

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 – 30.06.2024 r.

Dane zakładu ubezpieczeń:

Pełna nazwa	TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych		
Kod pocztowy	02-672	Miasto:	Warszawa
Ulica	Domaniewska		Nr: 41

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				350		372	9	25	30	274		
1	AC FLOTOWE	AC FLOTOWE	Grupa 3	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	
2	AC OSOBOWE	AC OSOBOWE	Grupa 3	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	1	1	4	
3	AC OSOBOWE	AC OSOBOWE	Grupa 3	skarga niebędąca reklamacją	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	0	
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	0	1
						inne przyczyny	2	0	0	0	0	2

						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	1	0	0	0	0
4	ASSISTANCE	ASSISTANCE	Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	1	nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	1	0	0	1	0
5	AUTOSZYBY	AUTOSZYBY	Grupa 3	reklamacja	9	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8	1	1	0	6
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
6	BEZPIECZNA NAUKA	BEZPIECZNA NAUKA	Grupa 1	reklamacja	8	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	4
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1
						inne przyczyny	3	0	1	0	2
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1
7	BEZPIECZNA NAUKA PROGRAM_2	BEZPIECZNA NAUKA PROGRAM_2	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 13, Grupa 17	reklamacja	3	inne przyczyny	2	0	1	1	0
						całkowita odmowa wypłaty	1	0	0	0	1

						odszkodowania lub świadczenia					
8	BEZPIECZNY DOM	BEZPIECZNY DOM	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	reklamacja	61	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	0	1
						inne przyczyny	7	1	1	1	4
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	1	1	0
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	52	1	4	2	41
9	BEZPIECZNY DOM	BEZPIECZNY DOM	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	9	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	2	0	3
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	1	0	0	0

						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	1	0	0	0
						inne przyczyny	3	0	0	0	3
						opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
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	reklamacja	18	inne przyczyny	1	0	0	0	1
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	17	0	1	0	13
11	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	4	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
						inne przyczyny	1	0	0	0	1
						opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	3	0	1	0	2

12	BEZPIECZNY PRACOWNIK	BEZPIECZNY PRACOWNIK	Grupa 1, Grupa 2	reklamacja	3	inne przyczyny	2	0	0	1	1
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1
13	BEZPIECZNY PRZEDSIĘBIORCA PLUS	BEZPIECZNY PRZEDSIĘBIORCA PLUS	Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16	reklamacja	10	inne przyczyny	1	0	0	0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8	0	1	0	4
14	BEZPIECZNY PRZEDSIĘBIORCA PLUS	BEZPIECZNY PRZEDSIĘBIORCA PLUS	Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16	skarga niebędąca reklamacją	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
15	DOMKI LETNISKOWE	DOMKI LETNISKOWE	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
16	DOMKI LETNISKOWE	DOMKI LETNISKOWE	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
17	DOMY JEDNORODZINNE I MIESZKANIA POLISY 3 - LETNIE	DOMY JEDNORODZINNE I MIESZKANIA POLISY 3 - LETNIE	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	1	1	1
18	DOMY JEDNORODZINNE I MIESZKANIA POLISY 3 - LETNIE	DOMY JEDNORODZINNE I 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
19	FITCASCO	FITCASCO	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 10, Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty	1	0	0	0	1

						odszkodowania lub świadczenia					
20	FLOTA - MM001	FLOTA - MM001	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 10, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	1
21	FLOTA - MM001	FLOTA - MM001	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 10, Grupa 13, 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
22	MIENIE PRZEDSIĘBIORSTW	MIENIE PRZEDSIĘBIORSTW	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
23	NNWK	NNWK	Grupa 1	reklamacja	2	inne przyczyny	2	0	0	0	2
24	OC AGENTA	OC AGENTA	Grupa 13	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5
25	OCK DO 3.5 T	OCK DO 3.5 T	Grupa 10	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
26	OCK DO 3.5 T	OCK DO 3.5 T	Grupa 10	skarga niebędąca reklamacją	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
27	OCK FLOTOWE	OCK FLOTOWE	Grupa 10	skarga niebędąca reklamacją	1	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	0	0	1
28	OCK OSOBOWE	OCK OSOBOWE	Grupa 10	reklamacja	39	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	31	0	2	0	23

					nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	4	0	0	4	0
					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
					ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	5	0	0	4	1
					odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	2	0	0	2	0
					nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego	1	0	0	1	0

						lub brak właściwej oceny potrzeb klienta					
						inne przyczyny	1	0	0	0	1
29	OCC OSOBOWE	OCC OSOBOWE	Grupa 10	skarga niebędąca reklamacją	12	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
						brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	1	0	0
						opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	3	0	0	0	3
						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
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	2	2	0	0	0

						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0
						inne przyczyny	3	0	0	0	3
30	ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA OGÓLNA	ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA OGÓLNA	Grupa 13	reklamacja	72	inne przyczyny	2	0	0	1	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	69	0	1	1	63
31	ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA OGÓLNA	ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA OGÓLNA	Grupa 13	skarga niebędąca reklamacją	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
32	OC Z TYTUŁU PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ LUB POSIADANIA MIENIA	OC Z TYTUŁU PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ LUB POSIADANIA MIENIA	Grupa 13	reklamacja	27	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	23	1	4	0	17
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	1
						inne przyczyny	3	0	0	0	3

						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	1	0	0	0	0
33	PAKIET BEZPIECZNA NAUKA	PAKIET BEZPIECZNA NAUKA	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	19	inne przyczyny	10	0	0	1	9
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	9	0	0	0	5
34	PAKIET BEZPIECZNY ROLNIK	PAKIET BEZPIECZNY ROLNIK	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	19	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	19	0	1	0	17
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
35	PAKIET NNW PLUS	PAKIET NNW PLUS	Grupa 1	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	1	0
36	PAKIET NNW PLUS POLISY 3 - LETNIE	PAKIET NNW PLUS POLISY 3 - LETNIE	Grupa 1	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1

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	34	295	4	14 067,52 zł	276 996,78 zł	596,38 zł	1 100,00 zł	49 114,23 zł	0,00 zł	0,00 zł
0	0	0	1	0,00 zł	93 100,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
0	0	6	0	10 506,52 zł	19 669,17 zł	596,38 zł	0,00 zł	1 836,46 zł	0,00 zł	0,00 zł
0	1	0	0	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
0	1	0	0							
0	0	0	0							
0	1	0	0							
0	0	0	0	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
0	0	8	0	1 100,00 zł	4 782,33 zł	0,00 zł	1 100,00 zł	700,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
0	0	1	0							

0	1	4	0	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
0	0	1	0							
0	0	3	0							
0	0	1	0							
0	0	2	0	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	3 570,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
0	0	1	0							
0	0	2	0	0,00 zł	22 200,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	9 649,71 zł	0,00 zł	0,00 zł
0	0	1	0							
0	0	7	0							
0	0	2	0							
0	4	48	0							
0	0	0	0	0,00 zł	2 200,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
0	0	0	0							
0	0	0	0							
0	0	0	0							

0	0	0	0							
0	0	1	0	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
0	3	14	0							
0	0	0	0	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
0	0	0	0							
0	0	0	0							
0	0	2	0	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	20 000,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
0	0	1	0							
0	0	1	0	0,00 zł	450,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	352,79 zł	0,00 zł	0,00 zł
0	0	1	0							
0	3	5	0							
0	0	0	0	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
0	0	1	0	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	7 740,16 zł	0,00 zł	0,00 zł
0	0	1	0	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
0	1	3	0	0,00 zł	6 000,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	1 055,52 zł	0,00 zł	0,00 zł

0	6	24	1	800,00 zł	82 395,28 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
0	0	4	0							
0	0	1	0							
0	0	5	0							
0	0	2	0							
0	0	1	0							
0	0	1	0							
0	0	0	0	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
0	0	0	0							
0	0	0	0							
0	0	0	0							
0	0	0	0							
0	0	0	0							

