

## 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 – 1.01.2024

Data końcowa – 31.12.2024

Dane zakładu ubezpieczeń:

Pełna nazwa	Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych				
Kod pocztowy	00-843	Miasto:	Warszawa		
Ulica	rondo Ignacego Daszyńskiego			Nr:	4
Telefon					
E-mai					

Zakres działalności określony w zezwoleniu Ministra Finansów / organu nadzoru:

Grupy ubezpieczeń

Dział II, grupy 1-13, 15, 16, 18

Zakres prowadzonej działalności bezpośredniej:

Grupy ubezpieczeń

Dział II, grupy 1-13, 15, 16, 18

Zakres prowadzonej reasekuracji czynnej:

Grupy ubezpieczeń

n/d

Klasy rachunkowe

n/d

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	Przyczyna skargi	Liczba skarg według przyczyn	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	
<b>Razem</b>				<b>2576</b>		<b>2627</b>	<b>24</b>	<b>45</b>	<b>1159</b>	<b>1282</b>	
1	N3XX	Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzonej działalności	13 - OC nie ujęte w gr 10-12	reklamacja	564	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	291	4	5	63	199
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	267	3	8	97	149
						inne przyczyny	9	0	0	4	4
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	0	0	0	0	0
						opieszalność, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	4	0	1	2	1
2	N1XX	Obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej podmiotu wykonującego działalność leczniczą	13 - OC nie ujęte w gr 10-12	reklamacja	151	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	126	0	5	18	90
						inne przyczyny	10	0	0	0	10
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	2	0	0	0	2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	13	0	0	3	8
						opieszalność, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	7	0	0	1	6
3	N5XX	Obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych	10 - OC wszel.rodz.wynik.z pos.i użyt.poj.łądowych	reklamacja	62	inne przyczyny	2	0	0	1	1
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
						nieprawidłowa realizacja świadczeń asistance lub świadczeń medycznych	1	0	0	1	0
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	59	2	0	18	36
						opieszalność, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	3	0	0	3	0
4	Q6XX	Grupowe ubezpieczenie TUW PZUW Opieka Medyczna (OM)	02 - Choroba	reklamacja	866	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	21	0	0	14	7
						inne przyczyny	53	0	1	23	29
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	22	0	1	10	11
						nieprawidłowa realizacja świadczeń asistance lub świadczeń medycznych	770	7	5	427	287
5	Q4XX	Ubezpieczenie Assistance	18 - Świadczenia pomocy	reklamacja	724	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	0	0	0	0	0
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	3	0	1	2	0
						nieprawidłowa realizacja świadczeń asistance lub świadczeń medycznych	749	2	15	361	351
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	2	0	0	1	1
						inne przyczyny	2	0	1	0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	0	0	0	0	0
6	QBXX	Ubezpieczenie TUW PZUW Medycyna Pracy (MP)	16 - Różne straty finansowe	reklamacja	127	inne przyczyny	5	0	0	2	3
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	3	0	0	2	1
						nieprawidłowa realizacja świadczeń asistance lub świadczeń medycznych	114	4	2	65	42
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	5	0	0	5	0
7	Q5XX	Ubezpieczenie TUW PZUW NNW	01 - Wypadek	reklamacja	77	niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	0	0	0	0	0
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	21	1	0	9	10
						nieprawidłowa realizacja świadczeń asistance lub świadczeń medycznych	0	0	0	0	0
						inne przyczyny	3	0	0	0	3
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	54	1	0	27	24
8	Q8XX	Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej członków władz spółki kapitałowej	13 - OC nie ujęte w gr 10-12	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2

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	
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
L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
0	117	2506	4	610 770,70	33 914 026,09	3 980,19	36 559,82	942 549,75	0,00	793 357,01
0	20	271	0							
0	10	256	1							
0	1	7	1							
0	0	0	0							
0	0	4	0	47 669,94	6 059 002,91	0,00	27 742,06	547 883,16	0,00	355 335,59
0	13	113	0							
0	0	10	0							
0	0	2	0							
0	2	11	0							
0	0	7	0	550 000,00	26 924 425,32	3 980,19	0,00	199 500,00	0,00	326 947,75
0	0	2	0							
0	0	1	0							
0	0	1	0							
0	3	56	0							
0	0	3	0	1 937,25	431 960,76	0,00	1 535,40	58 042,44	0,00	48 569,59
0	0	21	0							
0	0	53	0							
0	0	22	0							
0	44	724	2	5 514,00	118 912,54	0,00	4 079,00	25 799,84	0,00	0,00
0	0	0	0							
0	0	3	0							
0	20	729	0							
0	0	2	0							
0	0	2	0							
0	0	0	0	3 660,51	115 561,76	0,00	1 214,36	38 171,91	0,00	25 004,08
0	0	5	0							
0	0	3	0							
0	1	113	0							
0	0	5	0	339,00	15 070,40	0,00	339,00	2 546,40	0,00	0,00
0	0	0	0							
0	1	20	0							
0	0	0	0							
0	0	3	0							
0	2	52	0	1 650,00	172 567,40	0,00	1 650,00	70 606,00	0,00	0,00
0	0	3	0							
0	0	2	0	0,00	76 525,00	0,00	0,00	0,00	0,00	37 500,00