

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	Towarzystwo Ubezpieczeń Europa S.A				
Kod pocztowy	53-659	Miasto:	Wrocław		
Ulica	Ge. Władysława Sikorskiego			Nr:	26

Zakres działalności określony w zezwoleniu Ministra Finansów / organu nadzoru:

Grupy ubezpieczeń

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18

Zakres prowadzonej działalności bezpośredniej:

Grupy ubezpieczeń

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18

Zakres prowadzonej reasekuracji czynnej:

Grupy ubezpieczeń

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18

Klasy rachunkowe

01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 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	oddanych w całości	uwzględnionych w całości	oddanych w całości	
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
Razem				1 260		1 260	6	42	159	1 015	
1	LBARL	Lukas Bank - pomoc medyczna	Grupa 18	reklamacja	1	nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	1	0	0	0	1
2	LBARL	Lukas Bank - pomoc medyczna	Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
3	TGNBPN OWU	[GNB] [ROR] OWU Assistance medyczny i Assistance domowy	Grupa 18	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
4	TGNBPN OWU	[GNB] [ROR] OWU Assistance medyczny i Assistance domowy	Grupa 18	reklamacja	1	nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	1	0	0	0	1
5	MILLASS	OWU Assistance- Pakiet Bardzo Pomocny	Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
6	MILLASS	OWU Assistance- Pakiet Bardzo Pomocny	Grupa 18	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
7	HIPGBU SD	Getin Bank - utrata stałego źródła dochodu (kr. hipoteczny)	Grupa 16	reklamacja	1	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
8	LBBEK	Lukas Bank - pakiet "Bezpieczna Kieszzeń"	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
9	TGNBKD OWU	[GNB] OWU karty segment detal	Grupa 9	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1

10	GNBKPP	[GNB] Portfelowa Umowa Ubezpieczenia Pakietu Ochrony Karty dla Klientów Getin Noble Bank S.A	Grupa 16	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	1	2
11	ILMSKE DB	Idea Leasing SA SK_ubezpieczenie mienia	Grupa 9	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
12	ILSAGAP	Portfelowa Umowa na Wypadek Szkody Finansowej Idea Leasing Spółka Akcyjna	Grupa 16	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
13	ALGAP	UMOWA GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA NA WYPADEK STRATY FINANSOWEJ (GAP) DLA KLIENTÓW ALIOR LEASING SP. Z O.O.	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
14	IGLAGA PMFE	Umowa Grupowego Ubezpieczenia GAP dla Klientów Idea Getin Leasing S.A. Automotive S.K.A. [MFE]	Grupa 16	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
15	ALGAP	UMOWA GRUPOWEGO UBEZPIECZENIA NA WYPADEK STRATY FINANSOWEJ (GAP) DLA KLIENTÓW ALIOR LEASING SP. Z O.O.	Grupa 16	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
16	MHIPAB	Alior Bank - mowa grupowego ubezpieczenia nieruchomości, uchomości oraz oc	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
17	ABMP	ALIOR BANK - Ubezpieczenie Nieruchomości od pożaru i zdarzeń losowych (mury portfel)	Grupa 8	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	4
18	ABMP	ALIOR BANK - Ubezpieczenie Nieruchomości od pożaru i zdarzeń losowych (mury portfel)	Grupa 8	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
19	ABMP	ALIOR BANK - Ubezpieczenie Nieruchomości od pożaru i zdarzeń losowych (mury portfel)	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
20	ALIORM	Alior nieruchomości	Grupa 8	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	1	3
21	ALIORM	Alior nieruchomości	Grupa 8	reklamacja	4	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
22	ALIORM AMINI	ALIOR Nieruchomości OWU	Grupa 8	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
23	ALIORM AMINI	ALIOR Nieruchomości OWU	Grupa 8	reklamacja	4	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
24	ALIORM AMINI	ALIOR Nieruchomości OWU	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1

25	HIPDBP AK	Deutsche Bank PBC - Generalna umowa ubezpieczenia (aneks nr 10)	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
26	UNDOM BANK	DomBank - Ubezpieczenie nieruchomości będących przedmiotem zabezpieczenia hipotecznego	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
27	LBHIPR	Lukas Bank - Umowa ubezpieczenia nieruchomości będących przedmiotem zabezpieczenia hipotecznego oraz ruchomości domowych	Grupa 8	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
28	LBHIPR	Lukas Bank - Umowa ubezpieczenia nieruchomości będących przedmiotem zabezpieczenia hipotecznego oraz ruchomości domowych	Grupa 8	reklamacja	5	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	1	4
29	LBHIPR	Lukas Bank - Umowa ubezpieczenia nieruchomości będących przedmiotem zabezpieczenia hipotecznego oraz ruchomości domowych	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
30	RBPB	Raiffeisen Bank Polska SA - Ubezpieczenie Nieruchomości	Grupa 8	reklamacja	7	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	1	5
31	RBPB	Raiffeisen Bank Polska SA - Ubezpieczenie Nieruchomości	Grupa 8	reklamacja	5	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	2	3
32	INGNPA M	[Konwersja][ING] OWU Mieszkaj Bezpiecznie z TU Europa Prim	Grupa 8	reklamacja	14	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	14	0	0	1	12
33	INGNPA M	[Konwersja][ING] OWU Mieszkaj Bezpiecznie z TU Europa Prim	Grupa 8	reklamacja	5	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5
34	INGNPA M	[Konwersja][ING] OWU Mieszkaj Bezpiecznie z TU Europa Prim	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
35	INGNPA M	[Konwersja][ING] OWU Mieszkaj Bezpiecznie z TU Europa Prim	Grupa 8	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
36	ALIORM AMIDI	ALIOR Nieruchomości OWU	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
37	GBPMU RY12W U	Portfelowa umowa ubezpieczenia nieruchomości do kredytów hipotecznych z GNB	Grupa 8	reklamacja	7	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	1	6
38	GBPMU RY12W U	Portfelowa umowa ubezpieczenia nieruchomości do kredytów hipotecznych z GNB	Grupa 8	reklamacja	11	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	0	2	8

39	GBPMU RY12W U	Portfelowa umowa ubezpieczenia nieruchomości do kredytów hipotecznych z GNB	Grupa 8	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
40	GBPMU RY12W U	Portfelowa umowa ubezpieczenia nieruchomości do kredytów hipotecznych z GNB	Grupa 8	reklamacja	1	opieszczość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
41	INGNPA M	[Konwersja][ING] OWU Mieszkaj Bezpiecznie z TU Europa Prim	Grupa 15	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
42	RBM	Ogólne Warunki Ubezpieczenia indywidualnego Nieruchomości oraz Ruchomości	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
43	ALIORM AMAXI	ALIOR Nieruchomości OWU	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
44	RBPB	Raiffeisen Bank Polska SA - Ubezpieczenie Nieruchomości	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
45	GRAVH NM	Bank Millennium S,A,Millennium Financial Services Sp. z o.o._GRAVITY_HIPO_OWU_Nieruchomosci pod ochrona	Grupa 13	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
46	GRAVH NM	Bank Millennium S,A,Millennium Financial Services Sp. z o.o._GRAVITY_HIPO_OWU_Nieruchomosci pod ochrona	Grupa 8	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	1	2
47	GRAVH NM	Bank Millennium S,A,Millennium Financial Services Sp. z o.o._GRAVITY_HIPO_OWU_Nieruchomosci pod ochrona	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
48	INGROR	ING Bank Śląski - warunki ubezpieczenia ROR - zachorowania i/lub hospitalizacja	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
49	OCGRA	Ogólna warunki ubezpieczenia OC Granicznego	Grupa 10	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
50	MILLGO TM	Millenium - indywidualne ubezpieczenie kredytów gotówkowych - Bezpieczny Kredyt	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
51	MILLGO TMA	WU Bezpieczna Pożyczka - Pakiet Majątek (OWU_M)	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
52	MILLGO TMA	WU Bezpieczna Pożyczka - Pakiet Majątek (OWU_M)	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
53	MILLGO TMA	WU Bezpieczna Pożyczka - Pakiet Majątek (OWU_M)	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
54	GNBGO TM	Getin Noble Bank S.A._Ogólne Warunki Ubezpieczenia	Grupa 16	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2

55	GNBGO TM	Getin Noble Bank S.A._Ogólne Warunki Ubezpieczenia	Grupa 16	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
56	MILLGO TMW1	Millenium - indywidualne ubezpieczenie kredytów gotówkowych - Bezpieczny Kredyt	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
57	MILLGO TMW1	Millenium - indywidualne ubezpieczenie kredytów gotówkowych - Bezpieczny Kredyt	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
58	MILLGO TMAW1	Aneks 8 do [Millennium] Umowa Agencyjna Millennium Bank S.A. - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET MAJĄTEK WARIANT 1	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
59	MILLGO TMAW1	Aneks 8 do [Millennium] Umowa Agencyjna Millennium Bank S.A. - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET MAJĄTEK WARIANT 1	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
60	MILLGO TMAW1	Aneks 8 do [Millennium] Umowa Agencyjna Millennium Bank S.A. - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET MAJĄTEK WARIANT 1	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
61	MILLGO TMAW1	Aneks 8 do [Millennium] Umowa Agencyjna Millennium Bank S.A. - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET MAJĄTEK WARIANT 1	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
62	MILLGO TMAW1	Aneks 8 do [Millennium] Umowa Agencyjna Millennium Bank S.A. - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET MAJĄTEK WARIANT 1	Grupa 16	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
63	MILLGO TMA13 W1	Aneks 12 do [Millennium] Umowa Agencyjna Millennium Bank S.A. - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET MAJĄTEK WARIANT 1	Grupa 2	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	0	6
64	MILLGO TMA13 W1	Aneks 12 do [Millennium] Umowa Agencyjna Millennium Bank S.A. - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET MAJĄTEK WARIANT 1	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
65	MILLGO TMA13 W1	Aneks 12 do [Millennium] Umowa Agencyjna Millennium Bank S.A. - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET MAJĄTEK WARIANT 1	Grupa 2	reklamacja	1	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	0	0	1

66	MILLGO TMA13 W1	Aneks 12 do [Millennium] Umowa Agencyjna Millennium Bank S.A. - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET MAJĄTEK WARIANT 1	Grupa 16	reklamacja	11	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	0	0	10
67	MILLGO TMA13 W1	Aneks 12 do [Millennium] Umowa Agencyjna Millennium Bank S.A. - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET MAJĄTEK WARIANT 1	Grupa 16	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
68	MILLGO TMA13 W1	Aneks 12 do [Millennium] Umowa Agencyjna Millennium Bank S.A. - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET MAJĄTEK WARIANT 1	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
69	MILLPP OMW1	Umowa agencyjna Bank Millennium S.A. Millennium Financial Services Sp. z o.o. - projekt GRAVITY - Załącznik do GRAVITY_OWU_M_I_POŻYCZKA POD OCHRONĄ - PAKIET MAJATEK WARIANT 1	Grupa 2	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	0	6
70	MILLPP OMW1	Umowa agencyjna Bank Millennium S.A. Millennium Financial Services Sp. z o.o. - projekt GRAVITY - Załącznik do GRAVITY_OWU_M_I_POŻYCZKA POD OCHRONĄ - PAKIET MAJATEK WARIANT 1	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
71	MILLPP OMW1	Umowa agencyjna Bank Millennium S.A. Millennium Financial Services Sp. z o.o. - projekt GRAVITY - Załącznik do GRAVITY_OWU_M_I_POŻYCZKA POD OCHRONĄ - PAKIET MAJATEK WARIANT 1	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
72	MILLPP OMW1	Umowa agencyjna Bank Millennium S.A. Millennium Financial Services Sp. z o.o. - projekt GRAVITY - Załącznik do GRAVITY_OWU_M_I_POŻYCZKA POD OCHRONĄ - PAKIET MAJATEK WARIANT 1	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
73	MILLPP OMW1	Umowa agencyjna Bank Millennium S.A. Millennium Financial Services Sp. z o.o. - projekt GRAVITY - Załącznik do GRAVITY_OWU_M_I_POŻYCZKA POD OCHRONĄ - PAKIET MAJATEK WARIANT 1	Grupa 16	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
74	ABPN	Umowa grupowego ubezpieczenia na wypadek utraty stałego źródła dochodów oraz czasowej niezdolności do pracy dla klientów ALIOR BANK SA	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
75	MILLGO TMA13 W1	Aneks 12 do [Millennium] Umowa Agencyjna Millennium Bank S.A. - Załącznik do OWU BEZPIECZNA POŻYCZKA PAKIET MAJĄTEK WARIANT 1	Grupa 1	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
76	RBPUI ZP	Utrata zysku lub zdrowia Przedsiębiorcy	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1

77	RBPUI ZP	Utrata zysku lub zdrowia Przedsiębiorcy	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
78	ZIEKAO BC	Szkody obce - Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym	Grupa 10	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
79	ZIEKAO BC	Szkody obce - Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym	Grupa 10	reklamacja	7	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	0	7
80	ZIEKAO BC	Szkody obce - Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym	Grupa 10	reklamacja	62	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	62	0	0	16	42
81	ZIEKAO BC	Szkody obce - Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym	Grupa 10	reklamacja	11	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	0	1	9
82	ZIEKAO BC	Szkody obce - Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym	Grupa 10	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
83	ZIEKAO BC	Szkody obce - Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym	Grupa 10	reklamacja	2	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2
84	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
85	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 1	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1
86	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
87	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	37	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	37	0	0	4	30
88	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
89	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
90	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	3	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia,	3	0	0	1	2

						nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia					
91	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	3	inne przyczyny	3	0	0	1	2
92	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	12	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	12	0	0	1	10
93	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	4	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	1	3
94	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	10	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	0	1	8
95	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	11	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	11	0	0	3	7
96	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
97	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
98	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 1	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	0	6
99	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 1	reklamacja	9	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	9	0	0	0	9
100	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 13	reklamacja	7	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	0	7
101	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 13	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
102	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	0	6
103	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1
104	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1

10 5	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 16	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5
10 6	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 16	reklamacja	52	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	52	0	0	3	46
10 7	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 16	reklamacja	5	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5
10 8	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 16	reklamacja	1	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
10 9	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 18	reklamacja	7	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	0	7
11 0	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 18	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
11 1	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 18	reklamacja	2	nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	2	0	0	0	2
11 2	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 16	reklamacja	5	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5
11 3	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 16	reklamacja	7	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	0	7
11 4	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
11 5	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 16	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
11 6	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 16	reklamacja	66	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	66	0	0	7	55
11 7	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 16	reklamacja	14	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	14	0	0	0	14
11 8	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 16	reklamacja	17	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	17	0	0	2	14
11 9	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 9	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3

120	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 9	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
121	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
122	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 2	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
123	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 2	reklamacja	4	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	4	0	0	2	2
124	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 2	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1
125	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
126	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 2	reklamacja	5	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	5	0	0	3	2
127	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
128	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
129	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 9	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	0	6
130	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 9	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
131	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	1	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

13 2	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	7	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	0	7
13 3	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
13 4	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
13 5	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	5	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	5	0	0	0	5
13 6	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
13 7	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 1	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
13 8	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 1	reklamacja	8	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8	0	0	0	8
13 9	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 9	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
14 0	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
14 1	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 2	reklamacja	2	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	1	1
14 2	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1
14 3	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
14 4	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
14 5	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2

14 6	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 17	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
14 7	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 18	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
14 8	EHBP	OWU podróznego dla klientów Ecco Holiday Sp. z o.o.	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
14 9	EHBP	OWU podróznego dla klientów Ecco Holiday Sp. z o.o.	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
15 0	TRAVEL PL	OWU Travel Polska	Grupa 1	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
15 1	TRAVEL PL	OWU Travel Polska	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
15 2	RBT2/Z/ 08	RAINBOW STANDARD PLUS DZIENNY REZYDENT Koszty leczenia, ratownictwa i transportu z rozszerzeniem o sporty wysokiego ryzyka	Grupa 2	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
15 3	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 16	reklamacja	56	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	56	0	0	11	42
15 4	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 16	reklamacja	17	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	17	0	0	4	12
15 5	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 16	reklamacja	9	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	9	0	0	0	9
15 6	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 16	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
15 7	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 13	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
15 8	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 13	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia,	1	0	0	1	0

						nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia					
15 9	GRZ/9/ 2014	UMOWA UBEZPIECZENIA nr 9/Z/2014 KLIENTÓW GRECOS HOLIDAY Sp. z o.o.	Grupa 16	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
16 0	GRZ/9/ 2014	UMOWA UBEZPIECZENIA nr 9/Z/2014 KLIENTÓW GRECOS HOLIDAY Sp. z o.o.	Grupa 16	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
16 1	GRZ/9/ 2014	UMOWA UBEZPIECZENIA nr 9/Z/2014 KLIENTÓW GRECOS HOLIDAY Sp. z o.o.	Grupa 16	reklamacja	2	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	1	1
16 2	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	2	1
16 3	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	6	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	3	3
16 4	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	4	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	3	1
16 5	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	6	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	6	0	0	1	5
16 6	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
16 7	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
16 8	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 1	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
16 9	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 9	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
17 0	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
17 1	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5
17 2	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	5	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	2	3

17 3	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
17 4	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	11	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	11	0	0	2	8
17 5	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 18	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
17 6	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 18	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
17 7	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
17 8	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 18	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
17 9	TRAVEL PL	OWU Travel Polska	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
18 0	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 9	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	1	3
18 1	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 2	reklamacja	2	inne przyczyny	2	0	0	0	2
18 2	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
18 3	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
18 4	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 2	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
18 5	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 9	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	1	3
18 6	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
18 7	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 1	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2

18 8	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
18 9	EHBP	OWU podróżnego dla klientów Ecco Holiday Sp. z o.o.	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
19 0	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
19 1	GRZ/9/ 2014	UMOWA UBEZPIECZENIA nr 9/Z/2014 KLIENTÓW GRECOS HOLIDAY Sp. z o.o.	Grupa 1	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
19 2	GRZ/9/ 2014	UMOWA UBEZPIECZENIA nr 9/Z/2014 KLIENTÓW GRECOS HOLIDAY Sp. z o.o.	Grupa 1	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
19 3	GRZ/9/ 2014	UMOWA UBEZPIECZENIA nr 9/Z/2014 KLIENTÓW GRECOS HOLIDAY Sp. z o.o.	Grupa 2	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	1	0
19 4	GRZ/9/ 2014	UMOWA UBEZPIECZENIA nr 9/Z/2014 KLIENTÓW GRECOS HOLIDAY Sp. z o.o.	Grupa 2	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	1	2
19 5	GRZ/9/ 2014	UMOWA UBEZPIECZENIA nr 9/Z/2014 KLIENTÓW GRECOS HOLIDAY Sp. z o.o.	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
19 6	GRZ/9/ 2014	UMOWA UBEZPIECZENIA nr 9/Z/2014 KLIENTÓW GRECOS HOLIDAY Sp. z o.o.	Grupa 2	reklamacja	3	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	3	0	0	0	3
19 7	GRZ/9/ 2014	UMOWA UBEZPIECZENIA nr 9/Z/2014 KLIENTÓW GRECOS HOLIDAY Sp. z o.o.	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
19 8	GRZ/9/ 2014	UMOWA UBEZPIECZENIA nr 9/Z/2014 KLIENTÓW GRECOS HOLIDAY Sp. z o.o.	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1
19 9	GRZ/9/ 2014	UMOWA UBEZPIECZENIA nr 9/Z/2014 KLIENTÓW GRECOS HOLIDAY Sp. z o.o.	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
20 0	GRZ/9/ 2014	UMOWA UBEZPIECZENIA nr 9/Z/2014 KLIENTÓW GRECOS HOLIDAY Sp. z o.o.	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
20 1	TRAVEL WORLD	OWU Travel World	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
20 2	TRAVEL PL	OWU Travel Polska	Grupa 1	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
20 3	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
20 4	KR	OWU Koszty Rezygnacji	Grupa 16	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3

205	KR	OWU Koszty Rezygnacji	Grupa 16	reklamacja	4	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	1	3
206	TRAVEL WORLD	OWU Travel World	Grupa 2	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
207	TRAVEL WORLD	OWU Travel World	Grupa 2	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
208	TRAVEL WORLD	OWU Travel World	Grupa 2	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
209	TRAVEL WORLD	OWU Travel World	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
210	TRAVEL WORLD	OWU Travel World	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
211	PGNEOW	PG - NEONET sieć własna - awaria	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
212	PGXKOM	Przedłużone Gwarancje - X-KOM	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
213	PGIDR	Umowa o współpracy (Eurotel)	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
214	PGIDR	Umowa o współpracy (Eurotel)	Grupa 9	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
215	PGOSCR	Ogólne Warunki Ubezpieczenia Screenity	Grupa 9	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
216	PGNEONEW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia "Ochrona urzędzeń NEONET"	Grupa 9	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	1	4
217	PGNEONEW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia "Ochrona urzędzeń NEONET"	Grupa 9	reklamacja	5	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	4
218	PGNEONEW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia "Ochrona urzędzeń NEONET"	Grupa 9	reklamacja	3	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia,	3	0	0	0	3

						nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia					
21 9	PGNEO NEW	Ogólne Warunki Ubezpieczenia "Ochrona urządzeń NEONET"	Grupa 9	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
22 0	ATMIND	[AT] Nowe OWU Nieruchomości	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
22 1	ATMIND	[AT] Nowe OWU Nieruchomości	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
22 2	ATMIND	[AT] Nowe OWU Nieruchomości	Grupa 8	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	2	0
22 3	ATMIND	[AT] Nowe OWU Nieruchomości	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
22 4	PGNEO WA	Przedłużone Gwarancje - NEONET siec własna	Grupa 9	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	0	5
22 5	AKTSP_I ND	nowe ubezpieczenie NNW (OWU Aktywni w sporcie) na stronę www	Grupa 1	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5
22 6	AKTSP_I ND	nowe ubezpieczenie NNW (OWU Aktywni w sporcie) na stronę www	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
22 7	PGNEO WA	Przedłużone Gwarancje - NEONET siec własna	Grupa 9	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
22 8	PGNEO WA	Przedłużone Gwarancje - NEONET siec własna	Grupa 9	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1
22 9	PGNEO WA	Przedłużone Gwarancje - NEONET siec własna	Grupa 9	reklamacja	1	opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
23 0	PGNEO WA	Przedłużone Gwarancje - NEONET siec własna	Grupa 9	reklamacja	1	brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	0	0	1
23 1	PGNEO WA	OWU Aktywni w sporcie - Zwrot kosztów rehabilitacji (Klauzula nr 2)	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
23 2	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	1	nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu	1	0	0	0	1

						ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta					
23 3	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	1	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
23 4	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	46	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	46	0	0	2	42
23 5	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	42	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	42	0	0	7	33
23 6	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
23 7	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1
23 8	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	7	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	1	6
23 9	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	27	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	27	0	0	2	24
24 0	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	16	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	16	0	0	3	13
24 1	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
24 2	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
24 3	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
24 4	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	12	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	12	0	0	1	11

24 5	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	17	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	17	0	0	3	14
24 6	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	1	0
24 7	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 13	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	1	5
24 8	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 13	reklamacja	10	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	0	1	9
24 9	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 13	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1
25 0	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 13	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
25 1	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
25 2	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
25 3	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
25 4	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
25 5	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
25 6	PGCEW EN	OWU "Ochrona urzędzeń CEWE FOTOJOKER"	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1

257	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
258	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 9	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
259	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
260	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	2	0
261	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 9	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	0	6
262	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 9	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
263	PETHEL P	Umowa Grupowego Ubezpieczenia dla Klientów PetHelp Sp. z o.o.	Grupa 2	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
264	PETHEL P	Umowa Grupowego Ubezpieczenia dla Klientów PetHelp Sp. z o.o.	Grupa 2	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
265	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
266	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 13	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
267	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
268	PGNEOWA	Przedłużone Gwarancje - NEONET siec własna	Grupa 9	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
269	CUKASS	Umowa ubezpieczenia z CUK Ubezpieczenia Sp. z o.o. - Załącznik do UA	Grupa 18	reklamacja	1	nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu	1	0	0	0	1

						ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta					
270	CUKASS	Umowa ubezpieczenia z CUK Ubezpieczenia Sp. z o.o. - Załącznik do UA	Grupa 18	reklamacja	5	inne przyczyny	5	0	0	4	1
271	CUKASS	Umowa ubezpieczenia z CUK Ubezpieczenia Sp. z o.o. - Załącznik do UA	Grupa 18	reklamacja	2	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
272	CUKASS	Umowa ubezpieczenia z CUK Ubezpieczenia Sp. z o.o. - Załącznik do UA	Grupa 18	reklamacja	1	nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1
273	CUKASS	Umowa ubezpieczenia z CUK Ubezpieczenia Sp. z o.o. - Załącznik do UA	Grupa 18	reklamacja	8	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8	0	0	1	7
274	CUKASS	Umowa ubezpieczenia z CUK Ubezpieczenia Sp. z o.o. - Załącznik do UA	Grupa 18	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
275	CUKASS	Umowa ubezpieczenia z CUK Ubezpieczenia Sp. z o.o. - Załącznik do UA	Grupa 18	reklamacja	34	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	34	0	0	9	23
276	CUKASS	Umowa ubezpieczenia z CUK Ubezpieczenia Sp. z o.o. - Załącznik do UA	Grupa 18	reklamacja	5	nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	5	0	0	0	5
277	CUKASS	Umowa ubezpieczenia z CUK Ubezpieczenia Sp. z o.o. - Załącznik do UA	Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
278	PETHEL P	Umowa Grupowego Ubezpieczenia dla Klientów PetHelp Sp. z o.o.	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
279	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
280	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
281	PGFF	OWU Fotoforma	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0

28 2	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
28 3	CUKNN W	Aneks 2 do CUK Ubezpieczenia Sp. z o.o. - Załącznik do Ogólne Warunki Ubezpieczenia NNW Szkolne CUK	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
28 4	GNBMB D	[GNB] Ogólne warunki ubezpieczenia nieruchomości	Grupa 8	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
28 5	GNBMB D	[GNB] Ogólne warunki ubezpieczenia nieruchomości	Grupa 8	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
28 6	GNBMB D	[GNB] Ogólne warunki ubezpieczenia nieruchomości	Grupa 8	reklamacja	4	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
28 7	GNBMB D	[GNB] Ogólne warunki ubezpieczenia nieruchomości	Grupa 13	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
28 8	GNBTU R	OWU Bezpieczna Wyprawa	Grupa 18	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
28 9	BRAK	NIEPRZYPISANE	Grupa 1	reklamacja	11	inne przyczyny	11	0	0	4	7
29 0	BRAK	NIEPRZYPISANE	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
29 1	MILLASS	Millennium Bank - Pakiet bardzo pomocny - Assistance techniczne OWU	Grupa 18	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	1	0	0
29 2	ABM	ALIOR BANK - Ubezpieczenie Nieruchomości od pożaru i zdarzeń losowych (mury portfel)	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	1	0	0	0
29 3	RBPN	Raiffeisen Bank Polska SA - Ubezpieczenie Nieruchomości	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
29 4	INGNPA M	[Konwersja][ING] OWU Mieszkaj Bezpiecznie z TU Europa Prim	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
29 5	INGNPA M	[Konwersja][ING] OWU Mieszkaj Bezpiecznie z TU Europa Prim	Grupa 8	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	2	0	0
29 6	GBPMU RY12W U	ProExpert_Portfelowe Ubezpieczenie Nieruchomości od pożaru i zdarzeń losowych (Portfel Mury)	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
29 7	MILGOT 2	Millennium gotówka – czasowa niezdolność do pracy/zastępowalne z ryzykiem zgonu w wyniku NW	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0

29 8	MILLGO TMA13 W1	Millennium gotówka Aneks nr 13 do Porozumienia – czasowa niezdolność do pracy/zastępowalne z ryzykiem zgonu w wyniku NW (Wariant 1)	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
29 9	ZIEKAO BC	Szkody obce - Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym	Grupa 10	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
30 0	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
30 1	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	1	1	0	0
30 2	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	1	1	0	0
30 3	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
30 4	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 16	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	3	0	0
30 5	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 16	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	2	0	0
30 6	IT_IND	OWU Itravel	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	2	0	0
30 7	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	1	0	0	0
30 8	GRZ/9/ 2014	UMOWA UBEZPIECZENIA nr 9/Z/2014 KLIENTÓW GRECOS HOLIDAY Sp. z o.o.	Grupa 1	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	2	0	0
30 9	GRZ/9/ 2014	UMOWA UBEZPIECZENIA nr 9/Z/2014 KLIENTÓW GRECOS HOLIDAY Sp. z o.o.	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
31 0	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 16	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	6	0	0
31 1	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	2	0	0
31 2	RBT2/Z/ 08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
31 3	PGIDR	Umowa o współpracy (Eurotel)	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
31 4	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 8	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	2	0	0

315	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 13	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	3	0	0
316	OWK	Aneks 18 do Umowa Agencyjna - Ubezpieczenia Rankomat Sp. z o.o. Sp. K. - Załącznik do OWU_nieruchomości_masowe	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
317	PETHEL P	PetHelp_Koszty leczenia weterynaryjnego	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
318	GNBMB D	GNB_OWU_dom/mieszkanie_elem_stałe_zdarzenia losowe_powódź_dewastacja	Grupa 8	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	2	0	0
319	BRAK	NIEPRZYPISANE	Grupa 1	reklamacja	2	inne przyczyny	2	2	0	0	0
320	BRAK	NIEPRZYPISANE	Grupa 2	skarga niebędąca reklamacją	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
321	TRAVEL W	Ogólne Warunki Ubezpieczenia TRAVEL WORLD	Grupa 16	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
322	RBT2/Z/08	RAINBOW TOURS UMOWA UBEZPIECZENIA NR 2/Z/2008	Grupa 2	skarga niebędąca reklamacją	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
323	HIPALIN W	Alior Bank - Ubezpieczenie niskiego wkładu	Grupa 14	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
324	ALGAP	ALIOR LEASING_GAP CASCO	Grupa 16	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
325	GNBMG OWU	GNB_Agent Zgon w wyniku Nieszczęśliwego Wypadku [OWU Indywidualny Program Ochronny na wszelki wypadek]	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
326	GNBGO TM	Getin Noble Bank S.A._Ogólne Warunki Ubezpieczenia	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
327	CUKASS	Umowa ubezpieczenia z CUK Ubezpieczenia Sp. z o.o. - Załącznik do UA	Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	1	nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	1	0	0	0	1

Liczba skarg (według przyczyn) nierozpatrzonych (w toku) na koniec okresu sprawozdawczego		Liczba reklamacji (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym		Wartość roszczeń zgłoszonych z tytułu skarg		Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na początek okresu sprawozdawczego	Odszkodowania i świadczenia wypłacone w okresie sprawozdawczym z tytułu skarg		Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na koniec okresu sprawozdawczego	
wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym	w terminie	po terminie	wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym		wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym	wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym
L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
0	38	1 214	0	67 656,33	4 412 322,63	67 656,33	11 077,33	351 468,08	0,00	233 870,93
0	0	1	0	0,00	250,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	10 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	53 656,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	353,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	508,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	2 231,04	0,00	0,00	638,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	23 312,92	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	83 939,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	20 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	10 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	4	0	0,00	6 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3 000,00
0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	4	0	0,00	100 463,96	0,00	0,00	82 635,43	0,00	0,00
0	0	4	0	0,00	16 934,24	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	6 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	4	0	0,00	18 102,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	10 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

0	0	1	0	0,00	81,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	7 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	13 282,03	0,00	0,00	943,50	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	256,37	0,00	0,00	256,37	0,00	0,00
0	1	6	0	0,00	11 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 000,00
0	0	5	0	0,00	43 620,71	0,00	0,00	7 309,20	0,00	0,00
0	1	13	0	0,00	33 743,61	0,00	0,00	9 107,96	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	114 411,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	7	0	0,00	33 010,49	0,00	0,00	313,09	0,00	0,00
0	1	10	0	0,00	128 758,54	0,00	0,00	33 352,79	0,00	17 951,46
0	0	2	0	0,00	4 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	600,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	5 000,00	0,00	0,00	867,99	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	33 580,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	280 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 958,90	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	2 011,64	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	9 238,81	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	15 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	4 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	460,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	15 590,47	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 462,53	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	3 200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	4 059,93	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	6	0	0,00	20 155,24	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

0	0	6	0	0,00	10 149,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	1 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	300,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	10 221,59	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	3	49	0	0,00	153 422,47	0,00	0,00	6 822,57	0,00	29 677,00
0	0	5	0	0,00	9 881,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 300,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	7	0	0,00	5 100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	34,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	5 207,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	7	0	0,00	1 821,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	4	62	0	0,00	301 132,36	0,00	0,00	42 739,61	0,00	34 469,72
0	0	14	0	0,00	74 092,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	16	0	0,00	190 271,16	0,00	0,00	16 165,70	0,00	283,00
0	0	3	0	0,00	3 100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	33 200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	9 609,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	4	0	0,00	7 700,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	1 622,00	0,00	0,00	162,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	550,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	6	0	0,00	5 870,92	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	930,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	188,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	7	0	0,00	83 400,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	500,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	610,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 192,27	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	1 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	8	0	0,00	3 400,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	248,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	392,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	309,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

0	0	2	0	0,00	8 006,70	0,00	0,00	8 006,04	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	5 525,80	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	5	0	0,00	10 037,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 000,00
0	0	5	0	0,00	4 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	1 701,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	2 698,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	3 250,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	50,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	2	44	0	0,00	154 941,41	0,00	0,00	1 770,88	0,00	25 000,00
0	2	40	0	0,00	161 924,61	0,00	0,00	13 422,84	0,00	48 399,76
0	0	2	0	0,00	4 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	1 660,93	0,00	0,00	1 177,15	0,00	0,00
0	0	7	0	0,00	19 991,87	0,00	0,00	580,00	0,00	0,00
0	1	26	0	0,00	47 824,23	0,00	0,00	2 288,20	0,00	1 000,00
0	0	16	0	0,00	282 176,87	0,00	0,00	3 775,37	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	12 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	12	0	0,00	21 506,66	0,00	0,00	4 406,66	0,00	0,00
0	0	17	0	0,00	35 608,66	0,00	0,00	11 678,34	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 386,16	0,00	0,00	1 386,16	0,00	0,00
0	0	6	0	0,00	7 287,42	0,00	0,00	985,39	0,00	0,00
0	0	10	0	0,00	25 424,41	0,00	0,00	213,96	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	2 430,59	0,00	0,00	1 230,59	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	4	0	0,00	3 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	5 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	2 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 519,00	0,00	0,00	2 519,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	1 394,50	0,00	0,00	1 394,50	0,00	0,00
0	0	6	0	0,00	7 589,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

0	0	2	0	0,00	3 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	1 855,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	922,41	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 035,65	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	2 199,00	0,00	0,00	899,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	350,00	0,00	0,00	250,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	800,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	8	0	0,00	7 196,10	0,00	0,00	2 546,10	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	1 399,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	2	32	0	0,00	72 366,12	0,00	0,00	11 042,60	0,00	12 000,00	0,00
0	0	5	0	0,00	6 800,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	5 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	6 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	4	0	0,00	6 524,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	11	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	100,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	8 420,75	0,00	8 420,75	8 420,75	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	2 915,00	0,00	2 915,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	2 330,69	0,00	2 330,69	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	1 442,42	0,00	1 442,42	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	19 113,78	0,00	19 113,78	2 579,58	0,00	0,00	0,00	0,00

0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	1 043,70	0,00	1 043,70	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	13 289,90	0,00	13 289,90	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	480,00	0,00	480,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	77,00	0,00	77,00	77,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	300,00	0,00	300,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	6	0	5 615,48	0,00	5 615,48	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	3 626,61	0,00	3 626,61	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	2 000,00	0,00	2 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	2 000,00	0,00	2 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	1 500,00	0,00	1 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	150,00	0,00	150,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	2 251,00	0,00	2 251,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	1 000,00	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	0	0	0,00	3 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	0	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	0	0	0,00	3 465,64	0,00	0,00	3 465,64	0,00	0,00
0	0	0	0	0,00	16 200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	0	0	0,00	326,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	0	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

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, wniosł 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.