

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	InterRisk Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna Vienna Insurance Group				
Kod pocztowy	00-668	Miasto:	Warszawa		
Ulica	Noakowskiego			Nr:	22

Zakres działalności określony w zezwoleniu Ministra Finansów / organu nadzoru:

Grupy ubezpieczeń

1-4, 6-18

Zakres prowadzonej działalności bezpośredniej:

Grupy ubezpieczeń

1-4, 6-18

Zakres prowadzonej reasekuracji czynnej:

Grupy ubezpieczeń

1-4, 6-18

Klasy rachunkowe

1-10

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				5745		5800	95	208	1444	3811
1	AGRP	Agro Pakiet	Grupa 1	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1			1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	1		
2	AGRP	Agro Pakiet	Grupa 8	reklamacja	54	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	36		6	30
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	18	1	2	6
3	AGRP	Agro Pakiet	Grupa 9	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1		1	
4	AGRP	Agro Pakiet	Grupa 13	reklamacja	8	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	1		3

						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3			3	
5	ALRK	All Risk	Grupa 9	reklamacja	14	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6			2	4
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8			2	6
6	ANTD	Antidotum	Grupa 2	reklamacja	3	nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	3			3	
7	ANTP	Antidotum Plus	Grupa 2	reklamacja	51	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	50	2	0	38	10
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	1	0

8	BZDM	Bezpieczny Dom	Grupa 1	reklamacja	15	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8			2	5
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7			3	4
9	BZDM	Bezpieczny Dom	Grupa 9	reklamacja	285	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	181		4	26	143
						inne przyczyny	4				4
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja regresu	1				1
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1			1	
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	3				3

						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	98	5	4	29	56
10	BZDM	Bezpieczny Dom	Grupa 13	reklamacja	75	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	38		1	8	26
						inne przyczyny	1			1	
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	36	5	1	12	18
11	BZKR	Bezpieczny Kredyt	Grupa 8	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2		1		1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	1			
12	BZPR	Biznes Pro	Grupa 8	reklamacja	13	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	9		1	1	6
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4			2	2
13	BZPR	Biznes Pro	Grupa 9	reklamacja	11	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11			3	8

14	BZPR	Biznes Pro	Grupa 13	reklamacja	7	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5			1	3
						inne przyczyny	1				
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
15	BZPP	Biznes Pro Plus	Grupa 8	reklamacja	57	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	35			2	32
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	23	2	1	7	7
16	BZPP	Biznes Pro Plus	Grupa 9	reklamacja	24	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	17	1		3	13
						inne przyczyny	1				1
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	1				1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5		1		2
17	BZPP	Biznes Pro Plus	Grupa 13	reklamacja	116	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	79		14	8	54
						inne przyczyny	3		1		2

						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1		1		
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1			1	
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	33	2	2	13	13
18	BZPP	Biznes Pro Plus	Grupa 17	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1		1		
19	BZPZ	Biznes Pro Zdrowie	Grupa 1	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2				2
20	BZPZ	Biznes Pro Zdrowie	Grupa 2	reklamacja	4	nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	4			3	
21	BONV	Bon Voyage	Grupa 1	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1

						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2				2
22	BONV	Bon Voyage	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2				2
23	BONV	Bon Voyage	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
24	BONV	Bon Voyage	Grupa 18	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
25	BUMO	Budowlano-montażowe	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1		1		
26	DMAX	Dom Max	Grupa 1	reklamacja	12	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3				3
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	9		1		8
27	DMAX	Dom Max	Grupa 9	reklamacja	394	całkowita odmowa wypłaty	238	4		54	174

						odszkodowania lub świadczenia					
						inne przyczyny	2				2
						wysokość wyłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	155	5	9	48	85
28	DMAX	Dom Max	Grupa 13	reklamacja	42	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	28		1	7	17
						wysokość wyłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	14	2	2	5	5
29	DMAX	Dom Max	Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	571	2	7	118	435
						inne przyczyny	1			1	
30	EDUP	Edu Plus	Grupa 1	reklamacja	1572	nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowe go należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowe go lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	2			1	1

						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	2	0	0	1	1
						opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	7	0	0	1	5
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	996	10	15	168	793
31	EDUP	Edu Plus	Grupa 2	reklamacja	487	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	385	3	4	73	304
						inne przyczyny	3				3

						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	5				4
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	98	1		18	78
32	MUBD	Maszyn i urządzeń budowlanych	Grupa 9	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1			1	
33	MOUS	Maszyn od uszkodzeń	Grupa 9	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1			1	
34	MECA	Medi-Care	Grupa 2	reklamacja	12	nieprawidłowa realizacja świadczeń assisstance lub świadczeń medycznych	12			7	5
35	MECG	Medi-Care grupowe	Grupa 2	reklamacja	4	nieprawidłowa realizacja świadczeń assisstance lub świadczeń medycznych	4			4	

36	MORO	Moja Rodzina	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
37	MORO	Moja Rodzina	Grupa 2	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2			1	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
38	NNOD	NNW odNOWA	Grupa 1	reklamacja	87	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	32			4	28
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	55		1	9	45
39	NNPP	NNW Progresja Plus	Grupa 1	reklamacja	10	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8			2	6
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2			1	1
40	OCAG	OC agentów	Grupa 13	reklamacja	8	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3			1	1

						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5			1	4
41	OCBR	OC biur rachunkowych	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
42	OCEP	OC Edu Plus	Grupa 13	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5			1	4
43	OCFO	OC firm ochroniarskich	Grupa 13	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2				2
44	OCFU	OC funkcjonariuszy	Grupa 17	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2				2
45	OCKT	OC krótkoterminowe	Grupa 10	reklamacja	9	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3			2	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6			2	4
46	OCOĞ	OC ogólne	Grupa 13	reklamacja	832	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1				1
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	664	11	41	126	426
						inne przyczyny	3				3

						opieszalosc, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	6		1		5
						wysokosc wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	160	5	6	63	73
47	OCPW	OC przewoźnika	Grupa 10	reklamacja	7	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5			1	4
						wysokosc wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2				2
48	OCRL	OC rolników	Grupa 13	reklamacja	26	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	20	2	3	2	12
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1			1	
						wysokosc wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5			2	3

49	OCRZ	OC rzeczoznawców majątkowych	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
50	OCPR	OC w życiu prywatnym	Grupa 13	reklamacja	11	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	9	1		1	5
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2		2		
51	OCZN	OC zarządców nieruchomości	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
52	OCHP	Ochrona Prawna	Grupa 17	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
						inne przyczyny	1				1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3		1	1	
53	OGIE	Ogień	Grupa 8	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3			2	
54	AGRC	Pakiet Agrocasco+	Grupa 3	reklamacja	9	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4		2		2
						inne przyczyny	2				2

						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3			1	1
55	PADE	Pakiet Auto+ Dealer	Grupa 3	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2				2
56	PADE	Pakiet Auto+ Dealer	Grupa 10	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1			1	
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja regresu	1				1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1			1	
57	PAFL	Pakiet Auto+ Floty	Grupa 3	reklamacja	3	nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja regresu	1		0	0	1

						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1			1	
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				
58	PAFL	Pakiet Auto+ Floty	Grupa 10	reklamacja	54	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	15			4	7
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja regresu	11			7	4
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	28	1	2	8	17
59	PAWZ	Pakiet Auto+ K1	Grupa 10	reklamacja	73	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2				2
						inne przyczyny	3				2

					nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja regresu	5			1	4
					nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	5		1	2	2
					nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	7		1	3	1
					nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	6			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	6			2	4
					nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów	7	1		6	
					odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	14		2	10	2
					opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2			1	1

						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	25			10	15
60	PAKI	Pakiet Auto+ Klient Indywidualny	Grupa 1	reklamacja	16	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5			2	2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11			3	8
61	PAKI	Pakiet Auto+ Klient Indywidualny	Grupa 3	reklamacja	26	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7				7
						inne przyczyny	2		1		1
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2				2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	16	2	1	4	9
62	PAKI	Pakiet Auto+ Klient Indywidualny	Grupa 10	reklamacja	414	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	2				2

					całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	24		3	1	18
					inne przyczyny	8		0	5	3
					nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja regresu	94			43	51
					nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	5			2	2
					nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	4			4	
					nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowe go należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowe go lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1			1	

					nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	2				1	1
					nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów	3				2	1
					nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	1				1	
					odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	2				1	1
					odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	4				4	

						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	9			2	7
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	265	5	20	88	133
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6		1		5
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
63	PALE	Pakiet Auto+ Leasing	Grupa 10	reklamacja	42	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
						inne przyczyny	3			1	2
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja regresu	11			6	5
						odmowa zawarcia albo kontynuacji	2			1	1

						umowy ubezpieczenia					
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	25	1	2	10	11
65	PSAN	Pakiet Santander	Grupa 3	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
66	PSAN	Pakiet Santander	Grupa 10	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2				1
67	PANC	Panaceum	Grupa 2	reklamacja	1	nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	1			1	
68	PZST	Pozostałe	Grupa 3	reklamacja	2	nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja regresu	1				1
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1				1
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania	1	0	0	1	0

						lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia					
						wysokość wyплаconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
69	PZST	Pozostałe	Grupa 10	reklamacja	5	inne przyczyny	1				
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja regresu	3				3
						wysokość wyплаconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1			1	
70	PUZD	Puls zdrowia	Grupa 2	reklamacja	67	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	16			6	10
						inne przyczyny	1				1
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	35	1	1	24	9

						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	1				1	
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0		1	0
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	14				8	6
71	BDRL	Ubezpieczenie budynków rolniczych	Grupa 8	reklamacja	84	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	66		2		20	41
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	18	1	1		6	9
72	SAGD	Ubezpieczenie sprzętu AGD/RTV/IT	Grupa 16	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	1		0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0		2	0

73	UPRL	Uprawy rolne	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				
74	UPRL	Uprawy rolne	Grupa 9	reklamacja	14	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2			1	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	12			7	1
75	PPKO	Pakiet PKO	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				
76	PPKO	Pakiet PKO	Grupa 10	reklamacja	12	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4			2	2
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1				1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty	7		1		6

						odszkodowania lub świadczenia					
77	AGRP	Agro Pakiet	Grupa 8	skarga niebędąc a reklamacją	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2		1		1
78	AGRP	Agro Pakiet	Grupa 13	skarga niebędąc a reklamacją	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1			1	
79	ALRK	All Risk	Grupa 9	skarga niebędąc a reklamacją	69	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	26	1	1	13	10
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	4	1	1	1	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	39	3		17	17
80	ANTP	Antidotum Plus	Grupa 2	skarga niebędąc a reklamacją	4	nieprawidłowa realizacja świadczeń assisstance lub świadczeń medycznych	4			4	
81	BZDM	Bezpieczny Dom	Grupa 9	skarga niebędąc a reklamacją	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2			1	1

82	BZDM	Bezpieczny Dom	Grupa 13	skarga niebędąca reklamacją	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2			1	
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1			1	
83	BZPR	Biznes Pro	Grupa 8	skarga niebędąca reklamacją	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2			1	1
84	BZPR	Biznes Pro	Grupa 9	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
85	BZPR	Biznes Pro	Grupa 13	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
86	BZPP	Biznes Pro Plus	Grupa 8	skarga niebędąca reklamacją	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2				2
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1				1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3			1	2

87	BZPP	Biznes Pro Plus	Grupa 9	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
88	BZPP	Biznes Pro Plus	Grupa 13	skarga niebędąca reklamacją	31	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	16			5	11
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1				1
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1			1	
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	13			4	9
89	BZPZ	Biznes Pro Zdrowie	Grupa 2	skarga niebędąca reklamacją	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
90	BUMO	Budowlano-montażowe	Grupa 9	skarga niebędąca	12	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6		1	2	3

				reklamacją		wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6			3	3
91	CARG	Cargo	Grupa 7	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				
92	DMAX	Dom Max	Grupa 9	skarga niebędąca reklamacją	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2				2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3		2	1	
93	DMAX	Dom Max	Grupa 13	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
94	EDUP	Edu Plus	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1		1		
95	EDUP	Edu Plus	Grupa 2	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
96	ELKT	Elektronika	Grupa 9	skarga niebędąca	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1

				reklamacją		wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2			1	1
97	ELFT	Elektrownie fotowoltaiczne	Grupa 9	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
98	MUBD	Maszyn i urządzeń budowlanych	Grupa 9	skarga niebędąca reklamacją	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2				2
99	NNOD	NNW odNOWA	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	1	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1				1
100	OCAG	OC agentów	Grupa 13	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
101	OCFO	OC firm ochroniarskich	Grupa 13	skarga niebędąca	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2			1	1

				reklamacj ą							
10 2	OCFU	OC funkcjonariuszy	Grupa 13	skarga niebędąc a reklamacj ą	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
10 3	OCKT	OC krótkoterminowe	Grupa 10	skarga niebędąc a reklamacj ą	6	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1		1		
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	1		1	3
10 4	OCOĞ	OC ogólne	Grupa 13	skarga niebędąc a reklamacj ą	175	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	118			27	74
						inne przyczyny	2			1	1
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	8		6	2	
						opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie	2		2		

						istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia					
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	45	5	5	15	17
10 5	OCPW	OC przewoźnika	Grupa 10	skarga niebędąca reklamacją	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3				3
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1		1		
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2			2	
10 6	OCSP	OC spedytorów	Grupa 10	skarga niebędąca reklamacją	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2				2
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1		1		
10 7	OCZN	OC zarządców nieruchomości	Grupa 13	skarga niebędąca	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2				2

				reklamaj ą		wysokość wyłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
10 8	OGIE	Ogień	Grupa 8	skarga niebędąc a reklamaj ą	10	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6		1		4
						wysokość wyłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4		1	3	
10 9	AGRC	Pakiet Agrocasco+	Grupa 3	skarga niebędąc a reklamaj ą	1	inne przyczyny	1				
11 0	PAFL	Pakiet Auto+ Floty	Grupa 3	skarga niebędąc a reklamaj ą	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2			1	1
						wysokość wyłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1			1	
11 1	PAFL	Pakiet Auto+ Floty	Grupa 10	skarga niebędąc a reklamaj ą	30	inne przyczyny	5			1	4
						wysokość wyłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	26		2	11	11
11 2	PAWZ	Pakiet Auto+ K1	Grupa 10	skarga niebędąc a	14	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1

				reklamacją		wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	13	1		1	9
11 3	PAKI	Pakiet Auto+ Klient Indywidualny	Grupa 3	skarga niebędąca reklamacją	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1				
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	1	1	1	2
11 4	PAKI	Pakiet Auto+ Klient Indywidualny	Grupa 10	skarga niebędąca reklamacją	158	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	9	1	1		7
						inne przyczyny	5			1	4
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w	1				1

						trakcie obsługi roszczenia					
						wysokość wyłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	144	2	5	63	65
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	1			1
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	1				1
11 5	PALE	Pakiet Auto+ Leasing	Grupa 3	skarga niebędąca reklamacją	9	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1		1		
						wysokość wyłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	1	1	3	
11 6	PALE	Pakiet Auto+ Leasing	Grupa 10	skarga niebędąca	19	całkowita odmowa wypłaty	2				2

				reklamacją		odszkodowania lub świadczenia					
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1				1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	17	2	1	2	12
117	PAMF	Pakiet Auto+ Mikroflota	Grupa 10	skarga niebędąca reklamacją	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1			1	
118	PPKO	Pakiet PKO	Grupa 10	skarga niebędąca reklamacją	8	inne przyczyny	2				2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6		1		5
119	PSAN	Pakiet Santander	Grupa 10	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty	1				1

						odszkodowania lub świadczenia					
12 0	SPMI	Spółdzielnie mieszkaniowe	Grupa 8	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				1
12 1	BDRL	Ubezpieczenie budynków rolniczych	Grupa 8	skarga niebędąca reklamacją	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	1			
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1				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
4	238	4943	39	1118120,49	26704042,36	2038732,37	1127237,4	3835509,25	426381,01	1688282,98

		1							
		1		1,00					
		36							
		18		229 739,33	35 000,00	6 565,41	83 443,63		
		1		638,40					
	1	4							
		3		21 126,47	1 000,00	2 379,04	4 053,45		1 000,00
		6							
		6	2	545 160,20			16 538,42		
		3		269,10					
		1		0,00	6 471,30	2,00	300,00	0,00	

0	0	50	0						
0	0	1	0						
	1	7							
		7			4 300,00			3 250,00	200,00
	8	173							
		4							
		1							
		1			1 001 814,53	21 773,87	10 311,92	95 444,81	62 046,49
		3							

	4	94							
	3	35							
		1		1 513,40	246 175,95	43 502,43	6 201,64	67 999,59	1 801,46
		36							
		2							
		1			1 500,00		2 696,49		
	1	8							
		4			78 071,07			24 798,39	1 089,24
		11			37 977,11			4 976,51	
	1	4							
	1				98 982,74			2 096,92	5 791,82
		1							

	1	34							
	6	17		1 118 689,24	249 389,00	15 726,02	42 209,31		50 269,59
		17							
		1							
		1		74 232,53	5 899,00	5 299,00	16 536,91		6 020,00
	2	3							
	3	76							
		3							
		1							
		1		1 380 755,60	28 188,33	33 548,16	56 738,20		36 253,85
	3	30							
		1							

		2		1 000,00					
	1	3		283,00					1,00
		1		850,00					
		2							
		2		4 000,00					
		1		1 376,30					
		1		500,00					
		1		4 643,73			4 643,73		
		1							
		3		3 202,00					
		9							

	6	232								
		2		1 000,00	1 350 496,25	36 621,32	30 640,81	399 498,40		37 814,17
	8	146	1							
	3	25								
		14		7 541,80	141 167,03	17 717,47	1 533,34	28 418,37		11 558,00
		1			736,62					
	9	561	1							
		1								
		2		0,00	805 179,09	3 310,00	11 060,00	128 036,87	0,00	11 310,00

0	0	2	0						
0	1	6	0						
0	10	986	0						
	1	384							
		3							
	1	4		202 764,00	2 300,00	3 240,00	37 976,00		4 030,00
	1	97							

		1					110,00		
		1			18 998,00				
		12			751,10			240,30	
		4			1,00			651,00	
		1			500,00				
		2			5 140,00			140,00	
		1							
		32			30 923,00	175,00		7 100,00	
		55							
		8			4 085,00			3 160,00	100,00
		2							

	1	2								
		5		12 722,00				432,00	1 521,00	
		1		4 332,80						
		5		10 150,00				4 750,00		
		2		74 178,10						
		2		7 266,00						
		3								
		6		112 853,71				12 475,13		
		1								
2	58	581	23	16 590,04	4 937 005,29	187 456,39	19 096,43	413 996,20	6 195,26	391 939,24
		3								

		6							
	13	139	8						
		4	1						
		2			323 313,19				
	1	19							
		1			192 096,24	20 509,00	5 910,73	90 291,02	1 000,00
		5							
		1							
	2	7							
		2			18 784,93	1 900,00	1 298,00	1 430,32	6 978,00

		1			8 500,00					
		1								
		1								
		1	2		11 042,40			6 642,00		5 166,00
		1	2							
		1	2		109 171,88			38 088,35		4 318,71
		4								
		2								
		1	2		1 220 699,61	3 132,41		13 653,00		40 112,61
		2								
		1								
		1			0,00	3 292,00	0,00	0,00	2 017,00	
		1								

0	0	1						
		1		63 800,00				61 338,00
	1							
	4	11						
		11		307 268,46	7 566,22	4 000,00	198 951,40	5 334,00
		28						
		2						
	1	2						
		5		219 197,63			72 734,24	
		5						

	2	5	
		6	
		6	
		7	
		14	
		2	

--	--	--	--	--	--	--	--

		25							
	1	4							
		11		2 088,91			500,00		200,00
		7							
		2							
		2		293 859,27	41 780,82	3 586,69	31 172,84		
		16							
		2							
	2	22							
0	0	8		208 048,60	3 664 455,18	265 923,97	9 968,55	146 785,93	80 798,18
		93	1						

	1	4	
		3	1
		1	
		2	
		3	
		1	
		2	

--	--	--	--	--	--	--	--

		4						
		9						
	19	245	1					
		6						
		1						
		1						
		3						
		11						
		2						
	1	24						
				383199,69	22800	74,5	37654,29	8600

		1							
	1	1							
		1							
		1							
		1							
0	0	1	0						
0	0	1	0						
	1								
		3							
		1							
		16							
		1		350	5528,35	0	185	2058	0
0	0	35	0						70

		1							
0	0	1	0						
		14							
	3	63							
	1	17		1115396,31	51939,72	4906,96	269419,47		22705,84
0	0	2							
0	0	2							
	1								
		2							
	4	8		60253,14			53870,74		6500

	1									
					2613,56			1120,23		1697
					39098,64			2293,84		
					259068,25	6259,64		14477,9		

					12053,58	22032				
					4294,05					
1										
				393038,95	393039,95	393040,95	393041,95	393042,95	393043,95	393044,95
	1									
					490955,54			1175,7		
	2				257181,49	1000		19356,74		6000

	2				23542,4		300	3500	3719,1
	1								
	1				25962,79		2813,05	20575,19	3000
	9				360587,4	26627,73	7582,6	115963,63	41870,51

					53199,01	22364,6	39631	12628,23	
					61082,44	2500	27051,25	876,36	
					120000			2500	

					14139,1	1090,2				
					6964	2906,92	327,68	4984,32		

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.