Nazwa zakładu: **UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna**

Sprawozdanie sporządzone na dzień: 30-09-2024

Skargi na działalność zakładu ubezpieczeń obsługiwane w okresie sprawozdawczym

	Kod identyfikacyjny produktu ubezpieczeniowego	Nazwa produktu ubezpieczeniowego	Przyporządkowanie produktu ubezpieczeniowego do grup ubezpieczeń	Skargi	Skargi na dany produkt ubezpieczeniowy obsługiwane w okresie sprawozdawczym: Liczba skarg	Przyczyna skargi	Liczba skarg według przyczyn	Liczba skarg (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym: wniesionych przed okresem sprawozdawczym – uwzględnionych w całości	wniesionych przed okresem sprawozdawczym – oddalonych w całości	wniesionych w okresie sprawozdawczym – uwzględnionych w całości	wniesionych w okresie sprawozdawczym – oddalonych w całości	Liczba skarg (według przyczyn) nierozpatrzonych (w toku) na koniec okresu sprawozdawczego: wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym	Liczba reklamacji (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym: w terminie	po terminie	Wartość roszczeń zgłoszonych z tytułu skarg: wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym	Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na początek okresu sprawozdawczego	Odszkodowania i świadczenia wypłacone w okresie sprawozdawczym z tytułu skarg: wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym	Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na koniec okresu sprawozdawczego: wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
	Razem				19 069		19 069	519	1 036	5 722	10 859	1	932	14 844	73	6 869 005,14	131 147 514,27	0,00	1 564 434,82	17 419 326,83	0,00	4 133 035,54
1	001	Ubezpieczenia komunikacyjne klient indywidualny w kanale bankowym mBank	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 15, Grupa 17, Grupa 18	reklamacja	181	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	2	0	2	0	0	4	0	273 634,98	15 240,26	0,00	0,00	674,04	0,00	0,00
						inne przyczyny	48	3	0	18	24	0	3	45	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	70	3	1	31	35	0	0	70	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	10	1	0	4	5	0	0	10	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	13	0	0	6	7	0	0	13	0							
						nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów	8	0	0	5	2	0	1	7	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	4	1	0	1	2	0	0	4	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	5	0	0	3	2	0	0	5	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	1	0	0	0	0	1	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	3	0	0	1	2	0	0	3	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	4	1	5	0	0	10	0							
2	001	Ubezpieczenia komunikacyjne klient indywidualny w kanale bankowym mBank	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 15, Grupa 17, Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	11	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0	0	0	0	29 080,38	8 100,15	0,00	2 102,85	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	9	1	3	0	5	0	0	0	0							
3	004	Ubezpieczenia do kredytów hipotecznych	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 16	reklamacja	10	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	0	1	9	0	0	10	0	0,00	0,00	0,00	0,00	10 391,25	0,00	0,00
4	004	Ubezpieczenia do kredytów hipotecznych	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 16	skarga niebędąca reklamacją	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	2	3	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	28 999,67	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0	0	0	0	0							
5	006	Ubezpieczenia do pożyczek gotówkowych	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 16	reklamacja	7	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	0	6	0	0	3	3	0,00	634,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
6	006	Ubezpieczenia do pożyczek gotówkowych	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 16	skarga niebędąca reklamacją	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0,00	613,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	0	0							
7	007	Ubezpieczenia do kredytów odnawialnych	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 16	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3	0	0	3	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
8	007	Ubezpieczenia do kredytów odnawialnych	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 16	skarga niebędąca reklamacją	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0,00	26 253,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
9	011	Ubezpieczenie mieszkaniowe w kanale bankowym	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	102	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	12	0	0	6	6	0	0	12	0	0,00	15 566,68	0,00	0,00	38 660,71	0,00	0,00
						inne przyczyny	17	0	0	11	6	0	0	17	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	48	4	1	26	16	0	1	47	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, 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	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	5	0	0	4	1	0	0	5	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	0	4	7	0	0	11	0							
10	011	Ubezpieczenie mieszkaniowe w kanale bankowym	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	2	1	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	87 294,56	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	0	0							
11	014	Ubezpieczenie NNW do rachunków bankowych	Grupa 1, Grupa 2	reklamacja	2	inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
12	016	Ubezpieczenia do kart kredytowych	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 17, Grupa 18	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	6 975,56	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
13	016	Ubezpieczenia do kart kredytowych	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 17, Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
14	018	Pozostałe ubezpieczenia w kanale bankowym	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 14, Grupa 16, Grupa 17, Grupa 18	reklamacja	25	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	2	2	0	0	4	0	0,00	0,00	0,00	0,00	198,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	9	0	0	6	3	0	0	9	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	8	0	0	7	1	0	0	8	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów	2	0	1	0	1	0	0	2	0							
15	019	Ubezpieczenie mProtection	Grupa 1, Grupa 2	reklamacja	13	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	1	1	5	0	0	7	0	0,00	12 879,00	0,00	0,00	100 900,00	0,00	0,00
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	1	4	0	0	5	0							
16	019	Ubezpieczenie mProtection	Grupa 1, Grupa 2	skarga niebędąca reklamacją	8	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	3	3	0	0	0	0	0,00	13 990,00	0,00	0,00	2 000,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	0	0							
17	020	Ubezpieczenia do produktów Provident	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 13, Grupa 16	reklamacja	11	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	1	4	0	0	5	0	0,00	4 106,00	0,00	0,00	1 320,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5	0	0	5	0							
18	020	Ubezpieczenia do produktów Provident	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 13, Grupa 16	skarga niebędąca reklamacją	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	3	1	0	0	0	0	0,00	500,00	0,00	0,00	10 590,00	0,00	0,00
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2	0	0	0	0							
19	025	Ubezpieczenia komunikacyjne klient indywidualny	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 18	reklamacja	7 308	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	512	7	32	41	397	0	35	476	1	2 875 943,15	32 707 022,18	0,00	360 137,68	2 813 289,22	0,00	2 421 417,09
						inne przyczyny	984	11	37	366	542	1	27	955	1							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	27	1	2	15	6	0	3	24	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1 042	23	18	572	390	0	39	1 003	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	64	1	1	48	14	0	0	64	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	14	0	0	8	5	0	1	13	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	158	1	8	56	85	0	8	150	0							
						nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów	248	5	1	140	92	0	10	237	1							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	8	0	0	2	5	0	1	7	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	9	0	0	2	6	0	1	8	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	44	0	2	15	26	0	1	43	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	360	12	11	133	185	0	19	341	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	48	2	2	30	13	0	1	47	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3 788	130	205	1 190	2 029	0	234	3 539	15							
20	025	Ubezpieczenia komunikacyjne klient indywidualny	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	2 750	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	105	5	8	17	70	0	5	0	0	1 339 686,49	15 460 954,71	0,00	263 265,65	1 395 967,96	0,00	731 543,57
						inne przyczyny	34	1	0	13	20	0	0	0	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	7	0	0	2	5	0	0	0	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
						nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	2	0	0	0	2	0	0	0	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	89	5	1	49	28	0	6	0	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	4	0	1	0	3	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2 505	112	237	694	1 343	0	119	0	0							
21	026	Ubezpieczenie komunikacyjne assistance klient indywidualny	Grupa 18	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	1	0	0	0	0	1	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	1	0	0	0	0	0	1	0							
22	027	Ubezpieczenia OC ogólne klient korporacyjny	Grupa 13, Grupa 17	reklamacja	1 176	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	830	9	60	123	623	0	15	809	6	26 871,60	5 977 993,78	0,00	160 809,66	1 012 490,14	0,00	114 063,51
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	5	0	0	0	4	0	1	4	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	10	0	1	3	4	0	2	7	1							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	330	10	20	116	179	0	5	323	2							
23	027	Ubezpieczenia OC ogólne klient korporacyjny	Grupa 13, Grupa 17	skarga niebędąca reklamacją	166	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	138	1	30	15	90	0	2	0	0	254 792,95	2 523 839,77	0,00	88 407,09	108 756,70	0,00	0,00
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	1	0	0	0	0	0	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	25	3	0	15	7	0	0	0	0							
24	028	Ubezpieczenia turystyczne gwarancje finansowe	Grupa 15	reklamacja	1	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	66	1	5	17	41	0	2	63	1							

25	031	Ubezpieczenia majątkowe klient korporacyjny	Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 16	reklamacja	153	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	2 066 537,04	0,00	28 555,09	965 506,83	0,00	36 773,87
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	86	2	1	41	39	0	3	83	0							
26	031	Ubezpieczenia majątkowe klient korporacyjny	Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 16	skarga niebędąca reklamacją	58	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	27	1	2	4	18	0	2	0	0	358 760,65	41 220 634,31	0,00	140 909,41	3 365 556,53	0,00	302 835,96
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	1	0	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	30	1	1	12	14	0	2	0	0							
27	033	Ubezpieczenia techniczne i inżynieryjne klient korporacyjny	Grupa 4, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16	reklamacja	7	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0,00	405 672,00	0,00	0,00	160 900,69	0,00	0,00
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	2	2	0	0	4	0							
28	035	Ubezpieczenia NNW klient korporacyjny	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0	0	1	0	275,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
29	036	Ubezpieczenia komunikacyjne klient flotowy	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 10, Grupa 18	reklamacja	126	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	1	1	5	0	0	6	1	1 118 692,90	125 960,25	0,00	15 214,68	40 253,06	0,00	0,00
						inne przyczyny	10	0	0	7	3	0	0	10	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	14	0	0	7	7	0	0	14	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	3	0	0	3	0	0	0	3	0							
						nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów	7	0	0	6	1	0	0	7	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	82	4	7	23	48	0	0	75	7							
30	036	Ubezpieczenia komunikacyjne klient flotowy	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 10, Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	3 377,18	0,00	0,00
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	0	0	1	0	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	2	0	0	2	0	0							
31	037	Ubezpieczenia mieszkaniowe klient indywidualny	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	reklamacja	2 663	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1 063	10	51	158	747	0	97	964	2	131 660,00	4 557 598,90	0,00	192 968,01	1 811 688,43	0,00	268 390,00
						inne przyczyny	150	3	4	70	59	0	14	136	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	32	1	0	22	9	0	0	32	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	5	0	0	3	2	0	0	5	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	6	0	0	1	4	0	1	5	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	35	0	0	13	18	0	4	31	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	5	0	0	1	4	0	0	5	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	9	0	1	1	6	0	1	8	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	5	0	0	4	1	0	0	5	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	44	0	1	12	20	0	11	33	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodne z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	10	0	0	7	3	0	0	10	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1 298	34	51	394	703	0	116	1 182	0							
32	037	Ubezpieczenia mieszkaniowe klient indywidualny	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	122	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	50	0	3	7	37	0	3	0	0	12 120,00	141 690,00	0,00	15 451,57	212 151,21	0,00	10 220,00
						inne przyczyny	2	0	0	1	1	0	0	0	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	1	0	0	1	0	0	0	0	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	68	3	5	10	43	0	7	0	0							
33	038	Ubezpieczenia transportowe (OC przewoźnika)	Grupa 7, Grupa 9, Grupa 16	reklamacja	18	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	15	1	1	2	11	0	0	15	0	31 696,45	117 876,08	0,00	0,00	10 964,56	0,00	0,00
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	1	0	1	0	0	2	0							
34	038	Ubezpieczenia transportowe (OC przewoźnika)	Grupa 7, Grupa 9, Grupa 16	skarga niebędąca reklamacją	54	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	31	2	7	7	15	0	0	0	0	229 118,59	2 933 856,11	0,00	1 161,39	37 954,71	0,00	0,00
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	1	0	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	22	3	3	4	10	0	2	0	0							
35	040	Ubezpieczenia małych i średnich przedsiębiorstw	Grupa 1, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	reklamacja	124	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	52	0	7	7	32	0	6	45	1	42 500,00	474 330,82	0,00	14 845,89	75 282,83	0,00	20 000,00
						inne przyczyny	3	0	0	1	1	0	1	2	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	3	0	1	0	2	0	0	3	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	66	4	5	14	32	0	11	55	0							
36	040	Ubezpieczenia małych i średnich przedsiębiorstw	Grupa 1, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	189	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	99	1	6	15	72	0	5	0	0	56 500,00	704 800,00	0,00	28 000,02	629 419,68	0,00	37 500,00
						inne przyczyny	6	0	0	2	3	0	1	0	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	4	0	0	1	3	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	80	4	5	18	43	0	10	0	0							
37	041	Ubezpieczenia turystyczne klient indywidualny	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 17, Grupa 18	reklamacja	761	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	493	9	20	114	318	0	32	452	9	87 672,00	1 932 423,00	0,00	997,00	479 413,00	0,00	89 502,00
						inne przyczyny	2	0	0	0	1	0	1	1	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	63	0	2	6	48	0	7	54	2							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	3	1	0	2	0	0	0	3	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	0	0	1	0	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	13	0	0	6	7	0	0	13	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	184	7	13	53	99	0	12	170	2							
38	046	Ubezpieczenia OC zawodowe	Grupa 13	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3	0	0	3	0	0,00	54 787,80	0,00	0,00	456,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	1	1	1	0	0	3	0							
39	048	Ubezpieczenia gwarancji kontraktowych	Grupa 15	reklamacja	42	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	37	0	3	4	30	0	0	36	1	0,00	7 624 987,28	0,00	0,00	200 881,84	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	1	0	4	0	0	5	0							
40	049	Ubezpieczenia gwarancji finansowych	Grupa 15	reklamacja	7	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	1	0	5	0	0	6	0	0,00	52 071,96	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
41	051	Ubezpieczenia Casco pojazdów szynowych	Grupa 4	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	1	2	0	0	3	0	0,00	118 217,64	0,00	0,00	86 981,25	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
42	052	Ubezpieczenia rolne budynków od ognia	Grupa 8	reklamacja	66	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	26	1	1	4	19	0	1	25	0	0,00	99 842,00	0,00	22 196,24	222 117,09	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	40	2	1	17	20	0	0	40	0							
43	054	Ubezpieczenie obowiązkowe odpowiedzialności cywilnej rolników	Grupa 13	reklamacja	28	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	1	0	5	0	1	6	0	0,00	38 621,57	0,00	3 276,00	17 682,36	0,00	0,00
						inne przyczyny	5	0	0	3	2	0	0	5	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	7	0	0	6	1	0	0	7	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8	1	1	3	3	0	0	8	0							
44	055	Ubezpieczenie rolne Twoje Gospodarstwo Rolne	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
45	056	Ubezpieczenie sprzętu i maszyn budowlanych	Grupa 8, Grupa 9	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0,00	50 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	1	0	1	0	0	2	0							
46	057	Ubezpieczenie maszyn i urządzeń od uszkodzeń	Grupa 9	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	2	1	0	0	3	0	0,00	112 758,20	0,00	0,00	26 888,63	0,00	0,00
47	058	Ubezpieczenie OC Przewoźnika i Spedytora	Grupa 10, Grupa 13	reklamacja	53	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	43	1	0	8	29	0	5	38	0	0,00	1 297 625,87	0,00	6 933,28	141 055,88	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	1	0	4	5	0	0	10	0							
48	059	Ubezpieczenie szkolne od NW	Grupa 1	reklamacja	113	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	113	3	2	23	77	0	8	105	0	0,00	2 000,00	0,00	8 915,00	27 035,00	0,00	0,00
49	060	Ubezpieczenie indywidualne od NNW	Grupa 1	reklamacja	8	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8	1	0	2	5	0	0	8	0	0,00	0,00	0,00	150,00	90,00	0,00	0,00
50	061	Ubezpieczenie grupowe od NW (korporacyjne)	Grupa 1	reklamacja	30	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	30	0	1	9	15	0	5	25	0	0,00	1 200,00	0,00	0,00	37 020,00	0,00	0,00
51	063	Ubezpieczenie NNW POLBANK	Grupa 1	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	1	0	1	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
52	065	Ubezpieczenie Spokojny Sen	Grupa 1	reklamacja	7	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	2	5	0	0	7	0	0,00	0,00	0,00	0,00	4 000,00	0,00	0,00
53	072	Ubezpieczenie ochrony prawnej	Grupa 17	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
54	073	Ubezpieczenia transportowe pozostałe	Grupa 5, Grupa 6, Grupa 11, Grupa 12	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
55	076	Ubezpieczenie szkolne indywidualne od NW	Grupa 1	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
56	077	Ubezpieczenie grupowe od NW	Grupa 1	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	2	0	0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	2 000,00	0,00	0,00
57	080	Ubezpieczenie zdrowotne	Grupa 2	reklamacja	3	nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
58	081	Pozostałe ubezpieczenia w kanale Affinity	Grupa 1, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
60	PSM	Pakiet dla Spółdzielni Mieszkaniowych	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 17	reklamacja	1 142	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	434	5	26	71	327	0	5	427	2	0,00	4 746 699,26	0,00	92 558,48	1 665 382,66	0,00	91 887,84
						inne przyczyny	3	0	0	1	2	0	0	3	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	6	0	1	1	4	0	0	5	1							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	699	21	30	260	382	0	6	691	2							
61	PWM	Pakiet dla Wspólnot Mieszkaniowych	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	reklamacja	949	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	397	2	19	57	319	0	0	395	2	0,00	4 484 796,71	0,00	84 317,38	1 308 645,05	0,00	7 036,12
						inne przyczyny	6	0	0	3	3	0	0	6	0							
						nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym	10	1	0	6	3	0	0	10	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	12	0	0	6	6	0	0	12	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	6	0	1	1	4	0	0	6	0							

						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	514	20	20	165	305	0	4	504	6							
62	UMPCZ	Bezpieczne Mieszkanie	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	509	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	150	9	8	27	106	0	0	150	0	0,00	1 014 734,94	0,00	33 262,45	268 114,55	0,00	1 865,58
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	356	6	17	113	219	0	1	351	4							