Nazwa zakładu: **Unum Życie Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna**

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					1 823		1 823	31	58	583	977	0	174	1 584	10	27960,00	6591915,97	114407,10	27960,00	3449910,51	0,00	822669,25
1	GBGUNZ	Grupowe ubezpieczenie na życie	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 5	reklamacja	928	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	320	6	12	89	183	0	30	287	3	6660,00	2528042,07	78170,98	6660,00	1048033,43	0,00	489036,11
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	608	15	27	180	335	0	51	552	5							
2	GBIKG	Indywidualna kontynuacja grupowego ubezpieczenia na życie	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	24	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	13	0	0	3	9	0	1	12	0	0,00	31900,00	0,00	0,00	19900,00	0,00	3000,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	9	0	0	1	8	0	0	9	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
3	GBOCHPREM	Grupowe ubezpieczenie na życie Ochrona Premium	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	607	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	200	3	5	62	103	0	27	173	0	21300,00	1998527,86	15158,40	21300,00	1122942,14	0,00	310083,66
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	402	4	9	143	194	0	52	350	0							
						inne przyczyny	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
4	GBPAD	Grupowe ubezpieczenie na życie Pakiet dla Firmy	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	57	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	14	0	1	7	5	0	1	13	0	0,00	590415,00	0,00	0,00	91815,00	0,00	7200,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	43	0	1	14	25	0	3	40	0							
5	INDEND	Ubezpieczenie na Życie i Dożycie	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	4	inne przyczyny	2	0	0	2	0	0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
6	INDFI	Ubezpieczenie Terminowe na Życie Ochrona Dochodu	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	5	inne przyczyny	3	0	0	1	2	0	0	3	0	0,00	0,00	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							
						całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
7	INDLT	Ubezpieczenie Terminowe na Życie	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	61	inne przyczyny	13	0	0	11	2	0	0	12	1	0,00	268281,87	18284,91	0,00	268281,87	0,00	10689,48
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	35	1	1	5	25	0	3	32	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	12	0	0	3	9	0	0	12	0							
8	INDRE	Ubezpieczenie na Życie z Gwarantowaną Emeryturą	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 4, Grupa 5	reklamacja	26	inne przyczyny	12	0	0	11	1	0	0	12	0	0,00	63311,10	752,81	0,00	0,00	0,00	0,00
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	9	1	0	0	8	0	0	9	0							
9	INDVWL	Ubezpieczenie na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 5	reklamacja	6	inne przyczyny	4	0	0	3	1	0	0	4	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
10	INDWLMOD	Ubezpieczenie na Całe Życie	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 5	reklamacja	45	inne przyczyny	16	0	0	12	3	0	1	15	0	0,00	1040938,07	2040,00	0,00	890938,07	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	22	1	2	4	14	0	1	20	1							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	7	0	0	4	3	0	0	7	0							
11	INDWHL	Ubezpieczenie na Całe Życie + Zdrowie	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	8000,00	0,00	0,00	8000,00	0,00	0,00
12	GBGUNZ	Grupowe ubezpieczenie na życie	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	11	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	8	0	0	0	5	0	3	0	0	0,00	62500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2660,00
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	1	0	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	0	0	0	2	0	0	0	0							
13	GBIKG	Indywidualna kontynuacja grupowego ubezpieczenia na życie	Grupa 1, Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
14	GBOCHPREM	Grupowe ubezpieczenie na życie Ochrona Premium	Grupa 1, Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	7	nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	3	0	0	3	0	0	0	0	0							
						całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
15	INDEND	Ubezpieczenie na Życie i Dożycie	Grupa 1, Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
16	INDFI	Ubezpieczenie Terminowe na Życie Ochrona Dochodu	Grupa 1, Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	3	inne przyczyny	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
17	INDLT	Ubezpieczenie Terminowe na Życie	Grupa 1, Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	19	inne przyczyny	19	0	0	6	13	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
18	INDWLMOD	Ubezpieczenie na Całe Życie	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	10	inne przyczyny	8	0	0	2	6	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu na prawach odstąpienia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	0	0							
19	INDRE	Ubezpieczenie na Życie z Gwarantowaną Emeryturą	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 4, Grupa 5	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
20	INDVWL	Ubezpieczenie na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	1	inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
21	INDWHL	Ubezpieczenie na Całe Życie + Zdrowie	Grupa 1, Grupa 5	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