

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 – 30.09.2024 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 bezpośredniej:

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 (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				2 963		3 056	62	152	621	1 839	0	382	2 509	4	576 215,85 zł	7 574 484,23 zł	596,38 zł	103 206,90 zł	1 577 003,94 zł	0,00 zł	241 460,18 zł
1	AC FLOTOWE	AC FLOTOWE	Grupa 3	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	2	0	2	1	1	0,00 zł	112 140,81 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
2	AC MINI	AC MINI	Grupa 3, Grupa 18	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3	0	0	3	0	0,00 zł	49 906,57 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
3	AC OSOBOWE	AC OSOBOWE	Grupa 3	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	30	0	2	1	22	0	5	25	0	13 868,91 zł	612 677,37 zł	596,38 zł	531,75 zł	59 129,58 zł	0,00 zł	15 180,82 zł
					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	112	1	0	31	70	0	10	102	0							
4	AC OSOBOWE	AC OSOBOWE	Grupa 3	skarga niebędąca reklamacją	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	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
					opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	3	0	0	0	3	0	0	0	0							

					odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	1	0	0	0	1	0	0	0	0								
					inne przyczyny	3	0	0	0	3	0	0	0	0								
5	AGROCASCO SOLO	AGROCASCO SOLO	Grupa 3	reklama cja	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0	80 000,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	6 992,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	1	0	0	0	0	1	0									
					inne przyczyny	2	0	0	0	2	0	0	2	0								
6	ASSISTANCE	ASSISTANCE	Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	2	0	0	1	1	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	0,00 zł
7	AUTOSZYBY	AUTOSZYBY	Grupa 3	reklama cja	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	27	1	1	1	23	0	1	26	0	1 100,00 zł	23 306,28 zł	0,00 zł	1 100,00 zł	2 458,90 zł	0,00 zł	1 600,00 zł	
					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								
					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	1	3	0	0	4	0								
					inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
8	BEZPIECZNA NAUKA	BEZPIECZNA NAUKA	Grupa 1, Grupa 2	reklama cja	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4	0	0	4	0	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
					inne przyczyny	3	0	1	0	2	0	0	3	0								
9	BEZPIECZNA NAUKA PROGRAM	BEZPIECZNA NAUKA PROGRAM	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 16	reklama cja	inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	2 124,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
10	BEZPIECZNA NAUKA PROGRAM_2	BEZPIECZNA NAUKA PROGRAM_2	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 13, Grupa 17	reklama cja	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	5 770,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	
					inne przyczyny	8	0	2	2	4	0	0	8	0								

1	BEZPIECZNY 1 DOM	BEZPIECZNY DOM	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	reklama cja	827	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	132	2	9	5	101	0	15	117	0	83 404,00 zł	1 259 338,44 zł	0,00 zł	19 743,18 zł	291 870,02 zł	0,00 zł	0,00 zł
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowani a lub świadczenia, nieprzekazywa nie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	7	0	0	0	5	0	2	5	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	410	11	18	87	179	0	115	295	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczenio wego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywa nie przez pośrednika ubezpieczenio wego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	1	0	0	0	0	0	1	0	0							
						inne przyczyny	284	6	12	55	211	0	0	284	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	5	0	2	0	3	0	0	0	0							
1	BEZPIECZNY 2 DOM	BEZPIECZNY DOM	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	skarga niebędą ca reklama cją	33	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowani a lub świadczenia, nieprzekazywa nie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	7	0	0	0	4	0	3	0	0	0,00 zł	2 200,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assisstance lub	1	0	0	0	0	0	1	0	0							

					umowy ubezpieczenia																			
16	BEZPIECZNY PRACOWNIK_2	BEZPIECZNY PRACOWNIK_2	Grupa 1, Grupa 2	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	3 250,00 zł	0,00 zł	0,00 zł		
17	BEZPIECZNY PRZEDSIĘBIORCA	BEZPIECZNY PRZEDSIĘBIORCA	Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	1	0	1	0	0	2	0	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł		
18	BEZPIECZNY PRZEDSIĘBIORCA PLUS	BEZPIECZNY PRZEDSIĘBIORCA PLUS	Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16	reklamacja	118	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	36	0	5	1	25	0	5	31	0	7 451,85 zł	255 601,27 zł	0,00 zł	3 566,46 zł	143 877,14 zł	0,00 zł	0,00 zł		
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	0	0	1	0	0									
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	52	0	5	13	24	0	10	42	0									
						inne przyczyny	29	2	2	6	19	0	0	29	0									
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0									
19	BEZPIECZNY PRZEDSIĘBIORCA PLUS	BEZPIECZNY PRZEDSIĘBIORCA PLUS	Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16	skarga niebędąca reklamacją	3	odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	1	0	0	0	0	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	0,00 zł	0,00 zł
						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	0	0									
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	0	0									
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub	1	0	0	1	0	0	0	0	0									

						nieuzasadniona windykacja składki																	
20	BEZPIECZNY SPÓŁDZIELCA	BEZPIECZNY SPÓŁDZIELCA	Grupa 1, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	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	0,00 zł
21	DOMKI LETNISKOWE	DOMKI LETNISKOWE	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13	reklamacja	26	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4	0	0	4	0	0,00 zł	82 639,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	35 004,62 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	15	0	0	6	7	0	2	13	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								
						inne przyczyny	6	0	0	0	6	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	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								
22	DOMY JEDNORODZINNE I MIESZKANIA	DOMY JEDNORODZINNE I MIESZKANIA	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	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	0,00 zł
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
23	DOMY JEDNORODZINNE I	DOMY JEDNORODZINNE I	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13,	reklamacja	79	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania	11	1	1	1	6	0	2	9	0	13 601,00 zł	127 950,77 zł	0,00 zł	4 992,00 zł	19 785,52 zł	0,00 zł	0,00 zł	

					odszkodowani a lub świadczenia, nieprzekazywa nie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia																		
					brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	0	0	1	0	0	0	0									
2 8	KOSZTY WYKONANIA ZASTĘPCZEGO - ODPADY	KOSZTY WYKONANIA ZASTĘPCZEGO - ODPADY	Grupa 13	reklama cja	1	inne przyczyny	1	0	1	0	0	0	0	1	0	2 000,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
2 9	MIENIE OD WSZYSTKICH RYZYK	MIENIE OD WSZYSTKICH RYZYK	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 16	reklama cja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0	6 200,00 zł	16 000,00 zł	0,00 zł	1 405,68 zł	8 733,34 zł	0,00 zł	0,00 zł	
					wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	2	1	1	0	0	0	0	2	0									
					inne przyczyny	2	0	0	1	1	0	0	2	0									
3 0	MIENIE PRZEDSIĘBIORST W	MIENIE PRZEDSIĘBIORST W	Grupa 8	reklama cja	37	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	5	0	1	0	4	0	0	5	0	8 900,00 zł	42 124,89 zł	0,00 zł	1 399,59 zł	109 614,83 zł	0,00 zł	0,00 zł	
					wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	10	1	1	1	4	0	3	7	0									
					inne przyczyny	22	0	0	8	14	0	0	22	0									
3 1	NNWK	NNWK	Grupa 1	reklama cja	4	inne przyczyny	4	0	0	0	4	0	0	4	0	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
3 2	NNWK FLOTOWE	NNWK FLOTOWE	Grupa 1	reklama cja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1	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	0,00 zł
3 3	OC AGENTA	OC AGENTA	Grupa 13	reklama cja	33	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	30	1	6	0	22	0	1	29	0	7 805,41 zł	280,00 zł	0,00 zł	7 805,41 zł	280,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	
					opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowani a lub świadczenia, nieprzekazywa nie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	0	0	1	0	0									
					wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty	3	0	0	1	2	0	0	3	0									

					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	21	1	1	6	13	0	0	21	0								
					inne przyczyny	2	0	0	0	2	0	0	2	0								
40	OCK DO 3.5 T	OCK DO 3.5 T	Grupa 10	skarga niebędąca reklamacją	1	1	0	0	0	1	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	
41	OCK FLOTOWE	OCK FLOTOWE	Grupa 10	reklamacja	57	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3	0	0	3	17 776,21 zł	299 883,89 zł	0,00 zł	4 439,81 zł	33 503,03 zł	0,00 zł	123 958,01 zł	
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	54	2	1	16	27	0	8	46								0
42	OCK FLOTOWE	OCK FLOTOWE	Grupa 10	skarga niebędąca reklamacją	1	1	0	0	0	1	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	
43	OCK OSOBOWE	OCK OSOBOWE	Grupa 10	reklamacja	575	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	76	0	7	0	64	0	5	70	184 917,69 zł	2 962 703,90 zł	0,00 zł	38 082,04 zł	371 017,65 zł	0,00 zł	75 776,21 zł	
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2	0	0	2								0
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	458	14	17	143	242	0	42	416								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	8	0	0	8	0	0	0	8								0

4 9	PAKIET BEZPIECZNY ROLNIK	PAKIET BEZPIECZNY ROLNIK	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklama cja	111	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	41	0	3	0	32	0	6	34	1	37 000,00 zł	596 367,19 zł	0,00 zł	7 291,34 zł	145 301,62 zł	0,00 zł	0,00 zł
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowani a lub świadczenia, nieprzekazywa nie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	1	0	1	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	48	2	1	19	14	0	12	36	0							
						inne przyczyny	20	0	0	4	16	0	0	20	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadnion a windykacja składki	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczając ego	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
5 0	PAKIET BEZPIECZNY ROLNIK	PAKIET BEZPIECZNY ROLNIK	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	skarga niebędą ca reklama cją	2	nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadnion a windykacja regresu	1	0	0	1	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
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowani a lub świadczenia, nieprzekazywa nie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	0	0	1	0	0							
						nieprawidłowoś ci przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu	1	0	0	1	0	0	0	0	0							

