

## 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 – 01.01.2024 r.

Data końcowa – 31.03.2024 r.

Dane zakładu ubezpieczeń:

Pełna nazwa	<b>TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych</b>		
Kod pocztowy	02-672	Miasto:	Warszawa
Ulica	Domaniewska		Nr: 41
Telefon			
E-mail			

Zakres działalności określony w zezwoleniu Ministra Finansów / organu nadzoru:

Grupy ubezpieczeń

Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 13, Grupa 14, Grupa 15, Grupa 16, Grupa 17, Grupa 18

Zakres prowadzonej działalności bezpośrednio:

Grupy ubezpieczeń

Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 13, Grupa 14, Grupa 15, Grupa 16, Grupa 17, Grupa 18

Zakres prowadzonej reasekuracji czynnej:

Grupy ubezpieczeń

Klasy rachunkowe

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				236		244	9	25	20	142	
1	AC FLOTOWE	AC FLOTOWE	Grupa 3	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	0
2	AC OSOBOWE	AC OSOBOWE	Grupa 3	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	1	0	2
3	ASSISTANCE	ASSISTANCE	Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	1	nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	1	0	0	1	0
4	AUTOSZYBY	AUTOSZYBY	Grupa 3	reklamacja	7	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	1	1	0	4
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
5	BEZPIECZNA NAUKA	BEZPIECZNA NAUKA	Grupa 1, Grupa 2	reklamacja	3	inne przyczyny	3	0	1	0	2
6	BEZPIECZNA NAUKA PROGRAM_2	BEZPIECZNA NAUKA PROGRAM_2	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 13, Grupa 17	reklamacja	2	inne przyczyny	2	0	1	1	0

7	BEZPIECZNY DOM	BEZPIECZNY DOM	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	reklamacja	40	inne przyczyny	6	1	1	0	4
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	32	1	4	1	17
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	1	1	0
8	BEZPIECZNY DOM	BEZPIECZNY DOM	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	8	inne przyczyny	2	0	0	0	2
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	2	0	1
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego o należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego o lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	1	0	0	0
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	1	0	0	0
						opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych	2	0	0	0	0

						informacji w trakcie obsługi roszczenia					
9	BEZPIECZNY DOM POLISY 3 - LETNIE	BEZPIECZNY DOM POLISY 3 - LETNIE	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	reklamacja	10	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	1	0	5
10	BEZPIECZNY DOM POLISY 3 - LETNIE	BEZPIECZNY DOM POLISY 3 - LETNIE	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	2	inne przyczyny	1	0	0	0	1
						opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	1	0	0
11	BEZPIECZNY PRACOWNIK	BEZPIECZNY PRACOWNIK	Grupa 1, Grupa 2	reklamacja	3	odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1
						inne przyczyny	2	0	0	1	1
12	BEZPIECZNY PRZEDSIĘBIORCA PLUS	BEZPIECZNY PRZEDSIĘBIORCA PLUS	Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	1	0	2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0

13	BEZPIECZNY PRZEDSIĘBIORCA PLUS	BEZPIECZNY PRZEDSIĘBIORCA PLUS	Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16	skarga niebędąca reklamacją	1	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	0
14	DOMY JEDNORODZINNE MIESZKANIA POLISY 3 - LETNIE	DOMY JEDNORODZINNE MIESZKANIA POLISY 3 - LETNIE	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	1	0	1
15	DOMY JEDNORODZINNE MIESZKANIA POLISY 3 - LETNIE	DOMY JEDNORODZINNE MIESZKANIA POLISY 3 - LETNIE	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
16	FITCASCO	FITCASCO	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 10, Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
17	FLOTA - MM001	FLOTA - MM001	Grupa 10	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	0
18	FLOTA - MM001	FLOTA - MM001	Grupa 10	skarga niebędąca reklamacją	1	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	0
19	MIENIE PRZEDSIĘBIORSTW	MIENIE PRZEDSIĘBIORSTW	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
20	NNWK	NNWK	Grupa 1	reklamacja	2	inne przyczyny	2	0	0	0	2

21	OC AGENTA	OC AGENTA	Grupa 13	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	3
22	OC Z TYTUŁU PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ LUB POSIADANIA MIENIA	OC Z TYTUŁU PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ LUB POSIADANIA MIENIA	Grupa 13	reklamacja	#	inne przyczyny	3	0	0	0	3
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	#	1	4	0	#
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
23	OCK DO 3.5 T	OCK DO 3.5 T	Grupa 10	skarga niebędąca reklamacją	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
24	OCK FLOTOWE	OCK FLOTOWE	Grupa 10	skarga niebędąca reklamacją	1	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	0
25	OCK OSOBOWE	OCK OSOBOWE	Grupa 10	reklamacja	28	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	22	0	2	0	15
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego	1	0	0	1	0

						o dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta					
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego o należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego o lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	2	0	0	2	0
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	3	0	0	1	2
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	2	0	0	1	1
26	OCC OSOBOWE	OCC OSOBOWE	Grupa 10	skarga niebędąca reklamacją	10	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	1	0	0
						opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w	2	0	0	0	2

						trakcie obsługi roszczenia					
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	2	2	0	0	0
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	1	1	0	0	0
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	2	0	0	2	0
						inne przyczyny	3	0	0	1	2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1



27	ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA OGÓLNA	ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA OGÓLNA	Grupa 13	reklamacja	44	inne przyczyny	2	0	0	1	1
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	41	0	1	1	30
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
28	ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA OGÓLNA	ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA OGÓLNA	Grupa 13	skarga niebędąca reklamacją	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
29	PAKIET BEZPIECZNA NAUKA	PAKIET BEZPIECZNA NAUKA	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	10	inne przyczyny	8	0	0	1	7
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego o należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego o lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	1
30	PAKIET BEZPIECZNY ROLNIK	PAKIET BEZPIECZNY ROLNIK	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	12	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	12	0	1	0	7
31	PAKIET NNW PLUS	PAKIET NNW PLUS	Grupa 1	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	1	0
32	PAKIET NNW PLUS POLISY 3 - LETNIE	PAKIET NNW PLUS POLISY 3 - LETNIE	Grupa 1	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1



