Nationale-Nederlanden Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A.

Nazwa zakładu:

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 (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				5 556		5 805	88	147	1 873	3 451	0	246	5 511	7	729 526,48	11 460 912,46	0,00	619 840,50	4 803 709,83	0,00	0,00
1		Skargi niedotyczące zawartej umowy		skarga niebędąca reklamacją	27	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	0,00
						inne przyczyny	10	0	1	6	3	0	0	0	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu na prawach odstąpienia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	4	0	0	1	2	0	1	0	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	7	0	0	2	5	0	0	0	0							
						oszustwo lub prowadzenie działalności bez wymaganego zezwolenia przez zakład ubezpieczeń lub przez pośrednika ubezpieczeniowego, brak wymaganej umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej pośrednika ubezpieczeniowego	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
2	Cash Loan	Bezpieczna Pożyczka	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	10	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	9	0	1	0	8	0	0	9	0	0,00	142 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	1	0	0	0	0	1	0							
3	Endowment 2.5	Grupowe ubezpieczenie na życie i dożycie zwrotka	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	4	nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu na prawach odstąpienia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
4	Endowment 3.5	Gwarancja Lwa	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	2	nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu na prawach odstąpienia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0	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, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
5	Endowment 5	Kapitałowe ubezpieczenie na życie	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	33	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	4	0	1	1	2	0	0	4	0	47 500,00	84 115,29	0,00	0,00	24 313,68	0,00	0,00
						inne przyczyny	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu na prawach odstąpienia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	3	0	0	1	2	0	0	3	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	4	0	0	0	4	0	0	4	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						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	1	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	10	0	2	2	6	0	0	10	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	5	0	0	1	4	0	0	5	0							
6	ENT1	Gwarancja Jutra	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 5	skarga niebędąca reklamacją	6	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	1	0	0	0	0	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	1	0	0	0	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	1	0	0	1	0	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
7	FIR	Strategia Lwa	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 5	reklamacja	123	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	93 867,10	0,00	0,00	54 824,85	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	29	0	1	12	14	0	2	27	0							
						inne przyczyny	5	1	0	1	3	0	0	5	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń medycznych	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	8	0	0	4	4	0	0	8	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	4	0	0	3	1	0	0	4	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu na prawach odstąpienia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	6	1	0	4	1	0	0	6	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	8	0	0	6	2	0	0	8	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	6	0	0	4	2	0	0	6	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	5	0	0	3	2	0	0	5	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	8	0	0	3	4	0	1	7	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	20	0	1	8	9	0	2	18	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	23	0	1	2	17	0	3	20	0							
8	Funeral_G	Wsparcie dla Bliskich	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0,00	20 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
9	Funeral_I	Wsparcie dla Bliskich PLUS	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	7	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	3	0	0	0	3	0	0	3	0	0,00	5 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	3	2	0	1	0	0	0	3	0							
						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	1	0							
10	Group	Razem dla siebie	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 5	reklamacja	2 497	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	6	0	0	1	5	0	0	6	0	118 542,00	3 797 046,98	0,00	43 607,00	1 591 469,98	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	999	6	24	212	729	0	28	971	0							
						inne przyczyny	29	0	1	12	15	0	1	28	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	8	0	0	0	8	0	0	8	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń medycznych	15	0	0	7	8	0	0	15	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	34	0	0	14	20	0	0	34	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	12	0	0	5	7	0	0	12	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu na prawach odstąpienia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	11	1	1	3	6	0	0	11	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	31	1	1	7	19	0	3	28	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	24	0	2	10	12	0	0	24	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	8	0	0	1	7	0	0	8	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	28	1	2	9	15	0	1	27	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	51	0	1	11	38	0	1	50	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	52	1	3	12	32	0	4	48	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1 252	16	20	450	707	0	59	1 193	0							
11	Lion_I	Opcja NW Plus	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	8	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	5	1	0	1	3	0	0	4	1	10 000,00	40 000,00	0,00	10 000,00	40 000,00	0,00	0,00
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprzekazanie przez zakład 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 świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
12	LMH	Moje Zdrowie Plus	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	2	nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
13	MiniTUL	Ochrona Jutra	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 5	reklamacja	1 074	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	5	0	0	4	1	0	0	5	0	14 714,37	2 548 594,89	0,00	36 541,92	1 498 625,50	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	499	8	12	131	327	0	21	477	1							
						inne przyczyny	26	0	0	12	14	0	0	26	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	5	0	0	1	2	0	2	2	1							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń medycznych	11	0	1	3	7	0	0	10	1							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	18	0	0	8	10	0	0	18	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	24	1	0	16	6	0	1	23	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu na prawach odstąpienia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	21	1	1	4	15	0	0	21	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	61	1	2	30	26	0	2	59	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	17	0	0	7	9	0	1	16	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	6	0	0	5	1	0	0	6	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	7	1	0	3	3	0	0	7	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	11	0	0	4	7	0	0	11	0							
						oszustwo lub prowadzenie działalności bez wymaganego zezwolenia przez zakład ubezpieczeń lub przez pośrednika ubezpieczeniowego, brak wymaganej umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej pośrednika ubezpieczeniowego	10	0	0	6	3	0	1	9	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	39	1	2	14	22	0	0	39	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	367	2	18	98	225	0	24	343	0							
14	Mortgage_I	Opcja Życie Plus	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	3	0	0	1	2	0	0	3	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
15	Optima	Optima	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	4	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	4	0	0	0	4	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
16	Optima Reg	W trosce o pewną przyszłość	Grupa 2, Grupa 5	reklamacja	1	inne przyczyny	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
17	PPIS	Bezpieczny Biznes z Nationale-Nederlanden	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	4	0	0	0	4	0	0	4	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

		(Ubezpieczenie Wypadkowe)				ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	1	1	0	0	0	0	0	1	0							
118	8963D	8963 - DM PLAY - Wsparcie Szpitalne	Grupa 1, Grupa 5	reklamacja	33	nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu na prawach odstąpienia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	24	0	0	17	6	0	1	23	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	9	0	0	9	0	0	0	9	0							
119	1TrmES	Indywidualne ubezpieczenie na życie opłacane jednorazowo - przedłużenie ochrony	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 5	reklamacja	24	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	11	0	0	6	3	0	2	9	0	0,00	36 500,00	0,00	0,00	28 300,00	0,00	0,00
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	12	0	0	3	9	0	0	12	0							
120	1EndO	Indywidualne ubezpieczenie na życie i dożycie do 2015	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 5	reklamacja	122	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	6	0	0	0	5	0	1	5	0	12 931,19	132 073,65	0,00	2 068,81	66 589,79	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	14	0	0	5	9	0	0	14	0							
						inne przyczyny	7	0	0	1	6	0	0	7	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	26	0	0	8	18	0	0	26	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	9	0	0	6	3	0	0	9	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	4	0	0	0	4	0	0	4	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	13	0	0	1	12	0	0	13	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	54	1	1	9	43	0	0	54	0							
121	TermFix	Młody Lew	Grupa 2, Grupa 3, Grupa 5	reklamacja	5	nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu na prawach odstąpienia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						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	1	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
122	TUL	Sposób na Przyszłość	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 5	reklamacja	237	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2 500,00	442 800,72	0,00	13 485,04	126 732,66	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	96	2	2	21	62	0	9	87	0							
						inne przyczyny	10	0	0	5	5	0	0	10	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń medycznych	3	0	0	3	0	0	0	3	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	10	0	0	4	6	0	0	10	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	5	0	0	1	4	0	0	5	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu na prawach odstąpienia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	5	0	0	2	3	0	0	5	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	5	0	0	3	2	0	0	5	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	5	0	0	2	3	0	0	5	0							
						nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	4	0	0	0	4	0	0	4	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	8	0	1	6	1	0	0	8	0							
						oszustwo lub prowadzenie działalności bez wymaganego zezwolenia przez zakład ubezpieczeń lub przez pośrednika ubezpieczeniowego, brak wymaganej umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej pośrednika ubezpieczeniowego	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	24	0	2	11	11	0	0	24	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	66	2	1	18	36	0	9	57	0							
						zastrzeżenia dotyczące treści informacji publikowanych przez zakład ubezpieczeń (strony internetowe, media, prasa, materiały reklamowe)	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
123	ULM	Best Invest	Grupa 3, Grupa 5	reklamacja	33	inne przyczyny	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0,00	20 227,32	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	18	0	0	16	2	0	0	18	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu na prawach odstąpienia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	6	0	0	3	2	0	1	5	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	4	0	0	3	1	0	0	4	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	8	0	2	2	4	0	0	8	0							
124	ULN	Droga Lwa	Grupa 3, Grupa 5	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
125	ULR	Ubezpieczenie na życie z funduszem kapitałowym	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 5	reklamacja	62	całkowita odmowa wypłaty świadczenia albo wykupu	7	0	0	3	2	0	2	5	0	18 305,59	64 367,93	0,00	2 427,64	51 478,64	0,00	0,00
						inne przyczyny	4	0	1	1	2	0	0	4	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń medycznych	1	1	0	0	0	0	0	1	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	4	0	0	4	0	0	0	4	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	4	0	0	2	2	0	0	4	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu na prawach odstąpienia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	5	0	1	0	3	0	1	4	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	4	0	1	2	0	0	1	3	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	5	0	0	5	0	0	0	5	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	4	0	1	2	1	0	0	4	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	16	1	2	5	6	0	2	14	0							
						wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia	12	2	2	1	7	0	0	12	0							