

## 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 I załącznika do ustawy (ubezpieczenia na życie)

Za okres sprawozdawczy

Data początkowa – 01.01.2024

Data końcowa – 30.06.2024

Dane zakładu ubezpieczeń:

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

Zakres działalności określony w zezwoleniu Ministra Finansów / organu nadzoru:

Grupy ubezpieczeń

1, 2, 3, 4, 5

Zakres prowadzonej działalności bezpośredniej:

Grupy ubezpieczeń

1, 2, 3, 4, 5

Zakres prowadzonej reasekuracji czynnej:

Grupy ubezpieczeń

1, 2, 3, 4, 5

Kod identyfikacyjny produktu ubezpieczeniowego	Nazwa produktu ubezpieczeniowego	Przyporządkowane 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
<b>Razem</b>				191		191	7	17	31	125
1.	ABHIPA	OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA NA WYPADEK ZGONU, CAŁKOWITEJ NIEZDOLNOŚCI DO PRACY LUB TRWAŁEGO INWALIDZTWA OSÓB FIZYCZNYCH ZAWIERAJĄCYCH Z ALIOR BANK SA UMOWĘ KREDYTU Wariant HIP5	Grupa 1	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	3	0	0	0	3
2.	INGHIPA	INGHIPA - Porozumienie - Program Ubezpieczeniowy Bezpieczny Kredyt Standard Plus Pakiet Życie i Majątek OWU	Grupa 1	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1
3.	ABZHM	ALIOR BANK SA CAŁKOWITA NIEZDOLNOŚĆ DO PRACY LUB HOSPITALIZACJA (UBEZPIECZENIE MIESIĘCZNE)	Grupa 5	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1
4.	MILLGOTZ	Millennium gotówka - pakiet OWU	Grupa 1	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	2	0	0	0	2
5.	GNBGOTOWU	WARUNKI GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA STANDARDOWY/PLUS/SENIOR OWU	Grupa 5	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	2	0	0	0	2
6.	GNBGOTZ	Getin Noble Bank S.A._Ogólne Warunki Ubezpieczenia	Grupa 1	reklamacja	nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	1	0	0	0	1
7.	GNBGOTZ	Getin Noble Bank S.A._Ogólne Warunki Ubezpieczenia	Grupa 1	reklamacja	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1
8.	GNBGOTZ	Getin Noble Bank S.A._Ogólne Warunki Ubezpieczenia	Grupa 1	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1
9.	MILLGOTZAW2	Aneks 9 do [Millennium] Umowa agencyjna Millennium Bank S.A. - życie - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET ŻYCIE WARIANT 2	Grupa 1	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	3	0	0	0	2
10.	MILLGOTZAW1	Aneks 9 do [Millennium] Umowa agencyjna Millennium Bank S.A. -	Grupa 5	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1

		Życie - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET ŻYCIE WARIANT 1									
11	MILLGOTZAW1	Aneks 9 do [Millennium] Umowa agencyjna Millennium Bank S.A. - Życie - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET ŻYCIE WARIANT 1	Grupa 1	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
12	MILLGOTZAW1	Aneks 9 do [Millennium] Umowa agencyjna Millennium Bank S.A. - Życie - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET ŻYCIE WARIANT 1	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1
13	MILLGOTZA13W1	Aneks 11 do [Millennium] Umowa agencyjna Millennium Bank S.A. - życie - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET ŻYCIE WARIANT 1	Grupa 1	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	5	0	0	0	5
14	MILLGOTZA13W1	Aneks 11 do [Millennium] Umowa agencyjna Millennium Bank S.A. - życie - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET ŻYCIE WARIANT 1	Grupa 5	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
15	MILLGOTZA13W1	Aneks 11 do [Millennium] Umowa agencyjna Millennium Bank S.A. - życie - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET ŻYCIE WARIANT 1	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1
16	MILLGOTZA13W1	Aneks 11 do [Millennium] Umowa agencyjna Millennium Bank S.A. - życie - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET ŻYCIE WARIANT 1	Grupa 5	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	2	0	0	0	1
17	MILLGOTZA13W2	Aneks 11 do [Millennium] Umowa agencyjna Millennium Bank S.A. - życie - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET ŻYCIE WARIANT 2	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1
18	MILLPOZW2	Umowa agencyjna Bank Millennium S.A. Millennium Financial Services Sp. z o.o. - projekt GRAVITY - Załącznik do GRAVITY_OWU_Z_I_POŻYCZKA POD OCHRONĄ - PAKIET ŻYCIE WARIANT 2	Grupa 1	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	2	0	0	0	2
19	MILLPOZW1	Umowa agencyjna Bank Millennium S.A. Millennium Financial Services Sp. z o.o. - projekt GRAVITY - Załącznik do GRAVITY_OWU_Z_I_POŻYCZKA POD OCHRONĄ - PAKIET ŻYCIE WARIANT 1	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1
20	MILLPOZW1	Umowa agencyjna Bank Millennium S.A. Millennium Financial Services Sp. z o.o. - projekt GRAVITY - Załącznik do GRAVITY_OWU_Z_I_POŻYCZKA POD OCHRONĄ - PAKIET ŻYCIE WARIANT 1	Grupa 5	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	1	0
21	DBBF	DB_Bezpieczna Firma-pakiet życie_czasowa niezd. do pracy (zast. zgonem NW 055418)_OWU	Grupa 5	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1

22	BISPO	BUTIK - "Stabilny Plan Oszczędnościowy"	Grupa 3	reklamacja	1	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1
23	BIPLIBAB	BUTIK - "STRATEGIA 80/20 V"	Grupa 3	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1
24	POBP	GB - "Plan Oszczędnościowy Bezpieczna Przyszłość "	Grupa 3	reklamacja	4	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	4	0	0	1	3
25	POBP	GB - "Plan Oszczędnościowy Bezpieczna Przyszłość "	Grupa 3	reklamacja	1	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	0
26	TI	GB - "TOP INWESTYCJA"	Grupa 3	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
27	Z_GBPARII	GETIN BANK S.A. "Pareto II" - ubezpieczenie UFK na życie i dożycie	Grupa 3	reklamacja	8	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	8	0	0	2	6
28	Z_GBPARII	GETIN BANK S.A. "Pareto II" - ubezpieczenie UFK na życie i dożycie	Grupa 3	reklamacja	12	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	12	0	0	0	12
29	Z_GBPARII	GETIN BANK S.A. "Pareto II" - ubezpieczenie UFK na życie i dożycie	Grupa 3	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
30	RNK	HB/TC/IDEA - "RÓWNOWAGA KREDYTOWA"	Grupa 3	reklamacja	4	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	4	0	0	4	0
31	RNK	HB/TC/IDEA - "RÓWNOWAGA KREDYTOWA"	Grupa 3	reklamacja	2	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	2	0	0	1	0
32	IPEPLUS	IDEA/TC - "INWESTYCYJNY PLAN EMERYTALNY PLUS" - UFK	Grupa 3	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
33	IPEPLUS	IDEA/TC - "INWESTYCYJNY PLAN EMERYTALNY PLUS" - UFK	Grupa 3	reklamacja	2	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	0	0	0	2
34	IPEPLUS	IDEA/TC - "INWESTYCYJNY PLAN EMERYTALNY PLUS" - UFK	Grupa 3	reklamacja	2	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	2	0	0	0	2
35	IPE	IDEA/TC - "INWESTYCYJNY PLAN EMERYTALNY" - UFK	Grupa 3	reklamacja	1	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1
36	SPO	IDEA/TC - "STABILNY PLAN OSZCZĘDNOŚCIOWY"	Grupa 3	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1
37	SPO	IDEA/TC - "STABILNY PLAN OSZCZĘDNOŚCIOWY"	Grupa 3	reklamacja	4	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	4	0	0	4	0
38	SPO	IDEA/TC - "STABILNY PLAN OSZCZĘDNOŚCIOWY"	Grupa 3	reklamacja	2	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	2	0	0	0	2
39	LIBII	NB/OF - "Libra II"	Grupa 3	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1
40	LIBII	NB/OF - "Libra II"	Grupa 3	reklamacja	1	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1
41	LIBIII	NB/OF - "Libra III"	Grupa 3	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1

42	LIBIII	NB/OF - "Libra III"	Grupa 3	reklamacja	4	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	4	0	0	1	2
43	LIBIII	NB/OF - "Libra III"	Grupa 3	reklamacja	8	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	8	0	0	3	4
44	LIB	NB/OF - "Libra"	Grupa 3	reklamacja	1	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	1	0
45	Z_PARB	NB/OF - Pareto II	Grupa 3	reklamacja	2	inne przyczyny	2	0	0	0	2
46	Z_PARB	NB/OF - Pareto II	Grupa 3	reklamacja	1	nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	1	0	0	0	1
47	Z_PARB	NB/OF - Pareto II	Grupa 3	reklamacja	14	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	14	0	0	9	4
48	Z_PARB	NB/OF - Pareto II	Grupa 3	reklamacja	10	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	10	0	0	1	7
49	Z_PARB	NB/OF - Pareto II	Grupa 3	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
50	Z_PAR	Noble/OF "Pareto" - ubezpieczenie UFK na życie i dożycie	Grupa 3	reklamacja	2	inne przyczyny	2	0	0	0	2
51	Z_PAR	Noble/OF "Pareto" - ubezpieczenie UFK na życie i dożycie	Grupa 3	reklamacja	3	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	3	0	0	1	2
52	Z_PAR	Noble/OF "Pareto" - ubezpieczenie UFK na życie i dożycie	Grupa 3	reklamacja	8	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	8	0	0	1	7
53	BISPOAB	STRATEGIA 80/20 V	Grupa 3	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	0
54	IBDAEII	IDEABANK - Debt & Equity II	Grupa 3	reklamacja	1	nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	1	0	0	0	1
55	MSLII	ALIOR - "Multi Select II"	Grupa 3	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1
56	MNL	IDEABANK - "MARKET NEUTRAL"	Grupa 3	reklamacja	1	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1

57	MSLIII	ALIOR - "Multi Select III"	Grupa 3	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1
58	ZYCIEDIR	Direct Ubezpieczenie na Życie	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1
59	BRAK	NIEPRZYPIsANE	Grupa 1	reklamacja	4	inne przyczyny	4	0	0	0	4
60	GNBGOTOWU	WARUNKI GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA STANDARDOWY/PLUS/SENIOR OWU	Grupa 1	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	1	0	0
61	GNBGOTZ	Getin Noble Bank S.A._Ogólne Warunki Ubezpieczenia	Grupa 5	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	1	0	0
62	GNBGOTZ	Getin Noble Bank S.A._Ogólne Warunki Ubezpieczenia	Grupa 5	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	1	0	0
63	GNBGOTZ	Getin Noble Bank S.A._Ogólne Warunki Ubezpieczenia	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	1	0	0
64	BIPM	BUTIK - "PARETO MILLENIUM" - UFK	Grupa 3	reklamacja	1	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	1	0	0
65	Z_GBPARII	GETIN BANK S.A. "Pareto II" - ubezpieczenie UFK na życie i dożycie	Grupa 3	reklamacja	2	inne przyczyny	2	0	2	0	0
66	Z_GBPARII	GETIN BANK S.A. "Pareto II" - ubezpieczenie UFK na życie i dożycie	Grupa 3	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	1	0	0
67	Z_GBPARII	GETIN BANK S.A. "Pareto II" - ubezpieczenie UFK na życie i dożycie	Grupa 3	reklamacja	1	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	1	0	0
68	RNK	HB/TC/IDEA - "RÓWNOWAGA KREDYTOWA"	Grupa 3	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	1	0	0	0
69	IPEPLUS	IDEA/TC - "INWESTYCYJNY PLAN EMERYTALNY PLUS" - UFK	Grupa 3	reklamacja	3	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	3	3	0	0	0
70	SPO	IDEA/TC - "STABILNY PLAN OSZCZĘDNOŚCIOWY"	Grupa 3	reklamacja	2	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	1	1	0	0
71	SPO	IDEA/TC - "STABILNY PLAN OSZCZĘDNOŚCIOWY"	Grupa 3	reklamacja	1	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	1	0	0
72	LIBIII	NB/OF - "Libra III"	Grupa 3	reklamacja	3	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	3	2	1	0	0
73	LIBIII	NB/OF - "Libra III"	Grupa 3	reklamacja	1	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	1	0	0
74	LIB	NB/OF - "Libra"	Grupa 3	reklamacja	2	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	0	2	0	0
75	Z_PARB	NB/OF - Pareto II	Grupa 3	reklamacja	2	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	0	2	0	0
76	GNBGOTZ	Getin Noble Bank S.A._Ogólne Warunki Ubezpieczenia	Grupa 5	skarga niebędąca	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1

				reklamacja							
77	GNBGOTZ	Getin Noble Bank S.A._Ogólne Warunki Ubezpieczenia	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
78	GNBGOTZ	Getin Noble Bank S.A._Ogólne Warunki Ubezpieczenia	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	14	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	14	0	0	1	12
79	MILLGOTZAW2	Aneks 9 do [Millennium] Umowa agencyjna Millennium Bank S.A. - życie - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET ŻYCIE WARIANT 2	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1
80	MILLGOTZA13W1	Aneks 11 do [Millennium] Umowa agencyjna Millennium Bank S.A. - życie - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET ŻYCIE WARIANT 1	Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1
81	MILLPOZW1	Umowa agencyjna Bank Millennium S.A. Millennium Financial Services Sp. z o.o. - projekt GRAVITY - Załącznik do GRAVITY_OWU_Z_1_POŻYCZKA POD OCHRONĄ - PAKIET ŻYCIE WARIANT 1	Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	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	11	181	0	629 365,04	2 839 360,87	273 541,76	14 283,73	221 171,22	0,00	35 280,01
0	0	3	0	0,00	357 571,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

0	0	1	0	0,00	56 411,61	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	204 000,00	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	2	0	0,00	46 839,41	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	8 000,00	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	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	2	0	0,00	34 280,01	0,00	0,00	0,00	0,00	34 280,01
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	3 589,37	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	12 996,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	47 228,45	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	2	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 000,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	32 230,24	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	6 615,01	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	4 896,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	21 705,61	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	4	0	0,00	231 187,00	0,00	0,00	824,30	0,00	0,00
0	1	0	0	0,00	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	8	0	0,00	92 437,49	0,00	0,00	490,10	0,00	0,00
0	0	12	0	0,00	88 799,46	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	4	0	0,00	0,00	0,00	0,00	4 209,64	0,00	0,00
0	1	1	0	0,00	8 265,68	0,00	0,00	999,50	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	27 013,16	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	21 660,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	20 124,72	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	75 686,29	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	4	0	0,00	0,00	0,00	0,00	10 304,87	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	17 478,82	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	6 339,29	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	15 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	3	0	0,00	56 962,91	0,00	0,00	8357,7	0,00	0,00
0	1	7	0	0,00	98 626,27	0,00	0,00	567	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	1081,46	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	136 598,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	13	0	0,00	227 494,98	0,00	0,00	173 936,68	0,00	0,00
0	2	8	0	0,00	39 715,43	0,00	0,00	7 221,91	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	100 000,00	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	3	0	0,00	3 252,18	0,00	0,00	2 125,68	0,00	0,00
0	0	8	0	0,00	132 554,38	0,00	0,00	1 943,76	0,00	0,00
0	1	0	0	0,00	7 938,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	90 000,00	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	1	0	0,00	96 461,18	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	1	0	0,00	9 000,00	0,00	0,00	0,00	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	51867,23	0,00	51867,23	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	109665,87	0,00	109665,87	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	49677,66	0,00	49677,66	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	62331	0,00	62331	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	28409,62	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	6898,85	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	1572,11	0,00	0,00	1572,11	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	6625,55	0,00	0,00	6625,55	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	60038,09	0,00	0,00	1697,15	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	5809,37	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	8202,87	0,00	0,00	4388,92	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	14991	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	194064,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	29211,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

0	0	1	0	0	11718,34	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	13	0	0	279510,03	0,00	0,00	2 493,61	0,00	0,00
0	0	1	0	0	38437,58	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0	25782,38	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0	16668,96	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 korzysta lub korzystał z usług zakładu ubezpieczeń, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej tego zakładu.

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

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

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

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

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

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

1) wykazywaną w pozycji C0120 formularza S.14.01.01.02;

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

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

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

1) „reklamacja” albo

2) „skarga niebędąca reklamacją”.

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

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

1) całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu;

2) wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia;

3) opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia;

4) nieprawidłowa realizacja świadczeń medycznych;

5) odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe;

6) nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta;

7) nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta;

8) niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego;

9) ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego;

10) odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia;

11) nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki;

12) oszustwo lub prowadzenie działalności bez wymaganego zezwolenia przez zakład ubezpieczeń lub przez pośrednika ubezpieczeniowego, brak wymaganej umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej pośrednika ubezpieczeniowego;

13) nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów;

14) niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację;

15) nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej;

16) nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu na prawach odstąpienia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia;

17) konflikt interesów w zakresie dystrybucji ubezpieczeń lub działalności lokacyjnej;

18) nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym;

19) zastrzeżenia dotyczące treści informacji publikowanych przez zakład ubezpieczeń (strony internetowe, media, prasa, materiały reklamowe);

20) inne przyczyny;

21) brak wskazania wyraźnej podstawy skargi.

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

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

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

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

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

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

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

W kolumnach P i Q „Wartość roszczeń zgłoszonych z tytułu skarg” wykazuje się sumę wartości roszczeń zgłoszonych przez skarżących. W przypadku gdy skarżący nie określił wartości roszczenia, należy wykazać wartość rezerwy z tytułu tego roszczenia ustaloną przez zakład ubezpieczeń. Dane wykazuje się w podziale na roszczenia z tytułu skarg wniesionych przed okresem sprawozdawczym oraz roszczenia z tytułu skarg wniesionych w okresie sprawozdawczym. Nie uwzględnia się odszkodowań i świadczeń wypłaconych skarżącemu na etapie likwidacji szkody.

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

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

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

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

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

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

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