

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 – 01-04-2024

Data końcowa – 30-06-2024

Dane zakładu ubezpieczeń:

Pełna nazwa	Towarzystwo Ubezpieczeń INTER Polska Spółka Akcyjna				
Kod pocztowy	02-305	Miasto:	Warszawa		
Ulica	Aleje Jerozolimskie			Nr:	142B

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 bezpośredniej:

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					348	0	348	3	29	87	219
1	79	INTER Fizjoterapeuci	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
	61	INTER Lekarz	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	14	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	0	1	0
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	0	0	11
						wysokość wyptaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
	61	INTER Lekarz	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 9, Grupa 13,	reklamacja	60	całkowita odmowa wypłaty	40	0	8	1	27

			Grupa 17, Grupa 18			odszkodowania lub świadczenia					
						inne przyczyny	2	0	0	1	1
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	1	0
						opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywan ie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	1	1	0
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami,	1	0	0	1	0

						warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego					
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	14	0	1	3	9
	17	INTER Lekarz Nieruchomości	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	2	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	1	0
						inne przyczyny	1	0	0	1	0

	16	INTER Lokum	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	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	1
	16	INTER Lokum	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	reklamacja	22	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5
						nieprawidłowa realizacja świadczeń asystryjnych lub świadczeń medycznych	1	0	0	0	1
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0

						opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywan ie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	4	0	0	3	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	2	2	6
	27	INTER Medicus	Grupa 1, Grupa 2	reklama cja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
	20	INTER Partner	Grupa 1, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	skarga niebędą ca reklama cją	20	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	2	0	9
						inne przyczyny	1	0	0	1	0

						opieszalosc, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypata odszkodowania lub swiadczenia, nieprzekazywan ie istotnych informacji w trakcie obslugi roszczenia	2	0	0	1	1
						wysokosc wypaconego lub przewidzianego do wypaty odszkodowania lub swiadczenia	6	0	1	1	4
	20	INTER Partner	Grupa 1, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	reklama cja	43	całkowita odmowa wypaty odszkodowania lub swiadczenia	22	1	2	5	14
						inne przyczyny	2	0	0	2	0
						opieszalosc, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypata odszkodowania lub swiadczenia,	3	0	0	1	2

						nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia					
						wysokość wyptaconego lub przewidzianego do wyptaty odszkodowania lub świadczenia	16	0	0	6	10
	71	INTER Pielęgniarka i Położna	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wyptaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
	71	INTER Pielęgniarka i Położna	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	reklamacja	3	nieprawidłowości w obsłudze roszczeń realizowanej przez zakład ubezpieczeń jako reprezentanta do spraw roszczeń lub w likwidacji szkód na rzecz Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego i Polskiego Biura	1	0	0	0	1

						Ubezpieczycieli Komunikacyj nych					
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniow ego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniow ego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1
						inne przyczyny	1	0	0	1	0
	76	INTER Podmioty Lecznice	Grupa 1, Grupa 13, Grupa 17	skarga niebędą ca reklama cją	17	całkowita odmowa wyłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	2	0	9
						inne przyczyny	3	0	0	0	3
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	1	0	0	1	0
						opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wyłata odszkodowania lub świadczenia,	1	0	0	0	1

						nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia					
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	1	0
	76	INTER Podmioty Lecznicze	Grupa 1, Grupa 13, Grupa 17	reklamacja	57	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	0	0	1
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	38	0	5	0	31
						inne przyczyny	2	0	0	0	2
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	3	0	0	2	1

						opieszalność, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywan ie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	3	0	1	0	2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	0	1	8
	81	INTER Pozostałe Zawody Medyczne	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	skarga niebędą ca reklama cją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
	81	INTER Pozostałe Zawody Medyczne	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	reklama cja	2	nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	1	0

						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	1	0	0	0	0
	78	INTER Ratownicy medyczni	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	4	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2

	78	INTER Ratownicy medyczni	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	reklama cja	2	nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniow ego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywan ie przez pośrednika ubezpieczeniow ego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	1	0	0	1	0
						całkowita odmowa wyłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
	1	INTER VISION Indywidualne	Grupa 1, Grupa 2	reklama cja	17	całkowita odmowa wyłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
						inne przyczyny	2	1	0	0	1
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assisstance lub	7	0	0	5	2

						świadczeń medycznych					
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	1	0	0	1	0
						wysokość wyptaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	1	0	3
	2	INTER VISION Grupowe	Grupa 1, Grupa 2	reklamacja	62	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	1	4
						inne przyczyny	19	1	1	7	10
						nieprawidłowa realizacja świadczeń asistance lub świadczeń medycznych	36	0	2	22	12

						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	1	0	0	1	0
						wysokość wyptaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
	3	INTER Zdrowie	Grupa 2	skarga niebędąca reklamacją	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
						wysokość wyptaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
	3	INTER Zdrowie	Grupa 2	reklamacja	13	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	0	6
						nieprawidłowa realizacja	6	0	0	3	3

						świadczeń assisstance lub świadczeń medycznych					
						brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	0	0	1
	41	NNW	Grupa 1	reklama cja	3	wysokość wyptaconego lub przewidzianego do wyptaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	2	0
						całkowita odmowa wyptaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0

Liczba skarg (według przyczyn) nierozpatrzonych	Liczba reklamacji (według	Wartość roszczeń zgłoszonych z tytułu skarg	Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg	Odszkodowania i świadczenia wyptacone w	Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na koniec okresu sprawozdawczego
--	----------------------------------	--	---	--	--

(w toku) na koniec okresu sprawozdawczego		przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym				na początek okresu sprawozdawczego	okresie sprawozdawczym z tytułu skarg			
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	10	334	4	1 772 135	15 207 511	387 647	26 619	385 229	0	930 609
0	0	1	0	0,00	3 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 086 485,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	11	0							
0	0	2	0							
0	4	36	0	667 100,50	2 102 708,11	236 186,68	0,00	97 400,00	0,00	601 737,29
0	0	2	0							
0	0	1	0							

0	0	5	0	4 846,20	123 108,64	7 846,20	14 412,95	73 603,27	0,00	0,00
0	0	1	0							
0	0	1	0							
0	0	4	0							
0	1	10	0							
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	11	0	21 087,85	96 223,57	3 208,99	920,43	21 352,60	0,00	0,00
0	0	1	0							

0	0	1	0							
0	0	1	0							
0	0	10	1	555 201,82	2 129 376,91	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0							
0	0	1	0							
0	0	1	0							
0	0	1	0							
0	0	1	0	508 160,00	8 411 525,34	130 000,00	0,00	77 892,00	0,00	328 871,87
0	2	36	0							
0	0	2	0							
0	0	3	0							

0	0	3	0							
0	1	8	1							
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	0	0							
0	0	2	0	0,00	4 354,73	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0							

0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0							
0	0	3	0	0,00	13 877,85	0,00	0,00	2 119,00	0,00	0,00
0	0	2	0							
0	0	7	0							
0	0	1	0							
0	0	4	0							
0	0	5	0	217,80	12 792,55	0,00	0,00	4 140,40	0,00	0,00
0	0	18	1							
0	0	35	1							

0	0	1	0							
0	0	1	0							
0	0	1	0	0,00	253 072,75	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0							
0	0	6	0	0,00	242 243,07	0,00	0,00	114,30	0,00	0,00
0	0	6	0							
0	0	1	0							
0	0	2	0	0,00	1 500,00	0,00	0,00	4 250,00	0,00	0,00
0	0	1	0							