Nazwa zakładu: Unum Życie Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Spółka Akcyjna

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 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					2 445		2 445	31	58	776	1 402	0	178	2 188	2	27 960,99	7 716 249,17	114 407,10	27 960,00	4 214 476,78	0,00	528 717,72
1	GBGUNZ	Grupowe ubezpieczenie na życie	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 5	reklamacja	1 202	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	425	6	12	117	261	0	29	396	0	6 660,99	3 041 682,46	78 170,98	6 660,00	1 469 661,36	0,00	149 625,59
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	777	15	27	233	460	0	42	735	0							
2	GBIKG	Indywidualna kontynuacja grupowego ubezpieczenia na życie	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	30	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	15	0	0	4	11	0	0	15	0	0,00	32 980,00	0,00	0,00	23 980,00	0,00	1 650,40
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	13	0	0	2	9	0	2	11	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	854	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	281	3	5	88	157	0	28	253	0	21 300,00	2 544 781,47	15 158,40	21 300,00	1 402 300,48	0,00	321 193,21
						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	564	4	9	195	300	0	56	508	0							
						inne przyczyny	5	0	0	1	3	0	1	4	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
4	GBPAD	Grupowe ubezpieczenie na życie Pakiet dla Firmy	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	68	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	22	0	1	10	10	0	1	21	0	0,00	632 915,00	0,00	0,00	134 315,00	0,00	1 320,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	46	0	1	16	28	0	1	45	0							
5	INDEND	Ubezpieczenie na Życie i Dożycie	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	6	inne przyczyny	4	0	0	2	2	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							
6	INDFI	Ubezpieczenie Terminowe na Życie Ochrona Dochodu	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	9	inne przyczyny	4	0	0	1	3	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	1	0	1	1	0							
						całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	3	0	0	0	2	0	1	2	0							
7	INDLT	Ubezpieczenie Terminowe na Życie	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	87	inne przyczyny	22	0	0	18	2	0	2	20	0	0,00	275 281,87	18 284,91	0,00	275 281,87	0,00	0,00
						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	44	1	1	6	35	0	1	43	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	20	0	0	4	16	0	0	20	0							
8	INDRIE	Ubezpieczenie na Życie z Gwarantowaną Emeryturą	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 4, Grupa 5	reklamacja	36	inne przyczyny	16	0	0	15	1	0	0	16	0	0,00	68 230,30	752,81	0,00	0,00	0,00	16 257,60
						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	3	0	0	0	3	0	0	3	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	14	1	0	0	11	0	2	12	0							
9	INDVWL	Ubezpieczenie na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 5	reklamacja	8	inne przyczyny	6	0	0	4	2	0	0	6	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	59	inne przyczyny	18	0	0	13	5	0	0	18	0	0,00	1 048 438,07	2 040,00	0,00	898 438,07	0,00	32 990,92
						całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	32	1	2	8	18	0	3	27	2							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	9	0	0	4	5	0	0	9	0							
11	INDWHL	Ubezpieczenie na Całe Życie + Zdrowie	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0,00	8 000,00	0,00	0,00	8 000,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
12	GBGUNZ	Grupowe ubezpieczenie na życie	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	15	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	9	0	0	1	7	0	1	0	0	0,00	62 500,00	0,00	0,00	2 500,00	0,00	720,00
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	1	0	0	0	0	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	4	0	0	0	4	0	0	0	0							
13	GBIKG	Indywidualna kontynuacja grupowego ubezpieczenia na życie	Grupa 1, Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	3	ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	2	0	0	0	2	0	0	0	0							
14	GBOCHPREM	Grupowe ubezpieczenie na życie Ochrona Premium	Grupa 1, Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	15	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	1 440,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4 960,00
						inne przyczyny	4	0	0	4	0	0	0	0	0							
						całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	5	0	0	0	4	0	1	0	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	4	0	0	1	2	0	1	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	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
17	INDLT	Ubezpieczenie Terminowe na Życie	Grupa 1, Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	24	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	23	0	0	8	13	0	2	0	0							
18	INDWLMOD	Ubezpieczenie na Całe Życie	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	13	inne przyczyny	11	0	0	3	7	0	1	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	INDRIE	Ubezpieczenie na Życie z Gwarantowaną Emeryturą	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 4, Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	7	inne przyczyny	7	0	0	3	3	0	1	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