Nazwa zamawiającego: Tow.wrzyskie Ubezpieczenie Zdrowie S.A.

Sprawozdanie sporządzone na dzień: 31.12.2024

Skargi na działalność zakładu ubezpieczeń obejmujące ceny w obrocie sprawozdawczym

Kod klasy/Rodzaju produktu ubezpieczeniowego	Nazwa produktu ubezpieczeniowego	Przyporządkowanie produktu ubezpieczeniowego do grupy ubezpieczeń	Skargi	Skargi na dany produkt ubezpieczeniowy obejmujące ceny w obrocie sprawozdawczym			Liczba skarg (według przyczyn) rozpatrzonych w obrocie sprawozdawczym				Liczba skarg (według przyczyn) nieuwzględnionych (w całości) na bieżącym obrocie sprawozdawczym		Liczba roszczeń (według przyczyn) nieuwzględnionych w obrocie sprawozdawczym		Wartość roszczeń ogółem skarg w trybie sskarg		Roszczenia nie rozpatrzone w trybie skarg na początek obrocia sprawozdawczego	Odszkodowania i świadczenia wypłacone w obrocie sprawozdawczym w trybie skarg		Roszczenia nie rozpatrzone w trybie skarg na koniec obrocia sprawozdawczego	
				Liczba skarg	Przyczyna skargi	Liczba skarg według przyczyn	wniesionych przed obrocem sprawozdawczym		wniesionych w obrocie sprawozdawczym		wniesionych w obrocie sprawozdawczym	wniesionych w obrocie sprawozdawczym	w terminie	po terminie	wniesionych przed obrocem sprawozdawczym	wniesionych w obrocie sprawozdawczym		wniesionych przed obrocem sprawozdawczym	wniesionych w obrocie sprawozdawczym	wniesionych przed obrocem sprawozdawczym	wniesionych w obrocie sprawozdawczym
							zasługujących na uwzględ	zdrowotnych w całości	zasługujących na uwzględ	zdrowotnych 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				1 502		1 505	0	0	601	653	0	71	1 077	93	0,00	500 710,99	0,31 0,68	8 048,11	101 351,95	0,00	1 500,00
1	P_ZDROWIE_G	POLISA ZDROWIE grupowa	Grupa 2	reklamacje	1 135	Inne przyczyny	412	0	0	234	157	0	21	370	21	0,00	249 170,99					
						Zakład lub ochrona w czyjejś odszkodowania/świadczenia	180	0	0	160	153	0	13	200	20							
						Ze względu na opóźnienie w czynnościach dotyczących przyznania, obliczania, wypłaty lub odmowy wypłaty świadczenia	329	0	0	61	252	0	13	308	6							
						Niepoinformowanie przez zakład ubezpieczeń o przyczynach odmowy przyznania odszkodowania/świadczenia lub braku	9	0	0	4	5	0	0	8	1							
						Uznanie lub ustalenie świadczenia w wysokości niższej z powodu zastosowania innej niż prawnie przyjęta, obiektywna, bezstronna	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Odmowa wypłaty lub ustalenie świadczenia w całości lub w części	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						Odmowa uznania roszczenia z umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	1							
						Naruszenie dobrych obyczajów lub zasad współżycia społecznego	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
						Inne przyczyny	33	0	0	36	27	0	0	58	11							
2	P_ZDROWIE_G	POLISA ZDROWIE grupowa	Grupa 2	skarga niekiepiska reklamacja	158	Inne przyczyny	158	0	0	46	58	0	4	0	0	0,00	840,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3	P_ZDROWIE_I	POLISA ZDROWIE Indie ubezpieczenie	Grupa 2	reklamacje	24	Opóźnienia lub ochrona w czyjejś odszkodowania/świadczenia	12	0	0	6	6	0	0	12	0	0,00	4 079,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						Zakład lub ochrona w czyjejś odszkodowania/świadczenia	3	0	0	2	1	0	0	3	0							
						Ze względu na opóźnienie w czynnościach dotyczących przyznania, obliczania, wypłaty lub odmowy wypłaty świadczenia	9	0	0	0	3	0	0	3	0							
						Niepoinformowanie przez zakład ubezpieczeń o przyczynach odmowy przyznania odszkodowania/świadczenia lub braku	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Uznanie lub ustalenie świadczenia w wysokości niższej z powodu zastosowania innej niż prawnie przyjęta, obiektywna, bezstronna	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						Odmowa wypłaty lub ustalenie świadczenia w całości lub w części	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Odmowa uznania roszczenia z umowy ubezpieczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Naruszenie dobrych obyczajów lub zasad współżycia społecznego	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Inne przyczyny	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
4	P_ZDROWIE_I	POLISA ZDROWIE Indie ubezpieczenie	Grupa 2	skarga niekiepiska reklamacja	4	Inne przyczyny	4	0	0	0	4	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5	KPZ_I	Krajowy Program Zdrowie inny (indywidualny)	Grupa 2	reklamacje	0	Opóźnienia lub ochrona w czyjejś odszkodowania/świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						Zakład lub ochrona w czyjejś odszkodowania/świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Ze względu na opóźnienie w czynnościach dotyczących przyznania, obliczania, wypłaty lub odmowy wypłaty świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Niepoinformowanie przez zakład ubezpieczeń o przyczynach odmowy przyznania odszkodowania/świadczenia lub braku	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Uznanie lub ustalenie świadczenia w wysokości niższej z powodu zastosowania innej niż prawnie przyjęta, obiektywna, bezstronna	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Odmowa wypłaty lub ustalenie świadczenia w całości lub w części	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Odmowa uznania roszczenia z umowy ubezpieczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Naruszenie dobrych obyczajów lub zasad współżycia społecznego	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 Zdrowie inny (indywidualny)	Grupa 2	skarga niekiepiska reklamacja	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	reklamacje	45	Opóźnienia lub ochrona w czyjejś odszkodowania/świadczenia	15	0	0	5	3	0	3	12	0	0,00	7 338,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						Zakład lub ochrona w czyjejś odszkodowania/świadczenia	14	0	0	6	7	0	1	13	0							
						Ze względu na opóźnienie w czynnościach dotyczących przyznania, obliczania, wypłaty lub odmowy wypłaty świadczenia	8	0	0	3	5	0	0	8	0							
						Niepoinformowanie przez zakład ubezpieczeń o przyczynach odmowy przyznania odszkodowania/świadczenia lub braku	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						Uznanie lub ustalenie świadczenia w wysokości niższej z powodu zastosowania innej niż prawnie przyjęta, obiektywna, bezstronna	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Odmowa wypłaty lub ustalenie świadczenia w całości lub w części	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Odmowa uznania roszczenia z umowy ubezpieczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Naruszenie dobrych obyczajów lub zasad współżycia społecznego	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Inne przyczyny	9	0	0	0	0	0	0	0	0							
8	P_OPTIMA_G	POLISA OPTIMA	Grupa 2	skarga niekiepiska reklamacja	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_LINCINA_G	POLISA LINCINA	Grupa 2	reklamacje	0	Opóźnienia lub ochrona w czyjejś odszkodowania/świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						Zakład lub ochrona w czyjejś odszkodowania/świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Ze względu na opóźnienie w czynnościach dotyczących przyznania, obliczania, wypłaty lub odmowy wypłaty świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Niepoinformowanie przez zakład ubezpieczeń o przyczynach odmowy przyznania odszkodowania/świadczenia lub braku	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Uznanie lub ustalenie świadczenia w wysokości niższej z powodu zastosowania innej niż prawnie przyjęta, obiektywna, bezstronna	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Odmowa wypłaty lub ustalenie świadczenia w całości lub w części	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Odmowa uznania roszczenia z umowy ubezpieczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Naruszenie dobrych obyczajów lub zasad współżycia społecznego	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Inne przyczyny	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
10	P_LINCINA_G	POLISA LINCINA	Grupa 2	skarga niekiepiska reklamacja	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_TELIBRIF_G	POLISA TeleRehabilitacja grupowa	Grupa 2	reklamacje	8	Opóźnienia lub ochrona w czyjejś odszkodowania/świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	1 824,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						Zakład lub ochrona w czyjejś odszkodowania/świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Ze względu na opóźnienie w czynnościach dotyczących przyznania, obliczania, wypłaty lub odmowy wypłaty świadczenia	7	0	0	0	7	0	0	7	0							
						Niepoinformowanie przez zakład ubezpieczeń o przyczynach odmowy przyznania odszkodowania/świadczenia lub braku	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Uznanie lub ustalenie świadczenia w wysokości niższej z powodu zastosowania innej niż prawnie przyjęta, obiektywna, bezstronna	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Odmowa wypłaty lub ustalenie świadczenia w całości lub w części	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Odmowa uznania roszczenia z umowy ubezpieczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Naruszenie dobrych obyczajów lub zasad współżycia społecznego	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Inne przyczyny	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
12	P_TELIBRIF_G	POLISA TeleRehabilitacja grupowa	Grupa 2	skarga niekiepiska reklamacja	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_TELIBRIF_I	POLISA TeleRehabilitacja (indywidualna)	Grupa 2	reklamacje	0	Opóźnienia lub ochrona w czyjejś odszkodowania/świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						Zakład lub ochrona w czyjejś odszkodowania/świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Ze względu na opóźnienie w czynnościach dotyczących przyznania, obliczania, wypłaty lub odmowy wypłaty świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Niepoinformowanie przez zakład ubezpieczeń o przyczynach odmowy przyznania odszkodowania/świadczenia lub braku	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Uznanie lub ustalenie świadczenia w wysokości niższej z powodu zastosowania innej niż prawnie przyjęta, obiektywna, bezstronna	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Odmowa wypłaty lub ustalenie świadczenia w całości lub w części	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Odmowa uznania roszczenia z umowy ubezpieczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Naruszenie dobrych obyczajów lub zasad współżycia społecznego	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Inne przyczyny	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
14	P_TELIBRIF_I	POLISA TeleRehabilitacja (indywidualna)	Grupa 2	skarga niekiepiska reklamacja	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	reklamacje	0	Opóźnienia lub ochrona w czyjejś odszkodowania/świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						Zakład lub ochrona w czyjejś odszkodowania/świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Ze względu na opóźnienie w czynnościach dotyczących przyznania, obliczania, wypłaty lub odmowy wypłaty świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Niepoinformowanie przez zakład ubezpieczeń o przyczynach odmowy przyznania odszkodowania/świadczenia lub braku	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Uznanie lub ustalenie świadczenia w wysokości niższej z powodu zastosowania innej niż prawnie przyjęta, obiektywna, bezstronna	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Odmowa wypłaty lub ustalenie świadczenia w całości lub w części	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Odmowa uznania roszczenia z umowy ubezpieczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Naruszenie dobrych obyczajów lub zasad współżycia społecznego	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 niekiepiska reklamacja	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	G_ZDROWIE_G	POLISA ZDROWIE grupowa w ramach pakietowej ochrony zdrowia	Grupa 2	reklamacje	0	Opóźnienia lub ochrona w czyjejś odszkodowania/świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						Zakład lub ochrona w czyjejś odszkodowania/świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Ze względu na opóźnienie w czynnościach dotyczących przyznania, obliczania, wypłaty lub odmowy wypłaty świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Niepoinformowanie przez zakład ubezpieczeń o przyczynach odmowy przyznania odszkodowania/świadczenia lub braku	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Uznanie lub ustalenie świadczenia w wysokości niższej z powodu zastosowania innej niż prawnie przyjęta, obiektywna, bezstronna	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Odmowa wypłaty lub ustalenie świadczenia w całości lub w części	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Odmowa uznania roszczenia z umowy ubezpieczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Naruszenie dobrych obyczajów lub zasad współżycia społecznego	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						Inne przyczyny	0	0	0	0	0	0	0	0	0							

						odbiera a nie wysyła albo tworzy(wysyła) zmiany z opóźnieniem	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						nie odbiera zmian z systemów zewnętrznych	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						inne przyczyny	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
10	G_ZORGAIE_G	PGLEG_ZORGAIE grupowe-e-mw-platformach-wdrożeniowych	Grupa 2	stanowi niekriptyczne zakłócenie(a)	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_ZORGAIE_I_Helio	PGLEG_ZORGAIE-Indeksowanie Helio	Grupa 2	zakłócenie	2	nie odbiera - nie przetwarza - a Helio działa, a w ZORGAIE nie ma żadnej informacji o tej aktualizacji/zmianie/akt	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	481,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						nadsyła tłu/zmiana w to jakiej Helio nie potrafi przetworzyć na akceptowalne	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						w produkcji w najbliższego tłu/zmian nie ma żadnego - ale w jakiej Helio nie potrafi przetworzyć na akceptowalne	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						nie wysyła/nie tworzy żadnej informacji o tej aktualizacji/zmianie/akt - dokumentacja produktu - stosowna wersja/wersja jest nie znana	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						wysyłanie lub zmiana dotyczy/ma wpływ na produkt, którego Helio obsługiwać nie chce, bo/ma go w swojej ofercie	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						tłu/zmiana jest na wersji/wersjach - a nie/jest nie na wersji/wersjach	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						odbiera a nie wysyła albo tworzy(wysyła) zmiany z opóźnieniem	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						nie odbiera zmian z systemów zewnętrznych	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						inne przyczyny	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
12	P_ZORGAIE_I_Helio	PGLEG_ZORGAIE-Indeksowanie Helio	Grupa 2	stanowi niekriptyczne zakłócenie(a)	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