

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 –

Data końcowa –

Dane zakładu ubezpieczeń:

Pełna nazwa	Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A				
Kod pocztowy	53-659	Miasto:	Wrocław		
Ulica	Ge. Władysława Sikorskiego			Nr:	26
Telefon					
E-mai					

Zakres działalności określony w zezwoleniu Ministra Finansów / organu nadzoru:

Grupy ubezpieczeń

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18

Zakres prowadzonej działalności bezpośredniej:

Grupy ubezpieczeń

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18

Zakres prowadzonej reasekuracji czynnej:

Grupy ubezpieczeń

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18

Klasy rachunkowe

01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10

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				402		402	6	42	46	292	
1.	HIPGBUSD_12	Getin Bank - utrata stałego źródła dochodu (kr. hipoteczny) [2012]	Grupa 16	reklamacja	1	nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	0	1
2.	GNBKPP_12	GNB_Umowa Portfelowa_KARTY_MC_koszty rezygnacji lub przerwania podróży	Grupa 16	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
3.	ILMSKEDB_7	Idea Leasing SA Spółka Komandytowa Ubezpieczenie Mienia z EDB	Grupa 9	reklamacja	1	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	0
4.	ABMP_7	ALIOR BANK - Ubezpieczenie Nieruchomości od pożaru i zdarzeń losowych (mury portfel)	Grupa 8	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
5.	ALIORM_7	ALIOR BANK - Ubezpieczenie Nieruchomości od pożaru i zdarzeń losowych MINI - portal/placówka	Grupa 8	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
6.	ALIORM_7	ALIOR BANK - Ubezpieczenie Nieruchomości od pożaru i zdarzeń losowych MINI - portal/placówka	Grupa 8	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
7.	ALIORMAMINI_7	Alor Bank S.A. - Ubezpieczenie Nieruchomości od Pożaru i innych Zdarzeń losowych - MINI - [AGENT]	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
8.	ALIORMAMINI_7	Alor Bank S.A. - Ubezpieczenie Nieruchomości od Pożaru i innych Zdarzeń losowych - MINI - [AGENT]	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
9.	ALIORMAMINI_7	Alor Bank S.A. - Ubezpieczenie Nieruchomości od Pożaru i innych Zdarzeń losowych - MINI - [AGENT]	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
10.	LBHIPR_7	Lukas Bank - ubezpieczenie nieruchomości od ognia i innych zdarzeń losowych	Grupa 8	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2

11.	LBHIPR_7	Alior Bank S.A. - Ubezpieczenie Nieruchomości od Pożaru i innych Zdarzeń losowych - MINI - [AGENT]	Grupa 8	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	1	1
12.	RBPN_7	Raiffeisen Bank Polska SA - Ubezpieczenie Nieruchomości od Pożaru i innych Zdarzeń losowych (warianty) - OWU	Grupa 8	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
13.	RBPN_7	Raiffeisen Bank Polska SA - Ubezpieczenie Nieruchomości od Pożaru i innych Zdarzeń losowych (warianty) - OWU	Grupa 8	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	2	0
14.	INGNPAM_7	ING_Mieszkaj bezpiecznie_hipoteka_pożar i inne zdarzenia losowe_OWU	Grupa 8	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	3
15.	INGNPAM_7	ING_Mieszkaj bezpiecznie_hipoteka_pożar i inne zdarzenia losowe_OWU	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
16.	INGNPAM_7	ING_Mieszkaj bezpiecznie_hipoteka_pożar i inne zdarzenia losowe_OWU	Grupa 8	reklamacja	1	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
17.	ALIORMAMIDI_7	Alior Bank S.A. - Ubezpieczenie Nieruchomości od Pożaru i innych Zdarzeń losowych - MIDI - [AGENT]	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
18.	GBPMURY12WU_7	ProExpert_Portfelowe Ubezpieczenie Nieruchomości od pożaru i zdarzeń losowych (Portfel Mury)	Grupa 8	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
19.	GBPMURY12WU_7	ProExpert_Portfelowe Ubezpieczenie Nieruchomości od pożaru i zdarzeń losowych (Portfel Mury)	Grupa 8	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
20.	GBPMURY12WU_7	ProExpert_Portfelowe Ubezpieczenie Nieruchomości od pożaru i zdarzeń losowych (Portfel Mury)	Grupa 8	reklamacja	1	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
21.	INGROR_2	ING Bank Śląski - ubezpieczenie na wypadek poważnego zachorowania	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
22.	MILLGOTM_2	Millennium gotówka – czasowa niezdolność do pracy/zastępowalne z ryzykiem zgonu w wyniku NW	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1

23.	MILLGOTM_2	Millennium gotówka – czasowa niezdolność do pracy/zastępowalne z ryzykiem zgonu w wyniku NW	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
24.	GNBGOTM_12	GNB_Pakiet spokojna splata_utrata zrodel dochodow	Grupa 16	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
25.	MILLGOTMW1_2	Millennium gotówka – czasowa niezdolność do pracy/zastępowalne z ryzykiem zgonu w wyniku NW (Wariant 1)	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	0
26.	MILLGOTMW1_2	Millennium gotówka Aneks nr 9 do Porozumienia – czasowa niezdolność do pracy/zastępowalne z ryzykiem zgonu w wyniku NW (Wariant 1)	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
27.	MILLGOTMA13W 1_2	Millennium gotówka Aneks nr 13 do Porozumienia – czasowa niezdolność do pracy/zastępowalne z ryzykiem zgonu w wyniku NW (Wariant 1)	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
28.	MILLGOTMA13W 1_12	Millennium gotówka Aneks nr 13 do Porozumienia – utrata stałego źródła dochodu/zastępowalne z ryzykiem hospitalizacja (wariant 1)	Grupa 16	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
29.	MILLGOTMA13W 1_12	Millennium gotówka Aneks nr 13 do Porozumienia – utrata stałego źródła dochodu/zastępowalne z ryzykiem hospitalizacja (wariant 1)	Grupa 16	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
30.	MILLGOTMA13W 1_12	Millennium gotówka Aneks nr 13 do Porozumienia – hospitalizacja/zastępowalne z ryzykiem utrata stałego źródła dochodu (Wariant 1)	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
31.	MILLPPOMW1_2	GRAVITY_POZYCZKA POD OCHRONA_OWU_M - Czasowa niezdolność do pracy/zastępowalne z pakietem ryzyk: inwalidztwo/poniesienie kosztów rehabilitacji/poniesienie kosztów sprzętu medyczny - rehabilitacyjnego	Grupa 2	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
32.	MILLPPOMW1_2	GRAVITY_POZYCZKA POD OCHRONA_OWU_M - Hospitalizacja	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
33.	MILLPPOMW1_2	GRAVITY_POZYCZKA POD OCHRONA_OWU_M - Hospitalizacja	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
34.	RBUZIP_2	Ubezpieczenie hospitalizacji dla Klientów Raiffeisne Bank Polska SA (OWU)	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
35.	ZIEKAOBC_32	Szkody obce - Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy	Grupa 10	reklamacja	21	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do	21	0	0	7	10

		pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym				wypłaty odszkodowania lub świadczenia					
36.	ZIEKAOBC_32	Szkody obce - Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym	Grupa 10	reklamacja	4	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	1	2
37.	ZIEKAOBC_32	Szkody obce - Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym	Grupa 10	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
38.	TRAVELW_1	DSB TRAVEL WORLD warianty: Standard, Standard Plus, VIP ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
39.	TRAVELW_7	TRAVEL WORLD Ubezpieczenie bagażu podróżnego (BP)	Grupa 9	reklamacja	2	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2
40.	TRAVELW_7	TRAVEL WORLD Ubezpieczenie bagażu podróżnego (BP)	Grupa 9	reklamacja	10	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	0	1	9
41.	TRAVELW_1	TRAVEL WORLD Ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu (KL)	Grupa 2	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	1	0
42.	TRAVELW_1	TRAVEL WORLD Ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu (KL)	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
43.	TRAVELW_1	TRAVEL WORLD Ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu (KL)	Grupa 2	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
44.	TRAVELW_1	TRAVEL WORLD Ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu (KL)	Grupa 2	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
45.	TRAVELW_1	TRAVEL WORLD Ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu (KL)	Grupa 2	reklamacja	3	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	3	0	0	0	3
46.	TRAVELW_1	TRAVEL WORLD Ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu (KL)	Grupa 2	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
47.	TRAVELW_2	TRAVEL WORLD Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW)	Grupa 1	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3

48.	TRAVELW_2	TRAVEL WORLD Ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW)	Grupa 1	reklamacja	4	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
49.	TRAVELW_8	TRAVEL WORLD Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej (OC)	Grupa 13	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
50.	TRAVELW_7	Ubezpieczenie bagażu podróznego	Grupa 9	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
51.	TRAVELW_12	ubezpieczenie kosztów rezygnacji 100% Max	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
52.	TRAVELW_12	Ubezpieczenie kosztów rezygnacji ze 100% zwrotem	Grupa 16	reklamacja	13	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	13	0	0	1	11
53.	TRAVELW_12	Ubezpieczenie kosztów rezygnacji ze 100% zwrotem	Grupa 16	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
54.	TRAVELW_11	TRAVEL WORLD Ubezpieczenie pomocy w podróży - Assistance (A)	Grupa 18	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
55.	TRAVELW_12	ubezpieczenie kosztów rezygnacji 100%-sprzedaż zdalna	Grupa 16	reklamacja	4	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
56.	TRAVELW_12	ubezpieczenie kosztów rezygnacji 100%-sprzedaż zdalna	Grupa 16	reklamacja	6	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	0	6
57.	TRAVELW_12	ubezpieczenie kosztów rezygnacji 100%-sprzedaż zdalna	Grupa 16	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
58.	RBT2/Z/08_12	RAINBOW KOSZTY REZYGNACJI opcja fakultatywna	Grupa 16	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
59.	RBT2/Z/08_12	RAINBOW KOSZTY REZYGNACJI opcja fakultatywna	Grupa 16	reklamacja	12	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	12	0	0	0	11
60.	RBT2/Z/08_12	RAINBOW KOSZTY REZYGNACJI opcja fakultatywna	Grupa 1	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
61.	RBT2/Z/08_12	RAINBOW KOSZTY REZYGNACJI opcja fakultatywna	Grupa 16	reklamacja	9	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	9	0	0	0	8
62.	IT_IND_1	ITravel ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu, wariant Comfort, Europa	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1

63.	IT_IND_1	ITravel ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu, wariant Comfort, Europa	Grupa 2	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
64.	IT_IND_1	ITravel ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu, wariant Comfort, Europa	Grupa 2	reklamacja	1	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
65.	TRAVELW_1	Travel World - ubezpieczenie kosztów leczenia	Grupa 2	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	1	0
66.	TRAVELW_1	Travel World - ubezpieczenie kosztów leczenia	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
67.	TRAVELW_1	Travel World - ubezpieczenie kosztów leczenia	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
68.	TRAVELW_1	Travel World - ubezpieczenie kosztów leczenia	Grupa 2	reklamacja	2	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	1	1
69.	RBT2/Z/08_7	RAINBOW PODSTAWOWY Bagaż podróży	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
70.	RBT2/Z/08_1	RAINBOW PODSTAWOWY Koszty leczenia, ratownictwa i transportu	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
71.	RBT2/Z/08_1	RAINBOW PODSTAWOWY Koszty leczenia, ratownictwa i transportu	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
72.	RBT2/Z/08_1	RAINBOW PODSTAWOWY Koszty leczenia, ratownictwa i transportu	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
73.	RBT2/Z/08_2	RAINBOW PODSTAWOWY Następstwa nieszczęśliwych wypadków - uszczerbek	Grupa 1	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
74.	RBT2/Z/08_2	RAINBOW PODSTAWOWY Następstwa nieszczęśliwych wypadków - uszczerbek	Grupa 1	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2

75.	IT_IND_1	ITravel ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu, wariant Comfort, Świat	Grupa 2	reklamacja	1	opieszczość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
76.	RBT2/Z/08_1	RAINBOW NAJLEPSZY Koszty leczenia, ratownictwa i transportu	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
77.	RBT2/Z/08_2	RAINBOW NAJLEPSZY Następstwa nieszczęśliwych wypadków - uszczerbek	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
78.	RBT2/Z/08_7	RAINBOW NAJLEPSZY Bagaż podróży, w tym opóźnienie	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
79.	GRZUW_7	GRECOS Bagaż podróży, w tym opóźnienie OPTYMALNY	Grupa 9	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
80.	EHBP_1	EH Wariant Podstawowy ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
81.	RBT2/Z/08_12	Rainbow - Koszty rezygnacji opcja obowiązkowa	Grupa 16	reklamacja	14	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	14	0	0	5	8
82.	RBT2/Z/08_12	Rainbow - Koszty rezygnacji opcja obowiązkowa	Grupa 16	reklamacja	7	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	3	4
83.	RBT2/Z/08_12	Rainbow - Koszty rezygnacji opcja obowiązkowa	Grupa 16	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
84.	RBT2/Z/08_1	RAINBOW STANDARDOWY (REKOMENDOWANY) Koszty leczenia, ratownictwa i transportu	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
85.	RBT2/Z/08_1	RAINBOW STANDARDOWY (REKOMENDOWANY) Koszty leczenia, ratownictwa i transportu	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
86.	RBT2/Z/08_1	RAINBOW STANDARDOWY (REKOMENDOWANY) Koszty leczenia, ratownictwa i transportu	Grupa 2	reklamacja	3	opieszczość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	3	0	0	1	2

87.	RBT2/Z/08_2	RAINBOW STANDARDOWY (REKOMENDOWANY) Następstwa nieszczęśliwych wypadków - uszczerbek na zdrowiu	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
88.	RBT2/Z/08_7	RAINBOW STANDARDOWY (REKOMENDOWANY) Bagaż podróży, w tym opóźnienie	Grupa 9	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
89.	RBT2/Z/08_1	RAINBOW OPTYMALNY (REKOMENDOWANY PLUS) Koszty leczenia, ratownictwa i transportu	Grupa 2	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
90.	RBT2/Z/08_1	RAINBOW OPTYMALNY (REKOMENDOWANY PLUS) Koszty leczenia, ratownictwa i transportu	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
91.	RBT2/Z/08_1	RAINBOW OPTYMALNY (REKOMENDOWANY PLUS) Koszty leczenia, ratownictwa i transportu	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
92.	RBT2/Z/08_1	RAINBOW OPTYMALNY (REKOMENDOWANY PLUS) Koszty leczenia, ratownictwa i transportu	Grupa 2	reklamacja	5	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	5	0	0	1	4
93.	RBT2/Z/08_11	RAINBOW STANDARDOWY (REKOMENDOWANY) Pomoc w podróży	Grupa 18	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
94.	TRAVELW_7	TRAVEL WORLD Bezpieczna Walizka - sprzedaż stacjonarna	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
95.	TRAVELW_11	Travel World - Pomoc w podróży	Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
96.	IT_IND_1	ITravel ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu, wariant Premium, Świat	Grupa 2	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
97.	IT_IND_1	ITravel ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu, wariant Premium, Europa	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
98.	IT_IND_2	ITravel ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków - trwały uszczerbek, wariant Premium, Europa	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
99.	GRZ/9/2014_2	GRECOS Następstwa nieszczęśliwych wypadków - trwały uszczerbek OPTYMALNY	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1

100.	TRAVELW_7	TRAVEL WORLD Bezpieczna Walizka - sprzedaż zdalna	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
101.	EHBP_12	EH Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej plus COVID-19 więcej niż 7 dni	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
102.	PGXKOM_7	PG - X-KOM - awaria	Grupa 9	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
103.	PGIDR_7	PG EUROTEL przypadkowe uszkodzenie	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
104.	PGIDR_7	PG EUROTEL przypadkowe uszkodzenie	Grupa 9	reklamacja	1	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
105.	PGNEONEW_7	PG - NEONET - awaria	Grupa 9	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	1	2
106.	PGNEONEW_7	PG - NEONET - awaria	Grupa 9	reklamacja	1	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
107.	PGNEONEW_7	PG - NEONET - awaria	Grupa 9	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
108.	ATMIND_7	OWU_AT_dom/mieszkanie_elem_stale_powódź	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
109.	PGNEOWA_7	PG - NEONET Dodatkowa ochrona- przypadkowe uszkodzenie	Grupa 9	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5
110.	AKTSP_IND_2	OWU Aktywni w sporcie - Trwały uszczerbek na zdrowiu NNW, zawał serca oraz udar mózgu będących wynikiem wysiłku fizycznego w czasie uprawiania sportu	Grupa 1	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
111.	PGNEOWA_7	PG - NEONET Dodatkowa ochrona- awaria	Grupa 9	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
112.	PGNEOWA_7	PG - NEONET Dodatkowa ochrona- awaria	Grupa 9	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
113.	OWK_7	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_DOM / MIESZKANIE_BEZ_POWODZI	Grupa 8	reklamacja	16	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	16	0	0	0	15

114.	OWK_7	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_DOM / MIESZKANIE_BEZ_POWODZI	Grupa 8	reklamacja	15	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	15	0	0	3	11
115.	OWK_7	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_RUCHOMOŚCI_BEZ_POWODZI	Grupa 8	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
116.	OWK_7	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_DOM / MIESZKANIE_POWODŹ	Grupa 8	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	0	6
117.	OWK_7	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_DOM / MIESZKANIE_POWODŹ	Grupa 8	reklamacja	5	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	1	4
118.	OWK_7	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_DOM / MIESZKANIE_POWODŹ	Grupa 8	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
119.	OWK_7	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_DOM / MIESZKANIE_ALLRISK	Grupa 8	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5
120.	OWK_7	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_DOM / MIESZKANIE_ALLRISK	Grupa 8	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	2	1
121.	OWK_8	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_OC_EUROPA	Grupa 13	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	1
122.	OWK_8	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_OC_EUROPA	Grupa 13	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
123.	OWK_8	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_OC_EUROPA	Grupa 13	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
124.	OWK_8	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_OC_EUROPA	Grupa 13	reklamacja	1	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
125.	OWK_7	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_RUCHOMOSCI_ALLRISK	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
126.	OWK_11	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_ASSISTANCE_DOMOWY_WARIANT_PODSTAWOWY	Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1

127.	OWK_7	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_RUCHOMOSCI_KRADZIEŻ	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
128.	OWK_7	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_RUCHOMOŚCI_POWODŹ	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
129.	OWK_7	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_SZKLANE_STŁUCZENIE	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
130.	OWK_7	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_SZKLANE_STŁUCZENIE	Grupa 9	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
131.	PETHELP_1	PetHelp_Koszty leczenia weterynaryjnego	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
132.	OWK_8	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_OC_POLSKA	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
133.	OWK_7	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_STALE ELEMENTY_ALL RISK	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
134.	GNBMBD_7	GNB_OWU_dom/mieszkanie_elem_state_zdarzenia losowe_powódź_dewastacja	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
135.	GNBMBD_7	GNB_OWU_dom/mieszkanie_elem_state_zdarzenia losowe_powódź_dewastacja	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
136.	GNBTUR_11	GNB Travel ubezpieczenie podróży samolotem	Grupa 18	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
137.	BRAK	NIEPRZYPISANE	brak	reklamacja	7	inne przyczyny	7	0	0	4	3
138.	BRAK	NIEPRZYPISANE	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
139.	MILLASS_11	Millennium Bank - Pakiet bardzo pomocny - Assistance techniczne OWU	Grupa 18	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	1	0	0
140.	ABMP_7	ALIOR BANK - Ubezpieczenie Nieruchomości od pożaru i zdarzeń losowych (mury portfel)	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	1	0	0	0
141.	RBPN_7	Raiffeisen Bank Polska SA - Ubezpieczenie Nieruchomości od Pożaru i innych Zdarzeń losowych (warianty) - OWU	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
142.	INGNPAM_7	ING_Mieszkaj bezpiecznie_hipoteka_pożar i inne zdarzenia losowe_OWU	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
143.	INGNPAM_7	ING_Mieszkaj bezpiecznie_hipoteka_pożar i inne zdarzenia losowe_OWU	Grupa 8	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do	2	0	2	0	0

						wypłaty odszkodowania lub świadczenia						
144.	GBPMURY12WU_7	ProExpert_Portfelowe Ubezpieczenie Nieruchomości od pożaru i zdarzeń losowych (Portfel Mury)	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0
145.	MILGOT2_2	Millennium gotówka – czasowa niezdolność do pracy/zastępowalne z ryzykiem zgonu w wyniku NW	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0
146.	MILLGOTMA13W1_2	Millennium gotówka Aneks nr 13 do Porozumienia – czasowa niezdolność do pracy/zastępowalne z ryzykiem zgonu w wyniku NW (Wariant 1)	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0
147.	ZIEKAOBC_32	Szkody obce - Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym	Grupa 10	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0
148.	TRAVELW_7	TRAVEL WORLD Ubezpieczenie bagażu podróżnego (BP)	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0
149.	TRAVELW_1	TRAVEL WORLD Ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu (KL)	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0
150.	TRAVELW_1	TRAVEL WORLD Ubezpieczenie kosztów leczenia, ratownictwa i transportu (KL)	Grupa 2	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	1	1	0	0	0
151.	TRAVELW_12	Ubezpieczenie kosztów rezygnacji ze 100% zwrotem	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0
152.	RBT2/Z/08_12	RAINBOW KOSZTY REZYGNACJI opcja fakultatywna	Grupa 16	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	3	0	0	0
153.	RBT2/Z/08_12	RAINBOW KOSZTY REZYGNACJI opcja fakultatywna	Grupa 16	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	2	0	0	0
154.	IT_IND_7	ITravel ubezpieczenie bagażu podróżnego, sprzętu sportowego, wariant Comfort, Europa	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0
155.	TRAVELW_1	Travel World - ubezpieczenie kosztów leczenia	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	1	0	0	0	0
156.	RBT2/Z/08_1	RAINBOW PODSTAWOWY Koszty leczenia, ratownictwa i transportu	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	1	0	0	0	0
157.	GRZ/9/2014_2	GRECOS Następstwa nieszczęśliwych wypadków - trwały uszczerbek PODSTAWOWY	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0
158.	GRZ/9/2014_1	GRECOS Koszty leczenia, ratownictwa i transportu PODSTAWOWY	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do	1	0	1	0	0	0

						wypłaty odszkodowania lub świadczenia						
159.	RBT2/Z/08_12	Rainbow - Koszty rezygnacji opcja obligatoryjna	Grupa 16	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	6	0	0	0
160.	RBT2/Z/08_1	RAINBOW STANDARDOWY (REKOMENDOWANY) Koszty leczenia, ratownictwa i transportu	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	2	0	0	0
161.	IT_IND_7	ITravel ubezpieczenie bagażu podróznego, sprzętu sportowego, wariant Premium, Europa	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0
162.	RBT2/Z/08_7	RAINBOW OPTYMALNY (REKOMENDOWANY PLUS) Bagaż podrózny, w tym opóźnienie	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0
163.	GRZ/9/2014_2	GRECOS Następstwa nieszczęśliwych wypadków - trwały uszczerbek OPTYMALNY	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0
164.	PGIDR_7	PG EUROTEL przypadkowe uszkodzenie	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0
165.	OWK_7	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_DOM / MIESZKANIE_BEZ_POWODZI	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0
166.	OWK_7	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_DOM / MIESZKANIE_POWODŹ	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0
167.	OWK_8	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_OC_EUROPA	Grupa 13	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	3	0	0	0
168.	OWK_7	MASOWE NIERUCHOMOŚCI_SZKLANE_STŁUCZENIE	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0
169.	PETHELP_1	PetHelp_Koszty leczenia weterynaryjnego	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0
170.	GNBMBD_7	GNB_OWU_dom/mieszkanie_elem_state_zda rzenia losowe_powódź_dewastacja	Grupa 8	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	2	0	0	0
171.	BRAK	NIEPRZYPIsANE	brak	reklamacja	2	inne przyczyny	2	2	0	0	0	0
172.	HIPALINW_9	Alior Bank - Ubezpieczenie niskiego wkładu	Grupa 14	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0	0
173.	ALGAP_12	ALIOR LEASING_GAP CASCO	Grupa 16	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	0	1

174.	GNBMGOWU_2	GNB_Agent Zgon w wyniku Nieszczęśliwego Wypadku [OWU Indywidualny Program Ochronny na wszelki wypadek]	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
175.	GNBGOTM_2	GNB_Pakiet spokojna spłata_złamania w wyniku NW	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	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	16	386	0	67 656,33	1 257 570,99	67 656,33	11 077,33	48 432,65	0,00	89 499,62
0	0	1	0	0,00	53 656,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	1 593,04	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	2	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	14 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	4 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	10 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	7 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	2	0	0,00	10 932,03	0,00	0,00	943,5	0,00	2 000,00
0	0	3	0	0,00	6 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	7309,2	0,00	0,00	7309,2	0,00	0,00
0	1	3	0	0,00	16 485,65	0,00	0,00	0,00	0,00	1 000,00
0	0	1	0	0,00	5 900,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

0	0	2	0	0,00	7 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	60 677,90	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	4 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	0	0	0,00	460,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5 642,40
0	0	1	0	0,00	3 200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	9 642,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	4	0	0,00	20 991,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	9 874,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	1 610,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	6 171,63	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 495,05	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	4	17	0	0,00	165 388,70	0,00	0,00	13575,65	0,00	20 655,67
0	1	3	0	0,00	8 351,00	0,00	0,00	2203	0,00	1 650,00
0	0	1	0	0,00	10 975,09	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	700,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	10	0	0,00	15 193,18	0,00	0,00	261	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 820,00	0,00	0,00	1 820,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	1 820,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	8 330,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	4 400,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	5 740,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	400,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	1 845,83	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	4	0	0,00	4 100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	12 202,58	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

0	0	3	0	0,00	5 200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	4 461,59	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	12	0	0,00	65 650,93	0,00	0,00	1 300,57	0,00	4 690,00
0	0	1	0	0,00	3 550,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	4	0	0,00	3 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	4	0	0,00	2 507,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	6	0	0,00	840,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	11	0	0,00	74 524,09	0,00	0,00	0,00	0,00	2 474,63
0	0	3	0	0,00	9 672,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	8	0	0,00	162 273,44	0,00	0,00	0,00	0,00	765,16
0	0	1	0	0,00	33 200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	9 609,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	162,00	0,00	0,00	162,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 460,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 000,00	0,00	0,00	2 000,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	2 270,92	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	500,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	610,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	1 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	350,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	309,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	80,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	400,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	289,25	0,00	0,00	289,25	0,00	0,00
0	1	13	0	0,00	35 935,96	0,00	0,00	4010,03	0,00	272,00

0	0	7	0	0,00	8 849,39	0,00	0,00	470,39	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	12 483,46	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	500,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	800,00	0,00	0,00	800,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	11 352,95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	4 315,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	7 839,67	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	400,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	400,00	0,00	0,00	400,00	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	1 804,00	0,00	0,00	500,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	4 950,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	655,83	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	800,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	600,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	8 770,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	6 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	431,16	0,00	0,00	431,16	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	8 798,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	2 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 198,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	15	0	0,00	76 250,46	0,00	0,00	0,00	0,00	43 250,00
0	1	14	0	0,00	16 890,99	0,00	0,00	3815,26	0,00	2 000,00
0	0	2	0	0,00	18 749,54	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	6	0	0,00	11 977,12	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

0	0	5	0	0,00	42 962,31	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	0,00
0	0	5	0	0,00	7 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	3 176,00	0,00	0,00	3 176,00	0,00	0,00	0,00
0	1	1	0	0,00	2 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5 099,76	0,00
0	0	3	0	0,00	8 331,64	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	2 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 040,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	822,41	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 035,65	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	5 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 274,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00
0	0	7	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	100,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	8 420,75	0,00	8 420,75	8 420,75	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	2 915,00	0,00	2 915,00	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	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	2 330,69	0,00	2 330,69	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	1 442,42	0,00	1 442,42	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	16 534,20	0,00	16 534,20	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	0,00
0	0	1	0	1 043,70	0,00	1 043,70	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	13 289,90	0,00	13 289,90	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	0,00
0	0	1	0	480,00	0,00	480,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	2 579,58	0,00	2 579,58	2 579,58	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	77,00	0,00	77,00	77,00	0,00	0,00	0,00	0,00

0	0	1	0	100,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	6	0	5 615,48	0,00	5 615,48	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	3 626,61	0,00	3 626,61	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	2 000,00	0,00	2 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	200,00	0,00	200,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	1 000,00	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	1 000,00	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	1 500,00	0,00	1 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	150,00	0,00	150,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	2 251,00	0,00	2 251,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	1 000,00	0,00	1 000,00	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	0,00	3 465,64	0,00	0,00	3 465,64	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	16 200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	326,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

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 4 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 i 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 unikatowy kod pozwalający jednoznacznie zidentyfikować dany produkt ubezpieczeniowy, stosowany przez zakład ubezpieczeń lub nadany przez organ nadzoru.

W kolumnie B „Nazwa produktu ubezpieczeniowego” wykazuje się nazwę zgodną z dokumentacją produktową (np. zgodną 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 przedmiotowej 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 odszkodowania lub świadczenia;
- 2) wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia;
- 3) opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia;
- 4) nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub 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, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta;
- 7) nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta;
- 8) niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego;
- 9) ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, 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) nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja regresu;
- 13) oszustwo lub prowadzenie działalności bez wymaganego zezwolenia przez zakład ubezpieczeń lub przez pośrednika ubezpieczeniowego, brak wymaganej umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej pośrednika ubezpieczeniowego;

- 14) nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów;
- 15) niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację;
- 16) nieprawidłowości w obsłudze roszczeń realizowanej przez zakład ubezpieczeń jako reprezentanta do spraw roszczeń lub w likwidacji szkód na rzecz Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego i Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych;
- 17) nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej;
- 18) nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia;
- 19) konflikt interesów w zakresie dystrybucji ubezpieczeń lub działalności lokacyjnej;
- 20) nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym;
- 21) zastrzeżenia dotyczące treści informacji publikowanych przez zakład (strony internetowe, media, prasa, materiały reklamowe);
- 22) inne przyczyny;
- 23) 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” wykazuje 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 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 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” wykazuje się liczbę reklamacji, w podziale na ich przyczyny, w przypadku których skarżącemu udzielono odpowiedzi z naruszeniem terminu określonego 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, wykazuje się 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 lub 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 kwotę odszkodowań i świadczeń wypłaconych w okresie sprawozdawczym z tytułu skarg, 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 lub świadczeń, na koniec okresu sprawozdawczego. Dane wykazuje się w podziale na rezerwę na pokrycie zobowiązań z tytułu skarg wniesionych przed okresem sprawozdawczym i 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 ubezpieczeń zasadami tworzenia i rozwiązywania rezerw techniczno-ubezpieczeniowych.