Nazwa zakładu: PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

Przekazane sprawozdanie na dzień: 31.05.2025

Skargi na działalność zakładu ubezpieczeń obciążające w równie sprawozdawczym

Kod identyfikacyjny produktu ubezpieczeniowego	Nazwa produktu ubezpieczeniowego	Przyporządkowanie produktu ubezpieczeniowego do grup ubezpieczeń	Skargi	Skargi na dany produkt ubezpieczeniowy obciążające w równie sprawozdawczym			Liczba skarg (według przyczyn) rozpatrzonych w równie sprawozdawczym				Liczba skarg (według przyczyn) nieuwzględnionych (w tym na kwotę równą zyskom) w równie sprawozdawczym		Liczba roszczeń (według przyczyn) uwzględnionych w równie sprawozdawczym		Wartość roszczeń ogłoszonych w tysiącach złotych		Zmiana na rezerwach w tysiącach złotych na początek równie sprawozdawczego	Zobowiązania oraz i zwiększenia wyjaśnione w równie sprawozdawczym w tysiącach złotych		Zmiana na rezerwach w tysiącach złotych na koniec równie sprawozdawczego	
				Liczba skarg	Przyczyna skargi	Liczba skarg według przyczyn	w ciągu bieżącego w całości	w ciągu bieżącego w części	w ciągu poprzedniego w całości	w ciągu poprzedniego w części	w ciągu bieżącego w całości	w ciągu bieżącego w części	w terminie	po terminie	w ciągu bieżącego	w ciągu poprzedniego		w ciągu bieżącego	w ciągu poprzedniego	w ciągu bieżącego	w ciągu poprzedniego
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
Razem				1 644		1 679	73	145	526	715	0	243	1 449	1	175 527,53	1 604 528,79	919 658,08	224 918,55	429 408,31	887 845,47	132 551,53
1	P_24_NPUD	Ubezpieczenie PKO Dom	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 18	reklamacja	672		276	4	53	48	494	0	48	228	0	797,54	687 338,57	67 723,48	10 917,50	201 162,22	120 638,52	67 845,14
						wdrożenie rekomendacji wynikających z kontroli lub audytów	24	0	0	0	24	0	0	0	0							
						niezgodność wydawanego lub przekazywanego do wypłaty ubezpieczenia lub świadczenia	261	14	17	141	52	0	27	233	1							
						błędna/wadliwa obsługa wniosku lub roszczenia na wypłatę ubezpieczenia lub świadczenia, nieprzekazywanie klientowi informacji o braku ochrony ubezpieczeniowej	49	6	5	17	10	0	0	45	0							
						niekompletna lub niekorzystna odpowiedź na reklamację	4	0	0	1	2	0	1	3	0							
						nieprawidłowe realizowanie ubezpieczeń zawartych lub świadczeń wypłaconych	53	2	3	10	39	0	1	51	0							
						inne przyczyny	17	3	1	6	5	0	1	12	0							
						nieprawidłowe ustalenie, obliczenie oraz/lub lub nieuzasadnione zwrócenie składki	38	3	4	7	17	0	7	31	0							
						nieprzekazanie przez podmiot/dla ubezpieczeniowego/-zakładu(-ów) informacji, dokumentów/ przekazanie ubezpieczeniowego lub brak ubezpieczenia, wobec podmiotu/ubezpieczonego	24	0	2	4	15	0	6	18	0							
						nieuzasadnione odmówienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy ubezpieczeniowej, bezdzielności, lub ubezpieczeniowej	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprzekazanie przez wakfiet zakładowy (informacji, dokumentów) przekazanie ubezpieczeniowego lub brak ubezpieczenia, wobec podmiotu/ubezpieczonego, nieprzekazanie przez podmiot/dla ubezpieczeniowego/-dokumentów lub zakazanie ubezpieczeń przez/dla klienta	4	0	0	0	2	0	0	0	0							
						odmowa zawarcia ofert bezpłatnej umowy ubezpieczeniowa	10	0	1	0	6	0	0	10	0							
						nieprawidłowość przy wdrażaniu lub utrzymu ubezpieczenia, wykłaczenia o ubezpieczenia albo opracowania umowy ubezpieczenia	5	0	1	4	2	0	0	7	0							
						niezrozumiałe lub niejasne stosowanie przez/dla klienta/ubezpieczonego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						naruszenie/błędne stosowanie systemu teleinformatycznych udostępnionych/dla klientów lub podwładnych ubezpieczeniowych	2	1	0	0	1	0	0	1	0							
						naruszenie lub obrzydzenie dobrych zwyczajów (wulgarne zachowanie, forma gwarantyczna, obelżliwe, brakiej, opisowy niezgodnie z przepisami, zawyżanie umowy lub cena ubezpieczeniowa)	5	0	1	0	3	0	2	1	0							
2	P_25_NPUK	Ubezpieczenie PKO Biznes	Grupa 1, Grupa 5, Grupa 7, Grupa 11, Grupa 18	reklamacja	573		54	2	4	4	38	0	0	28	0	29 298,08	408 135,03	452 054,65	57 423,93	154 440,74	445 452,33	43 057,93
						wdrożenie rekomendacji wynikających z kontroli lub audytów	2	2	0	10	10	0	0	34	0							
						inne przyczyny	40	2	2	10	10	0	0	34	0							
						nieprawidłowe realizowanie ubezpieczeń zawartych lub świadczeń wypłaconych	47	4	4	10	11	0	2	28	0							
						nieprawidłowe ustalenie, obliczenie oraz/lub lub nieuzasadnione zwrócenie składki	55	5	5	10	26	0	0	51	0							
						nieprawidłowość przy wdrażaniu lub utrzymu ubezpieczenia, wykłaczenia o ubezpieczenia albo opracowania umowy ubezpieczenia	55	0	4	8	17	0	8	50	0							
						nieprzekazanie przez podmiot/dla ubezpieczeniowego/-zakładu(-ów) informacji, dokumentów/ przekazanie ubezpieczeniowego lub brak ubezpieczenia, wobec podmiotu/ubezpieczonego	37	0	4	7	10	0	11	26	0							
						nieprzekazanie przez wakfiet zakładowy (informacji, dokumentów) przekazanie ubezpieczeniowego lub brak ubezpieczenia, wobec podmiotu/ubezpieczonego, nieprzekazanie przez podmiot/dla ubezpieczeniowego/-dokumentów lub zakazanie ubezpieczeń przez/dla klienta	5	0	0	1	2	0	2	3	0							
						nieuzasadnione odmówienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy ubezpieczeniowej, bezdzielności, lub ubezpieczeniowej	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						odmowa zawarcia ofert bezpłatnej umowy ubezpieczeniowa	4	1	0	2	2	0	1	3	0							
						nieprawidłowe, niekorzystne/błędna/wadliwa obsługa wniosku lub roszczenia na wypłatę ubezpieczenia lub świadczenia, nieprzekazanie klientowi informacji o braku ochrony ubezpieczeniowej	67	1	6	24	16	0	7	53	0							
						naruszenie lub obrzydzenie dobrych zwyczajów (wulgarne zachowanie, forma gwarantyczna, obelżliwe, brakiej, opisowy niezgodnie z przepisami, zawyżanie umowy lub cena ubezpieczeniowa)	15	0	5	7	3	0	2	13	0							
						niekompletna lub niekorzystna odpowiedź na reklamację	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						niezgodność przekazanego lub przetwarzanego do wypłaty ubezpieczenia lub świadczenia	6	0	1	2	4	0	2	7	0							
						naruszenie/błędne stosowanie systemu teleinformatycznych udostępnionych/dla klientów lub podwładnych ubezpieczeniowych	62	0	0	7	48	0	4	53	0							
						niezgodność wydawanego lub przekazywanego do wypłaty ubezpieczenia lub świadczenia	261	14	9	102	75	0	31	230	0							
3	P_22_NOA	Ubezpieczenie wypadków Podmiotowych (dawna PKO Leasing) i ich pracowników, członków ich rodzin oraz osób pozostających na ich zlecenie	Grupa 1, Grupa 5, Grupa 7, Grupa 10, Grupa 11, Grupa 18	reklamacja	67		6	0	0	1	1	0	1	11	0	27 145,21	90 655,60	243 654,67	8 095,27	39 672,32	246 527,28	11 648,93
						wdrożenie rekomendacji wynikających z kontroli lub audytów	0	0	0	1	2	0	0	0	0							
						inne przyczyny	3	0	0	1	1	0	0	2	0							
						nieprawidłowe realizowanie ubezpieczeń zawartych lub świadczeń wypłaconych	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						nieprawidłowe ustalenie, obliczenie oraz/lub lub nieuzasadnione zwrócenie składki	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						odmowa zawarcia ofert bezpłatnej umowy ubezpieczeniowa	1	0	0	0	1	0	1	1	0							
						nieprawidłowe, niekorzystne/błędna/wadliwa obsługa wniosku lub roszczenia na wypłatę ubezpieczenia lub świadczenia, nieprzekazanie klientowi informacji o braku ochrony ubezpieczeniowej	13	0	0	7	4	0	1	11	0							
						nieprawidłowość przy wdrażaniu lub utrzymu ubezpieczenia, wykłaczenia o ubezpieczenia albo opracowania umowy ubezpieczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						niekorzystna lub niekompletna odpowiedź na reklamację	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						niezgodność wydawanego lub przekazywanego do wypłaty ubezpieczenia lub świadczenia	43	5	0	24	12	0	11	33	0							
4	P_21_NW_MU	Ubezpieczenie mienia dla Kontra Mix Sp. z o.o. (dawniej PKO Leasing) i Przedsiębiorstwa Wielobranżowego Kontra Sp. z o.o. (dawniej PKO Leasing), oraz osób, których mienia lub pojazdów zabezpieczenia Umowa	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 18	reklamacja	40		2	0	0	1	1	0	0	2	0	0,00	26 156,15	24 847,16	10 862,28	16 588,58	22 150,10	0,00
						wdrożenie rekomendacji wynikających z kontroli lub audytów	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						niezgodność wydawanego lub przekazywanego do wypłaty ubezpieczenia lub świadczenia	17	1	1	2	12	0	1	16	0							
5	P_23_LW	Ubezpieczenie mienia elektrowozowni pasażerskich Przewozowej sp. z o.o. (dawniej PKO Leasing) SA	Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9	reklamacja	20		18	0	2	1	15	0	4	14	0	0,00	0,00	8 268,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						niezgodność wydawanego lub przekazywanego do wypłaty ubezpieczenia lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						naruszenie lub obrzydzenie dobrych zwyczajów (wulgarne zachowanie, forma gwarantyczna, obelżliwe, brakiej, opisowy niezgodnie z przepisami, zawyżanie umowy lub cena ubezpieczeniowa)	1	0	0	0	0	0	1	0	0							
						nieprawidłowe, niekorzystne/błędna/wadliwa obsługa wniosku lub roszczenia na wypłatę ubezpieczenia lub świadczenia, nieprzekazanie klientowi informacji o braku ochrony ubezpieczeniowej	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
6	P_12_GAP	Ubezpieczenie na wypadek śmierci, kontrakty (dawniej PKO Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.)	Grupa 16	reklamacja	10		2	0	0	0	1	0	1	1	0	123 775,00	20 155,00	59 494,00	128 799,95	14 188,64	38 735,00	0,00
						wdrożenie rekomendacji wynikających z kontroli lub audytów	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						niezgodność wydawanego lub przekazywanego do wypłaty ubezpieczenia lub świadczenia	6	1	0	1	4	0	0	5	0							
						błędna/wadliwa obsługa wniosku lub roszczenia na wypłatę ubezpieczenia lub świadczenia, nieprzekazanie klientowi informacji o braku ochrony ubezpieczeniowej	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
7	P_23_zwrot	PKO Ubezpieczenia Działka	Grupa 1	reklamacja	26		2	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	390,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wdrożenie rekomendacji wynikających z kontroli lub audytów	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						inne przyczyny	2	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprawidłowe ustalenie, obliczenie oraz/lub lub nieuzasadnione zwrócenie składki	10	1	1	4	4	0	0	10	0							
						nieprzekazanie przez podmiot/dla ubezpieczeniowego/-zakładu(-ów) informacji, dokumentów/ przekazanie ubezpieczeniowego lub brak ubezpieczenia, wobec podmiotu/ubezpieczonego	2	0	0	0	1	0	1	1	0							
						odmowa zawarcia ofert bezpłatnej umowy ubezpieczeniowa	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						niezgodność wydawanego lub przekazywanego do wypłaty ubezpieczenia lub świadczenia	2	0	0	0	0	0	0	0	0							
						błędna/wadliwa obsługa wniosku lub roszczenia na wypłatę ubezpieczenia lub świadczenia, nieprzekazanie klientowi informacji o braku ochrony ubezpieczeniowej	8	0	0	0	1	0	1	0	0							
						nieprawidłowość przy wdrażaniu lub utrzymu ubezpieczenia, wykłaczenia o ubezpieczenia albo opracowania umowy ubezpieczenia	5	0	0	0	1	0	0	4	0							
8	P_24_PO	Ubezpieczenie dla Podpodbrzeskiego PKO Banku Polskiego SA na wypadek utraty pracy (dawniej Towarzystwo Ubezpieczeniowe i Poręczeń w Restrukturyzacji Wierzytelności Spółdzielczych)	Grupa 1, Grupa 10	reklamacja	13		11	0	1	1	7	0	2	9	0	0,00	0,00	11 455,00	0,00	0,00	11 455,00	0,00
						wdrożenie rekomendacji wynikających z kontroli lub audytów	4	0	0	0	1	0	1	1	0							
						niezgodność wydawanego lub przekazywanego do wypłaty ubezpieczenia lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
9	P_26_NN_UP	Ubezpieczenie spłaty kredytu - Ubezpieczenie Spłaty Kredytu na wypadek śmierci (Biuro Ubezpieczeń Spółdzielczych Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Nationale-Nederlanden Polska S.A. oraz PKO Bank Polski Towarzystwo Ubezpieczeń SA)	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 10	reklamacja	2		1	0	1	0	0	0	0	1	0	0,00	0,00	6 765,00	0,00	0,00	8 680,00	0,00
						niezgodność wydawanego lub przekazywanego do wypłaty ubezpieczenia lub świadczenia	1	0	1	0	0	0	0	1	0							
10	P_13_MPUK	Ubezpieczenie pandemii Moja Przedsiębiorczość	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 7, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	reklamacja	23		11	0	3	5	3	0	5	6	0	0,00	606,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wdrożenie rekomendacji wynikających z kontroli lub audytów	4	1	0	1	1	0	0	2	0							
						niezgodność wydawanego lub przekazywanego do wypłaty ubezpieczenia lub świadczenia	3	0	0	1	2	0	0	3	0							
						błędna/wadliwa obsługa wniosku lub roszczenia na wypłatę ubezpieczenia lub świadczenia, nieprzekazanie klientowi informacji o braku ochrony ubezpieczeniowej	2	1	0	0	0	0	0	1	0							
						naruszenie/błędne stosowanie systemu teleinformatycznych udostępnionych/dla klientów lub podwładnych ubezpieczeniowych	3	2	0	1	2	0	0	2	0							
						niezgodność wydawanego lub przekazywanego do wypłaty ubezpieczenia lub świadczenia	3	0	1	0	1	0	1	2	0							
11	P_15_NO_PO	Ubezpieczenie pandemii dla Klientów PKO Banku Polskiego SA będących Przedsiębiorcami (dawniej Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Tuiins.com - PKO Life & Pensions)	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 7, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18, Grupa 17, Grupa 19	reklamacja	65		56	1	1	5	16	0	13	29	0	0,00	59 730,76	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wdrożenie rekomendacji wynikających z kontroli lub audytów	4	0	0	1	0	0	0	1	0							
						niezgodność wydawanego lub przekazywanego do wypłaty ubezpieczenia lub świadczenia	17	1	1	3	5	0	1	10	0							
						błędna/wadliwa obsługa wniosku lub roszczenia na wypłatę ubezpieczenia lub świadczenia, nieprzekazanie klientowi informacji o braku ochrony ubezpieczeniowej	14	1	0	0	8	0	1	13	0							
						naruszenie/błędne stosowanie systemu teleinformatycznych udostępnionych/dla klientów lub podwładnych ubezpieczeniowych	4	0	0	0	1	0	1	1	0							
						niezgodność wydawanego lub przekazywanego do wypłaty ubezpieczenia lub świadczenia	3	0	0	1	1	0	0	2	0							
12	P_16_NN_MUD	Ubezpieczenie dla Klientów Biura PKO Banku Polskiego SA będących Przedsiębiorcami - Ochrona Majątku Firmy (dawniej Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Tuiins.com - PKO Life & Pensions)	Grupa 1	reklamacja	1		1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						nieprawidłowe realizowanie ubezpieczeń zawartych lub świadczeń wypłaconych	1	0	0	0	1	0	0	1	0							