Nazwa zakładu: **Towarzystwo Ubezpieczeń Zdrowie 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				**1 035**		**1 019**	**0**	**0**	**453**	**476**	**0**	**90**	**794**	**48**	**0,00**	**245 763,29**	**5 215,68**	**8 048,11**	**71 142,11**	**439,25**	**5 755,09**
1	P_ZDROWIE_G	POLISA ZDROWIE grupowa	Grupa 2	reklamacja	883	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	312	0	0	170	111	0	31	267	14	0,00	234 805,29	5 215,68	8 048,11	71 142,11	439,25	5 755,09
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	245	0	0	138	79	0	28	196	21							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	260	0	0	52	187	0	21	234	5							
						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	2	4	0	0	6	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	0	1							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
						inne przyczyny	56	0	0	30	23	0	3	46	7							
2	P_ZDROWIE_G	POLISA ZDROWIE grupowa	Grupa 2	skarga niebędąca reklamacją	84	inne przyczyny	84	0	0	36	43	0	5	0	0	0,00	840,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3	P_ZDROWIE_I	POLISA ZDROWIE indywidualna	Grupa 2	reklamacja	18	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	0,00	3 656,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						inne przyczyny	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
4	P_ZDROWIE_I	POLISA ZDROWIE indywidualna	Grupa 2	skarga niebędąca reklamacją	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5	KPZ_I	Krajowy Program Zdrowotny indywidualny	Grupa 2	reklamacja	0	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						inne przyczyny	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
6	KPZ_I	Krajowy Program Zdrowotny indywidualny	Grupa 2	skarga niebędąca reklamacją	0	inne przyczyny	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
7	P_OPTIMA_G	POLISA OPTIMA	Grupa 2	reklamacja	33	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	11	0	0	8	3	0	0	11	0	0,00	4 280,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	0	4	5	0	1	9	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	2	4	0	0	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	0	2	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						inne przyczyny	4	0	0	2	2	0	0	4	0							
8	P_OPTIMA_G	POLISA OPTIMA	Grupa 2	skarga niebędąca reklamacją	5	inne przyczyny	5	0	0	2	3	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
9	P_LEKOWA_G	POLISA LEKOWA	Grupa 2	reklamacja	0	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						inne przyczyny	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
10	P_LEKOWA_G	POLISA LEKOWA	Grupa 2	skarga niebędąca reklamacją	0	inne przyczyny	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
11	P_TELEREF_G	POLISA TeleRefundcyjna grupowa	Grupa 2	reklamacja	7	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	1 721,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	0	5	0	1	5	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						inne przyczyny	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
12	P_TELEREF_G	POLISA TeleRefundcyjna grupowa	Grupa 2	skarga niebędąca reklamacją	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
13	P_TELEREF_I	POLISA TeleRefundcyjna indywidualna	Grupa 2	reklamacja	0	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						inne przyczyny	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
10	P_TELEREF_I	POLISA TeleRefundcyjna indywidualna	Grupa 2	skarga niebędąca reklamacją	0	inne przyczyny	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
15	P_mBank	opieka medyczna 24h dla klientów mBanku	Grupa 2	reklamacja	0	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	0	0	0	0	0	0	0	0	0							

						inne przyczyny	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
16	P_mBank	opieka medyczna 24h dla klientów mBanku	Grupa 2	skarga niebędąca reklamacją	0	inne przyczyny	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
17	S_ZDROWIE_G	POLISA ZDROWIE grupowa na platformach wiertniczych	Grupa 2	reklamacja	0	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						inne przyczyny	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
18	S_ZDROWIE_G	POLISA ZDROWIE grupowa na platformach wiertniczych	Grupa 2	skarga niebędąca reklamacją	0	inne przyczyny	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
19	P_ZDROWIE_I_Welbi	POLISA ZDROWIE indwidualna Welbi	Grupa 2	reklamacja	2	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	0,00	461,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						inne przyczyny	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
20	P_ZDROWIE_I_Welbi	POLISA ZDROWIE indwidualna Welbi	Grupa 2	skarga niebędąca reklamacją	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00