

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 – 01-03-2025

Data końcowa – 30-06-2025

Dane zakładu ubezpieczeń:

Pełna nazwa	Towarzystwo Ubezpieczeń INTER Polska Spółka Akcyjna				
Kod pocztowy	02-305	Miasto:	Warszawa		
Ulica	Aleje Jerozolimskie			Nr:	142B

Zakres działalności określony w zezwoleniu Ministra Finansów / organu nadzoru:

Grupy ubezpieczeń

Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 13, Grupa 14, Grupa 15, Grupa 16, Grupa 17, Grupa 18

Zakres prowadzonej działalności bezpośredniej:

Grupy ubezpieczeń

Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 13, Grupa 14, Grupa 15, Grupa 16, Grupa 17, Grupa 18

Zakres prowadzonej reasekuracji czynnej:

Grupy ubezpieczeń

Klasy rachunkowe

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
Razem					377	0	377	9	25	54	233
1	ZDR_I	INTER VISION - Indywidualne	Grupa 1, Grupa 2	reklamacja	10	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	2	0	0	1	0
						inne przyczyny	6	1	0	1	3
2	ZDR_G	INTER VISION - Grupowe	Grupa 1, Grupa 2	reklamacja	67	całkowita odmowa wypłaty	11	1	0	2	8

						odszkodowania lub świadczenia					
						brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	0	0	1
						inne przyczyny	40	2	0	12	23
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assisstance lub świadczeń medycznych	10	0	1	4	5
						wysokość wyptaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	1	3
9	3	INTER Zdrowie	Grupa 2	reklama cja	2	inne przyczyny	2	0	0	0	2
3	LOK	INTER Lokum	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	reklama cja	56	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	15	2	0	1	11
						inne przyczyny	11	0	1	3	4
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub	2	1	0	0	1

						świadczenia, nieprzekazywan ie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia					
						wysokość wyptaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	28	1	0	9	15
4	LOK	INTER Lokum	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	skarga niebędą ca reklama cją	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	1
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	1	0	0	0	1
						wysokość wyptaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
19	LEN	INTER Lekarz Nieruchomości	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklama cja	2	inne przyczyny	1	0	0	0	1
						wysokość wyptaconego lub przewidzianego do wypłaty	1	0	0	0	1

						odszkodowania lub świadczenia					
5	PAR	INTER Partner	Grupa 1, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	reklama cja	11	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8	0	0	0	6
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	1	1	1
6	PAR	INTER Partner	Grupa 1, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	skarga niebędą ca reklama cją	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	1	0	3
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
7	PAR_MED	INTER Partner dla Medycyny	Grupa 1, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	reklama cja	26	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	12	0	0	0	5

						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywan ie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	0
						inne przyczyny	2	0	0	2	0
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	2	1	7
8	HIV/WZW_I	INTER Ochrona HIV/WZW - Indywidualne	Grupa 1	reklama cja	1	nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycz nych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniow ym	1	0	0	0	0
9	HIV/WZW_ G	INTER Ochrona HIV/WZW - Grupowe	Grupa 1	reklama cja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego	1	0	0	0	0

						do wypłaty odszkodowania lub świadczenia					
10	OCO_PWD L	Obowiązkowe ubezpieczenie OC podmiotu wykonującego działalność lecniczą	Grupa 13	reklama cja	120	brak wskazania wraźnej podstawy skargi	5	0	0	2	3
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	89	0	14	2	59
						inne przyczyny	8	0	0	2	3
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	1	0	0	0	1
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywan ie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	3	0	0	0	3
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty	13	0	1	1	11

						odszkodowania lub świadczenia					
						zastrzeżenia dotyczące treści informacji publikowanych przez zakład (strony internetowe, media, prasa, materiały reklamowe)	1	0	1	0	0
11	OCO_PWD L	Obowiązkowe ubezpieczenie OC podmiotu wykonującego działalność leczniczą	Grupa 13	skarga niebędą ca reklama cją	41	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	26	0	2	0	19
						brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	0	1	0
						inne przyczyny	5	0	0	2	3
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	0	1
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia,	1	0	0	0	1

						nieprzekazywan ie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia					
						wysokość wyptaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	1	6
12	OCO_SWD	Obowiązkowe ubezpieczenie OC świadczenioda wcy niebędącego podmiotem wykonującym działalność leczniczą, udzielającego świadczeń opieki zdrowotnej	Grupa 13	skarga niebędą ca reklama cją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
13	OCD_I	OC Dobrowolne Podmiotu Udzielającego Świadczeń Zdrowotnych - Indywidualne	Grupa 13	reklama cja	12	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	0	0	7
						inne przyczyny	1	0	0	0	1

						wysokość wyплаconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
14	OCD_I	OC Dobrowolne Podmiotu Udzielającego Świadczeń Zdrowotnych - Indywidualne	Grupa 13	skarga niebędą ca reklama cją	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
15	OCD_G	OC Dobrowolne Podmiotu Udzielającego Świadczeń Zdrowotnych - Grupowe	Grupa 13	reklama cja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
16	IT365	INTER Tour 365	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklama cja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
17	OP_ZM_I	Ochrona Prawna dla Osób Wykonujących Zawód Medyczny - Indywidualne	Grupa 17	reklama cja	4	inne przyczyny	4	0	0	1	3
17	OP_ZM_G	Ochrona Prawna dla Osób Wykonujących Zawód	Grupa 17	reklama cja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	0

		Medyczny - Grupowe									
18	99	Pozostałe	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 13, Grupa 14, Grupa 15, Grupa 16, Grupa 17, Grupa 18	reklamacja	3	inne przyczyny	2	0	0	2	0
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	1	0
19	NNW_I	NNW Indywidualne	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
19	NNW_G	NNW - Grupowe	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	1	0	0	0

Liczba skarg (według przyczyn) nierozpatrzonych (w toku) na koniec okresu sprawozdawczego	Liczba reklamacji (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie	Wartość roszczeń zgłoszonych z tytułu skarg	Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na początek okresu	Odszkodowania i świadczenia wypłacone w okresie sprawozdawczym z tytułu skarg	Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na koniec okresu sprawozdawczego

		sprawozdawczy ym				sprawozdaw czego				
wniesionych przed okresem sprawozdaw czym	wniesionych w okresie sprawozdaw czym	w termi nie	po termi nie	wniesionych przed okresem sprawozdaw czym	wniesionych w okresie sprawozdaw czym		wniesionych przed okresem sprawozdaw czym	wniesionych w okresie sprawozdaw czym	wniesionych przed okresem sprawozdaw czym	wniesionych w okresie sprawozdaw czym
L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	55	272	2	3 468 604	20 481 082	2 295 976	12 550	266 831	0	853 189
0	0	1	0	0,00	1 950,00	0,00	0,00	200,00	0,00	0,00
0	0	1	0							
0	1	1	0							
0	1	5	0							
0	0	11	0	685,00	102 971,31	0,00	195,00	2 567,84	0,00	0,00
0	0	1	0							
0	3	37	0							
0	0	10	0							
0	1	4	0							
0	0	2	0	0,00	370,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

0	1	14	0	3799,75	250 685,33	3 799,75	9 254,57	83 557,34	0,00	17 050,00
0	3	8	0							
0	0	2	0							
0	3	25	0							
0	3	0	0	0,00	50 350,00	0,00	0,00	0,00	0,00	48 933,92
0	0	0	0							
0	0	0	0							
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0							
0	2	6	0	375232,21	60 322,67	45 232,21	700,00	3 000,00	0,00	48 864,49
0	0	3	0							

0	1	0	0	244784,99	0,00	244 784,99	0,00	0,00	0,00	85 934,49
0	0	0	0							
0	7	5	0	255914,28	354 878,69	120 303,98	0,00	34 942,86	0,00	18 547,89
0	1	0	0							
0	0	2	0							
0	1	10	0							
1	0	0	0							
0	1	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 500,00
0	0	5	0	2364044,60	11 749 697,46	1 657 311,64	0,00	75 362,83	0,00	590 117,61
0	14	75	0							

0	3	5	0							
0	0	1	0							
0	0	3	0							
0	0	12	1							
0	0	0	1							
0	5	0	0	199343,20	6 104 744,09	199 343,20	0,00	57 000,00	0,00	37 700,00
0	0	0	0							
0	0	0	0							
0	0	0	0							
0	0	0	0							
0	0	0	0							

0	0	0	0							
0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	3	7	0	24000,00	1 729 612,69	24 000,00	0,00	0,00	0,00	3 540,64
0	0	1	0							
0	0	1	0							
0	0	0	0	0,00	5 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	70 000,00	0,00	0,00	10 000,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	4	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0							
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	200,00	0,00	0,00

0	0	1	0	800,00	0,00	1 200,00	2 400,00	0,00	0,00	0,00
---	---	---	---	--------	------	----------	----------	------	------	------