

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 – 01-01-2024

Data końcowa – 31-03-2024

Dane zakładu ubezpieczeń:

Pełna nazwa	AGRO Ubezpieczenia - Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych		
Kod pocztowy	02-685	Miasto:	Warszawa
Ulica	Rodziny Hiszpańskich		Nr: 8
Telefon			
E-mai			

Zakres działalności określony w zezwoleniu Ministra Finansów / organu nadzoru:

Grupy ubezpieczeń

Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa 4, Grupa 5, Grupa 6, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 11, Grupa 12, Grupa 13, Grupa 14, Grupa 15, Grupa 16, Grupa 18

Zakres prowadzonej działalności bezpośredniej:

Grupy ubezpieczeń

Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa 4, Grupa 5, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 11, Grupa 13, Grupa 15, Grupa 16, Grupa 18

Zakres prowadzonej reasekuracji czynnej:

Grupy ubezpieczeń

--

Kod identyfikacyjny produktu ubezpieczeniowego	Nazwa produktu ubezpieczeniowego	Przyporządowanie 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	Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na początek okresu sprawozdawczego	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				1207		1207	41	123	183	589	0	271	936	0	1512144,52	10110662,34	67208,97	152299,84	717733,86	0,00	73884,24	
1	Bezpieczny Pojazd Rolnika	Bezpieczny Pojazd Rolnika	Grupa 3, Grupa 9, Grupa 18	skarga nie będąca reklamacją	wysokość wypłaconego lub przewidywanego do wypłaty odszkodow	8	1	2	3	2	0	0	8	0	879,59	4090,00	0,00	466,56	2603,81	0,00	0,00	

					ania lub świad czenia																	
2	Ubezpie czenia Korpora cyjne	Ubezpie czenia Korpora cyjne	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 4, Grupa 5, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 11, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	ska rga nie bę dą rekl am acj ą	3	całko wita odmo wa wypląt y odszk odow ania lub świad czenia	1	0	1	0	0	0	0	1	0	559,00 ⁵	0,00	711,97 ²	554,09 ³	0,00	0,00	0,00
						inne przycz yny	2	2	0	0	0	0	0	2	0							
3	ZWC Poczta Polska	ZWC Poczta Polska	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 10, Grupa 18	ska rga nie bę dą rekl am acj ą	2	całko wita odmo wa wypląt y odszk odow ania lub świad czenia	2	2	0	0	0	0	0	2	0	815,00 ¹⁶	0,00	0,00	815,94 ¹⁶	0,00	0,00	0,00
4	ZWC GDDKi A	ZWC GDDKi A	Grupa 1, Grupa 3, Grupa	ska rga nie bę dą rekl am acj ą	2	całko wita odmo wa wypląt	2	0	2	0	0	0	0	2	0	500,00 ³	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

			5, Grupa 10, Grupa 13, Grupa 18	rekl am acj ą		y odszk odow ania lub świad czenia																
5	Postass urance Klient Bizneso wy	Postass urance Klient Bizneso wy	Grupa 7	ska rga nie będ ąca rekl am acj ą	2	całko wita odmo wa wypląt y odszk odow ania lub świad czenia	2	1	1	0	0	0	0	2	0	539,00 ¹	0,00	0,00	525,00	0,00	0,00	0,00
6	Ubezpie czenia Korpora cyjne	Ubezpie czenia Korpora cyjne	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 10, Grupa 18	ska rga nie będ ąca rekl am acj ą	1	wysok ość wypląt coneg o lub przewi dzian ego do wypląt y odszk odow ania lub świad czenia	1	0	1	0	0	0	0	1	0	45 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
7	Agroca sco	Agrocas co	Grupa 3	rekl am acj a	7	całko wita odmo wa wypląt y odszk	7	0	0	1	5	0	1	6	0	0,00	684 843,38	0,00	0,00	990,00	0,00	0,00

					odow ania lub świad czenia																
8	Bezpiec zny Agro Przedsi ebiorca	Bezpiec zny Agro Przedsi ebiorca	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	rekl am acj a	całko wita odmo wa wypłat y odszk odow ania lub świad czenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
					wysok ość wypla coneg o lub przewi dzian ego do wypłat y odszk odow ania lub świad czenia	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0,00	117 800,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
9	Bezpiec zny Agro Przedsi ebiorca	Bezpiec zny Agro Przedsi ebiorca	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	rekl am acj a	całko wita odmo wa wypłat y odszk odow ania	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0,00	1 108 350,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

						lub świadczenia																
10	Bezpieczny Dom	Bezpieczny Dom	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	51	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	14	0	1	0	10	0	3	11	0							
						inne przyczyny	1	0	1	0	0	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	36	3	4	13	6	0	10	26	0	30 520,00	758 465,50	0,00	12 700,00	180 715,88	0,00	2 000,00
11	Bezpieczny Pojazd Rolnika	Bezpieczny Pojazd Rolnika	Grupa 3, Grupa 9, Grupa 18	reklamacja	356	całkowita odmowa wypłaty odszkodow	38	4	2	5	18	0	9	29	0	462 134,53	2 148 391,36	64 497,00	65 878,28	377 804,43	0,00	57 962,53

					wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia																	
					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	305	13	35	82	124	0	51	254	0								
12	Bezpieczny Rolnik Majątek	Bezpieczny Rolnik Majątek	Grupa 1, Grupa 8,	reklamacja	20	9	0	3	0	6	0	0	9	0	71100,00	140752,93	0,00	6357,03	2689,95	0,00	0,00	

			Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18		wypłaty odszkodowania lub świadczenia																	
					inne przyczyny	2	0	0	0	1	0	1	1	0								
					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	9	1	0	3	4	0	1	8	0								
13	Bezpieczne Uprawy i Zwierzęta	Bezpieczne Uprawy i Zwierzęta	Grupa 8, Grupa 9	reklamacja	37	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	35	0	15	0	18	0	2	33	0	387 015,00	750 560,80	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	1	0	1	1	0							
14	Bezpieczne Uprawy i Zwierzęta	Bezpieczne Uprawy i Zwierzęta	Grupa 8, Grupa 9	reklamacja	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	3000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
15	Bezpieczne Uprawy i Zwierzęta	Bezpieczne Uprawy i Zwierzęta	Grupa 8, Grupa 9	reklamacja	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do	5	0	0	1	4	0	0	5	0	0,00	809058,01	0,00	0,00	12500,00	0,00	0,00

						wypłaty odszkodowania lub świadczenia																
1 6	Ubezpieczenia Korporacyjne	Ubezpieczenia Korporacyjne	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 4, Grupa 5, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 11, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	reklamacja	15 3	całkowita odmowa wypłat y odszkodowania lub świadczenia	13 9	2	18	21	55	0	43	96	0							
						inne przyczyny	2	0	1	0	0	0	1	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty y odszkodowania lub świadczenia	12	2	3	1	1	0	5	7	0	266 881,18	660 527,96	0,00	8 767,12	29 588,08	0,00	0,00
1 7	Ubezpieczenia	Ubezpieczenia	Grupa 1, Grupa	reklam	1	całkowita odmowa	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	1 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

	Korporacyjne	Korporacyjne	3, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 13, Grupa 18	akcja	wa wypłaty odszkodowania lub świadczenia																	
18	Ubezpieczenia Korporacyjne	Ubezpieczenia Korporacyjne	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0,00	41 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
19	Ubezpieczenia Korporacyjne	Ubezpieczenia Korporacyjne	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 13,	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	15	0	0	1	1	0	11	2	0	0,00	26 221,99	0,00	0,00	600,00	0,00	0,00	

			Grupa 18			wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	0	0	2	0	0							
20	ZWC PAZP	ZWC PAZP	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	10 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
21	Ubezpieczenia Korporacyjne	Ubezpieczenia Korporacyjne	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 13,	reklamacja	57	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	53	0	0	13	22	0	18	35	0	0,00	228 618,24	0,00	0,00	21 658,52	0,00	0,00

			Grupa 18		wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	1	2	0	1	3	0							
2 2	Ubezpieczenia Korporacyjne	Ubezpieczenia Korporacyjne	Grupa 3, Grupa 10	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	45 449,73	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2 3	ZWC GDDKiA	ZWC GDDKiA	Grupa 3, Grupa 10	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	7 964,20	0,00	0,00	7 330,75	0,00	0,00

					lub świadczenia																
25	Ubezpieczenia Korporacyjne	Ubezpieczenia Korporacyjne	Grupa 3, Grupa 10	reklamacja	3	3	1	0	0	1	0	1	2	0	590,00 ¹	190,83 ⁵	0,00	595,30 ¹	0,00	0,00	0,00
26	Ubezpieczenia Korporacyjne	Ubezpieczenia Korporacyjne	Grupa 3, Grupa 10	reklamacja	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	236,84 ¹	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
27	ZWC Poczta Polska	ZWC Poczta Polska	Grupa 1, Grupa 3, Grupa	reklamacja	28	3	0	0	0	3	0	0	3	0	000,00 ³	103 111,75	0,00	623,20	17 680,26	0,00	0,00

		10, Grupa 18		y odszk odow ania lub świad czenia															
				inne przycz yny	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0					
				odmo wa lub utrudn iony wgląd w akta szkod owe	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0					
				opiesz ałość, nieter minow a likwid acja szkod y lub nieter minow a wypląt a odszk odow ania lub świad czenia , nieprz ekazy wanie istotny	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0					

					ch inform acji w trakci e obstłu gi roszcz enia																
					wysok ość wyplą coneg o lub przewi dzian ego do wypląt y odszk odow ania lub świad czenia	22	0	0	8	6	0	8	14	0							
2 8	ZWC GDDKi A	ZWC GDDKi A	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 5, Grupa 10, Grupa 13, Grupa 18	rekl am acj a	21 4	21 3	0	15	4	148	0	46	16 7	0	131 624,42	1 480 806,62	0,00	0,00	7 958,80	0,00	0,00

					opiesz ałość, nieter minow a likwid acja szkod y lub nieter minow a wypłat a odszk odow ania lub świad czenia , nieprz ekazy wanie istotny ch inform acji w trakci e obslu gi roszcz enia	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
2 9	Bancas surance	Bancas surance	Grupa 1, Grupa 16	rekl am acja	1 całko wita odmo wa wypłat y odszk odow ania	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	000,00 ¹	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

					lub świadczenia																	
30	Bancasurance	Bancasurance	Grupa 1, Grupa 16	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidywanego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	5000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
31	Bezpieczne Mikroprzedsiębiorstwo	Bezpieczne Mikroprzedsiębiorstwo	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	1	0	0	2	0	1	3	0	4000,00	32950,00	0,00	20000,00	1143,19	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidywanego do wypłaty	1	0	0	1	0	0	0	1	0							

						odszk odow ania lub świad czenia																
3 2	ZWC AGRO	ZWC AGRO	Grupa 1, Grupa 2	rekl am acj a	39	całko wita odmo wa wypląt y odszk odow ania lub świad czenia	14	0	2	0	9	0	3	11	0	10 020,00	207 488,03	0,00	5 360,00	8 174,90	0,00	13 400,00
						inne przycz yny	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysok ość wypląt coneg o lub przewi dzian ego do wypląt y odszk odow ania lub świad czenia	24	3	0	4	13	0	4	20	0							

33	Ubezpieczenia Korporacyjne	Ubezpieczenia Korporacyjne	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 4, Grupa 5, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 11, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	reklamacja	1	opieszalność, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	10 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
34	Postassurancje Klient Biznesowy	Postassurancje Klient Biznesowy	Grupa 7	reklamacja	116	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania	110	2	8	7	68	0	25	85	0	10 411,80	143 973,81	0,00	3 657,32	2 917,85	0,00	521,71	

					lub świadczenia																
					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	0	5	0	1	5	0							
3	Bezpieczny Pojazd Rolnika	Bezpieczny Pojazd Rolnika	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 10, Grupa 18	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1	0	0	2	0	8	33	0,00	0,00	12	0,00	0,00
5					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty	6	0	2	2	1	0	1	5	0	400,00	346,60			311,80		

					do wypłaty odszkodowania lub świadczenia																	
3 8	ZWC Poczta Polska	ZWC Poczta Polska	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	7	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	1	2	0	1	3	0	0,00	52 715,26	0,00	0,00	1 100,79	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	2	0	1	2	0							

Nota objaśniająca:

Skargą jest:

1) reklamacja w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym, złożona przez klienta w rozumieniu art. 2 pkt 1 tej ustawy oraz w rozumieniu art. 16 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń;

2) skarga niebędąca reklamacją – wystąpienie, które nie jest reklamacją w rozumieniu ustawy o Rzeczniku Finansowym oraz ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, skierowane do zakładu ubezpieczeń, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ten zakład ubezpieczeń lub wykonywanej przez niego działalności, złożone przez każdy podmiot, tj. osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, który korzysta lub korzystał z usług zakładu ubezpieczeń, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej tego zakładu.

Skarga obsługiwana to skarga, która wpłynęła do zakładu ubezpieczeń w okresie sprawozdawczym albo przed okresem sprawozdawczym, jest rozpatrywana przez zakład ubezpieczeń, w stosunku do której nie została podjęta decyzja dotycząca uwzględnienia albo oddalenia skargi.

Kryterium głównym formularza jest kolumna A „Kod identyfikacyjny produktu ubezpieczeniowego” i kolumna B „Nazwa produktu ubezpieczeniowego”.

W kolumnie A „Kod identyfikacyjny produktu ubezpieczeniowego” wykazuje się kod produktu ubezpieczeniowego, stosowany przez zakład ubezpieczeń lub nadany przez organ nadzoru, który w przypadku, gdy w formularzu S.14.01.01, wypełnianym zgodnie z rozporządzeniem wykonawczym 2015/2450, produkt ubezpieczeniowy:

1) jest dzielony na części, zapewnia identyfikację poszczególnych kodów części produktu ubezpieczeniowego, wykazywanych w pozycji C0010 formularza S.14.01.01.01 oraz w pozycji C0090 formularza S.14.01.01.02;

2) nie jest dzielony na części, odpowiada kodowi produktu ubezpieczeniowego wykazywanemu w pozycji C0010 formularza S.14.01.01.01 oraz w pozycji C0090 formularza S.14.01.01.02.19

W kolumnie B „Nazwa produktu ubezpieczeniowego” wykazuje się nazwę produktu ubezpieczeniowego z zastosowaniem następującej hierarchii:

1) wykazywaną w pozycji C0120 formularza S.14.01.01.02;

2) zgodną z dokumentacją produktową (np. z OWU).

W kolumnie C „Przyporządkowanie produktu ubezpieczeniowego do grup ubezpieczeń” wykazuje się wszystkie grupy ubezpieczeń, które obejmuje produkt ubezpieczeniowy.

W kolumnie D „Skargi” wykazuje się skargi w podziale na reklamacje i skargi niebędące reklamacjami, w odrębnych wierszach. Raportowaniu podlegają wszystkie skargi obsługiwane przez zakład ubezpieczeń w okresie sprawozdawczym. W zależności od rodzaju obsługiwanej skargi w polu słownikowym należy wskazać jedną z opcji:

1) „reklamacja” albo

2) „skarga niebędąca reklamacją”.

W kolumnie E „Liczba skarg” należy wskazać łączną liczbę skarg do zakładu ubezpieczeń na dany produkt ubezpieczeniowy, obsługiwanych w okresie sprawozdawczym. W kolumnie należy wykazać zarówno skargi wniesione bezpośrednio do zakładu ubezpieczeń, jak i skargi wniesione za pośrednictwem innego podmiotu lub instytucji. W przypadku wniesienia skargi odnoszącej się do kilku produktów ubezpieczeniowych, skargę wykazuje się dla każdego produktu ubezpieczeniowego, którego skarga dotyczy. W przypadku wniesienia skargi w jednej sprawie zarówno bezpośrednio do zakładu ubezpieczeń, jak i za pośrednictwem innego podmiotu lub instytucji skargę wykazuje się tylko raz.

W kolumnie F „Przyczyna skargi” wykazuje się zidentyfikowane przez zakład ubezpieczeń przyczyny skarg zgodnie ze wskazaną poniżej listą:

- 1) całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu;
- 2) wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia;
- 3) opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia;
- 4) nieprawidłowa realizacja świadczeń medycznych;
- 5) odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe;
- 6) nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta;
- 7) nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta;
- 8) niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego;
- 9) ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego;
- 10) odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia;
- 11) nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki;
- 12) oszustwo lub prowadzenie działalności bez wymaganego zezwolenia przez zakład ubezpieczeń lub przez pośrednika ubezpieczeniowego, brak wymaganej umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej pośrednika ubezpieczeniowego;
- 13) nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów;

- 14) niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację;
- 15) nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej;
- 16) nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu na prawach odstąpienia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia;
- 17) konflikt interesów w zakresie dystrybucji ubezpieczeń lub działalności lokacyjnej;
- 18) nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym;
- 19) zastrzeżenia dotyczące treści informacji publikowanych przez zakład ubezpieczeń (strony internetowe, media, prasa, materiały reklamowe);
- 20) inne przyczyny;
- 21) brak wskazania wyraźnej podstawy skargi.

W przypadku gdy skarżący wskazał więcej niż jedną przyczynę skargi, wykazuje się wszystkie przyczyny.

W kolumnie G „Liczba skarg według przyczyn” wskazuje się, ile razy w obsługiwanych skargach wystąpiły poszczególne przyczyny wykazane w kolumnie F.

W kolumnach H–K „Liczba skarg (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym” wykazuje się liczbę poszczególnych przyczyn skarg ostatecznie

uwzględnionych w całości albo oddalonych w całości przez zakład ubezpieczeń, w podziale na skargi wniesione przed okresem sprawozdawczym oraz skargi wniesione w okresie sprawozdawczym.

W kolumnach L i M „Liczba skarg (według przyczyn) nierozpatrzonych (w toku) na koniec okresu sprawozdawczego” wykazuje się liczbę poszczególnych przyczyn skarg, które nie zostały rozpatrzone przez zakład ubezpieczeń w okresie sprawozdawczym, w podziale na skargi wniesione przed okresem sprawozdawczym oraz skargi wniesione w okresie sprawozdawczym.

W kolumnie N „Liczba reklamacji (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym w terminie” wykazuje się liczbę reklamacji, w podziale na ich przyczyny, w przypadku których skarżącemu udzielono odpowiedzi w terminie, o którym mowa w art. 6 albo w art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym oraz w art. 16 ust. 2 albo ust. 3 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń.

W kolumnie O „Liczba reklamacji (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym po terminie” wskazuje się liczbę reklamacji, w podziale na ich przyczyny, w przypadku których skarżącemu udzielono odpowiedzi z naruszeniem terminu, o którym mowa w art. 6 albo w art. 7 ustawy o Rzeczniku Finansowym oraz w art. 16 ust. 2 albo ust. 3 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń.

W kolumnach P i Q „Wartość roszczeń zgłoszonych z tytułu skarg” wykazuje się sumę wartości roszczeń zgłoszonych przez skarżących. W przypadku gdy skarżący nie określił wartości roszczenia, należy wykazać wartość rezerwy z tytułu tego roszczenia ustaloną przez zakład ubezpieczeń. Dane wykazuje się w podziale na roszczenia

z tytułu skarg wniesionych przed okresem sprawozdawczym oraz roszczenia z tytułu skarg wniesionych w okresie sprawozdawczym. Nie uwzględnia się odszkodowań i świadczeń wypłaconych skarżącemu na etapie likwidacji szkody.

W kolumnie R „Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na początek okresu sprawozdawczego” wykazuje się, ustaloną zgodnie z obowiązującymi w zakładzie ubezpieczeń zasadami tworzenia i rozwiązywania rezerw techniczno-ubezpieczeniowych, wartość rezerwy na pokrycie zobowiązań zakładu ubezpieczeń z tytułu skarg wniesionych przed okresem sprawozdawczym, z uwzględnieniem kosztów likwidacji szkód związanych z tymi skargami oraz odsetek z tytułu

zwłoki w wypłacie odszkodowań i świadczeń. W przypadku skarg, dla których skarżący nie określił wartości roszczenia, wykazuje się wartość

rezerwy ustaloną zgodnie z obowiązującymi w zakładzie ubezpieczeń zasadami tworzenia i rozwiązywania rezerw techniczno-ubezpieczeniowych.

W kolumnach S i T „Odszkodowania i świadczenia wypłacone w okresie sprawozdawczym z tytułu skarg” wykazuje się kwoty odszkodowań i świadczeń wypłaconych w okresie sprawozdawczym z tytułu skarg obsługiwanych w okresie sprawozdawczym, powiększonych o koszty likwidacji szkód związanych z tymi skargami obejmujące koszty postępowania spornego oraz o odsetki z tytułu zwłoki w wypłacie odszkodowań i świadczeń. Dane wykazuje się w podziale na odszkodowania i świadczenia wypłacone z tytułu skarg wniesionych przed okresem sprawozdawczym oraz odszkodowania i świadczenia wypłacone z tytułu skarg wniesionych w okresie sprawozdawczym.

W kolumnach U i V „Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na koniec okresu sprawozdawczego” wykazuje się, ustaloną zgodnie z obowiązującymi w zakładzie ubezpieczeń zasadami tworzenia i rozwiązywania rezerw techniczno-ubezpieczeniowych, wartość rezerwy na pokrycie zobowiązań zakładu ubezpieczeń z tytułu skarg, z uwzględnieniem kosztów likwidacji szkód związanych z tymi skargami oraz odsetek z tytułu zwłoki w wypłacie odszkodowań i świadczeń na koniec okresu sprawozdawczego. Dane wykazuje się w podziale na rezerwę na pokrycie zobowiązań z tytułu skarg wniesionych przed okresem sprawozdawczym oraz rezerwę na pokrycie zobowiązań z tytułu skarg wniesionych w okresie sprawozdawczym.

W przypadku skarg, dla których skarżący określił wartość roszczenia, wykazuje się wartość rezerwy ustaloną zgodnie z obowiązującymi w zakładzie zasadami tworzenia i rozwiązywania rezerw techniczno-ubezpieczeniowych.

W przypadku skarg, dla których skarżący nie określił wartości roszczenia, wykazuje się wartość rezerwy ustaloną zgodnie z obowiązującymi w zakładzie zasadami tworzenia i rozwiązywania rezerw techniczno-ubezpieczeniowych.