

## 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 – 30.09.2024

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	
<b>Razem</b>				<b>1952</b>		<b>1998</b>	<b>24</b>	<b>45</b>	<b>975</b>	<b>846</b>	
1	N1	N1 OC podmiotu leczniczego	13 - OC nie ujęte w gr 10-12	reklamacja	111	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	88	0	5	18	59
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	0	3	8
						inne przyczyny	9	0	0	0	9
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	2	0	0	0	2
					opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia;	6	0	0	1	4	
2	N3	N3 OC z tytułu prowadzonej działalności	13 - OC nie ujęte w gr 10-12	reklamacja	440	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	210	4	5	56	127
						inne przyczyny	6	0	0	3	2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	226	3	8	74	115
						opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia;	4	0	1	2	1
3	N5	N5 Ubezpiec. OC posiadaczy pojazdów mechanicznych	10 - OC wszel.rodz.wynik.z użyt.poj.ładowych	reklamacja	48	inne przyczyny	1	0	0	1	0
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	1	0	0	1	0
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	46	2	0	14	27
					opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia;	3	0	0	3	0	
4	Q4	Q4 Kompleksowe ubezpieczenie partnerstwa strategicznego	18 - Świadczenia pomocy	reklamacja	577	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	2	0	0	1	1
						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	602	2	15	307	250
5	Q5	Q5 Ubezpieczenie NW	01 - Wypadek	reklamacja	64	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	17	1	0	6	9
						inne przyczyny	3	0	0	0	3
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	45	1	0	19	21
6	Q6	Q6 TUW PZUW Opieka Medyczna	02 - Choroba	reklamacja	599	inne przyczyny	32	0	1	17	14
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	14	0	1	9	4
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	536	7	5	355	151
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	17	0	0	14	3
7	QB	QB TUW PZUW Medycyna Pracy (MP)	16 - Różne straty finansowe	reklamacja	111	niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	2	0	0	2	0
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	102	4	2	61	33
						inne przyczyny	2	0	0	1	1
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	5	0	0	5	0
8	Q8	Q8 TUW PZUW OC Dyrektorów i Członków Zarządu Spółki Kapitał.	13 - OC nie ujęte w gr 10-12	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2

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	108	1887	3	610 770,70	23 841 062,48	3 980,19	36 559,82	842 668,26	0,00	228 894,55
0	6	82	0							
0	0	11	0							
0	0	9	0							
0	0	2	0							
0	1	5	0	550 000,00	18 668 680,74	0,00	0,00	199 500,00	0,00	116 447,75
0	18	192	0							
0	1	5	0							
0	26	199	1							
0	0	4	0	47 669,94	4 537 023,79	3 980,19	27 742,06	507 737,64	0,00	85 644,72
0	0	1	0							
0	0	1	0							
0	3	43	0							
0	0	3	0	1 937,25	282 220,04	0,00	1 535,40	16 305,91	0,00	7 791,78
0	0	2	0							
0	0	1	0							
0	0	3	0							
0	28	574	0	3 660,51	85 059,41	0,00	1 214,36	33 069,11	0,00	19 010,30
0	1	16	0							
0	0	3	0							
0	4	41	0	1 650,00	166 592,40	0,00	1 650,00	64 631,00	0,00	0,00
0	0	32	0							
0	0	14	0							
0	18	516	2							
0	0	17	0	5 514,00	88 515,70	0,00	4 079,00	18 878,20	0,00	0,00
0	0	2	0							
0	2	100	0							
0	0	2	0							
0	0	5	0	339,00	12 570,40	0,00	339,00	2 546,40	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	400,00	0,00	0,00	0,00		0,00