Open Life Towarzystwo Ubezpieczeń Życie S.A.

Nazwa zakładu:

Sprawozdanie sporządzone na dzień: 30-09-2024

Skargi na działalność zakładu ubezpieczeń obsługiwane w okresie sprawozdawczym

Lp.	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	Skargi na dany produkt ubezpieczeniowy obsługiwane w okresie sprawozdawczym: Przyczyna skargi	Skargi na dany produkt ubezpieczeniowy obsługiwane w okresie sprawozdawczym: Liczba skarg według przyczyn	Liczba skarg (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym: wniesionych przed okresem sprawozdawczym: uwzględnionych w całości	Liczba skarg (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym: wniesionych przed okresem sprawozdawczym: oddalonych w całości	Liczba skarg (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym: wniesionych w okresie sprawozdawczym: uwzględnionych w całości	Liczba skarg (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym: wniesionych w okresie sprawozdawczym: oddalonych w całości	Liczba skarg (według przyczyn) nierozpatrzonych (w toku) na koniec okresu sprawozdawczego: wniesionych przed okresem sprawozdawczym	Liczba skarg (według przyczyn) nierozpatrzonych (w toku) na koniec okresu sprawozdawczego: wniesionych w okresie sprawozdawczym	Liczba reklamacji (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym: w terminie	Liczba reklamacji (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym: po terminie	Wartość roszczeń zgłoszonych z tytułu skarg: wniesionych przed okresem sprawozdawczym	Wartość roszczeń zgłoszonych z tytułu skarg: wniesionych w okresie sprawozdawczym	Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na początek okresu sprawozdawczego	Odszkodowania i świadczenia wypłacone w okresie sprawozdawczym z tytułu skarg: wniesionych przed okresem sprawozdawczym	Odszkodowania i świadczenia wypłacone w okresie sprawozdawczym z tytułu skarg: wniesionych w okresie sprawozdawczym	Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na koniec okresu sprawozdawczego: wniesionych przed okresem sprawozdawczym	Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na koniec okresu sprawozdawczego: wniesionych w okresie sprawozdawczym
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
	Razem				494		494	17	48	78	329	0	22	472	0	881 501,99	4 928 613,81	48 659,00	254 022,45	741 998,69	0,00	60 361,00
1	48	Program Ochronny Zdrowy Kredyt	Grupa 5	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	1	0	0	0	0	0	1	0	174 878,00	0,00	0,00	174 877,70	0,00	0,00	0,00
2	44	Ochrona w Grupie	Grupa 5	reklamacja	82	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	77	8	5	18	43	0	3	74	0	29 340,00	38 553,00	14 080,00	29 339,75	31 552,50	0,00	25 782,00
						inne przyczyny	5	0	3	0	2	0	0	5	0							
3	14	Obligacje Korporacyjne Plus IV	Grupa 3	reklamacja	3	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	34 579,00	0,00	0,00	0,00	34 579,00
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
4	21	Plan Regularnego Oszczędzania Zabezpiecz Przyszłość	Grupa 3	reklamacja	234	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	157	0	19	22	109	0	7	150	0	340 450,00	2 876 173,00	0,00	29 399,54	590 904,38	0,00	0,00
						brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	4	0	0	0	4	0	0	4	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	25	0	2	0	23	0	0	25	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	47	3	2	22	20	0	0	47	0							
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
2	37	Liga Światowa		reklamacja	11	nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	2	0	1	0	1	0	0	2	0	3 000,00	336 406,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	6	0	0	0	5	0	1	5	0							
6	13	Obligacje Korporacyjne Plus	Grupa 3	reklamacja	3	nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	356 922,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu na prawach odstąpienia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
7	31	Plan Inwestycyjny Krok po Kroku	Grupa 3	reklamacja	6	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	6	1	0	0	4	0	1	5	0	5 174,86	17 306,94	0,00	5 174,86	0,00	0,00	0,00
8	33	Better Future	Grupa 3	reklamacja	53	nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	0	116 648,00	343 128,00	0,00	3 606,71	25 800,68	0,00	0,00
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	51	2	6	3	39	0	1	50	0							
9	1	Dziesięciolatka	Grupa 3	reklamacja	74	nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	5	0	0	0	5	0	0	5	0	131 252,00	594 792,00	0,00	11 623,89	49 465,60	0,00	0,00
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	20	1	2	3	11	0	3	17	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	48	1	5	8	30	0	4	44	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu na prawach odstąpienia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
10	62	db Invest Portfel	Grupa 3	reklamacja	2	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0,00	21 790,27	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
11	65	Quattro (grupowy)	Grupa 3	reklamacja	2	inne przyczyny	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0,00	6 237,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
12	52	New Horizon	Grupa 3	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	26 380,46	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
13	2	Topaz	Grupa 3	reklamacja	4	nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	3	0	2	0	1	0	0	3	0	48 100,00	45 191,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
14	27	Dynamiczna Europa	Grupa 3	reklamacja	5	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0,00	165 636,00	0,00	0,00	44 275,53	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	3	0	0	2	1	0	0	3	0							
15	30	Szlakiem Inwestycji	Grupa 3	reklamacja	4	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	4	0	1	0	3	0	0	4	0	32 659,13	69 159,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
16	15	Szerokie Horyzonty - wariant II	Grupa 3	reklamacja	1	nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
17	45	Indywidualna kontynuacja ubezpieczenia	Grupa 1	reklamacja	1	nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	20 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
18	7	Europejskie Perspektywy	Grupa 3	reklamacja	3	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	3	0	0	0	2	0	1	2	0	0,00	6 765,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
19	60	Portfel Trio	Grupa 3	reklamacja	1	nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
20	25	Indywidualny Program Ochronny Życia i Zdrowia	Grupa 5	reklamacja	1	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	3 172,73	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
21	58	Portfel Możliwości Premium/Prestiż	Grupa 3	reklamacja	2	nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							