

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 – 30.09.2024

Dane zakładu ubezpieczeń:

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

Zakres działalności określony w zezwoleniu Ministra Finansów / organu nadzoru:

Grupy ubezpieczeń

1-4, 6-18

Zakres prowadzonej działalności bezpośredniej:

Grupy ubezpieczeń

1-4, 6-18

Zakres prowadzonej reasekuracji czynnej:

Grupy ubezpieczeń

1-4, 6-18

Klasy rachunkowe

1-10

Kod identyfikacyjny produktu ubezpieczeniowego	Nazwa produktu ubezpieczeniowego	Przyporządkowanie produktu ubezpieczeniowego do grup ubezpieczeń	Skargi	Skargi na dany produkt ubezpieczeniowy obsługiwane w okresie sprawozdawczym			Liczba skarg (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym				
				Liczba skarg	Przyczyna skargi	Liczba skarg według przyczyn	wniesionych przed okresem sprawozdawczym		wniesionych w okresie sprawozdawczym		
							uwzględnionych w całości	oddalonych w całości	uwzględnionych w całości	oddalonych w całości	
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
Razem				8484		8626	97	207	2170	5874	
1	AGRP	Agro Pakiet	01	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	1	1	0
2	AGRP	Agro Pakiet	08	reklamacja	70	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	47	0	0	13	33

						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	24	1	2	8	12
3	AGRP	Agro Pakiet	09	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
4	AGRP	Agro Pakiet	13	reklamacja	9	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	1	0	1	4

						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	3	0
5	ALRK	All Risk	09	reklamacja	27	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	0	4	6
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	16	0	0	5	10
6	ANTD	Antidotum	02	reklamacja	3	nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	3	0	0	3	0
7	ANTP	Antidotum Plus	02	reklamacja	66	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2

						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	64	2	0	50	11
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	1	0
8	BZDM	Bezpieczny Dom	01	reklamacja	26	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	13	0	0	4	9
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	13	0	0	3	10
9	BZDM	Bezpieczny Dom	09	reklamacja	397	całkowita odmowa wypłaty	254	0	4	35	203

						odszkodowani a lub świadczenia					
						inne przyczyny	5	0	0	0	5
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadnion a windykacja regresu	1	0	0	0	1
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0
						opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowani a lub świadczenia, nieprzekazywa nie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1

						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowani a lub świadczenia, nieprzekazywa nie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	140	5	4	40	82
10	BZDM	Bezpieczny Dom	13	reklama cja	94	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	54	0	1	9	42
						inne przyczyny	1	0	0	1	0

						opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowani a lub świadczenia, nieprzekazywa nie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	40	5	1	15	19
11	BZKR	Bezpieczny Kredyt	08	reklama cja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	3	0	1	0	2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani	1	1	0	0	0

						a lub świadczenia					
12	BZPR	Biznes Pro	08	reklama cja	23	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania a lub świadczenia	17	0	1	2	13
						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowania a lub świadczenia	10	0	0	2	8
13	BZPR	Biznes Pro	09	reklama cja	12	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania a lub świadczenia	12	0	0	3	9
14	BZPR	Biznes Pro	13	reklama cja	15	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania a lub świadczenia	12	0	0	1	11
						inne przyczyny	1	0	0	1	0
						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg	2	0	0	0	2

						o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia					
15	BZPP	Biznes Pro Plus	08	reklama cja	89	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	57	0	0	4	52
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowani a lub świadczenia, nieprzekazywa nie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	36	2	1	13	16

16	BZPP	Biznes Pro Plus	09	reklama cja	37	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	28	1	0	3	24
						inne przyczyny	1	0	0	0	1
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	1	0	0	0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	8	0	1	0	7
17	BZPP	Biznes Pro Plus	13	reklama cja	176	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	132	0	14	9	98
						inne przyczyny	6	0	1	0	5
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	1	0	0

						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowani a lub świadczenia, nieprzekazywa nie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	3	0	0	1	2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	46	2	2	16	24
18	BZPP	Biznes Pro Plus	17	reklama cja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	1	0	1	0	0
19	BZPZ	Biznes Pro Zdrowie	01	reklama cja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani	2	0	0	0	2

						a lub świadczenia					
20	BZPZ	Biznes Pro Zdrowie	02	reklamacja	6	nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	6	0	0	5	1
21	BONV	Bon Voyage	01	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	1	0	0	0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	2	0	0	0	2
22	BONV	Bon Voyage	09	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	2	0	0	0	2
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1

23	BONV	Bon Voyage	13	reklama cja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	3	0	0	0	3
24	BONV	Bon Voyage	18	reklama cja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	1	0	0	0	1
25	BUMO	Budowlano- montażowe	09	reklama cja	9	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	4	0	0	0	2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	5	0	0	2	3
26	DMAX	Dom Max	01	reklama cja	14	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	4	0	0	0	4

						wysokość wyłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	10	0	0	1	8
27	DMAX	Dom Max	09	reklama cja	560	catkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	341	0	4	71	253
						inne przyczyny	2	0	0	0	2
						opieszatość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowani a lub świadczenia, nieprzekazywa nie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	1	1
						wysokość wyłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani	218	5	9	68	122

						a lub świadczenia					
28	DMAX	Dom Max	13	reklama cja	58	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	42	0	1	8	33
						inne przyczyny	1	0	0	0	0
						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	15	2	2	5	6
29	DMAX	Dom Max	18	reklama cja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	1	0	0	0	1
30	EDUP	Edu Plus	01	reklama cja	2448	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	849	2	7	214	622
						inne przyczyny	2	0	0	2	0

					nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	2	0	0	1	1
					nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	2	0	0	1	1

					opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowani a lub świadczenia, nieprzekazywa nie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	1	0
					opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowani a lub świadczenia, nieprzekazywa nie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	6	0	0	0	5
					wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani	1606	10	15	282	1293

						a lub świadczenia					
31	EDUP	Edu Plus	02	reklamacja	734	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania a lub świadczenia	593	3	4	100	484
						inne przyczyny	4	0	0	0	4
						opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania a lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	6	0	0	0	5
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania a lub świadczenia	138	1	0	24	112

32	MUBD	Maszyn i urządzeń budowlanych	09	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
33	MOUS	Maszyn od uszkodzeń	09	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
34	MECA	Medi-Care	02	reklamacja	14	nieprawidłowa realizacja świadczeń asystencyjnych lub świadczeń medycznych	14	0	0	9	5
35	MECG	Medi-Care grupowe	02	reklamacja	5	nieprawidłowa realizacja świadczeń asystencyjnych lub świadczeń medycznych	5	0	0	5	0
36	MORO	Moja Rodzina	01	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1

37	MORO	Moja Rodzina	02	reklama cja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	2	0	0	1	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	1	0	0	0	1
38	NNOD	NNW odNOWA	01	reklama cja	144	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	55	0	0	9	45
						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	89	0	1	18	70
39	NNPP	NNW Progresja Plus	01	reklama cja	17	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	12	0	0	3	9

						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	5	0	0	2	3
40	OCAG	OC agentów	13	reklamacja	19	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	5	0	0	0	4
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	1	1	0	0	0
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty	13	0	0	6	5

						odszkodowani a lub świadczenia					
41	OCBR	OC biur rachunkowych	13	reklama cja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	1	0	0	0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	1	0	0	0	1
42	OCEP	OC Edu Plus	13	reklama cja	7	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	6	0	0	1	5
						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	1	0	0	0	1
43	OCFO	OC firm ochroniarskich	13	reklama cja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani	2	0	0	0	2

						a lub świadczenia					
44	OCFU	OC funkcjonariuszy	17	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	2
45	OCKT	OC krótkoterminowe	10	reklamacja	15	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	2	2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	0	5	6
46	OCOG	OC ogólne	13	reklamacja	1133	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	0	0	1
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	921	11	42	169	636
						inne przyczyny	4	0	0	0	4

						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	3	0	0	0	1
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	7	0	1	0	6
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	210	5	6	89	104
47	OCPW	OC przewoźnika	10	reklamacja	12	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8	0	0	1	6

						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	1	0
						nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów	1	0	0	1	0
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
48	OCRL	OC rolników	13	reklamacja	36	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	27	2	3	2	18
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	0	1

						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	2	5
49	OCRZ	OC rzeczoznawców w majątkowych	13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
50	OCSP	OC spedytorów	10	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	0
50	OCPR	OC w życiu prywatnym	13	reklamacja	14	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	1	0	1	9
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty	3	0	0	3	0

						odszkodowani a lub świadczenia					
51	OCZN	OC zarządców nieruchomości	13	reklama cja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	1	0	0	0	1
52	OCHP	Ochrona Prawna	17	reklama cja	7	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	1	0	0	0	1
						inne przyczyny	1	0	0	0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	5	0	0	2	2
53	OGIE	Ogień	08	reklama cja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	3	0	0	2	0

54	AGRC	Pakiet Agrocasco+	03	reklamacja	11	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	2	0	3
						inne przyczyny	2	0	0	0	2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	2	2
55	PADE	Pakiet Auto+ Dealer	03	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
56	PADE	Pakiet Auto+ Dealer	10	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja regresu	1			1	

						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1
57	PAFL	Pakiet Auto+ Floty	01	reklamacja	2	inne przyczyny	1	0	0	0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
58	PAFL	Pakiet Auto+ Floty	03	reklamacja	10	nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja regresu	1			1	
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	7	0	0	1	0

						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	1	0
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
59	PAFL	Pakiet Auto+ Floty	10	reklamacja	83	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	24	0	0	4	20
						inne przyczyny	1	0	0	1	0
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja regresu	17			12	5

						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0
						opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	40	1	2	13	23
60	PAWZ	Pakiet Auto+ K1	10	reklamacja	96	całkowita odmowa wypłaty	4	0	0	2	2

						odszkodowani a lub świadczenia					
						inne przyczyny	4	0	0	1	3
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadnion a windykacja regresu	8	0	0	2	6
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadnion a windykacja składki	5	0	1	2	2
						nieprawidłowo ści przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeni u umowy ubezpieczenia	12	0	1	9	1

					nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	6	0	0	6	0
					nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	6	0	0	2	4

					nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów	7	1	0	6	0
					odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	18	0	2	13	3
					opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	3	0	0	1	2
					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	35	0	0	13	22

61	PAKI	Pakiet Auto+ Klient Indywidualny	01	reklamacja	21	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	4	3
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	1	0	0	1	0
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	13	0	0	4	9
62	PAKI	Pakiet Auto+ Klient Indywidualny	03	reklamacja	39	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania	13	0	0	2	8

						a lub świadczenia					
						inne przyczyny	3	0	1	0	2
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	3	0	0	0	2
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	3	0	0	0	2
						opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania a lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	1	0

						opieszczość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowani a lub świadczenia, nieprzekazywa nie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	20	2	1	4	13
63	PAKI	Pakiet Auto+ Klient Indywidualny	10	reklama cja	627	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	2	0	0	0	2
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	38	0	3	2	28
						inne przyczyny	11	0	0	5	6

					nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja regresu	144	0	0	70	72
					nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	7	0	0	3	4
					nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	5	0	0	4	1
					nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej	1	0	0	0	0

						oceny potrzeb klienta					
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	4	0	0	1	1
						nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do	4	0	0	2	2

						obowiązujących rejestrów					
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	1	0	0	0	4
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	2	0	0	1	0
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	6	0	0	6	0
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych	1	0	0	1	0

						informacji w trakcie obsługi roszczenia					
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	10	0	0	2	8
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami,	2	0	0	0	2

						warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego					
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	405	5	20	140	223
64	PALE	Pakiet Auto+ Leasing	01	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
65	PALE	Pakiet Auto+ Leasing	03	reklamacja	11	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8	0	1	0	7
						inne przyczyny	1	0	0	0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty	2	0	0	0	2

						odszkodowani a lub świadczenia					
66	PALE	Pakiet Auto+ Leasing	10	reklama cja	58	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	2	0	0	0	2
						inne przyczyny	3	0	0	1	2
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadnion a windykacja regresu	15			9	6
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	2	0	0	0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	36	1	2	13	18
67	PDBK	Pakiet Dominet Bank	08	reklama cja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani	1	0	0	0	1

						a lub świadczenia					
68	PPKO	Pakiet PKO	01	reklamacja	2	całkowita wypłata odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
69	PPKO	Pakiet PKO	10	reklamacja	21	całkowita wypłata odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	3	3
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0

					nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	1	0
					odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0
					opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1

						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	1	1	9
70	PSAN	Pakiet Santander	03	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1
72	PSAN	Pakiet Santander	10	reklamacja	4	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	1	3
73	PANC	Panaceum	02	reklamacja	1	nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	1	0	0	1	0
74	PUZD	Puls zdrowia	02	reklamacja	104	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	26	0	0	12	14
						inne przyczyny	1	0	0	0	1

					nieprawidłowa realizacja świadczeń asistance lub świadczeń medycznych	54	1	0	36	16
					nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	1	0	0	1	0
					niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	1	0
					opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w	2	0	0	0	2

						trakcie obsługi roszczenia					
						wysokość wyłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	21	0	0	12	9
75	BDRL	Ubezpieczenie budynków rolniczych	08	reklama cja	146	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	90	0	2	20	63
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowani a lub świadczenia, nieprzekazywa nie istotnych informacji w	1	0	0	0	1

						trakcie obsługi roszczenia					
						wysokość wyłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	57	1	1	12	29
76	SAGD	Ubezpieczenie sprzętu AGD/RTV/IT	16	reklama cja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	1	0	0	0	1
77	UPRL	Uprawy rolne	08	reklama cja	1	wysokość wyłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	1	0	0	0	0
78	UPRL	Uprawy rolne	09	reklama cja	76	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani	9	0	0	4	5

						a lub świadczenia					
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	1	0	0	0	1
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania a lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania a lub świadczenia	74	0	0	37	35
79	AGRP	Agro Pakiet	08	skarga niebędąca reklamacją	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania a lub świadczenia	2	0	1	0	1

80	AGRP	Agro Pakiet	13	skarga niebędą ca reklama cją	1	wysokość wyłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	1	0	0	1	0
81	ALRK	All Risk	09	skarga niebędą ca reklama cją	90	catkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	37	1	1	16	17
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	4	1	1	1	1
						wysokość wyłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	49	3	0	24	18
82	ANTP	Antidotum Plus	02	skarga niebędą ca reklama cją	6	nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	6			6	

83	BZDM	Bezpieczny Dom	09	skarga niebędąca reklamacją	4	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	2	2
84	BZDM	Bezpieczny Dom	13	skarga niebędąca reklamacją	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	2	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	2	0
85	BZPR	Biznes Pro	08	skarga niebędąca reklamacją	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1
86	BZPR	Biznes Pro	09	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1

87	BZPR	Biznes Pro	13	skarga niebędą ca reklama cją	1	całkowita odmowa wyłaty odszkodowani a lub świadczenia	1	0	0	0	1
88	BZPP	Biznes Pro Plus	08	skarga niebędą ca reklama cją	13	całkowita odmowa wyłaty odszkodowani a lub świadczenia	9	0	0	0	7
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1
						wysokość wyłaconego lub przewidzianeg o do wyłaty odszkodowani a lub świadczenia	5	0	0	1	2
89	BZPP	Biznes Pro Plus	09	skarga niebędą ca reklama cją	1	wysokość wyłaconego lub przewidzianeg o do wyłaty odszkodowani a lub świadczenia	1	0	0	0	1

90	BZPP	Biznes Pro Plus	13	skarga niebędą ca reklama cją	38	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	17	0	0	5	12
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1
						opieszczość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowani alub świadczenia, nieprzekazywa nie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	1	0	0
						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	19	0	0	5	14
91	BZPZ	Biznes Pro Zdrowie	02	skarga niebędą	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1

				ca reklama cją							
92	BUMO	Budowlano- montażowe	09	skarga niebędą ca reklama cją	12	całkowita odmowa wyłaty odszkodowani a lub świadczenia	6	0	1	2	3
						wysokość wyłaconego lub przewidzianeg o do wyłaty odszkodowani a lub świadczenia	6	0	0	3	3
93	CARG	Cargo	07	skarga niebędą ca reklama cją	2	wysokość wyłaconego lub przewidzianeg o do wyłaty odszkodowani a lub świadczenia	2	0	0	1	1
94	DMAX	Dom Max	09	skarga niebędą ca reklama cją	7	całkowita odmowa wyłaty odszkodowani a lub świadczenia	4	0	0	1	3
						wysokość wyłaconego lub przewidzianeg o do wyłaty	3	0	0	2	1

						odszkodowania lub świadczenia					
95	DMAX	Dom Max	13	skarga niebędąca reklamacją	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
96	EDUP	Edu Plus	01	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
97	EDUP	Edu Plus	02	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
98	ELKT	Elektronika	09	skarga niebędąca reklamacją	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty	2	0	0	1	1

						odszkodowania lub świadczenia					
99	ELFT	Elektrownie fotowoltaiczne	09	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
100	GWZW	Gwarancja zapłaty wadium	15	skarga niebędąca reklamacją	1	inne przyczyny	1				
101	MUBD	Maszyn i urządzeń budowlanych	09	skarga niebędąca reklamacją	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3

102	NNOD	NNW odNOWA	01	skarga niebędą ca reklama cją	1	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowani a lub świadczenia, nieprzekazywa nie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
103	NNPP	NNW Progresja Plus	01	skarga niebędą ca reklama cją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	1	0	0	1	0
						opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowani a lub świadczenia, nieprzekazywa nie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	1	0

104	OCAG	OC agentów	13	skarga niebędą ca reklama cją	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	3	0	0	0	1
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowani a lub świadczenia, nieprzekazywa nie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
105	OCBR	OC biur rachunkowych	13	skarga niebędą ca reklama cją	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	1	0	0	1	0
106	OCFO	OC firm ochroniarskich	13	skarga niebędą ca reklama cją	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	2	0	0	1	1

						wysokość wyłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	2	0	0	1	1
107	OCFU	OC funkcjonariusz y	13	skarga niebędą ca reklama cją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	1	0	0	0	1
108	OCKT	OC krótkotermino we	10	skarga niebędą ca reklama cją	14	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	1	0	0
						wysokość wyłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	14	1	0	3	10
109	OCOG	OC ogólne	13	skarga niebędą ca reklama cją	215	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	148	0	0	38	103
						inne przyczyny	4	0	0	2	2

						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	8	0	6	2	0
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	2	0	0
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	54	5	5	18	22
110	OCPW	OC przewoźnika	10	skarga niebędąca reklamacją	8	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5

						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	1	0	0
						wysokość wyptaconego lub przewidzianeg o do wyptaty odszkodowani a lub świadczenia	2	0	0	0	2
111	OCRL	OC rolników	13	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wyptaconego lub przewidzianeg o do wyptaty odszkodowani a lub świadczenia	1	0	0	0	1
112	OCSP	OC spedytorów	10	skarga niebędąca reklamacją	3	całkowita odmowa wyptaty odszkodowani a lub świadczenia	2	0	0	0	2
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	1	0	0

113	OCZN	OC zarządców nieruchomości	13	skarga niebędąca reklamacją	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
114	OGIE	Ogień	08	skarga niebędąca reklamacją	12	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	1	1	1	4
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	1	4
115	AGRC	Pakiet Agrocasco+	03	skarga niebędąca reklamacją	4	inne przyczyny	1	0	0	0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania	3	0	0	0	1

						a lub świadczenia					
116	PADE	Pakiet Auto+ Dealer	10	skarga niebędąca reklamacją	4	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania a lub świadczenia	4	0	0	2	2
117	PAFL	Pakiet Auto+ Floty	03	skarga niebędąca reklamacją	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania a lub świadczenia	3	0	0	1	2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania a lub świadczenia	5	0	0	0	5
118	PAFL	Pakiet Auto+ Floty	10	skarga niebędąca reklamacją	40	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania a lub świadczenia	1	0	0	0	0
						inne przyczyny	5	0	0	1	4
						wysokość wypłaconego	35	0	2	15	18

						lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia					
119	PAWZ	Pakiet Auto+ K1	10	skarga niebędąca reklamacją	20	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	20	1	0	5	12
120	PAKI	Pakiet Auto+ Klient Indywidualny	03	skarga niebędąca reklamacją	5	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	0

						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	5	1	1	1	2
121	PAKI	Pakiet Auto+ Klient Indywidualny	10	skarga niebędą ca reklama cją	212	całkowita odmowa wypłaty odszkodowani a lub świadczenia	10	1	1	0	8
						inne przyczyny	5	0	0	1	4
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowani a lub świadczenia, nieprzekazywa nie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianeg o do wypłaty odszkodowani	200	2	5	88	99

						a lub świadczenia					
122	PALE	Pakiet Auto+ Leasing	03	skarga niebędąca reklamacją	12	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	1	0	0	2
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	1	0	0	0	1
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	1	0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania	5	1	1	3	0

						a lub świadczenia					
123	PALE	Pakiet Auto+ Leasing	10	skarga niebędąca reklamacją	29	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	26	2	1	5	18

124	PAMF	Pakiet Auto+ Mikroflota	10	skarga niebędąca reklamacją	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
125	PPKO	Pakiet PKO	10	skarga niebędąca reklamacją	11	inne przyczyny	2	0	0	0	2
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	1	2	7
126	PSAN	Pakiet Santander	10	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
127	SPMI	Spółdzielnie mieszkaniowe	08	skarga niebędąca	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania	2	0	0	2	0

				reklamacją		a lub świadczenia					
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
128	BDRL	Ubezpieczenie budynków rolniczych	08	skarga niebędąca reklamacją	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	1	0	0	0
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1

Liczba skarg (według przyczyn) nierozpatrzonych (w toku) na koniec okresu sprawozdawczego	Liczba reklamacji (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie	Wartość roszczeń zgłoszonych z tytułu skarg	Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na początek okresu	Odszkodowania i świadczenia wypłacone w okresie sprawozdawczym z tytułu skarg	Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na koniec okresu sprawozdawczego
--	--	--	--	--	--

		sprawozdawczym				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
1	277	7498	51	1087955,43	50081752,59	39184995,04	1643362,03	5419856,99	0	1678300,03
0	0	2	0		3201	3201		600		0
0	0	2	0							
0	1	46	0		553042,95	553042,95	35000	280936,01		20385
0	0	1	0							
0	1	23	0							
0	0	1	0		638,4	638,4				

0	0	6	0		27126,47	27126,47	1000	4054,45			
0	0	3	0								
0	1	10	0		1010129,73	1010129,73		116199,5		50000	
0	1	12	3								
0	0	3	0		269,1	269,1					
0	0	2	0		8745,3	8745,3	2				
0	1	63	0								
0	0	1	0								

0	0	13	0		11855	11855		4650			
0	0	13	0								
0	12	242	0		2134473,18	2134473,18	21773,87	273404,46		49601,64	
0	0	5	0								
0	0	1	0								
0	0	1	0								
0	0	1	0								

0	0	2	0								
0	9	131	0								
0	2	52	0	1513,4	312281,73	312281,73	43502,43	73742,42			
0	0	1	0								
0	0	1	0								
0	0	40	0								
0	0	3	0		5001,4	5001,4					

0	0	1	0							
0	1	16	0		119995,06	119995,06		26241,52		
0	0	10	0							
0	0	12	0		37978,11	37978,11		4976,51		
0	0	12	0		196060,24	196060,24		2300,91		
0	0	1	0							
0	0	2	0							
0	1	56	0		1545250,7	1545250,7	249389	54618,35		18483,74

0	0	1	0								
0	4	32	0								
0	0	28	0		129209,62	129209,62	5899	16536,91			
0	0	1	0								
0	0	1	0								
0	0	8	0								
0	11	121	0		4340483,14	4340483,14	28188,33	87140,43		10452,83	
0	0	6	0								
0	0	1	0								

0	0	3	0								
0	2	44	0								
0	0	1	0								
0	0	2	0		1000	1000					
0	0	6	0		283	283					
0	0	1	0		850	850					
0	0	2	0								

0	0	2	0		6000	6000				367483,39	
0	0	1	0								
0	0	3	0		6048,11	6048,11					
0	0	1	0		500	500					
0	2	2	0		716343,14	716343,14		6460,73			
0	0	4	1								
0	0	4	0		3602	3602				200	
0	1	9	0								
0	13	328	0	1000	2339918,03	2339918,03	36621,32	525929,15		35907,81	

0	0	2	0								
0	0	2	0								
0	14	203	1								
0	0	42	0	7541,8	178531,4	178531,4	17717,47	28691,37			
0	1	0	0								
0	0	15	0								
0	0	1	0		736,62	736,62					
0	4	841	4		1555966,27	1555966,27	3310	341444,23		6598	
0	0	2	0								

0	0	2	0								
0	0	2	0								
0	0	1	0								

0	1	5	0								
0	6	1600	0								
0	2	591	0		322835,97	322835,97	2300	58476		920	
0	0	4	0								
0	1	5	0								
0	1	137	0								

0	0	1	0		0			110		
0	0	1	0		18998	18998				
0	0	14	0		752,1	752,1		240,3		
0	0	5	0		301	301		651		
0	0	1	0		500	500				
0	0	2	0		5140	5140		140		
0	0	1	0							
0	1	54	0		71203	71203	175	9604		100

0	0	89	0							
0	0	12	0		17768,33	17768,33		7535		
0	0	5	0							
0	1	4	0		113807,5	113807,5		2368,5		45000
0	0	1	0							
0	2	10	1							
0	0	1	0		34332,8	34332,8				

0	0	1	0							
0	0	6	0		19830,03	19830,03		4750		
0	0	1	0							
0	0	2	0		74178,1	74178,1				
0	1	2	0		13416	13416				
0	0	4	0		180626,77	180626,77		17837,83		
0	0	11	0							
0	0	1	0	13916,78	7642095,86	7642095,86	184783,13	883937,24		50784,11
0	63	830	28							
0	0	4	0							

0	2	1	0							
0	0	7	0							
0	6	196	8							
0	1	6	1		492467,07	492467,07				
0	0	1	0							
0	0	1	0							
0	0	2	0							

0	2	25	0		220078,15	220078,15	20509	90291,02			
0	0	1	0								
0	0	1	0								
0	0	7	0								
0	0	1	0								
0	2	0	0		16720	16720				7066	
0	0	11	0		27994,66	27994,66	1900	5574,11			
0	0	3	0								
0	0	1	0		8500	8500					

0	0	2	0							
0	0	1	0		300	300		206675,79		
0	0	1	0							
		1			120000	120000				
0	6	1	0							
0	0	1	0							

0	0	1	0								
0	0	24	0		744522,28	744522,28	7566,22				
0	0	1	0								
		17									
0	0	1	0								
0	0	1	0								
0	1	39	0								

0	0	4	0		329785,74	329785,74		76868,58			
0	0	4	0								
0	0	8	0								
0	0	5	0								
0	1	11	0								
0	0	6	0								

0	0	6	0								
0	0	7	0								
0	0	18	0								
0	0	3	0								

0	0	35	0							
0	0	7	0		4621,91	4621,91		1700		
0	0	1	0							
0	0	13	0							
0	3	10	0		348524,91	348524,91	41780,82	34891,38		20500
0	0	3	0							
0	1	2	0							
0	1	2	0							

0	0	1	0							
0	0	2	0							
0	0	20	0							
0	0	2	0	6298,6	7373538,06	7373538,06	185923,97	272440,97		109874,31
0	5	33	0							
0	0	11	0							
0	0	143	1							

0	0	1	0								
0	0	10	0								
0	0	2	0								
0	17	387	1								

0	0	1	0		100	100					
0	0	8	0	201750	118195,08	118195,08	80000				
0	0	1	0								
0	0	2	0								
0	0	2	0		446481,48	446481,48	22800	59193,84		61016,57	
0	0	3	0								
		15									
1	0	1	0								
0	2	34	0								
0	0	1	0		7577,34	7577,34					

0	0	1	0	23552,9	1200	1200					
0	0	1	0								
0	0	6	0		228821,16	228821,16	25094,5	12869,64			
0	0	1	0								
0	0	1	0								
0	0	1	0								

0	0	1	0							
0	0	11	0							
0	0	2	0		7786,73	7786,73				
0	0	4	0		6150	6150		1100		
0	0	1	0							
0	0	26	0		12140,2	12140,2		3785,55		163,15
0	0	1	0							
0	1	53	0							

0	0	1	0								
0	0	1	0								
0	0	2	0								
0	0	21	0								
0	5	85	0		2351627,17	2351627,17	49032,8	269111,64		61416	

0	0	1	0							
0	14	43	0							
0	0	1	0							
0	1	0	0		2000	2000				9540
0	0	9	0		284156,42	284156,42		193191,87		
0	0	1	0							
0	0	2	0							

0	0										
0	0										
0	0										
0	0				334654,09			102967,02			
0	0										
0	0				44915			30720,39			
0	0										
0	0				21005,86			10999,62			
0	0										
0	0				8632,98						

0	0				400					
0	0									
0	2				3463083,91				2302	
0	0									
0	0				23445,92			23445,92		
0	0				39395,98			11095,98		

0	0				36439,02	3378,1					
0	0										
0	0										
0	0				1890						
0	0				12053,58	22032					
0	0										
0	0				4294,05						
0	0										
0	0			393038,95	164716,5	406924,58	20294	6696,52			

0	0									
0	0				43063,61					16325,38
0	2									
0	0				6897,38			1472,45		
0	0				502954,37			1175,7		
0	0									
0	1				276579,84	1000		21156,74		
0	0									
0	0									
0	0				72344,73		300	15641,5		14061,24

0	1				166555,61	22364,6	39631	12628,23			
0	0										
0	0										
0	0										
0	0				105940,86	2500	27051,25	3774,51			
0	0										
0	0										
0	0				120000			2500			

Nota objaśniająca:

Skargą jest:

1) reklamacja w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym, złożona przez klienta w rozumieniu art. 2 pkt 1 tej ustawy oraz w rozumieniu art. 16 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń;

2) skarga niebędąca reklamacją – wystąpienie, które nie jest reklamacją w rozumieniu ustawy o Rzeczniku Finansowym oraz ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, skierowane do zakładu ubezpieczeń, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ten zakład ubezpieczeń lub wykonywanej przez niego działalności, złożone przez każdy podmiot, tj. osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, który 4 korzysta lub korzystał z usług zakładu ubezpieczeń, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej tego zakładu.

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

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

W kolumnie A „Kod identyfikacyjny produktu ubezpieczeniowego” wykazuje się unikatowy kod pozwalający jednoznacznie zidentyfikować dany produkt ubezpieczeniowy, stosowany przez zakład ubezpieczeń lub nadany przez organ nadzoru.

W kolumnie B „Nazwa produktu ubezpieczeniowego” wykazuje się nazwę zgodną z dokumentacją produktową (np. zgodną z OWU).

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

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

1 – „reklamacja” albo

2 – „skarga niebędąca reklamacją”.

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

każdego produktu ubezpieczeniowego, którego skarga dotyczy. W przypadku wniesienia skargi w jednej sprawie zarówno bezpośrednio do zakładu ubezpieczeń, jak i za pośrednictwem innego podmiotu lub instytucji skargę wykazuje się tylko raz.

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

- 1) całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia;
- 2) wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia;
- 3) opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia;
- 4) nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych;
- 5) odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe;
- 6) nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta;
- 7) nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta;
- 8) niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego;
- 9) ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego;
- 10) odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia;
- 11) nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki;
- 12) nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja regresu;
- 13) oszustwo lub prowadzenie działalności bez wymaganego zezwolenia przez zakład ubezpieczeń lub przez pośrednika ubezpieczeniowego, brak wymaganej umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej pośrednika ubezpieczeniowego;
- 14) nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów;
- 15) niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację;
- 16) nieprawidłowości w obsłudze roszczeń realizowanej przez zakład ubezpieczeń jako reprezentanta do spraw roszczeń lub w likwidacji szkód na rzecz Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego i Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych;

- 17) nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej;
- 18) nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia;
- 19) konflikt interesów w zakresie dystrybucji ubezpieczeń lub działalności lokacyjnej;
- 20) nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym;
- 21) zastrzeżenia dotyczące treści informacji publikowanych przez zakład (strony internetowe, media, prasa, materiały reklamowe);
- 22) inne przyczyny;
- 23) brak wskazania wyraźnej podstawy skargi.

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

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

W kolumnach H–K „Liczba skarg (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym” wykazuje się liczbę poszczególnych przyczyn skarg ostatecznie uwzględnionych albo oddalonych w całości przez zakład ubezpieczeń, w podziale na skargi wniesione przed okresem sprawozdawczym oraz skargi wniesione w okresie sprawozdawczym.

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

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

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

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

W kolumnie R „Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na początek okresu sprawozdawczego” wykazuje się, ustaloną zgodnie z obowiązującymi w zakładzie ubezpieczeń zasadami tworzenia i rozwiązywania rezerw techniczno-ubezpieczeniowych, wartość rezerwy na pokrycie zobowiązań zakładu ubezpieczeń z tytułu skarg wniesionych przed okresem sprawozdawczym, z uwzględnieniem kosztów likwidacji szkód związanych z tymi skargami oraz odsetek z tytułu zwłoki w wypłacie odszkodowań lub świadczeń. W przypadku skarg, dla których skarżący nie określił wartości roszczenia, wykazuje się wartość rezerwy ustaloną zgodnie z obowiązującymi w zakładzie ubezpieczeń zasadami tworzenia i rozwiązywania rezerw techniczno-ubezpieczeniowych.

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

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

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

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