

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

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				752		752	6	42	80	588	
1.	LBARL	Lukas Bank - pomoc medyczna	Grupa 18	reklamacja	1	opieszczość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
2.	LBARL	Lukas Bank - pomoc medyczna	Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
3.	TGNBPNOWU	[GNB] [ROR] OWU Assistance medyczny i Assistance domowy	Grupa 18	reklamacja	2	opieszczość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2
4.	MILLASS	OWU Assistance- Pakiet Bardzo Pomocny	Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
5.	HIPGBUSD	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
6.	TGNBKDOWU	[GNB] OWU karty segment detal	Grupa 9	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
7.	GNBKPP	GNB_Umowa Portfelowa_KARTY_MC_koszty rezygnacji lub przerwania podróży	Grupa 16	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	1	1
8.	ILMSKEDB	Idea Leasing SA Spółka Komandytowa Ubezpieczenie Mienia z EDB	Grupa 9	reklamacja	1	opieszczość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
9.	ILSAGAPP	Idea Leasing GAP Fakturowy Umowa Portfelowa	Grupa 16	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
10.	ALGAP	ALIOR LEASING_GAP CASCO	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
11.	IGLAGAPMFE	GAP FAKTUROWY_IGLA_MFE	Grupa 16	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
12.	ABMP	ALIOR BANK - Ubezpieczenie Nieruchomości od pożaru i zdarzeń losowych (mury portfel)	Grupa 8	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
13.	ABMP	ALIOR BANK - Ubezpieczenie Nieruchomości od pożaru i zdarzeń losowych (mury portfel)	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
14.	ALIORM	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

15.	ALIORM	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
16.	ALIORMAMINI	Alior 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
17.	ALIORMAMINI	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	0	2
18.	LBHIPR	Lukas Bank - Umowa ubezpieczenia nieruchomości będących przedmiotem zabezpieczenia hipotecznego oraz ruchomości domowych	Grupa 8	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
19.	LBHIPR	Lukas Bank - Umowa ubezpieczenia nieruchomości będących przedmiotem zabezpieczenia hipotecznego oraz ruchomości domowych	Grupa 8	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
20.	LBHIPR	Lukas Bank - Umowa ubezpieczenia nieruchomości będących przedmiotem zabezpieczenia hipotecznego oraz ruchomości domowych	Grupa 8	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	1	2
21.	LBHIPR	Lukas Bank - Umowa ubezpieczenia nieruchomości będących przedmiotem zabezpieczenia hipotecznego oraz ruchomości domowych	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
22.	RBPN	Raiffeisen Bank Polska SA - Ubezpieczenie Nieruchomości	Grupa 8	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5
23.	RBPN	Raiffeisen Bank Polska SA - Ubezpieczenie Nieruchomości	Grupa 8	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	2	1
24.	INGNPAM	[Konwersja][ING] OWU Mieszkaj Bezpiecznie z TU Europa Prim	Grupa 8	reklamacja	9	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	9	0	0	0	9
25.	INGNPAM	[Konwersja][ING] OWU Mieszkaj Bezpiecznie z TU Europa Prim	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
26.	INGNPAM	[Konwersja][ING] OWU Mieszkaj Bezpiecznie z TU Europa Prim	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
27.	INGNPAM	[Konwersja][ING] OWU Mieszkaj Bezpiecznie z TU Europa Prim	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
28.	ALIORMAMIDI	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
29.	GBPMURY12WU	ProExpert_Portfelowe Ubezpieczenie Nieruchomości od pożaru i zdarzeń losowych (Portfel Mury)	Grupa 8	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	1	5
30.	GBPMURY12WU	ProExpert_Portfelowe Ubezpieczenie Nieruchomości od pożaru i zdarzeń losowych (Portfel Mury)	Grupa 8	reklamacja	6	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	0	6
31.	GBPMURY12WU	ProExpert_Portfelowe Ubezpieczenie Nieruchomości od pożaru i zdarzeń losowych (Portfel Mury)	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
32.	GBPMURY12WU	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
33.	RBM	Raiffeisen Bank Polska SA - Ubezpieczenie Nieruchomości od Pożaru i innych Zdarzeń losowych dla prowadzących działalność gospodarczą (warianty) - OWU	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
34.	ALIORMAMAXI	Alior Bank S.A. - Ubezpieczenie Nieruchomości od Pożaru i innych Zdarzeń losowych - MAXI - [AGENT]	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1

35.	RBPN	Raiffeisen Bank Polska SA - Ubezpieczenie Nieruchomości	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
36.	INGROR	ING Bank Śląski - warunki ubezpieczenia ROR - zachorowania i/lub hospitalizacja	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
37.	OCGRA	Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych zarejestrowanych za granicą za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów na terytorium RP	Grupa 10	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
38.	MILLGOTM	Millenium - indywidualne ubezpieczenie kredytów gotówkowych - Bezpieczny Kredyt	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
39.	MILLGOTM	Millenium - indywidualne ubezpieczenie kredytów gotówkowych - Bezpieczny Kredyt	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
40.	MILLGOTM	Millenium - indywidualne ubezpieczenie kredytów gotówkowych - Bezpieczny Kredyt	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
41.	MILLGOTM	Millenium - indywidualne ubezpieczenie kredytów gotówkowych - Bezpieczny Kredyt	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
42.	GNBGOTM	Getin Noble Bank S.A. _Ogólne Warunki Ubezpieczenia	Grupa 16	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
43.	MILLGOTMW1	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	1
44.	MILLGOTMAW1	Aneks 8 do [Millennium] Umowa Agencyjna Millennium Bank S.A. - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET MAJĄTEK WARIANT 1	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
45.	MILLGOTMAW1	Aneks 8 do [Millennium] Umowa Agencyjna Millennium Bank S.A. - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET MAJĄTEK WARIANT 1	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
46.	MILLGOTMAW1	Aneks 8 do [Millennium] Umowa Agencyjna Millennium Bank S.A. - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET MAJĄTEK WARIANT 1	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
47.	MILLGOTMA13 W1	Aneks 12 do [Millennium] Umowa Agencyjna Millennium Bank S.A. - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET MAJĄTEK WARIANT 1	Grupa 2	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
48.	MILLGOTMA13 W1	Aneks 12 do [Millennium] Umowa Agencyjna Millennium Bank S.A. - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET MAJĄTEK WARIANT 1	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
49.	MILLGOTMA13 W1	Aneks 12 do [Millennium] Umowa Agencyjna Millennium Bank S.A. - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET MAJĄTEK WARIANT 1	Grupa 16	reklamacja	9	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	9	0	0	0	9
50.	MILLGOTMA13 W1	Aneks 12 do [Millennium] Umowa Agencyjna Millennium Bank S.A. - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET MAJĄTEK WARIANT 1	Grupa 16	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
51.	MILLGOTMA13 W1	Aneks 12 do [Millennium] Umowa Agencyjna Millennium Bank S.A. - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET MAJĄTEK WARIANT 1	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
52.	MILLPPOMW1	Umowa agencyjna Bank Millennium S.A. Millennium Financial Services Sp. z o.o. - projekt GRAVITY - Załącznik do GRAVITY_OWU_M_I_POŻYCZKA POD OCHRONĄ - PAKIET MAJATEK WARIANT 1	Grupa 2	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	3
53.	MILLPPOMW1	Umowa agencyjna Bank Millennium S.A. Millennium Financial Services Sp. z o.o. - projekt GRAVITY -	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1

		Załącznik do GRAVITY_OWU_M_I_POŻYCZKA POD OCHRONĄ - PAKIET MAJATEK WARIANT 1									
54.	MILLPPOMW1	Umowa agencyjna Bank Millennium S.A. Millennium Financial Services Sp. z o.o. - projekt GRAVITY - Załącznik do GRAVITY_OWU_M_I_POŻYCZKA POD OCHRONĄ - PAKIET MAJATEK WARIANT 1	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
55.	MILLPPOMW1	Umowa agencyjna Bank Millennium S.A. Millennium Financial Services Sp. z o.o. - projekt GRAVITY - Załącznik do GRAVITY_OWU_M_I_POŻYCZKA POD OCHRONĄ - PAKIET MAJATEK WARIANT 1	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
56.	MILLPPOMW1	Umowa agencyjna Bank Millennium S.A. Millennium Financial Services Sp. z o.o. - projekt GRAVITY - Załącznik do GRAVITY_OWU_M_I_POŻYCZKA POD OCHRONĄ - PAKIET MAJATEK WARIANT 1	Grupa 16	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
57.	RBPUIZIP	Utrata zysku lub zdrowia Przedsiębiorcy	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
58.	RBPUIZIP	Utrata zysku lub zdrowia Przedsiębiorcy	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
59.	ZIEKAOBC	Szkody obce - Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym	Grupa 10	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
60.	ZIEKAOBC	Szkody obce - Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym	Grupa 10	reklamacja	9	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	9	0	0	1	7
61.	ZIEKAOBC	Szkody obce - Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym	Grupa 10	reklamacja	38	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	38	0	0	7	28
62.	ZIEKAOBC	Szkody obce - Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym	Grupa 10	reklamacja	1	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
63.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
64.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
65.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	20	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	20	0	0	1	19
66.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	3	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	3	0	0	1	2
67.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	3	inne przyczyny	3	0	0	1	2
68.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	1	5
69.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	11	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	0	0	9
70.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	7	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	7	0	0	1	6

71.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 1	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
72.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 1	reklamacja	7	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	0	7
73.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 13	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5
74.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
75.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1
76.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 16	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
77.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 16	reklamacja	27	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	27	0	0	1	26
78.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 16	reklamacja	4	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
79.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 18	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5
80.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 16	reklamacja	11	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	0	0	11
81.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 16	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
82.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 16	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
83.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 16	reklamacja	32	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	32	0	0	2	24
84.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 16	reklamacja	22	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	22	0	0	2	18
85.	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
86.	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
87.	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 2	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
88.	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 2	reklamacja	2	opieszność, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	1	1
89.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	2	1
90.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	4	opieszność, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	4	0	0	2	2
91.	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
92.	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
93.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2

94.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	0	6
95.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1
96.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	2	opieszczość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2
97.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 1	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
98.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 1	reklamacja	5	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5
99.	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 9	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
100.	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 2	reklamacja	2	opieszczość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2
101.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1
102.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
103.	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
104.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
105.	EHBP	OWU podróznego dla klientów Ecco Holiday Sp. z o.o.	Grupa 2	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1
106.	TRAVELPL	OWU Travel Polska	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
107.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 16	reklamacja	31	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	31	0	0	8	18
108.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 16	reklamacja	16	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	16	0	0	3	12
109.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 16	reklamacja	1	opieszczość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
110.	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 13	reklamacja	1	opieszczość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	1	0
111.	GRZUW	GRECOS Koszty rezygnacji lub przerwania imprezy turystycznej	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
112.	GRZUW	GRECOS Koszty rezygnacji lub przerwania imprezy turystycznej	Grupa 15	reklamacja	1	opieszczość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	1	0
113.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	1	5

114.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	6	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	4	2
115.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	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
116.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
117.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 9	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
118.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
119.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	2	1
120.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	7	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	7	0	0	1	6
121.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 18	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
122.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
123.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 18	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
124.	TRAVELPL	OWU Travel Polska	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
125.	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
126.	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 2	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
127.	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
128.	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
129.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 9	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	1	3
130.	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
131.	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 1	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
132.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
133.	EHP	OWU podróżnego dla klientów Ecco Holiday Sp. z o.o.	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
134.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
135.	GRZ/9/2014	UMOWA UBEZPIECZENIA nr 9/Z/2014 KLIENTÓW GRECOS HOLIDAY Sp. z o.o.	Grupa 1	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	1
136.	GRZ/9/2014	UMOWA UBEZPIECZENIA nr 9/Z/2014 KLIENTÓW GRECOS HOLIDAY Sp. z o.o.	Grupa 1	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2

137.	GRZ/9/2014	UMOWA UBEZPIECZENIA nr 9/Z/2014 KLIENTÓW GRECOS HOLIDAY Sp. z o.o.	Grupa 2	reklamacja	1	opieszalność, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
138.	GRZ/9/2014	UMOWA UBEZPIECZENIA nr 9/Z/2014 KLIENTÓW GRECOS HOLIDAY Sp. z o.o.	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	0
139.	GRZ/9/2014	UMOWA UBEZPIECZENIA nr 9/Z/2014 KLIENTÓW GRECOS HOLIDAY Sp. z o.o.	Grupa 9	reklamacja	1	opieszalność, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
140.	TRAVELPL	OWU Travel Polska	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
141.	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
142.	PGNEOW	Przedłużone Gwarancje - NEONET siec własna	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
143.	PGXKOM	Przedłużone Gwarancje - X-KOM	Grupa 9	reklamacja	1	opieszalność, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
144.	PGIDR	Umowa o współpracy (Eurotel)	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
145.	PGIDR	Umowa o współpracy (Eurotel)	Grupa 9	reklamacja	1	opieszalność, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
146.	PGNEONEW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia "Ochrona urzędzeń NEONET"	Grupa 9	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	1	4
147.	PGNEONEW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia "Ochrona urzędzeń NEONET"	Grupa 9	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
148.	PGNEONEW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia "Ochrona urzędzeń NEONET"	Grupa 9	reklamacja	4	opieszalność, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	4	0	0	0	4
149.	ATMIND	[AT] Nowe OWU Nieruchomości	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
150.	ATMIND	[AT] Nowe OWU Nieruchomości	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
151.	ATMIND	[AT] Nowe OWU Nieruchomości	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
152.	PGNEOWA	Przedłużone Gwarancje - NEONET siec własna	Grupa 9	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	0	6
153.	AKTSP_IND	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	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
154.	PGNEOWA	Przedłużone Gwarancje - NEONET siec własna	Grupa 9	reklamacja	4	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	1	3
155.	PGNEOWA	Przedłużone Gwarancje - NEONET siec własna	Grupa 9	reklamacja	2	opieszalność, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania	2	0	0	0	2

					lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia						
156.	OWK	OWU Aktywni w sporcie - Zwrot kosztów rehabilitacji (Klauzula nr 2)	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
157.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	1	nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1
158.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	30	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	30	0	0	1	26
159.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	30	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	30	0	0	4	24
160.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
161.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	18	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	18	0	0	0	18
162.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	10	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	0	1	9
163.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	8	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8	0	0	1	6
164.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	10	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	0	3	4
165.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	1	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	1	0
166.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 13	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
167.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 13	reklamacja	6	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	0	6
168.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	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
169.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
170.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1

171.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
172.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 9	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
173.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
174.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
175.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 9	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
176.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 9	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
177.	PETHELP	PetHelp_Koszty leczenia weterynaryjnego	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
178.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
179.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 13	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
180.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
181.	PGNEOWA	Przedłużone Gwarancje - NEONET siec własna	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
182.	CUKASS	CUK_Car Assistance	Grupa 18	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
183.	CUKASS	CUK_Car Assistance	Grupa 18	reklamacja	8	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	8	0	0	4	3
184.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
185.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
186.	GNBMBD	GNB_OWU_dom/mieszkanie_elem stałe zdarzenia losowe powódź dewastacja	Grupa 8	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
187.	GNBMBD	GNB_OWU_dom/mieszkanie_elem stałe zdarzenia losowe powódź dewastacja	Grupa 8	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	1
188.	GNBMBD	GNB_OWU_dom/mieszkanie_elem stałe zdarzenia losowe powódź dewastacja	Grupa 8	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2

189.	GNBTUR	GNB Travel ubezpieczenie podróży samolotem	Grupa 18	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
190.	BRAK	NIEPRZYPISANE	Grupa 1	reklamacja	6	inne przyczyny	6	0	0	0	6
191.	BRAK	NIEPRZYPISANE	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
192.	MILLASS	Millennium Bank - Pakiet bardzo pomocny - Assistance techniczne OWU	Grupa 18	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	1	0	0
193.	ABM	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
194.	RBPB	Raiffeisen Bank Polska SA - Ubezpieczenie Nieruchomości	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
195.	INGNPAM	[Konwersja][ING] OWU Mieszkań Bezpiecznie z TU Europa Prim	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
196.	INGNPAM	[Konwersja][ING] OWU Mieszkań Bezpiecznie z TU Europa Prim	Grupa 8	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	2	0	0
197.	GBPMURY12 WU	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
198.	MILGOT2	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
199.	MILLGOTMA1 3W1	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
200.	ZIEKAOBC	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
201.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
202.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	1	1	0	0
203.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	1	1	0	0
204.	TRAVELW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
205.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 16	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	3	0	0
206.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 16	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	2	0	0
207.	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	2	0	0
208.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	1	0	0	0
209.	GRZ/9/2014	UMOWA UBEZPIECZENIA nr 9/Z/2014 KLIENTÓW GRECOS HOLIDAY Sp. z o.o.	Grupa 1	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	2	0	0
210.	GRZ/9/2014	UMOWA UBEZPIECZENIA nr 9/Z/2014 KLIENTÓW GRECOS HOLIDAY Sp. z o.o.	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
211.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 16	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	6	0	0
212.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	2	0	0

213.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
214.	PGIDR	Umowa o współpracy (Eurotel)	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
215.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	2	0	0
216.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 13	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	3	0	0
217.	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
218.	PETHELP	PetHelp_Koszty leczenia weterynaryjnego	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
219.	GNBMBD	GNB_OWU_dom/mieszkanie_elem_stałe_zdarzenia losowe_powódź_dewastacja	Grupa 8	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	2	0	0
220.	BRAK	NIEPRZYPIsANE	Grupa 1	reklamacja	2	inne przyczyny	2	2	0	0	0
221.	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	skarga niebędąca reklamacją	1	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
222.	BRAK	NIEPRZYPIsANE	Grupa 2	skarga niebędąca reklamacją	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
223.	HIPALINW	Alior Bank - Ubezpieczenie niskiego wkładu	Grupa 14	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
224.	ALGAP	ALIOR LEASING_GAP CASCO	Grupa 16	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
225.	GNBMGOWU	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
226.	GNBGOTM	Getin Noble Bank S.A._Ogólne Warunki Ubezpieczenia	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	36	716	0	67 656,33	2 957 667,98	67 656,33	11 077,33	114 785,28	0,00	170 676,66
0	0	1	0	0,00	250,00	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	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	0	1	0	0,00	53 656,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	508,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	2	0	0,00	2 231,04	0,00	0,00	638,00	0,00	638,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	23 312,92	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	83 939,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	20 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	1 000,00	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	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	1	2	0	0,00	15 102,07	0,00	0,00	0,00	0,00	2 602,07
0	0	2	0	0,00	7 000,00	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	10 932,03	0,00	0,00	943,50	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	256,37	0,00	0,00	256,37	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	10 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	40 770,71	0,00	0,00	7 309,20	0,00	0,00
0	0	9	0	0,00	23 135,65	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
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	600,00	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	6	0	0,00	18 313,09	0,00	0,00	313,09	0,00	0,00
0	0	6	0	0,00	74 239,75	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	1	0	0,00	2 500,00	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	1 000,00	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	280 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 958,90	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	2 011,64	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	9 238,81	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	460,00	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	3 200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	3 359,93	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	11 642,40	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	9	0	0,00	31 065,16	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	1	3	0	0,00	6 371,63	0,00	0,00	0,00	0,00	200,00
0	0	1	0	0,00	430,00	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	2	0	0,00	1 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	150 000,00	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	1	8	0	0,00	28 316,10	0,00	0,00	0,00	0,00	8 927,00
0	3	35	0	0,00	295 183,97	0,00	0,00	13 575,65	0,00	8 979,28
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	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	20	0	0,00	29 846,24	0,00	0,00	261,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	2 400,00	0,00	0,00	654,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	1 820,00	0,00	0,00	1 820,00	0,00	0,00
0	0	6	0	0,00	5 400,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	2	9	0	0,00	23 606,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	7	0	0,00	11 400,00	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	7	0	0,00	12 600,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	18 202,58	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	2	0	0,00	800,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	5 511,59	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	27	0	0,00	80 982,10	0,00	0,00	1 300,57	0,00	0,00
0	0	4	0	0,00	7 450,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	4 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	11	0	0,00	4 328,00	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	6	26	0	0,00	179 836,10	0,00	0,00	26 488,60	0,00	41 397,32
0	2	20	0	0,00	249 761,14	0,00	0,00	16 165,70	0,00	20 162,43
0	0	2	0	0,00	2 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
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	2	0	0,00	2 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	3 622,00	0,00	0,00	162,00	0,00	0,00

0	0	4	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	550,00	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	2	0	0,00	2 270,92	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	6	0	0,00	82 400,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	1 110,00	0,00	0,00	500,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	500,00	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	5	0	0,00	800,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	248,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	309,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	580,00	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	3 500,00	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	2	0	0,00	1 289,25	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	5	26	0	0,00	66 249,70	0,00	0,00	6 369,69	0,00	9 204,92
0	1	15	0	0,00	43 741,85	0,00	0,00	470,39	0,00	500,00
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	486,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	753,60	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	6	0	0,00	1 400,00	0,00	0,00	47,65	0,00	0,00
0	0	6	0	0,00	35 941,26	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	11 852,95	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	3	0	0,00	1 474,00	0,00	0,00	400,00	0,00	0,00
0	0	7	0	0,00	2 804,00	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	2	0	0,00	800,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	180,00	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	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	2 500,00	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	1	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	3 500,00	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	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	1	0	0,00	1 100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00
0	0	2	0	0,00	600,00	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	1	0	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	200,00
0	0	1	0	0,00	400,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	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	0	1	0	0,00	2 000,00	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	5	0	0,00	7 700,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	3 499,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	4	0	0,00	1 877,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 049,94	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	6	0	0,00	10 037,00	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	4 399,00	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	0	1	0	0,00	3 250,00	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	3	27	0	0,00	110 222,09	0,00	0,00	0,00	0,00	7 500,00
0	2	28	0	0,00	96 852,74	0,00	0,00	4 992,41	0,00	54 376,66
0	0	3	0	0,00	18 749,54	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	18	0	0,00	31 677,12	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	2 330,69	0,00	2 330,69	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	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	19 113,78	0,00	19 113,78	2 579,58	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	1 043,70	0,00	1 043,70	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	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	480,00	0,00	480,00	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	0	2	0	300,00	0,00	300,00	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	2 000,00	0,00	2 000,00	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	2 000,00	0,00	2 000,00	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	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	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:

Skarga 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.