Nazwa zakładu: **Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.**

Sprawozdanie sporządzone na dzień: 30-09-2024

Skargi na działalność zakładu ubezpieczeń obsługiwane w okresie sprawozdawczym

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	Przyczyna skargi	Liczba skarg według przyczyn	Liczba skarg (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym: wniesionych przed okresem sprawozdawczym – uwzględnionych w całości	wniesionych przed okresem sprawozdawczym – oddalonych w całości	wniesionych w okresie sprawozdawczym – uwzględnionych w całości	wniesionych w okresie sprawozdawczym – oddalonych w całości	Liczba skarg (według przyczyn) nierozpatrzonych (w toku) na koniec okresu sprawozdawczego: wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym	Liczba reklamacji (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym: w terminie	po terminie	Wartość roszczeń zgłoszonych z tytułu skarg: wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym	Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na początek okresu sprawozdawczego	Odszkodowania i świadczenia wypłacone w okresie sprawozdawczym z tytułu skarg: wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym	Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na koniec okresu sprawozdawczego: wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym
A		B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
Razem					**1 357**		**1 391**	**15**	**13**	**683**	**635**	**0**	**45**	**1 331**	**12**	**60 340,97**	**2 558 041,87**	**0,00**	**9 803,18**	**1 084 214,56**	**0,00**	**0,00**
1		Skargi niedotyczące zawartej umowy		skarga niebędąca reklamacją	3	inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
2	DIM15	Ubezpieczenia mienia, odpowiedzialności cywilnej i pomocy assistance w Nationale-Nederlanden Dom i Majątek	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16		298	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	4	0	0	0	4	0	0	4	0	0,00	718 745,44	0,00	3 668,36	506 759,30	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	120	0	2	34	80	0	4	112	4							
						inne przyczyny	10	0	0	5	5	0	0	10	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	0	0	0	1	0	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	7	0	0	3	2	0	2	5	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	4	0	0	4	0	0	0	4	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	2	0	0	0	2	0	0	2	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	7	0	0	3	4	0	0	7	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	1	0	0	0	0	0	1	0	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	12	0	0	7	4	0	1	10	1							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	3	0	0	3	0	0	0	3	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	135	1	0	96	35	0	3	130	2							
3	DIM23	Ubezpieczenia domu i mieszkania w Nationale-Nederlanden	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13		67	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	21	0	0	7	14	0	0	19	2	0,00	116 805,96	0,00	0,00	79 325,80	0,00	0,00
						inne przyczyny	6	0	0	4	2	0	0	6	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	4	0	0	2	2	0	0	4	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	3	0	0	2	1	0	0	3	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	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	5	0	0	1	4	0	0	4	1							
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	27	0	0	16	10	0	1	25	1							
4	DOM01	Ubezpieczenie nieruchomości w Nationale-Nederlanden	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18		208	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	3	0	0	0	3	0	0	3	0	8 154,00	1 138 357,30	0,00	3 654,00	304 243,16	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	99	0	0	11	86	0	2	96	1							
						inne przyczyny	5	0	0	3	2	0	0	5	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	4	0	0	3	1	0	0	4	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	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	3	0	0	2	1	0	0	3	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	10	0	0	6	4	0	0	10	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	84	1	0	55	22	0	6	78	0							
5	F7001	Aktywni na co dzień	Grupa 1		11	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	1	2	0	0	3	0	0,00	43 000,00	0,00	0,00	43 000,00	0,00	0,00
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	7	0	0	3	4	0	0	7	0							
						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	0	0	1	0							
6	F7002	Twoja Asekuracja	Grupa 1		19	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	1	3	0	1	4	0	0,00	4 500,00	0,00	0,00	1 500,00	0,00	0,00
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	13	1	0	10	2	0	0	13	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
7	F7003	Wsparcie Szpitalne Plus	Grupa 1		9	nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	8	0	0	8	0	0	0	8	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
8	F7007	Ochrona na Wypadek	Grupa 1		80	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	1	4	0	0	5	0	0,00	426 750,00	0,00	0,00	3 600,00	0,00	0,00
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	61	1	0	41	19	0	0	61	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	9	0	0	6	2	0	1	8	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
9	F7008	Ochrona Zdrowia	Grupa 2		58	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	48 000,00	0,00	0,00	73 140,00	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8	0	0	3	5	0	0	8	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	43	1	2	31	8	0	1	42	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	6	0	0	5	1	0	0	6	0							
10	F7009	Razem Bezpieczniej	Grupa 1		90	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0,00	31 750,00	0,00	0,00	30 000,00	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	32	0	0	7	23	0	2	30	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	52	0	0	41	11	0	0	52	0							
						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	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4	0	0	4	0							
11	F7010	Pomoc w Chorobie	Grupa 2		31	nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	31	0	0	24	7	0	0	31	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
12	F7011	Razem w Chorobie	Grupa 2		22	nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	18	0	1	11	5	0	1	17	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
13	F7012	Pomoc po Wypadku	Grupa 1		168	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	0	5	5	0	0	10	0	0,00	4 050,00	0,00	0,00	2 700,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	129	5	2	86	31	0	5	124	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	10	0	0	6	3	0	1	9	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	16	0	2	0	14	0	0	16	0							
14	F7017	Twoja Ochrona NW	Grupa 1		109	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	3 150,00	0,00	0,00	3 775,00	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	15	0	1	4	9	0	1	14	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	76	1	0	45	27	0	3	73	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	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	0	0	1	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	14	0	0	3	11	0	0	14	0							
15	F7018	Ochrona na jutro	Grupa 1, Grupa 2		20	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4	0	0	4	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	12	0	0	8	4	0	0	12	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
16	NAB10	Ubezpieczenie Wybieram Zdrowie dla Posiadaczy rachunków w Alior Bank S.A.	Grupa 2		5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	3	1	0	2	0	0	0	3	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	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
17	NCP12	Ubezpieczenie dziecka bez przerwy w Nationale-Nederlanden	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 9, Grupa 13		19	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	0	2	8	0	1	10	0	0,00	3 600,00	0,00	0,00	2 700,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	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	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	1	0	0	0	0	0	1	0	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	1	3	0	0	4	0							
18	NGU06	Bezpieczny Kredyt - Ochrona Spłaty z Nationale-Nederlanden (do 18.11.2018)	Grupa 2, Grupa 16		1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
19	NGU19	Bezpieczny Kredyt - Ochrona Spłaty z Nationale-Nederlanden	Grupa 2, Grupa 16		25	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	13	1	0	2	10	0	0	13	0	2 186,97	3 982,92	0,00	2 186,97	13 528,85	0,00	0,00
						inne przyczyny	2	0	0	1	1	0	0	2	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	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	2	3	0	0	5	0							
20	NIH25	Grupowe ubezpieczenie Posiadaczy rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych i oszczędnościowych ING Banku Śląskiego S.A.	Grupa 2		10	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	2	3	0	0	5	0	0,00	3 400,00	0,00	0,00	3 100,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	1	4	0	0	5	0							
21	NP1	Bezpieczna Pożyczka – Ochrona Spłaty z Nationale-Nederlanden Pakiet Srebrny dla Pożyczkobiorców ING Banku Śląskiego S.A.	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 16		6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	1	0	2	3	0	0	6	0	0,00	0,00	0,00	293,85	6 867,52	0,00	0,00
22	NP26	Bezpieczna Pożyczka – Ochrona Spłaty z Nationale-Nederlanden Pakiet Srebrny dla Pożyczkobiorców ING Banku Śląskiego S.A.	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 16		12	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	0	1	9	0	0	10	0	0,00	3 270,00	0,00	0,00	1 670,00	0,00	0,00
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	1	0	0	1	0	0	0	1	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	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
23	NRC28	Ubezpieczenie turystyczne	Grupa 16		2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						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	0	0	1	0							
24	NRW24	Ubezpieczenie roweru lub hulajnogi w zakresie Pomocy Assistance, Zdarzeń losowych, Odpowiedzialności cywilnej i Następstw Nieszczęśliwych wypadków w Nationale-Nederlanden "Na dwa koła"	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 13, Grupa 18		24	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	2	0	0	0	2	0	0	2	0	50 000,00	2 733,25	0,00	0,00	7 277,93	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	1	3	5	0	1	9	0							
						inne przyczyny	9	0	0	4	5	0	0	9	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	2	0	0	0	2	0	0	2	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	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	2	0	0	1	1	0	0	2	0							

25	TRV07	Ubezpieczenie turystyczne z Nationale-Nederlanden	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18		60	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	15	0	1	1	13	0	0	15	0	0,00	5 947,00	0,00	0,00	1 027,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	7	0	0	1	4	0	2	5	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	18	1	0	9	6	0	2	16	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	8	0	0	2	6	0	0	8	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	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	0	0	1	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	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	0	2	8	0	0	10	0							