

SKARGI NA DZIAŁALNOŚĆ ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ OBSŁUGIWANE W OKRESIE SPRAWOZDAWCZYM

Dodatkowe roczne/kwartalne sprawozdanie finansowe i statystyczne zakładu ubezpieczeń wykonującego działalność w zakresie ubezpieczeń, o których mowa w dziale II załącznika do ustawy (pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe)

Za okres sprawozdawczy

Data początkowa – 1.01.2024

Data końcowa – 31.03.2024

Dane zakładu ubezpieczeń:

Pełna nazwa	Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych				
Kod pocztowy	00-843	Miasto:	Warszawa		
Ulica	rondo Ignacego Daszyńskiego			Nr:	4
Telefon					
E-mai					

Zakres działalności określony w zezwoleniu Ministra Finansów / organu nadzoru:

Grupy ubezpieczeń

Dział II, grupy 1-13, 15, 16, 18

Zakres prowadzonej działalności bezpośredniej:

Grupy ubezpieczeń

Dział II, grupy 1-13, 15, 16, 18

Zakres prowadzonej reasekuracji czynnej:

Grupy ubezpieczeń

n/d

Klasy rachunkowe

n/d

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	Przyczyna skargi	Liczba skarg według przyczyn	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	
Razem				703		705	24	45	401	185	
1	N1	N1 OC podmiotu leczniczego	13 - OC nie ujęte w gr 10-12	reklamacja	27	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	23	0	5	16	2
						wysokość wypracowanego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	1	1
2	N3	N3 OC z tytułu prowadzonej działalności	13 - OC nie ujęte w gr 10-12	reklamacja	149	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	73	4	5	37	13
						inne przyczyny	2	0	0	2	0
						wysokość wypracowanego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	73	3	8	28	28
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	1	0	0
3	N5	N5 Ubezp. OC posiadaczy pojazdów mechanicznych	10 - OC wszel.rodz.wy nik.z pos.i użyt.poj.lądowych	reklamacja	13	nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	1	0	0	1	0
						wysokość wypracowanego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	2	0	6	1
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	2	0
4	Q4	Q4 Kompleksowe ubezpieczenia partnerstwa strategicznego	18 - Świadczenia pomocy	reklamacja	235	inne przyczyny	1	0	1	0	0
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	2	0	1	1	0
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	234	2	15	163	44
5	Q5	Q5 Ubezpieczeniowe NW	01 - Wypadek	reklamacja	26	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	9	1	0	0	6
						inne przyczyny	1	0	0	0	0
						wysokość wypracowanego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	16	1	0	4	8
6	Q6	Q6 TUW PZUW Opieka Medyczna	02 - Choroba	reklamacja	204	inne przyczyny	6	0	1	1	4
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	5	0	1	2	2
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	183	7	5	96	63
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	10	0	0	10	0
7	QB	QB TUW PZUW Medycyna Pracy (MP)	16 - Różne straty finansowe	reklamacja	49	niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	2	0	0	2	0
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	43	4	2	24	12
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	4	0	0	4	0

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	
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
L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
0	50	654	1	610 770,70	1 959 033,22	3 980,19	36 559,82	134 695,67	0,00	26 661,74
0	0	23	0							
0	0	2	0							
0	0	2	0	550 000,00	1 748 000,00	0,00	0,00	26 000,00	0,00	0,00
0	14	59	0							
0	0	2	0							
0	6	67	0							
0	0	1	0	47 669,94	133 328,86	3 980,19	27 742,06	76 175,67	0,00	24 823,10
0	0	1	0							
0	1	9	0							
0	0	2	0	1 937,25	16 737,82	0,00	1 535,40	2 727,40	0,00	1 838,64
0	0	1	0							
0	0	2	0							
0	10	224	0	3 660,51	13 900,54	0,00	1 214,36	10 770,60	0,00	0,00
0	2	7	0							
0	1	0	0							
0	3	13	0	1 650,00	12 056,00	0,00	1 650,00	11 481,00	0,00	0,00
0	0	6	0							
0	0	5	0							
0	12	170	1							
0	0	10	0	5 514,00	30 580,00	0,00	4 079,00	6 329,00	0,00	0,00
0	0	2	0							
0	1	42	0							
0	0	4	0	339,00	4 430,00	0,00	339,00	1 212,00	0,00	0,00