Nazwa zakładu: PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A

Sprawozdanie sporządzone na dzień: 30-09-2024

Skargi na działalność zakładu ubezpieczeń obsługiwane w okresie sprawozdawczym

	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 (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	
					Liczba skarg	Przyczyna skargi	Liczba skarg według przyczyn	wniesionych przed okresem sprawozdawczym		wniesionych w okresie sprawozdawczym		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
								uwzględnionych w całości	oddalonych w całości	uwzględnionych w całości	oddalonych w całości											
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
	Razem				3 972		4 187	54	88	1 555	2 295	0	195	3 989	3	370 639,85	4 003 348,95	914 624,30	300 658,76	1 397 697,58	453 484,77	431 554,69
1	P_24_NPUD	UBEZPIECZENIE PKO DOM	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	1 969	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	666	3	18	77	540	0	28	638	0	236 526,41	1 666 879,50	418 880,42	183 578,54	606 715,27	57 899,06	68 906,86
						brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	820	15	15	241	516	0	33	786	1							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	209	2	0	106	86	0	15	193	1							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	100	2	0	40	52	0	6	94	0							
						inne przyczyny	35	1	1	15	18	0	0	35	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	139	2	5	59	69	0	4	135	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	59	1	3	6	48	0	1	58	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	2	0	0	0	1	0	1	1	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	5	0	2	1	1	0	1	4	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	16	0	0	1	15	0	0	16	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	11	0	1	1	8	0	1	10	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	9	1	0	2	4	0	2	7	0							
2	P_25_NPUK	Ubezpieczenie PKO Moto	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 7, Grupa 10, Grupa 18	reklamacja	1 159	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	71	0	3	7	56	0	5	65	1	32 714,57	767 280,22	65 637,02	40 605,90	479 342,17	80 750,35	272 950,89
						inne przyczyny	54	1	1	21	24	0	7	47	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	80	2	0	42	33	0	3	77	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	73	1	2	22	46	0	2	71	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	69	0	0	29	39	0	1	68	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	76	3	2	23	48	0	0	76	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	6	0	0	1	4	0	1	5	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	6	0	0	3	3	0	0	6	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	293	2	2	221	56	0	12	281	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	35	0	0	20	10	0	5	30	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	4	0	0	0	3	0	1	3	0							
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	5	0	0	3	2	0	0	5	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	444	5	7	240	168	0	24	420	0							
3	P_22_MOLL	Ubezpieczenia pojazdów finansowanych przez PKO Leasing i ich posiadaczy „PKO Auto. Ubezpieczenia komunikacyjne dla leasingu"	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 7, Grupa 10, Grupa 17, Grupa 18	reklamacja	284	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	13	0	0	3	9	0	1	12	0	2 452,75	430 371,41	193 143,75	50 495,07	210 183,00	234 156,20	58 275,94
						inne przyczyny	5	0	0	4	1	0	0	5	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	20	2	0	7	9	0	2	18	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	6	0	0	0	6	0	0	6	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	77	0	0	61	15	0	1	76	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	6	0	0	3	3	0	0	6	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	162	3	6	94	53	0	6	156	0							
4	P_01_KH_MU	Ubezpieczenie mienia dla klientów PKO Banku Polskiego SA lub PKO Banku Hipotecznego SA, którzy zawarli umowy kredytu lub pożyczki zabezpieczone hipoteką	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	185	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	66	1	2	15	47	0	1	65	0	19 949,00	836 812,75	122 000,92	18 790,86	65 912,57	16 418,16	4 232,00
						inne przyczyny	4	0	0	2	1	0	1	3	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	4	0	0	2	2	0	0	4	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	26	0	0	24	2	0	0	26	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	92	1	0	32	58	0	1	91	0							
5	P_03_LM	Ubezpieczenie mienia stanowiącego przedmiot finansowania dla Klientów PKO Leasing S.A.	Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9	reklamacja	48	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	39	0	0	1	37	0	1	38	0	0,00	81 099,26	16 596,00	0,00	515,17	8 298,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	1	0	1	1	0							
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	8	0	0	6	1	0	1	7	0							
6	P_12_GAP	Ubezpieczenie na wypadek straty finansowej (GAP) dla Klientów PKO Leasing	Grupa 16	reklamacja	23	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	1	2	3	0	0	6	0	75 192,92	167 704,75	79 337,45	0,00	0,00	44 494,00	15 000,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	14	0	1	0	13	0	0	14	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
						inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
7	P_20_CAB	Ubezpieczenie Car Assistance dla Klientów PKO Banku Polskiego SA	Grupa 18	reklamacja	12	nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	2	0	0	2	0	0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	9	1	0	5	3	0	0	9	0							
8	P_23_Junior	PKO Ubezpieczenie Dziecka	Grupa 1	reklamacja	55	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3	0	0	3	0	0,00	69,97	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	9	0	0	4	1	0	4	5	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	20	1	1	3	14	0	1	19	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	3	0	0	1	2	0	0	3	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	4	0	0	3	0	0	1	3	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	16	2	0	5	8	0	1	15	0							
9	P_04_PG	Ubezpieczenie dla Pożyczkobiorców PKO Banku Polskiego SA na wypadek Utraty Źródła Dochodu, Poważnego Zachorowania i Pobytu w Szpitalu w następstwie Nieszczęśliwego Wypadku	Grupa 1, Grupa 16	reklamacja	48	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	29	0	3	1	25	0	0	29	0	3 804,20	0,00	11 469,00	0,00	0,00	11 469,00	0,00
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	2	0	1	0	1	0	0	2	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	4	0	1	1	2	0	0	4	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						inne przyczyny	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	0	0	11	0	0	11	0							
10	P_05_KH_UP	Ubezpieczenie spłaty kredytu hipotecznego, pożyczki hipotecznej na wypadek Utraty Źródła Dochodu, Poważnego Zachorowania, Pobytu w Szpitalu w następstwie Nieszczęśliwego Wypadku dla Klientów PKO Banku Polskiego SA lub PKO Banku Hipotecznego SA	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 16	reklamacja	22	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	18	0	1	7	9	0	1	17	0	0,00	0,00	7 559,74	7 188,39	35 029,40	0,00	12 189,00
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0	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	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						inne przyczyny	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	2	1	0	1	3	0							
11	P_13_MP24	Ubezpieczenie Moje Podróże24	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 7, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	reklamacja	55	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	17	0	2	2	9	0	4	13	0	0,00	2 553,22	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	4	0	0	3	1	0	0	4	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	12	0	0	5	5	0	2	10	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	4	0	0	3	1	0	0	4	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	8	0	0	4	2	0	2	6	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	4	0	0	0	4	0	0	4	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	4	1	0	1	5	0							
12	P_15_KK_PO	Ubezpieczenie podróżne dla klientów PKO Banku Polskiego SA będących Posiadaczami i Użytkownikami kart PKO Mastercard Platinum i PKO Visa Infinite	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 7, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 17, Grupa 18	reklamacja	110	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	36	0	3	9	22	0	2	34	0	0,00	50 577,87	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	6	0	0	1	4	0	1	5	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	43	2	3	14	22	0	2	41	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	16	0	0	14	0	0	2	14	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	12	0	1	6	4	0	1	11	0							
13	P_19_NNWC	Grupowe ubezpieczenie dla Klientów PKO Banku Polskiego SA będących Posiadaczami rachunku Konto Platinium II	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	2	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							