Nazwa zakładu: **Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.**

Sprawozdanie sporządzone na dzień: 30-09-2024

Skargi na działalność zakładu ubezpieczeń obsługiwane w okresie sprawozdawczym

Lp.	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 (według przyczyn) nierozpatrzonych (w toku) na koniec okresu sprawozdawczego		Liczba reklamacji (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym		Wartość roszczeń zgłoszonych z tytułu skarg		Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na początek okresu sprawozdawczego	Odszkodowania i świadczenia wypłacone w okresie sprawozdawczym z tytułu skarg		Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na koniec okresu sprawozdawczego	
					Liczba skarg	Przyczyna skargi	Liczba skarg według przyczyn	wniesionych przed okresem sprawozdawczym		wniesionych w okresie sprawozdawczym		wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym	w terminie	po terminie	wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym		wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym	wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym
								uwzględnionych w całości	oddalonych w całości	uwzględnionych w całości	oddalonych w całości											
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
	Razem				3 271		3 271	97	15	2 638	382	0	139	1 388	6	10 000,00	1 100 532,52	251 500,00	22 956,68	873 574,83	0,00	479 220,00
1	CGLR	Grupowe Ubezpieczenie na Życie (CGLR)	Grupa 5	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	2	0	0	2	0	0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
2	CGLR	Grupowe Ubezpieczenie na Życie (CGLR)	Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	6	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	1 200,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	4	0	0	3	1	0	0	0	0							
3	FLAD_GL	Ubezpieczenie na życie "Twoja ochrona" GL	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4	FLAD_GL	Ubezpieczenie na życie "Twoja ochrona" GL	Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5 500,00
5	FLAD_GRP	Ubezpieczenie na życie "Twoja ochrona" GRP	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	2	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	0	0							
6	FLDIS	Ubezpieczenia na życie i od następstw nieszczęśliwych wypadków	Grupa 5	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	2	0	0	2	0	0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5 500,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	0	0	1	0	0	1	1	0							
7	FLDIS	Ubezpieczenia na życie i od następstw nieszczęśliwych wypadków	Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	3	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	5 500,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	0	0							
8	FLHC_GL	Ubezpieczenie na życie i na wypadek pobytu w szpitalu GL	Grupa 5	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	1 100,00	0,00	5 500,00
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
9	FLHC_GL	Ubezpieczenie na życie i na wypadek pobytu w szpitalu GL	Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5 500,00
10	FLHC	Ubezpieczenie na życie i na wypadek pobytu w szpitalu	Grupa 5	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	2	0	0	1	1	0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	8 800,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
11	FLHC	Ubezpieczenie na życie i na wypadek pobytu w szpitalu	Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	5 500,00	0,00	0,00
12	FLTL_GL	Terminowe Ubezpieczenie na życie GL	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	198,00	0,00	0,00
13	FLWL_GL	Bezterminowe Ubezpieczenie na życie GL	Grupa 1	reklamacja	2	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	0	0	2	0	0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11 000,00
14	FLWL_GL	Bezterminowe Ubezpieczenie na życie GL	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
15	FLWL	Bezterminowe Ubezpieczenie na życie	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
16	FLWL	Bezterminowe Ubezpieczenie na życie	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
17	FPP4	Ubezpieczenie na życie ProFamilia IV	Grupa 3	skarga niebędąca reklamacją	1	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
18	FPP4	Ubezpieczenie na życie ProFamilia IV	Grupa 5	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	3	1	0	2	0	0	0	3	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
19	FPP4	Ubezpieczenie na życie ProFamilia IV	Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	7	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	1 151,79	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	4	0	0	3	1	0	0	0	0							
20	FPP5	Ubezpieczenie na życie ProFamilia V	Grupa 5	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
21	FPP5	Ubezpieczenie na życie ProFamilia V	Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	7	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	3	0	0	3	0	0	0	0	0							
22	FPP	Ubezpieczenie Rodzinne	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
23	FPP	Ubezpieczenie Rodzinne	Grupa 3	reklamacja	9	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	3	0	0	2	0	0	1	2	0	0,00	23 091,01	0,00	0,00	0,00	0,00	5 500,00
						inne przyczyny	1	1	0	0	0	0	0	1	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	3	0	0	1	2	0	0	3	0							
24	FPP	Ubezpieczenie Rodzinne	Grupa 3	skarga niebędąca reklamacją	2	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
25	FPP	Ubezpieczenie Rodzinne	Grupa 5	reklamacja	9	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	9	1	0	8	0	0	0	9	0	0,00	0,00	5 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00
26	FPP	Ubezpieczenie Rodzinne	Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	8	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	7	0	0	7	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	0	0							
27	GBP	Generali, z myślą o życiu - Bezpieczny.pl	Grupa 1	reklamacja	11	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	11	0	0	9	0	0	2	9	0	0,00	45 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11 000,00
28	GBP	Generali, z myślą o życiu - Bezpieczny.pl	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	5	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	5	0	0	4	0	0	1	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5 500,00
29	GBP	Generali, z myślą o życiu - Bezpieczny.pl	Grupa 5	reklamacja	29	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	23	0	0	21	2	0	0	23	0	0,00	0,00	0,00	0,00	1 100,00	0,00	22 000,00
						inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	5	0	0	4	0	0	1	4	0							
30	GBP	Generali, z myślą o życiu - Bezpieczny.pl	Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	31	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	19	0	0	17	1	0	1	0	0	0,00	1 200,00	0,00	0,00	3 064,96	0,00	5 500,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	12	0	0	9	3	0	0	0	0							
31	GEBP	Reasekurowane Grupowe Ubezpieczenie na Życie	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
32	GEBP	Reasekurowane Grupowe Ubezpieczenie na Życie	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	3 150,00	0,00	0,00
33	GEBP	Reasekurowane Grupowe Ubezpieczenie na Życie	Grupa 5	reklamacja	40	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	23	1	0	19	3	0	0	23	0	0,00	0,00	5 000,00	0,00	15 190,42	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	17	1	0	12	4	0	0	17	0							
34	GEBP	Reasekurowane Grupowe Ubezpieczenie na Życie	Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	53	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	31	0	0	24	7	0	0	0	0	0,00	4 500,00	5 000,00	0,00	14 910,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	22	1	0	18	3	0	0	0	0							
35	GLR	Ubezpieczenie Grupowe na Życie CERTUM	Grupa 1	reklamacja	22	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	14	0	0	12	0	0	2	12	0	0,00	2 250,00	0,00	0,00	12 000,00	0,00	16 500,00
						inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	2	1	0	1	0	0	0	2	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	4	0	0	4	0	0	0	4	0							
36	GLR	Ubezpieczenie Grupowe na Życie CERTUM	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	22	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	16	1	0	13	2	0	0	0	0	0,00	500,00	0,00	0,00	4 400,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	3	0	0	2	1	0	0	0	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	1	0	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	1	0	1	0	0	0	0	0							
37	GLR	Ubezpieczenie Grupowe na Życie CERTUM	Grupa 3	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
38	GLR	Ubezpieczenie Grupowe na Życie CERTUM	Grupa 5	reklamacja	570	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	316	13	3	240	49	0	11	305	0	0,00	170 601,00	45 500,00	5 100,00	204 107,32	0,00	76 500,00
						inne przyczyny	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	252	3	1	213	29	0	6	246	0							
39	GLR	Ubezpieczenie Grupowe na Życie CERTUM	Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	729	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	378	12	1	297	56	0	12	0	0	0,00	166 129,13	61 500,00	14 240,00	314 524,97	0,00	77 000,00
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	1	0	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	350	3	3	285	48	0	11	0	0							
40	GPR	Generali, z myślą o życiu PLUS	Grupa 1	reklamacja	73	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	54	1	0	48	0	0	5	48	1	0,00	221 000,00	5 000,00	0,00	0,00	0,00	27 500,00
						inne przyczyny	5	0	2	3	0	0	0	5	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	4	0	0	2	2	0	0	4	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	9	0	0	7	2	0	0	9	0							
41	GPR	Generali, z myślą o życiu PLUS	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	37	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	35	2	0	31	1	0	1	0	0	8 000,00	56 600,00	5 500,00	0,00	1 200,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	0	0							
42	GPR	Generali, z myślą o życiu PLUS	Grupa 5	reklamacja	318	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	167	3	0	145	14	0	5	159	3	2 000,00	206 790,00	10 500,00	0,00	59 039,00	0,00	38 700,00
						inne przyczyny	7	0	0	3	3	0	1	5	1							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	7	0	0	5	0	0	2	5	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	2	0	0	1	0	0	1	1	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	1	0	0	1	1	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	132	4	0	110	9	0	9	123	0							
43	GPR	Generali, z myślą o życiu PLUS	Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	489	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	272	14	0	231	17	0	10	0	0	0,00	60 900,00	41 500,00	1 384,50	61 404,00	0,00	66 600,00
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	0	0	1	0	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	216	5	0	184	20	0	7	0	0							
44	GRK3	Indywidualna Kontynuacja Grupowego Ubezpieczenia na Życie III	Grupa 1	reklamacja	2	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	0	0	1	0	0	1	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
45	GRK3	Indywidualna Kontynuacja Grupowego Ubezpieczenia na Życie III	Grupa 3	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
46	GRK3	Indywidualna Kontynuacja Grupowego Ubezpieczenia na Życie III	Grupa 5	reklamacja	24	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	6	0	0	5	0	0	1	5	0	0,00	0,00	0,00	0,00	4 890,00	0,00	5 500,00
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	15	0	0	10	4	0	1	14	0							
47	GRK3	Indywidualna Kontynuacja Grupowego Ubezpieczenia na Życie III	Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	32	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	18	0	1	13	2	0	2	0	0	0,00	1 436,00	0,00	572,18	2 650,00	0,00	5 920,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	14	0	1	11	2	0	0	0	0							
48	GRK	Indywidualna Kontynuacja Grupowego Ubezpieczenia na Życie	Grupa 1	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	8 000,00	0,00	0,00
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	1	0	0	0	0	0	1							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
49	GRK	Indywidualna Kontynuacja Grupowego Ubezpieczenia na Życie	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	2	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
50	GRK	Indywidualna Kontynuacja Grupowego Ubezpieczenia na Życie	Grupa 3	reklamacja	2	inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
51	GRK	Indywidualna Kontynuacja Grupowego Ubezpieczenia na Życie	Grupa 5	reklamacja	11	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	8	1	0	6	0	0	1	7	0	0,00	0,00	5 000,00	0,00	480,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	3	0	0	2	1	0	0	3	0							
52	GRK	Indywidualna Kontynuacja Grupowego Ubezpieczenia na Życie	Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	4	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0,00	2 500,00	0,00	0,00	2 600,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	0	0	0	2	0	0	0	0							
53	I_LSEN	Ubezpieczenie na Życie „Lew Senior"	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	13 670,90	0,00	0,00
54	I_PACK	Ubezpieczenie terminowe Generali, z myślą o życiu	Grupa 5	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
55	I_PACK	Ubezpieczenie terminowe Generali, z myślą o życiu	Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	3	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	3	1	0	2	0	0	0	0	0	0,00	0,00	5 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
56	IGO	Ubezpieczenie terminowe Generali z myślą o życiu. Grupa otwarta	Grupa 1	reklamacja	7	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	4	0	0	3	0	0	1	3	0	0,00	10 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5 500,00
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
57	IGO	Ubezpieczenie terminowe Generali z myślą o życiu. Grupa otwarta	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	2	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
58	IGO	Ubezpieczenie terminowe Generali z myślą o życiu. Grupa otwarta	Grupa 5	reklamacja	38	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	16	1	0	15	0	0	0	16	0	0,00	0,00	0,00	0,00	3 440,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	22	0	0	18	4	0	0	22	0							
59	IGO	Ubezpieczenie terminowe Generali z myślą o życiu. Grupa otwarta	Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	51	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	21	0	0	17	2	0	2	0	0	0,00	960,00	0,00	0,00	3 300,00	0,00	5 500,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	30	0	0	24	3	0	3	0	0							
60	IKE1_WLF	Umowa dodatkowa o prowadzenie Indywidualnego Konta Emerytalnego	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
61	OPT	Grupowe Ubezpieczenie na Życie dla Małych i Średnich Firm	Grupa 1	reklamacja	19	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	6	0	0	5	0	0	1	5	0	0,00	50 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5 500,00
						inne przyczyny	10	0	0	10	0	0	0	10	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
62	OPT	Grupowe Ubezpieczenie na Życie dla Małych i Średnich Firm	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	7	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0,00	0,00	5 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	1	0	0	0	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	2	0	0	0	0	0	0	0							

63	OPT	Grupowe Ubezpieczenie na Życie dla Małych i Średnich Firm	Grupa 3	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
64	OPT	Grupowe Ubezpieczenie na Życie dla Małych i Średnich Firm	Grupa 5	reklamacja	132	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	74	2	0	63	5	0	4	70	0	0,00	32 248,00	0,00	0,00	24 758,00	0,00	16 500,00
						inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	6	0	0	4	0	0	2	4	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	49	1	0	36	10	0	2	47	0							
65	OPT	Grupowe Ubezpieczenie na Życie dla Małych i Średnich Firm	Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	206	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	107	5	0	84	14	0	4	0	0	0,00	2 660,00	40 500,00	1 500,00	29 906,60	0,00	33 000,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	99	3	1	77	13	0	5	0	0							
66	PPE	Ubezpieczenie Grupowe na życie z Pracowniczym Programem Emerytalnym	Grupa 3	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	2	0	0	2	0	0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
67	PPE	Ubezpieczenie Grupowe na życie z Pracowniczym Programem Emerytalnym	Grupa 5	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
68	PPE	Ubezpieczenie Grupowe na życie z Pracowniczym Programem Emerytalnym	Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
69	ROK	Indywidualne Terminowe Ubezpieczenie na Życie "ZODIAK", Indywidualne Terminowe Ubezpieczenie na Życie	Grupa 1	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	2	0	0	2	0	0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
70	ROK	Indywidualne Terminowe Ubezpieczenie na Życie "ZODIAK", Indywidualne Terminowe Ubezpieczenie na Życie "ŻYCIE PLUS", Indywidualne Ubezpieczenia na Życie "Kontynuacja",Indywidualne Ubezpieczenia na Życie "Życie Program"	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	4	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0,00	3 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5 500,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	0	0	2	0	0	0	0	0							
71	ROK	Indywidualne Terminowe Ubezpieczenie na Życie "ZODIAK", Indywidualne Terminowe Ubezpieczenie na Życie "ŻYCIE PLUS", Indywidualne Ubezpieczenia na Życie "Kontynuacja",Indywidualne Ubezpieczenia na Życie "Życie Program"	Grupa 5	reklamacja	48	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	24	1	0	21	0	0	2	22	0	0,00	3 500,00	0,00	0,00	3 060,00	0,00	0,00
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	2	0	0	0	0	0	2	0	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	22	0	0	19	3	0	0	22	0							
72	ROK	Indywidualne Terminowe Ubezpieczenie na Życie "ZODIAK", Indywidualne Terminowe Ubezpieczenie na Życie "ŻYCIE PLUS", Indywidualne Ubezpieczenia na Życie "Kontynuacja",Indywidualne Ubezpieczenia na Życie "Życie Program"	Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	62	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	33	1	1	24	7	0	0	0	0	0,00	0,00	11 000,00	160,00	16 304,19	0,00	5 500,00
						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	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	28	0	0	19	7	0	2	0	0							
73	RPFMD	Ubezpieczenie na życie db Inwestuj w Przyszłość - aktywne oszczędzanie	Grupa 3	reklamacja	9	inne przyczyny	5	1	0	4	0	0	0	5	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	4	0	0	4	0	0	0	4	0							
74	RPFM	Ubezpieczenie na życie Generali OmniProfit	Grupa 3	reklamacja	18	inne przyczyny	12	2	0	10	0	0	0	12	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	6	0	0	2	1	0	3	3	0							
75	RPFM	Ubezpieczenie na życie Generali OmniProfit	Grupa 3	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
76	RPFNB	Ubezpieczenie na Życie z Ubezpieczeniowymi Funduszami Kapitałowymi "Ubezpieczenie z przyszłością - PLUS" ze składką regularną	Grupa 3	reklamacja	4	inne przyczyny	2	0	0	2	0	0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
77	RPFN	Ubezpieczenie na Życie z Ubezpieczeniowymi Funduszami Kapitałowymi OmniProfit Premium	Grupa 1	reklamacja	2	inne przyczyny	2	1	0	1	0	0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
78	RPFN	Ubezpieczenie na Życie z Ubezpieczeniowymi Funduszami Kapitałowymi OmniProfit Premium	Grupa 3	reklamacja	16	inne przyczyny	9	3	0	6	0	0	0	9	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	7	0	0	3	0	0	4	3	0							
79	RPF	Ubezpieczenie na Życie z Ubezpieczeniowymi Funduszami Kapitałowymi Generali Beneficio	Grupa 3	reklamacja	4	inne przyczyny	4	0	0	4	0	0	0	4	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
80	SPFB1	Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi Kapitalny Portfel - Program	Grupa 3	reklamacja	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
81	SPFMI	Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi i składką jednorazową	Grupa 3	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0,00	14 731,31	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
82	TRM	Ubezpieczenie terminowe "Plan Zabezpieczenia Bieżących Potrzeb Rodziny"	Grupa 1	reklamacja	2	nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
83	WLF	Generali, z myślą o całym Twoim życiu	Grupa 5	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	6 000,00	0,00	5 500,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	4	0	0	3	1	0	0	4	0							
84	WLF	Generali, z myślą o całym Twoim życiu	Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	9	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0,00	18 000,00	0,00	0,00	1 000,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	7	0	0	6	1	0	0	0	0							
85	ZKOM_CC	Życie Komfort	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
86	ZKOM_GL	Życie Komfort GL	Grupa 1	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	5	0	0	4	1	0	0	5	0	0,00	0,00	0,00	0,00	35 974,68	0,00	0,00
87	ZKOM_GL	Życie Komfort GL	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	6	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	6	0	0	6	0	0	0	0	0	0,00	2 936,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
88	ZKR_GL	Życie Kredytobiorców GL	Grupa 1	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00