

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 – 30.06.2024

Dane zakładu ubezpieczeń:

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

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				1378		1413	24	45	780	472	
1	N1	N1 OC podmiotu leczniczego	13 - OC nie ujęte w gr 10-12	reklamacja	77	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	60	0	5	18	30
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	9	0	0	3	6
						inne przyczyny	8	0	0	0	8
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	2	0	0	0	1
						opieszalność, 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	298	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	139	4	5	49	72
						inne przyczyny	4	0	0	3	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	154	3	8	52	80
						opieszalność, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia;	3	0	1	1	1
						inne przyczyny	1	0	0	1	0
3	N5	N5 Ubezp. OC posiadaczy pojazdów mechanicznych	10 - OC wszel.rodz.wynik.z użyt.poj.ładowych	reklamacja	33	nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	1	0	0	1	0
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	30	2	0	10	15
						opieszalność, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia;	2	0	0	2	0
						inne przyczyny	1	0	0	1	0
4	Q4	Q4 Kompleksowe ubezpieczenie partnerstwa strategicznego	18 - Świadczenia pomocy	reklamacja	413	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	1	0
						inne przyczyny	1	0	1	0	0
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	3	0	1	2	0
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	435	2	15	252	148
5	Q5	Q5 Ubezpieczenie NW	01 - Wypadek	reklamacja	46	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	13	1	0	4	8
						inne przyczyny	3	0	0	0	2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	31	1	0	13	13
6	Q6	Q6 TUW PZUW Opieka Medyczna	02 - Choroba	reklamacja	435	inne przyczyny	15	0	1	10	4
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	11	0	1	8	2
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	394	7	5	283	66
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	15	0	0	14	1
7	QB	QB TUW PZUW Medycyna Pracy (MP)	16 - Różne straty finansowe	reklamacja	76	niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	2	0	0	2	0
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	68	4	2	44	13
						inne przyczyny	1	0	0	1	0
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	5	0	0	5	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	92	1319	2	610 770,70	16 047 786,65	3 980,19	36 559,82	476 702,18	0,00	79 429,40
0	7	53	0							
0	0	9	0							
0	0	8	0							
0	1	1	0							
0	0	2	0	550 000,00	12 725 524,05	0,00	0,00	199 500,00	0,00	22 500,00
0	9	130	0							
0	0	4	0							
0	11	143	0							
0	0	3	0	47 669,94	2 997 662,71	3 980,19	27 742,06	187 465,91	0,00	27 562,43
0	0	1	0							
0	0	1	0							
0	3	27	0							
0	0	2	0	1 937,25	103 125,87	0,00	1 535,40	5 113,69	0,00	11 092,03
0	0	1	0							
0	0	1	0							
0	0	3	0							
0	18	417	0	3 660,51	47 587,62	0,00	1 214,36	26 028,58	0,00	18 274,94
0	0	13	0							
0	1	2	0							
0	4	27	0	1 650,00	106 342,40	0,00	1 650,00	43 831,00	0,00	0,00
0	0	15	0							
0	0	11	0							
0	33	359	2							
0	0	15	0	5 514,00	60 134,00	0,00	4 079,00	12 961,00	0,00	0,00
0	0	2	0							
0	5	63	0							
0	0	1	0							
0	0	5	0	339,00	7 410,00	0,00	339,00	1 802,00	0,00	0,00