

Za okres sprawozdawczy

Data początkowa – 1.01.2025

Data końcowa – 30.06.2025

Dane zakładu ubezpieczeń:

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

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
Razem					1335		1380	40	67	421	765
1	N3XX	Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzonej działalności	Grupa 13	reklamacja	300	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	170	3	18	9	129
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	135	5	5	41	74
						inne przyczyny	7	0	1	0	5
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	0	0	0	0	0
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	3	0	0	0	3
2	N1XX	Obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej podmiotu wykonującego działalność leczniczą	Grupa 13	reklamacja	114	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	101	1	12	0	77
						inne przyczyny	8	0	0	0	2
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	0	0	0	0	0
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	2	1	7
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2
3	N5XX	Obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych	Grupa 10	reklamacja	36	inne przyczyny	1	0	0	1	0
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	3
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	0	0	0	0	0
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	34	0	3	8	18
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	0	0	0	0	0
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	2	0
4	Q6XX	Grupowe ubezpieczenie TUW PZUW Opieka Medyczna (OM)	Grupa 2	reklamacja	473	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	3	0	0	0	3
						inne przyczyny	21	1	1	9	10
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	15	1	1	6	7
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	434	14	15	162	220
5	Q4XX	Ubezpieczenie Assistance	Grupa 18	reklamacja	293	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	0	0	0	0	0
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	0	1
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	303	13	6	130	146
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	0	0	0	0	0
						inne przyczyny	5	1	1	1	2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	0	0	0	0	0
6	QBXX	Ubezpieczenie TUW PZUW Medycyna Pracy (MP)	Grupa 16	reklamacja	77	inne przyczyny	4	0	0	1	3
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	0	1
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	72	0	0	26	41
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	0	0	0	0	0
7	Q5XX	Ubezpieczenie TUW PZUW NNW	Grupa 1	reklamacja	36	niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	0	0	0	0	0
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	1	0	6	0
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	0	0	0	0	0
						inne przyczyny	2	0	0	1	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	28	0	2	15	6
8	Q8XX	Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej członków władz spółki kapitałowej	Grupa 13	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	0	0	0	0	0
9	N7XX	Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków kierowcy i pasażerów pojazdu mechanicznego	Grupa 1	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
10	N4XX	Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej podmiotów leczniczych	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1

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	87	1289	4	4 845 613,86	21 133 210,56	793 357,01	21 503,63	198 261,61	0,00	68 014,77
0	11	159	0	152 964,10	8 265 295,28	355 335,59	12 653,53	86 130,19	0,00	42 782,55
0	10	125	0							
0	1	6	0							
0	0	0	0							
0	0	3	0							
0	11	88	2	4 665 323,10	11 351 105,23	326 947,75	5 000,00	35 000,00	0,00	5 000,00
0	6	2	0							
0	0	0	0							
0	1	10	0							
0	0	2	0							
0	0	1	0	7 925,56	827 618,25	48 569,59	0,00	19 218,17	0,00	2 439,22
0	1	3	0							
0	0	0	0							
0	5	29	0							
0	0	0	0							
0	0	2	0	10 313,00	487 920,13	0,00	1 260,00	21 825,02	0,00	0,00
0	0	3	0							
0	0	21	0							
0	0	15	0							
0	23	410	1							
0	0	0	0	7 738,10	95 147,15	25 004,08	1 840,10	18 198,03	0,00	8 568,00
0	0	1	0							
0	8	294	1							
0	0	0	0							
0	0	5	0							
0	0	0	0	0,00	11 545,90	0,00	0,00	2 421,98	0,00	0,00
0	0	4	0							
0	0	1	0							
0	5	67	0							
0	0	0	0							
0	0	0	0	1 350,00	31 640,40	0,00	750,00	13 280,00	0,00	9 225,00
0	0	0	0							
0	0	7	0							
0	0	0	0							
0	0	2	0							
0	5	23	0	0,00	30 000,00	37 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0							
0	0	0	0							
0	0	2	0							
0	0	1	0							
0	0	1	0	0,00	30 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00