Nazwa zakładu: CA Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
Sprawozdanie sporządzone na dzień: 31-12-2024

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 przyczyny) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym					Liczba skarg (według przyczyny) nierozpatrzonych (w toku) na koniec okresu sprawozdawczego		Liczba reklamacji (według przyczyny) 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					202		202	1	4	35	157		0	5	197	0	3 300,00	1 037 487,96	33 226,00	1 960,00	286 602,96	0,00	37 651,00
1	5	Indywidualne Ubezpieczenie Pakiet Życie	Grupa 1	reklamacja	3	inne przyczyny	3	0	0	1	2		0	0	3	0	0,00	195 000,00	0,00	0,00	30 000,00	0,00	0,00
2	8	Ubezpieczenie na Życie Z myślą o bliskich	Grupa 1	reklamacja	11	inne przyczyny	11	0	0	2	9		0	0	11	0	0,00	8 550,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3	2	Ubezpieczenie na życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE)	Grupa 3	reklamacja	2	inne przyczyny	2	0	0	0	2		0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4	5	Indywidualne Ubezpieczenie Pakiet Życie	Grupa 5	reklamacja	2	odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	2	0	0	0	2		0	0	2	0	0,00	825,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5	5	Indywidualne Ubezpieczenie Pakiet Życie	Grupa 5	reklamacja	74	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	74	0	3	10	57		0	4	70	0	1 400,00	199 225,00	13 226,00	0,00	21 775,00	0,00	37 651,00
6	5	Indywidualne Ubezpieczenie Pakiet Życie	Grupa 1	reklamacja	17	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	17	0	0	6	11		0	0	17	0	0,00	316 500,00	20 000,00	0,00	115 300,00	0,00	0,00
7	8	Ubezpieczenie na Życie Z myślą o bliskich	Grupa 1	reklamacja	17	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	17	0	0	9	8		0	0	17	0	0,00	71 950,00	0,00	0,00	41 450,00	0,00	0,00
8	5	Indywidualne Ubezpieczenie Pakiet Życie	Grupa 5	reklamacja	5	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu-ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	5	0	0	1	4		0	0	5	0	0,00	12 025,00	0,00	0,00	525,00	0,00	0,00
9	8	Ubezpieczenie na Życie Z myślą o bliskich	Grupa 1	reklamacja	3	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu-ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	3	0	0	0	3		0	0	3	0	0,00	12 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
10	40	Ubezpieczenie na Życie i Dożycie z Premią Eko Indeks	Grupa 1	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu-ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1		0	0	1	0	0,00	20 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
11	37	Ubezpieczenie na Życie i Dożycie z Premią Zielona Europa wariant 100	Grupa 1	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu-ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1		0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
12	5	Indywidualne Ubezpieczenie Pakiet Życie	Grupa 5	reklamacja	24	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	24	0	1	3	19		0	1	23	0	0,00	4 900,00	0,00	0,00	2 700,00	0,00	0,00
13	8	Ubezpieczenie na Życie Z myślą o bliskich	Grupa 1	reklamacja	14	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	14	0	0	0	14		0	0	14	0	0,00	32 770,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
14	51	Ubezpieczenie na Życie i Dożycie z Premią Top Brands AI Index	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1		0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
15	1	Ubezpieczenie na życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym Indywidualne Konto Emerytalne (IKE)	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	1	0	0	0		0	0	1	0	1 900,00	0,00	0,00	1 900,00	0,00	0,00	0,00
16	6	Grupowe Ubezpieczenie na Życie klientów Credit Agricole Bank Polska S.A.	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1		0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
17	6	Grupowe Ubezpieczenie na Życie klientów Credit Agricole Bank Polska S.A.	Grupa 5	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1		0	0	1	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
18	8	Ubezpieczenie na Życie Z myślą o bliskich	Grupa 5	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1		0	0	1	0	0,00	3 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
19	5	Indywidualne Ubezpieczenie Pakiet Życie	Grupa 1	reklamacja	1	nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1		0	0	1	0	0,00	5 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
20	5	Indywidualne Ubezpieczenie Pakiet Życie	Grupa 1	reklamacja	1	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	0	0	1		0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
21	2	Ubezpieczenie na życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE)	Grupa 3	reklamacja	2	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	0	0	0	2		0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
22	8	Ubezpieczenie na Życie Z myślą o bliskich	Grupa 1	reklamacja	1	nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1		0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
23	5	Indywidualne Ubezpieczenie Pakiet Życie	Grupa 5	reklamacja	1	nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, Nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	1	0	0	0	1		0	0	1	0	0,00	1 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
24	1	Ubezpieczenie na życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym Indywidualne Konto Emerytalne (IKE)	Grupa 3	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1		0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
25	5	Indywidualne Ubezpieczenie Pakiet Życie	Grupa 1	reklamacja	2	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	0,00	70 000,00	0,00	0,00	70 000,00	0,00	0,00
26	16	Ubezpieczenie na Życie i Dożycie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym InvestFarmacja	Grupa 3	reklamacja	2	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	0	0	0	2		0	0	2	0	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
27	3	Grupowe Ubezpieczenie na Życie i Dożycie klientów Credit Agricole Bank Polska S.A. Arkoblizni PRO	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1		0	0	1	0	0,00	15 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
28	5	Indywidualne Ubezpieczenie Pakiet Życie	Grupa 5	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1		0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
29	53	Ubezpieczenie na Życie i Dożycie z Premią Aquacare Index	Grupa 1	reklamacja	1	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	0	0	1		0	0	1	0	0,00	47 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
30	49	Ubezpieczenie na Życie i Dożycie z Premią Energy Balance Indeks	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	1	0		0	0	1	0	0,00	5 052,96	0,00	0,00	5 052,96	0,00	0,00
31	15	Ubezpieczenie na Życie i Dożycie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym InvestFarmacja II	Grupa 3	reklamacja	3	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	3	0	0	0	3		0	0	3	0	0,00	15 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
32	5	Indywidualne Ubezpieczenie Pakiet Życie	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1		0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
33	6	Grupowe Ubezpieczenie na Życie klientów Credit Agricole Bank Polska S.A.	Grupa 5	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu-ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1		0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
34	1	Ubezpieczenie na życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym Indywidualne Konto Emerytalne (IKE)	Grupa 1	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1		0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
35	8	Ubezpieczenie na Życie Z myślą o bliskich	Grupa 3	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1		0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
36	5	Indywidualne Ubezpieczenie Pakiet Życie	Grupa 3	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1		0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00