

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 – 30-06-2024

Dane zakładu ubezpieczeń:

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

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	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		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				2369		2369	41	123	388	1419	0	398	1963	8	1512144,52	20696129,94	67208,97	152299,84	1567895,69	0,00	61505,65
1	BPR	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 18	skargi nie będące reklamacją	8	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania	8	1	2	3	2	0	0	8	0	4879,59	5090,00	0,00	466,56	2603,81	0,00	0,00

					odow ania lub świad czenia																		
2	BUZ	Bezpiec zne Uprawy i Zwierze ta	Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9	ska rga nie bę dą ca rekl am acj ą	1 inne przycz yny	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0,00	256,00 ⁶	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	520,00 ⁵
3	BPR	Ubezpi eczenia Korpora cyjne	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	ska rga nie bę dą ca rekl am acj ą	całko wita odmo wa wypląt y odszk odow ania lub świad czenia	1	0	1	0	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	0	2	0								

4	ZWC_P OCZTA_ POLSKA	ZWC Poczta Polska	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	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	16 815,00	0,00	0,00	16 815,94	0,00	0,00	0,00
5	ZWC_G DDKiA	ZWC GDDKi A	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa 4, Grupa 5, Grupa 7, Grupa 8, Grupa	ska rga nie bę dą rekl am acj ą	2	całko wita odmo wa wypląt y odszk odow ania lub świad czenia	2		0	2	0	0	0	0	2	0	3 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

			9, Grupa 10, Grupa 11, Grupa 13, Grupa 15, Grupa 16, Grupa 18																			
6	PPPXKB	Postas- surance Klient Bizneso- wy	Grupa 7	ska- rga nie bę- dą- ca rekl- am- acją	2	całko- wita odmo- wa wypląt- y odszk- odowa- nia 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
7	KORPO	Ubezpi- eczenia Korpora- cyjne	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa 4, Grupa 5, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10,	ska- rga nie bę- dą- ca rekl- am- acją	1	wysok- ość wypląt- coneg- o lub przewi- dzian- ego do wypląt- y odszk- odowa- nia 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

			Grupa 11, Grupa 13, Grupa 15, Grupa 16, Grupa 18																			
8	AGROC ASCO	Agrocasco	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13	reklamacja	12	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	0	1	8	0	1	9	0	0,00	701 848,87	0,00	0,00	012,15 ³	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
9	BAP	Bezpieczny Agro	Grupa 1, Grupa 7,	reklamacja	7	całkowita odmowa	4	0	0	0	3	0	1	3	0	0,00	862 008,86	0,00	0,00	110 611,90	0,00	0,00

		Przedsiębiorca	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18		wypłaty odszkodowania lub świadczenia																
					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	2	0	0	1	2	0							
10	BAP	Bezpieczny Agro Przedsiębiorca	Grupa 1, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	reklamacja	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	
11	BDA	Bezpieczny Dom	Grupa 1, Grupa 8,	reklamacja	96	25	0	1	0	21	0	3	22	0	30 520,00	1 027 219,52	0,00	12 700,00	263 965,83	0,00	4 284,80

				odow ania lub świad czenia															
				inne przycz yny	17	1	3	4	8	0	1	16	0						
				niepra widło we ustale nie, odmo wa zwrot u lub nieuz asadn iona windy kacja regres u	1	0	0	0	1	0	0	1	0						
				niepra widło we ustale nie, odmo wa zwrot u lub nieuz asadn iona windy kacja składk i	3	0	0	0	3	0	0	3	0						
				odmo wa lub utrudn	3	0	0	0	3	0	0	3	0						

				iony wgląd w akta szkod owe																	
				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	6	0	0	1	2	0	3	3	0								
				wysok ość wypła coneg	57 8	13	35	150	299	0	81	49 6	1								

					o lub przewidywanego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia																		
1 3	BP	Bezpieczny Pojazd	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	12 700,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1 4	BPR	Bezpieczny Prad	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0,00	6 310,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1 5	BR	Bezpieczny Rolnik Majątek	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9,	reklamacja	34	całkowita odmowa wypłaty	15	0	3	1	10	0	1	14	0	71 100,00	460 315,99	0,00	6 357,03	38 390,22	0,00	0,00	0,00

			Grupa 13, Grupa 18		odszk odow ania lub świad czenia															
					inne przycz yny	2	0	0	1	1	0	0	2	0						
					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	0	0	1	0	0						

					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	16	1	0	4	8	0	3	13	0								
1 6	BUZ	Bezpieczne Uprawy i Zwierzęta	Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9	reklamacja	20	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	12	0	15	3	57	0	53	75	0	387 015,00	2 786 499,04	0,00	0,00	38 141,92	0,00	1 000,00
					0	inne przyczyny	2	0	0	0	1	0	1	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty	70	0	0	3	26	0	41	29	0							

					odszkodowania lub świadczenia																	
1 7	BUZ	Bezpieczne Uprawy i Zwierzęta	Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9	reklamacja	22	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	13	0	0	3	6	0	4	9	0	0,00	1 040 045,95	0,00	0,00	39 520,55	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	0	0	0	0	1	0	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8	0	0	0	5	0	3	5	0							
1 8	ZWC_ROLNE	ZWC Rolne	Grupa 7, Grupa 8,	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0,00	106 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

			Grupa 9		y odszk odow ania lub świad czenia																		
19	BUZ	Bezpiec zne Uprawy i Zwierze ta	Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9	rekl am acja	6 wysok ość wypla coneg o lub przewi dzian ego do wyplat y odszk odow ania lub świad czenia	6	0	0	1	4	0	1	5	0	0,00	826 382,13	0,00	0,00	12 500,00	0,00	0,00		
20	KORPO	Ubezpi eczenia Korpora cyjne	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa 4, Grupa 5, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa	rekl am acja	25 8 całko wita odmo wa wyplat y odszk odow ania lub świad czenia	22 6	2	18	40	139	0	27	19 9	0	266 881,18	1 178 215,57	0,00	8 767,12	221 817,27	0,00	0,00		
					inne przycz yny	2	0	1	1	0	0	0	2	0									
					wysok ość wypla coneg	30	2	3	6	16	0	3	25	2									

			11, Grupa 13, Grupa 15, Grupa 16, Grupa 18		o lub przewi dzian ego do wypłat y odszk odow ania lub świad czenia																
2 1	KORPO	Ubezpie czenia Korpora cyjne	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	rekl am acja	2 całko wita odmo wa wypłat y odszk odow ania lub świad czenia	2	0	0	0	1	0	1	1	0	0,00	57 538,22	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

2 2	KORPO	Ubezpieczenia Korporacyjne	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	reklamacja	10	całkowita odmowa wypłat y odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	0	4	0	3	4	0	0,00	139 974,67	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	2	0	1	2	0							
2 3	KORPO	Ubezpieczenia Korporacyjne	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa 4, Grupa 5, Grupa 7,	reklamacja	36	całkowita odmowa wypłat y odszkodowania lub świadczenia	32	0	0	11	19	0	2	29	1	0,00	114 243,89	0,00	0,00	10 591,47	0,00	0,00

			Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 11, Grupa 13, Grupa 15, Grupa 16, Grupa 18		wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	2	1	0	1	3	0							
2 4	ZWC_PAZP	ZWC_PAZP	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,	reklamacja	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

			Grupa 18																			
25	KORPO	Ubezpieczenia Korporacyjne	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	reklamacja	89	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	85	0	0	23	56	0	6	79	0	0,00	391261,21	0,00	0,00	33723,64	0,00	0,00
			Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 11, Grupa 13, Grupa 15, Grupa 16, Grupa 18			wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	1	3	0	0	4	0							
26	DUZE_P RZEDS	Bezpieczne Przedsiębiorstwo	Grupa 1, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0,00	749,46 ⁸	0,00	0,00	3164,00 ³	0,00	0,00

			13, Grupa 18		lub świad czenia																
					wysok ość wypla coneg o lub przewi dzian ego do wyplat y odszk odow ania lub świad czenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
2 7	KORPO	Ubezpi eczenia Korpora cyjne	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa 4, Grupa 5, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 11, Grupa 13, Grupa	rekl am acja	wysok ość wypla coneg o lub przewi dzian ego do wyplat y odszk odow ania lub świad czenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	80,75	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

			15, Grupa 16, Grupa 18																			
2 8	KORPO	Ubezpieczenia Korporacyjne	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	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0,00	138 461,10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2 9	ZWC_G DDKiA	ZWC GDDKiA	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa 4, Grupa 5,	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub	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

			Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 11, Grupa 13, Grupa 15, Grupa 16, Grupa 18		świadczczenia																
					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
30	KORPO	Ubezpieczenia Korporacyjne	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa 4, Grupa 5, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 11, Grupa 13, Grupa	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	2	4	0	1	6	0	0,00	155 050,57	0,00	0,00	27 471,50	0,00	0,00
					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty	15	0	0	5	8	0	2	12	1							

			15, Grupa 16, Grupa 18		odszk odow ania lub świad czenia																
					zastrz eżeni a dotycz ące treści inform acji publik owany ch przez zakład (stron y intern etowe , media , prasa, materi ały reklam owe)	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
3 1	KORPO	Ubezpie czenia Korpora cyjne	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa 4, Grupa 5, Grupa	rekl am acja	wysok ość wypla coneg o lub przewi dziano ego do wyplat y	4	1	0	1	2	0	0	4	0	590,00 ¹	672,99 ⁵	0,00	595,30 ¹	232,68 ²	0,00	0,00

			7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 11, Grupa 13, Grupa 15, Grupa 16, Grupa 18		odszk odow ania lub świad czenia																	
3 2	KORPO	Ubezpie czenia Korpora cyjne	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,	rekl am acja	1 wysok ość wypla coneg o lub przewi dzian ego do wypląt y odszk odow ania lub świad czenia	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	236,84 ¹	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

					odow ania lub świad czenia , nieprz ekazy wanie istotny 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	42	0	0	16	21	0	5	36	1								
3 4	ZWC_G DDKiA	ZWC GDDKi A	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa	rekl am acja	39 9	całko wita odmo wa wypląt y odszk	39 4	0	15	13	310	0	56	33 7	1	131 624,42	3 726 405,64	0,00	0,00	30 983,09	0,00	0,00

					istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia																
					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	1	0	1	1	0							
35	BANCAS SURANCE	Bancas surance	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	1000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
36	BANCAS SURANCE	Bancas surance	Grupa 1, Grupa 8,	reklamacja	wysokość wypłaconego	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	5000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

			Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18		o lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia																	
37	BPR	Bezpieczny Pojazd Rolnika	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 18	reklamacja	9	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	9	0	0	0	8	0	1	8	0	0,00	13930,17	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
38	MIKRO_PRZEDS	Bezpieczne Mikroprzedsiębiorstwo	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	11	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	1	0	0	3	0	1	4	0	4000,00	110470,05	0,00	20000,00	12263,24	0,00	0,00

					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	4	0	0	2	4	0								
3 9	ZWC_ AGRO	ZWC AGRO	Grupa 1, Grupa 2	reklamacja	58	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	22	0	2	1	16	0	3	19	0	10 020,00	244 978,03	0,00	5 360,00	20 234,90	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty	35	3	0	6	20	0	6	28	1							

4 3	BPR	Bezpieczny Pojazd Rolnika	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 18	reklamacja	19	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	2	2	0	0	4	0	8 400,00	81 884,61	0,00	0,00	25 332,90	0,00	30 000,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	15	0	2	4	6	0	3	12	0							
4 4	BP	Bezpieczny Pojazd	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 18	reklamacja	28	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	89 457,51	0,00	0,00	5 497,24	0,00	0,00

					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	27	0	0	7	19	0	1	26	0									
4	KORPO	Ubezpieczenia Korporacyjne	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,	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	36	1	2	3	21	0	9	27	0									
5					39	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania	3	0	0	0	3	0	0	0	3	0	46 918,16	569 708,49	0,00	6 000,00	5 000,00	0,00	0,00

			Grupa 18			lub świadczenia																
4	ZWC_P	ZWC	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	reklamacja	10	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	2	4	0	1	6	0							
6	OCZTA_POLSKA	Poczta Polska				wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3	0	0	3	0	0,00	71 415,26	0,00	0,00	10 096,99	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 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.