385,0 |
| | | | | | | wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia | 260 | 1 | 8 | 35 | 214 | 0 | 2 | 257 | 1 | | | | | | | |
| | | | | | | całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia | 343 | 8 | 10 | 83 | 240 | 0 | 2 | 338 | 3 | | | | | | | |
| | | | | | | nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | |
| 1 | PNL_NNWG | Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków dla Klienta Grupowego | Grupa 1 | reklamacja | 1 | nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 | 16,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 |
| 1 | PNL_PBKM | Ubezpieczenie dla klientów Polskiego Banku Komórek Macierzystych Sp. z o.o. | Grupa 1, Grupa 2 | reklamacja | 3 | inne przyczyny | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 | 400,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,0 |
| | | | | | | całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | | | | | | | |
| 14 | PTUR_GWAR | Gwarancja Turystyczna | Grupa 15 | reklamacja | 4 | inne przyczyny | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 | 22 900,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 22 900,0 |
| | | | | | | całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | | | | | | | |
| | | | | | | 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 | | | | | | | |
| 1 | TUR_BP2021 | Bezpieczne Podróże | Grupa 1, Grupa 2, Grupa 9, Grupa 13 | reklamacja | 208 | inne przyczyny | 21 | 0 | 0 | 5 | 15 | 0 | 1 | 20 | 0 | 3 650,00 | 131 355,01 | 3 502,00 | 3 000,00 | 31 215,18 | 0,00 | 450,0 |
| | | | | | | wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia | 62 | 0 | 1 | 15 | 46 | 0 | 0 | 60 | 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 | 124 | 1 | 2 | 13 | 108 | 0 | 0 | 120 | 4 | | | | | | | |
| 16 | TUR_BR23 | Bezpieczne Rezerwacje | Grupa 1, Grupa 2, Grupa 8, Grupa 9 | reklamacja | 107 | wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia | 7 | 0 | 0 | 4 | 3 | 0 | 0 | 6 | 1 | 0,00 | 637 062,68 | 0,00 | 0,00 | 141 780,15 | 0,00 | 43 494,0 |
| | | | | | | całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia | 99 | 0 | 0 | 19 | 76 | 0 | 4 | 94 | 1 | | | | | | | |
| | | | | | | inne przyczyny | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | |
| 1 | TUR_KIT | Ubezpieczenie rezygnacji z podróży | Grupa 1, Grupa 2, Grupa 8, Grupa 9 | reklamacja | 122 | wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia | 3 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 43 752,00 | 616 527,46 | 1 005,00 | 0,00 | 154 570,39 | 0,00 | 0,0 |
| | | | | | | całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia | 118 | 0 | 5 | 24 | 88 | 0 | 1 | 116 | 1 | | | | | | | |
| | | | | | | nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | | | | | | | |
| 1 | TUR_NNW | Ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków na Terenie Rzeczypospolitej Polskiej | Grupa 1, Grupa 9, Grupa 13 | reklamacja | 27 | wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia | 17 | 0 | 1 | 0 | 16 | 0 | 0 | 16 | 1 | 300,00 | 5 953,00 | 201,00 | 0,00 | 300,00 | 0,00 | 0,0 |
| | | | | | | całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia | 10 | 0 | 0 | 1 | 9 | 0 | 0 | 10 | 0 | | | | | | | |