Nazwa zakładu: **Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.**

Sprawozdanie za okres od/do roku bieżącego: 01-01-2024

Okres na działalność zakładu ubezpieczeń działającego w okresie sprawozdawczym

Kod identyfikacyjny produktu ubezpieczeniowego	Nazwa produktu ubezpieczeniowego	Wyspecyfikowanie produktu ubezpieczeniowego dla grup ubezpieczeń	Skargi	Skargi na dany produkt ubezpieczeniowy zbiorczo na okresie sprawozdawczym			Liczba skarg (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym									Wartość roszczeń rozpatrzonych w tysiącach złotych						
								Uznanych przez zakład ubezpieczeń za zasadne		Nieuznanych przez zakład ubezpieczeń za zasadne												
				Liczba skarg	Przyczyna skargi	Liczba skarg według przyczyn	uwzględnionych w całości	częściowo uwzględnionych w całości	nieuwzględnionych w całości	odstąpionych w całości	w sprawach przed sądem sądu powszechnego	w sprawach w okresie sądu odwoławczego	w terminie	po terminie	uznanych przez zakład ubezpieczeń	rozpatrzonych w okresie sądu odwoławczego	uznanych przez zakład ubezpieczeń	rozpatrzonych w okresie sądu odwoławczego	uznanych przez zakład ubezpieczeń	rozpatrzonych w okresie sądu odwoławczego	uznanych przez zakład ubezpieczeń	rozpatrzonych w okresie sądu odwoławczego
A		B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
Razem				56			145	4	4	34	108	5	34	106	4	15 993,00	1 489 846,04	133 114,08	4	58 930	75 594,00	7 936,00
1	646	Aegon Kapitalowa Przyszłość	Grupa 1	Reklamacja	4	Odpowiedzialność przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wypłaty/zwrotu pieniędzy, wypłaty/zwrotu z ubezpieczenia oraz wypowiedzenia umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	370983,79	1002,74	0	0	1002,74	0
						wysokość wypłaconego albo przekazanego do wypłaty świadczenia albo zwrotu wpłaty ubezpieczenia	3	0	0	0	1	0	2	1	0								
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
						nieprawidłowe przez zakład ubezpieczeń (informacje), dokumentacja) produktu ubezpieczeniowego lub brak wnikliwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
						nieprawidłowe przez podmiot/ów ubezpieczeniowego/-ych/ej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak wnikliwej oceny potrzeb klienta, nieprawidłowe przez podmiot/ów ubezpieczeniowego dokumentów lub całokształt okoliczności przeszłości	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
						nieakceptowalny lub niezgodny z prawem biernictwo serwisu ubezpieczeń	3	0	0	0	2	0	1	2	0								
2	152	Aegon Kapitalowa Przyszłość +	Grupa 1	Reklamacja	5	nieuzasadnione zakwestionowanie danych osobowych, numeru/ne rejestrów ogólnych, limitów/ów lub ubezpieczeniowej	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	15889,9	3045,27	0	0	3045,27	889,9
						odpowiedzialność przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wypłaty/zwrotu pieniędzy, wypłaty/zwrotu z ubezpieczenia oraz wypowiedzenia umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
						wysokość wypłaconego albo przekazanego do wypłaty świadczenia albo zwrotu wpłaty ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
						inne przyczyny	2	0	0	2	0	0	0	2	0								
						nieprawidłowe przez podmiot/ów ubezpieczeniowego/-ych/ej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak wnikliwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
3	640	Program Promaxima Dywersyfikacji Kumulatywa	Grupa 1	Reklamacja	3	nieuzasadnione zakwestionowanie danych osobowych, numeru/ne rejestrów ogólnych, limitów/ów lub ubezpieczeniowej	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0	67638,12	0	0	0	0	0
						inne przyczyny	2	0	0	0	2	0	0	2	0								
						nieprawidłowe przez podmiot/ów ubezpieczeniowego/-ych/ej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak wnikliwej oceny potrzeb klienta, nieprawidłowe przez podmiot/ów ubezpieczeniowego dokumentów lub całokształt okoliczności przeszłości	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
4	159	JUŚCIN Inwestycja Jesienowska Alfa ETF	Grupa 3	Reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	40000	0	0	0	0	0
						nieprawidłowe przez podmiot/ów ubezpieczeniowego/-ych/ej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak wnikliwej oceny potrzeb klienta, nieprawidłowe przez podmiot/ów ubezpieczeniowego dokumentów lub całokształt okoliczności przeszłości	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
5	672	Aegon Lok	Grupa 3	Reklamacja	1	inne przyczyny	3	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0	1700,11	0	0	1700,11	0
6	675	Aegon Plan na Przyszłość	Grupa 3	Reklamacja	1	wnioskowali, niekorzystne/zbieżnych wnioły lub rozbieżnosna wypłata świadczenia albo niekorzystnie wyjątkowo wypłaty ubezpieczenia, nieprawidłowy/ne/ch/ych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0	20000	0,00	0	0	0,00	0
7	695	Aegon Plan na Przyszłość +	Grupa 3	Reklamacja	1	odpowiedzialność przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wypłaty/zwrotu pieniędzy, wypłaty/zwrotu z ubezpieczenia oraz wypowiedzenia umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0,00	0	0	0,00	0
8	156	Aegon Indywidualny Plan Finansowy Alfa ETF	Grupa 3	Reklamacja	6	wysokość wypłaconego albo przekazanego do wypłaty świadczenia albo zwrotu wpłaty ubezpieczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0	90868,24	5097,1	0	0	5097,1	0
						inne przyczyny	4	0	0	1	3	0	0	4	0								
						nieprawidłowe przez podmiot/ów ubezpieczeniowego/-ych/ej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak wnikliwej oceny potrzeb klienta, nieprawidłowe przez podmiot/ów ubezpieczeniowego dokumentów lub całokształt okoliczności przeszłości	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
						nieakceptowalny lub niezgodny z prawem biernictwo serwisu ubezpieczeń	8	0	0	0	8	0	0	8	0								
9	690	Portfel Inwestycyjny	Grupa 3	Reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
10	641	Aegon Indywidualny Plan Finansowy Alfa	Grupa 3	Reklamacja	1	nieprawidłowe przez zakład ubezpieczeń (informacje), dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak wnikliwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	152939	0	0	0	0	0
						nieprawidłowe przez podmiot/ów ubezpieczeniowego/-ych/ej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak wnikliwej oceny potrzeb klienta, nieprawidłowe przez podmiot/ów ubezpieczeniowego dokumentów lub całokształt okoliczności przeszłości	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
						nieakceptowalny lub niezgodny z prawem biernictwo serwisu ubezpieczeń	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
11	600	Program Świeca	Grupa 3	Reklamacja	1	nieakceptowalny lub niezgodny z prawem biernictwo serwisu ubezpieczeń	3	0	0	0	3	0	0	3	0	0	142452	178,65	0	0	178,65	0
12	655	Portfel Finansowy Dążenia/Lepszy Dom	Grupa 3	Reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
13	120	Multi PIN Aegon 2-1	Grupa 3	Reklamacja	4	wysokość wypłaconego albo przekazanego do wypłaty świadczenia albo zwrotu wpłaty ubezpieczenia	3	0	0	0	3	0	0	3	0	0	20212,77	-159	0	0	-159	0
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
						nieakceptowalny lub niezgodny z prawem biernictwo serwisu ubezpieczeń	2	0	0	0	2	0	0	2	0								
14	131	Multi PIN AVIVON 2.3	Grupa 3	Reklamacja	2	wysokość wypłaconego albo przekazanego do wypłaty świadczenia albo zwrotu wpłaty ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	17600	0	0	0	0	0
						inne przyczyny	2	0	0	0	1	0	1	1	0								
						nieprawidłowe przez podmiot/ów ubezpieczeniowego/-ych/ej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak wnikliwej oceny potrzeb klienta, nieprawidłowe przez podmiot/ów ubezpieczeniowego dokumentów lub całokształt okoliczności przeszłości	2	0	0	0	1	0	1	1	0								
15	674	Multi Program Inwestycyjny Aegon	Grupa 3	Reklamacja	13	nieuzasadnione zakwestionowanie danych osobowych, numeru/ne rejestrów ogólnych, limitów/ów lub ubezpieczeniowej	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	96430,88	21087,78	0	0	21087,78	0
						wysokość wypłaconego albo przekazanego do wypłaty świadczenia albo zwrotu wpłaty ubezpieczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0								
						inne przyczyny	4	0	0	0	4	0	0	4	0								
						nieprawidłowe przez podmiot/ów ubezpieczeniowego/-ych/ej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak wnikliwej oceny potrzeb klienta, nieprawidłowe przez podmiot/ów ubezpieczeniowego dokumentów lub całokształt okoliczności przeszłości	1	0	1	0	0	0	0	1	0								
						nieakceptowalny lub niezgodny z prawem biernictwo serwisu ubezpieczeń	34	0	0	0	34	0	0	34	0								
16	691	Nord Program Inwestycyjny Aegon Lokata 2008	Grupa 3	Reklamacja	2	wysokość wypłaconego albo przekazanego do wypłaty świadczenia albo zwrotu wpłaty ubezpieczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0	301000	23439,84	0	0	23439,84	0
						inne przyczyny	2	0	0	0	2	0	0	2	0								
						nieprawidłowe przez podmiot/ów ubezpieczeniowego/-ych/ej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak wnikliwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
						nieprawidłowe przez podmiot/ów ubezpieczeniowego/-ych/ej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak wnikliwej oceny potrzeb klienta, nieprawidłowe przez podmiot/ów ubezpieczeniowego dokumentów lub całokształt okoliczności przeszłości	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
						nieakceptowalny lub niezgodny z prawem biernictwo serwisu ubezpieczeń	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
17	150	Plan Inwestycyjny Optimum	Grupa 3	Reklamacja	1	[illegible]	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	4000	0	0	4000	0	0
18	148	Portfel Inwestycyjny Pierścień Skarb	Grupa 3	Reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
19	671	Aegon Inwestycja Multi Inwestor z Ubezpieczeniem na Życie	Grupa 3	Reklamacja	1	nieakceptowalny lub niezgodny z prawem biernictwo serwisu ubezpieczeń	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
20	618	Aegon Gwarantowany Program Stwarzający Plus	Grupa 4	Reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
21	[illegible]	[illegible]	Grupa 5	Bankowość	5	niekorzystne/zbieżne wypłaty świadczenia albo wypłaty	4	0	0	4	0	0	1	4	0	0,00	150,00	150,00	0,00	0,00	0,00	150,00
						wysokość wypłaconego albo przekazanego do wypłaty świadczenia albo zwrotu wpłaty ubezpieczenia	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0,00	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	500,00
22	679	Aegon Plan na Plus	Grupa 3	Reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przekazanego do wypłaty świadczenia albo zwrotu wpłaty ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	17 482,53	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
23	676	Trwały zakonotek na zmianie IWF	Grupa 3	Reklamacja	4	wysokość wypłaconego albo przekazanego do wypłaty świadczenia albo zwrotu wpłaty ubezpieczenia	3	0	0	0	3	0	0	3	0	0,00	32 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	10 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
24	680	Operacja martyrnia	Grupa 5	Reklamacja	6	niekorzystne/zbieżne wypłaty świadczenia albo wypłaty	4	0	0	4	0	0	1	4	0	0,00	15 000,00	4 000,00	0,00	0,00	0,00	4 000,00
						wysokość wypłaconego albo przekazanego do wypłaty świadczenia albo zwrotu wpłaty ubezpieczenia	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0,00	10 000,00	700,00	0,00	0,00	700,00	4 000,00
						nieprawidłowe, niekorzystne/zbieżnosna wypłaty lub niekorzystnosna wypłata świadczenia albo niekorzystnosna wypłata wypłaty ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
25	666	[illegible]	Grupa 5	Reklamacja	9	wysokość wypłaconego albo przekazanego do wypłaty świadczenia albo zwrotu wpłaty ubezpieczenia	8	0	0	8	0	0	1	8	0	2 790,00	32 500,00	4 500,00	0,00	4 500,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przekazanego do wypłaty świadczenia albo zwrotu wpłaty ubezpieczenia	2	0	0	1	1	1	0	1	1	0,00	10 000,00	700,00	0,00	0,00	700,00	4 000,00
						nieprawidłowe, niekorzystne/zbieżnosna wypłaty lub niekorzystnosna wypłata świadczenia albo niekorzystnosna wypłata wypłaty ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
26	670	[illegible]	Grupa 5	Bankowość	2	niekorzystne/zbieżne wypłaty świadczenia albo wypłaty	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1 149,00	0,00	1 150,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	4 499,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
27	208	[illegible]	Grupa 5	Reklamacja	1	niekorzystne/zbieżne wypłaty świadczenia albo wypłaty	1	0	0	0	1	1	0	1	0	15 000,00	0,00	15 000,00	0,00	0,00	15 000,00	0,00
28	[illegible]	[illegible]	Grupa 5	Reklamacja	1	niekorzystne/zbieżne wypłaty świadczenia albo wypłaty	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
29	[illegible]	[illegible]	Grupa 5	Reklamacja	1	niekorzystne/zbieżne wypłaty świadczenia albo wypłaty	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	50 000,00	50 000,00	0,00	50 000,00	0,00	0,00
				Skargi niedotyczące ubezpieczeń	1	nieprawidłowe przez zakład ubezpieczeń (informacje), dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak wnikliwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0