

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 r.

Data końcowa – 31.12.2024 r.

Dane zakładu ubezpieczeń:

|              |  |         |          |
|--------------|--|---------|----------|
| Pełna nazwa  | TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych |         |          |
| Kod pocztowy | 02-672                                 | Miasto: | Warszawa |
| Ulica        | Domaniewska                            |         | Nr: 41   |
| Telefon      |  |         |          |
| E-mail       |  |         |          |

Zakres działalności określony w zezwoleniu Ministra Finansów / organu nadzoru:

Grupy ubezpieczeń

Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 13, Grupa 14, Grupa 15, Grupa 16, Grupa 17, Grupa 18

Zakres prowadzonej działalności bezpośredniej:

Grupy ubezpieczeń

Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 13, Grupa 14, Grupa 15, Grupa 16, Grupa 17, Grupa 18

Zakres prowadzonej reasekuracji czynnej:

Grupy ubezpieczeń

Klasy rachunkowe

| Kod identyfikacyjny produktu ubezpieczeniowego | Nazwa produktu ubezpieczeniowego | Przyporządkowanie produktu ubezpieczeniowego do grup ubezpieczeń | Skargi            | Skargi na dany produkt ubezpieczeniowy obsługiwane w okresie sprawozdawczym |  | Liczba skarg (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym |  |                      |                                      | Liczba skarg (według przyczyn) nierozpatrzonych (w toku) na koniec okresu sprawozdawczego |  | Liczba reklamacji (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym |            | Wartość roszczeń zgłoszonych z tytułu skarg |  | Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na początek okresu sprawozdawczego | Odszkodowania i świadczenia wypłacone w okresie sprawozdawczym z tytułu skarg |  | Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na koniec okresu sprawozdawczego |  |                                      |
|--|----------------------------------|--|-------------------|---|--|---|--|----------------------|--------------------------------------|---|--|--|------------|---|--|---|---|--|---|--|--------------------------------------|
|  |                                  |  |                   | Liczba skarg  | Przyczyna skargi   | Liczba skarg według przyczyn  | wniesionych przed okresem sprawozdawczym |                      | wniesionych w okresie sprawozdawczym |   | wniesionych przed okresem sprawozdawczym | wniesionych w okresie sprawozdawczym                                       | w terminie | po terminie                                 | wniesionych przed okresem sprawozdawczym |   | wniesionych w okresie sprawozdawczym  | wniesionych przed okresem sprawozdawczym | wniesionych w okresie sprawozdawczym                                  | wniesionych przed okresem sprawozdawczym | wniesionych w okresie sprawozdawczym |
|  |                                  |  |                   |   |  |   | uwzględnionych w całości                 | oddalonych w całości | uwzględnionych w całości             | oddalonych w całości  |  |  |            |   |  |   |   |  |   |  |                                      |
| A  | B                                | C  | D                 | E   | F  | G   | H  | I                    | J                                    | K   | L  | M  | N          | O   | P  | Q   | R   | S  | T   | U  | V                                    |
| <b>Razem</b>                                   |                                  |  |                   | 4 002   |  | 4 129   | 62                                       | 152                  | 963                                  | 2 845   | 0  | 107  | 3 701      | 22  | 576 215,85 zł                            | 10 973 099,39 zł  | 596,38 zł   | 103 206,90 zł                            | 2 294 549,21 zł   | 0,00 zł                                  | 78 263,17 zł                         |
| 1  | AC_MINI                          | AC MINI  | Grupa 3, Grupa 18 | reklamacja  | całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia                           | 3   | 0  | 0                    | 0                                    | 3   | 0  | 0  | 3          | 0   | 0,00                                     | 49 906,57   | 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   |  |   |   |  |   |  |                                      |
| 2  | AUTO_ASS                         | AUTOASSISTANCE   | Grupa 18          | reklamacja  | nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych           | 1   | 0  | 0                    | 0                                    | 0   | 0  | 1  | 0          | 0   | 0,00                                     | 0,00  | 0,00  | 0,00                                     | 0,00  | 0,00                                     | 0,00                                 |
| 3  | AUTO_ASS                         | AUTOASSISTANCE   | Grupa 18          | skarga niebędąca reklamacją   | nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych           | 7   | 0  | 0                    | 1                                    | 6   | 0  | 0  | 0          | 0   | 0,00                                     | 0,00  | 0,00  | 0,00                                     | 0,00  | 0,00                                     | 0,00                                 |
| 4  | AUTOCASCO                        | AUTOCASCO  | Grupa 3           | reklamacja  | wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia | 3   | 0  | 0                    | 1                                    | 2   | 0  | 0  | 3          | 0   | 0,00                                     | 4 657,01  | 596,38  | 0,00                                     | 247,23  | 0,00                                     | 0,00                                 |
| 5  | AUTOCASCO_AR                     | AUTOCASCO ALL RISK   | Grupa 3           | reklamacja  | całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia                           | 43  | 0  | 2                    | 1                                    | 38  | 0  | 2  | 40         | 1   | 13 868,91                                | 1 265 741,99  | 0,00  | 531,75                                   | 89 030,94   | 0,00                                     | 0,00                                 |
|  |                                  |  |                   |   | wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia | 149   | 1  | 0                    | 46                                   | 102   | 0  | 0  | 148        | 1   |  |   |   |  |   |  |                                      |
| 6  | AUTOCASCO_AR                     | AUTOCASCO ALL RISK   | Grupa 3           | skarga niebędąca reklamacją   | wysokość wypłaconego lub przewidzianego do 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                                 |
|  |                                  |  |                   |   | inne przyczyny   | 2   | 0  | 0                    | 0                                    | 2   | 0  | 0  | 0          | 0   |  |   |   |  |   |  |                                      |
|  |                                  |  |                   |   | opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa                     | 3   | 0  | 0                    | 0                                    | 2   | 0  | 1  | 0          | 0   |  |   |   |  |   |  |                                      |



|    |                         |   |   |                |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |      |            |      |      |           |      |      |
|----|-------------------------|---|---|----------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|------------|------|------|-----------|------|------|
|    |                         |   | Grupa 13,<br>Grupa 16                                     | reklama<br>cją | nieprawidłowe<br>ustalenie,<br>odmowa zwrotu<br>lub<br>nieuzasadniona<br>windykacja<br>składki   | 2   | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |   |      |            |      |      |           |      |      |
|    |                         |   |   |                | nieprzekazanie<br>przez pośrednika<br>ubezpieczeniowe<br>go należytej<br>informacji,<br>dokumentacji<br>produktu<br>ubezpieczeniowe<br>go lub brak<br>właściwej oceny<br>potrzeb klienta   | 1   | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |   |      |            |      |      |           |      |      |
|    |                         |   |   |                | nieprzekazanie<br>przez zakład<br>należytej<br>informacji,<br>dokumentacji<br>produktu<br>ubezpieczeniowe<br>go lub brak<br>właściwej oceny<br>potrzeb klienta,<br>nieprzekazywanie<br>przez pośrednika<br>ubezpieczeniowe<br>go dokumentów<br>lub oświadczeń<br>złożonych przez<br>klienta; | 1   | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |   |      |            |      |      |           |      |      |
| 11 | BEZP_NAUKA              | BEZPIECZNA<br>NAUKA                         | Grupa 1,<br>Grupa 2                                       | reklama<br>cją | 7  | całkowita<br>odmowa wypłaty<br>odszkodowania<br>lub świadczenia                                 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0,00 | 0,00       | 0,00 | 0,00 | 0,00      | 0,00 | 0,00 |
|    |                         |   |   |                |  | inne przyczyny  | 3 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 |      |            |      |      |           |      |      |
| 12 | BEZP_NAUKA              | BEZPIECZNA<br>NAUKA                         | Grupa 1,<br>Grupa 2,<br>Grupa 13,<br>Grupa 17             | reklama<br>cją | 2  | wysokość<br>wypłaconego lub<br>przewidzianego<br>do wypłaty<br>odszkodowania<br>lub świadczenia | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 | 0,00       | 0,00 | 0,00 | 2 124,00  | 0,00 | 0,00 |
|    |                         |   |   |                |  | inne przyczyny  | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |      |            |      |      |           |      |      |
| 13 | BEZP_NAUKA_GRUP         | BEZPIECZNA<br>NAUKA<br>GRUPOWE              | Grupa 1,<br>Grupa 2,<br>Grupa 13,<br>Grupa 17             | reklama<br>cją | 10   | całkowita<br>odmowa wypłaty<br>odszkodowania<br>lub świadczenia                                 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 | 0,00       | 0,00 | 0,00 | 5 770,00  | 0,00 | 0,00 |
|    |                         |   |   |                |  | inne przyczyny  | 9 | 0 | 2 | 2 | 5 | 0 | 0 | 9 | 0 |      |            |      |      |           |      |      |
| 14 | BEZP_PRZEDSB            | BEZPIECZNY<br>PRZEDSIĘBIORC<br>A            | Grupa 7,<br>Grupa 8,<br>Grupa 9,<br>Grupa 13,<br>Grupa 16 | reklama<br>cją | 2  | całkowita<br>odmowa wypłaty<br>odszkodowania<br>lub świadczenia                                 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0,00 | 0,00       | 0,00 | 0,00 | 0,00      | 0,00 | 0,00 |
| 15 | BEZP_SPÓŁDZIELC         | PAKIET<br>BEZPIECZNY<br>SPÓŁDZIELCA<br>PLUS | Grupa 1,<br>Grupa 7,<br>Grupa 8,<br>Grupa 9,<br>Grupa 13  | reklama<br>cją | 1  | całkowita<br>odmowa wypłaty<br>odszkodowania<br>lub świadczenia                                 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 | 0,00       | 0,00 | 0,00 | 0,00      | 0,00 | 0,00 |
| 16 | BUD_GOSP_ROLNE_<br>OBOW | OBOWIĄZKOW<br>E                             | Grupa 1,<br>Grupa 2,                                      | reklama<br>cją | 26   | całkowita<br>odmowa wypłaty   | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 | 315 512,97 | 0,00 | 0,00 | 53 430,80 | 0,00 | 0,00 |







|    |         |                   |   |   |   |  |    |   |   |   |   |   |   |   |   |      |      |      |      |          |      |      |
|----|---------|-------------------|---|---|---|--|----|---|---|---|---|---|---|---|---|------|------|------|------|----------|------|------|
|    |         |                   |   |   |   | świadczeń<br>assisstancje lub<br>świadczeń<br>medycznych   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |      |      |      |      |          |      |      |
|    |         |                   |   |   |   | nieprawidłowości<br>przy odstąpieniu<br>od umowy<br>ubezpieczenia,<br>wystąpieniu z<br>ubezpieczenia<br>albo<br>wypowiedzeniu<br>umowy<br>ubezpieczenia  | 11 | 0 | 0 | 7 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |      |      |      |      |          |      |      |
|    |         |                   |   |   |   | nieprzekazanie<br>przez pośrednika<br>ubezpieczeniowe<br>go należytej<br>informacji,<br>dokumentacji<br>produktu<br>ubezpieczeniowe<br>go lub brak<br>właściwej oceny<br>potrzeb klienta   | 7  | 0 | 0 | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |      |      |      |      |          |      |      |
|    |         |                   |   |   |   | nieprzekazanie<br>przez zakład<br>należytej<br>informacji,<br>dokumentacji<br>produktu<br>ubezpieczeniowe<br>go lub brak<br>właściwej oceny<br>potrzeb klienta,<br>nieprzekazywanie<br>przez pośrednika<br>ubezpieczeniowe<br>go dokumentów<br>lub oświadczeń<br>złożonych przez<br>klienta; | 1  | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |      |      |      |      |          |      |      |
| 20 | BZP_DOM | BEZPIECZNY<br>DOM | Grupa 1,<br>Grupa 3,<br>Grupa 8,<br>Grupa 9,<br>Grupa 13,<br>Grupa 18 | reklama<br>cja                            | 1 | całkowita<br>odmowa wypłaty<br>odszkodowania<br>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 |
| 21 | BZP_DOM | BEZPIECZNY<br>DOM | Grupa 13  | skarga<br>niebędą<br>ca<br>reklama<br>cją | 1 | nieprawidłowe<br>ustalenie,<br>odmowa zwrotu<br>lub<br>nieuzasadniona<br>windykacja<br>składki   | 1  | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00     | 0,00 | 0,00 |
| 22 | BZP_DOM | BEZPIECZNY<br>DOM | Grupa 8   | reklama<br>cja                            | 4 | całkowita<br>odmowa wypłaty<br>odszkodowania<br>lub świadczenia  | 1  | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1 531,80 | 0,00 | 0,00 |
|    |         |                   |   |   |   | wysokość<br>wypłaconego lub<br>przewidzianego<br>do wypłaty<br>odszkodowania<br>lub świadczenia  | 1  | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |      |      |      |      |          |      |      |

|    |             |                                 |   |                             |    |  |    |   |   |    |    |   |   |    |   |           |            |      |          |           |      |      |
|----|-------------|---------------------------------|---|-----------------------------|----|--|----|---|---|----|----|---|---|----|---|-----------|------------|------|----------|-----------|------|------|
|    |             |                                 |   |                             |    | inne przyczyny   | 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 | 1  | 0  | 0 | 0 | 1  | 0 |           |            |      |          |           |      |      |
| 23 | BZP_DOM     | BEZPIECZNY DOM                  | Grupa 8   | skarga niebędąca reklamacją | 1  | nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki   | 1  | 1 | 0 | 0  | 0  | 0 | 0 | 0  | 0 | 0,00      | 0,00       | 0,00 | 0,00     | 0,00      | 0,00 | 0,00 |
|    |             |                                 |   |                             |    | ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego | 1  | 1 | 0 | 0  | 0  | 0 | 0 | 0  | 0 |           |            |      |          |           |      |      |
| 24 | BZP_DOM_GRP | BEZPIECZNY DOM GRUPOWE          | Grupa 1   | reklamacja                  | 3  | inne przyczyny   | 3  | 0 | 1 | 1  | 1  | 0 | 0 | 3  | 0 | 0,00      | 0,00       | 0,00 | 0,00     | 1 100,00  | 0,00 | 0,00 |
| 25 | BZP_PRA     | BEZPIECZNY PRACOWNIK            | Grupa 1, Grupa 2  | reklamacja                  | 4  | inne przyczyny   | 1  | 0 | 0 | 1  | 0  | 0 | 0 | 1  | 0 | 0,00      | 0,00       | 0,00 | 0,00     | 20 000,00 | 0,00 | 0,00 |
|    |             |                                 |   |                             |    | odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia   | 3  | 0 | 0 | 0  | 3  | 0 | 0 | 3  | 0 |           |            |      |          |           |      |      |
| 26 | BZP_PRA_GRP | BEZPIECZNY PRACOWNIK GRUPOWE    | Grupa 1, Grupa 2  | 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     | 3 490,00  | 0,00 | 0,00 |
|    |             |                                 |   |                             |    | inne przyczyny   | 4  | 0 | 0 | 2  | 2  | 0 | 0 | 4  | 0 |           |            |      |          |           |      |      |
| 27 | DM_MIESZK   | DOMY JEDNORODZINNE I MIESZKANIA | Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18 | reklamacja                  | 90 | całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia   | 10 | 1 | 1 | 1  | 7  | 0 | 0 | 10 | 0 | 13 601,00 | 142 430,77 | 0,00 | 4 992,00 | 29 740,23 | 0,00 | 0,00 |
|    |             |                                 |   |                             |    | wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia   | 50 | 3 | 4 | 15 | 27 | 0 | 1 | 49 | 0 |           |            |      |          |           |      |      |
|    |             |                                 |   |                             |    | inne przyczyny   | 30 | 0 | 6 | 5  | 19 | 0 | 0 | 30 | 0 |           |            |      |          |           |      |      |
| 28 | DM_MIESZK   | DOMY JEDNORODZINNE I MIESZKANIA | Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13,                    | skarga niebędąca reklamacją | 2  | inne przyczyny   | 1  | 0 | 0 | 0  | 1  | 0 | 0 | 0  | 0 | 0,00      | 0,00       | 0,00 | 0,00     | 0,00      | 0,00 | 0,00 |
|    |             |                                 |   |                             |    | nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia,  | 1  | 0 | 0 | 1  | 0  | 0 | 0 | 0  | 0 |           |            |      |          |           |      |      |







|    |                    |                                   |          |                             |     |   |     |    |    |     |     |   |   |     |   |            |              |      |           |            |      |           |
|----|--------------------|-----------------------------------|----------|-----------------------------|-----|---|-----|----|----|-----|-----|---|---|-----|---|------------|--------------|------|-----------|------------|------|-----------|
|    |                    |                                   |          |                             |     | brzmienie wzorca umownego   |     |    |    |     |     |   |   |     |   |            |              |      |           |            |      |           |
|    |                    |                                   |          |                             |     | odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe   | 1   | 0  | 0  | 0   | 1   | 0 | 0 | 1   | 0 |            |              |      |           |            |      |           |
| 42 | OC_OGÓLNA          | ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA OGÓLNA   | Grupa 13 | skarga niebędąca reklamacją | 2   | inne przyczyny  | 2   | 0  | 0  | 0   | 2   | 0 | 0 | 0   | 0 | 0,00       | 0,00         | 0,00 | 0,00      | 0,00       | 0,00 | 0,00      |
| 43 | OC_ZARZ_NIERCHOBOW | OC ZARZĄDCY NIERUCHOMOŚCI         | Grupa 13 | reklamacja                  | 1   | wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia  | 1   | 0  | 0  | 1   | 0   | 0 | 0 | 1   | 0 | 0,00       | 1 800,00     | 0,00 | 0,00      | 95,96      | 0,00 | 0,00      |
| 44 | OC_ZAWODOWE_OBOW   | OC ZAWODOWE OBOWIĄZKOWE           | Grupa 13 | reklamacja                  | 1   | inne przyczyny  | 1   | 0  | 0  | 1   | 0   | 0 | 0 | 1   | 0 | 0,00       | 1 431,73     | 0,00 | 0,00      | 1 431,73   | 0,00 | 0,00      |
| 45 | OC_ZP_DROG_DOBOR   | OC ZAWODOWE PRZEWOŹNIKA DROGOWEGO | Grupa 13 | reklamacja                  | 1   | całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia  | 1   | 0  | 1  | 0   | 0   | 0 | 0 | 1   | 0 | 0,00       | 0,00         | 0,00 | 0,00      | 0,00       | 0,00 | 0,00      |
| 46 | OCK_OBOW           | OC KOMUNIKACYJNE                  | Grupa 10 | reklamacja                  | 821 | całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia  | 97  | 0  | 7  | 0   | 89  | 0 | 1 | 95  | 1 |            |              |      |           |            |      |           |
|    |                    |                                   |          |                             |     | wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia  | 661 | 17 | 19 | 231 | 390 | 0 | 4 | 655 | 2 |            |              |      |           |            |      |           |
|    |                    |                                   |          |                             |     | inne przyczyny  | 6   | 0  | 0  | 0   | 6   | 0 | 0 | 6   | 0 |            |              |      |           |            |      |           |
|    |                    |                                   |          |                             |     | opieszłość, 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 |            |              |      |           |            |      |           |
|    |                    |                                   |          |                             |     | niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego  | 1   | 0  | 0  | 1   | 0   | 0 | 0 | 1   | 0 |            |              |      |           |            |      |           |
|    |                    |                                   |          |                             |     | nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki  | 20  | 0  | 0  | 9   | 10  | 0 | 1 | 19  | 0 |            |              |      |           |            |      |           |
|    |                    |                                   |          |                             |     | nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia   | 8   | 0  | 0  | 6   | 1   | 0 | 1 | 7   | 0 |            |              |      |           |            |      |           |
|    |                    |                                   |          |                             |     |   |     |    |    |     |     |   |   |     |   | 206 643,14 | 4 680 391,05 | 0,00 | 42 532,57 | 512 231,38 | 0,00 | 40 194,98 |

|    |          |                  |          |                             |     |   |    |   |   |    |    |   |   |    |   |      |           |      |      |      |      |      |
|----|----------|------------------|----------|-----------------------------|-----|---|----|---|---|----|----|---|---|----|---|------|-----------|------|------|------|------|------|
|    |          |                  |          |                             |     | albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia  |    |   |   |    |    |   |   |    |   |      |           |      |      |      |      |      |
|    |          |                  |          |                             |     | nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta  | 2  | 0 | 0 | 2  | 0  | 0 | 0 | 2  | 0 |      |           |      |      |      |      |      |
|    |          |                  |          |                             |     | nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta | 6  | 0 | 0 | 6  | 0  | 0 | 0 | 6  | 0 |      |           |      |      |      |      |      |
|    |          |                  |          |                             |     | nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów   | 2  | 0 | 0 | 2  | 0  | 0 | 0 | 2  | 0 |      |           |      |      |      |      |      |
|    |          |                  |          |                             |     | odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia  | 2  | 0 | 0 | 2  | 0  | 0 | 0 | 2  | 0 |      |           |      |      |      |      |      |
|    |          |                  |          |                             |     | ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego  | 41 | 0 | 0 | 17 | 24 | 0 | 0 | 41 | 0 |      |           |      |      |      |      |      |
|    |          |                  |          |                             |     | inne przyczyny  | 1  | 0 | 0 | 0  | 1  | 0 | 0 | 1  | 0 |      |           |      |      |      |      |      |
| 47 | OCK_OBOW | OC KOMUNIKACYJNE | Grupa 10 | skarga niebędąca reklamacją | 118 | brak wyraźnej przyczyny skargi  | 2  | 0 | 1 | 0  | 1  | 0 | 0 | 0  | 0 | 0,00 | 40 409,22 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
|    |          |                  |          |                             |     | wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty  | 10 | 0 | 0 | 0  | 9  | 0 | 1 | 0  | 0 |      |           |      |      |      |      |      |

|   |    |   |   |    |    |   |   |   |   |
|---|----|---|---|----|----|---|---|---|---|
| odszkodowania<br>lub świadczenia  |    |   |   |    |    |   |   |   |   |
| inne przyczyny  | 18 | 0 | 0 | 2  | 15 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| opieszałość,<br>nieterminowa<br>likwidacja szkody<br>lub nieterminowa<br>wypłata<br>odszkodowania<br>lub świadczenia,<br>nieprzekazywanie<br>istotnych<br>informacji w<br>trakcie obsługi<br>roszczenia   | 14 | 0 | 0 | 0  | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| nieprawidłowe<br>ustalenie,<br>odmowa zwrotu<br>lub<br>nieuzasadniona<br>windykacja<br>składki  | 46 | 1 | 0 | 26 | 17 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| nieprawidłowości<br>przy odstąpieniu<br>od umowy<br>ubezpieczenia,<br>wystąpieniu z<br>ubezpieczenia<br>albo<br>wypowiedzeniu<br>umowy<br>ubezpieczenia   | 19 | 0 | 0 | 13 | 6  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| nieprzekazanie<br>przez pośrednika<br>ubezpieczeniowe<br>go należytej<br>informacji,<br>dokumentacji<br>produktu<br>ubezpieczeniowe<br>go lub brak<br>właściwej oceny<br>potrzeb klienta  | 5  | 1 | 0 | 4  | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| nieprzekazanie<br>przez zakład<br>należytej<br>informacji,<br>dokumentacji<br>produktu<br>ubezpieczeniowe<br>go lub brak<br>właściwej oceny<br>potrzeb klienta,<br>nieprzekazywanie<br>przez pośrednika<br>ubezpieczeniowe<br>go dokumentów<br>lub oświadczeń<br>złożonych przez<br>klienta | 1  | 0 | 0 | 1  | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| nieprzekazywanie<br>lub<br>przekazywanie<br>przez zakład<br>niekompletnych  | 8  | 0 | 0 | 6  | 2  | 0 | 0 | 0 | 0 |



|                |                         |  |   |                      |     |  |    |   |   |   |    |   |   |    |   |           |            |      |          |            |      |           |      |      |
|----------------|-------------------------|--|---|----------------------|-----|--|----|---|---|---|----|---|---|----|---|-----------|------------|------|----------|------------|------|-----------|------|------|
|                |                         |  |   | ca<br>reklama<br>cja |     | odszkodowania<br>lub świadczenia   |    |   |   |   |    |   |   |    |   |           |            |      |          |            |      |           |      |      |
| 52             | ODPOW_CYW               | ODPOWIEDZIAL<br>NOŚĆ CYWILNA             | Grupa 7,<br>Grupa 8,<br>Grupa 9,<br>Grupa 13,<br>Grupa 16 | reklama<br>cja       | 1   | całkowita<br>odmowa wypłaty<br>odszkodowania<br>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      | 0,00 |      |
| 53             | PKT_BEZP_NAUKA          | PAKIET<br>BEZPIECZNA<br>NAUKA            | Grupa 1,<br>Grupa 2,<br>Grupa 13,<br>Grupa 18             | reklama<br>cja       | 26  | całkowita<br>odmowa wypłaty<br>odszkodowania<br>lub świadczenia  | 6  | 0 | 0 | 0 | 6  | 0 | 0 | 6  | 0 | 0,00      | 500,00     | 0,00 | 0,00     | 1 237,50   | 0,00 | 0,00      |      |      |
|                |                         |  |   |                      |     | wysokość<br>wypłaconego lub<br>przewidzianego<br>do wypłaty<br>odszkodowania<br>lub świadczenia  | 1  | 0 | 0 | 1 | 0  | 0 | 0 | 1  | 0 |           |            |      |          |            |      |           |      |      |
|                |                         |  |   |                      |     | inne przyczyny   | 16 | 0 | 0 | 3 | 13 | 0 | 0 | 16 | 0 |           |            |      |          |            |      |           |      |      |
|                |                         |  |   |                      |     | całkowita<br>odmowa wypłaty<br>odszkodowania<br>lub świadczenia  | 1  | 0 | 0 | 0 | 1  | 0 | 0 | 1  | 0 |           |            |      |          |            |      |           |      |      |
|                |                         |  |   |                      |     | inne przyczyny   | 3  | 0 | 0 | 0 | 3  | 0 | 0 | 3  | 0 |           |            |      |          |            |      |           |      |      |
| 54             | PKT_BEZP_NAUKA_<br>GRUP | PAKIET<br>BEZPIECZNA<br>NAUKA<br>GRUPOWE | Grupa 1   | reklama<br>cja       | 2   | całkowita<br>odmowa wypłaty<br>odszkodowania<br>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      | 0,00 | 0,00 |
|                |                         |  |   |                      |     | inne przyczyny   | 1  | 0 | 0 | 0 | 1  | 0 | 0 | 1  | 0 |           |            |      |          |            |      |           |      |      |
|                |                         |  |   |                      |     | odmowa zawarcia<br>albo kontynuacji<br>umowy<br>ubezpieczenia  | 1  | 0 | 0 | 0 | 1  | 0 | 0 | 1  | 0 |           |            |      |          |            |      |           |      |      |
| 55             | PKT_BEZP_NAUKA_<br>GRUP | PAKIET<br>BEZPIECZNA<br>NAUKA<br>GRUPOWE | Grupa 1,<br>Grupa 2,<br>Grupa 13,<br>Grupa 18             | reklama<br>cja       | 55  | całkowita<br>odmowa wypłaty<br>odszkodowania<br>lub świadczenia  | 17 | 0 | 0 | 0 | 17 | 0 | 0 | 17 | 0 | 0,00      | 8 200,00   | 0,00 | 0,00     | 10 706,00  | 0,00 | 0,00      |      |      |
|                |                         |  |   |                      |     | wysokość<br>wypłaconego lub<br>przewidzianego<br>do wypłaty<br>odszkodowania<br>lub świadczenia  | 3  | 0 | 0 | 1 | 2  | 0 | 0 | 3  | 0 |           |            |      |          |            |      |           |      |      |
|                |                         |  |   |                      |     | inne przyczyny   | 35 | 0 | 0 | 6 | 29 | 0 | 0 | 35 | 0 |           |            |      |          |            |      |           |      |      |
|                |                         |  |   |                      |     | nieprzekazanie<br>przez pośrednika<br>ubezpieczeniowe<br>go należytej<br>informacji,<br>dokumentacji<br>produktu<br>ubezpieczeniowe<br>go lub brak<br>właściwej oceny<br>potrzeb klienta | 1  | 0 | 0 | 0 | 1  | 0 | 0 | 1  | 0 |           |            |      |          |            |      |           |      |      |
|                |                         |  |   |                      |     | całkowita<br>odmowa wypłaty<br>odszkodowania<br>lub świadczenia  | 2  | 0 | 0 | 0 | 2  | 0 | 0 | 2  | 0 |           |            |      |          |            |      |           |      |      |
| inne przyczyny | 4                       | 0  | 0   | 1                    | 3   | 0  | 0  | 4 | 0 |   |    |   |   |    |   |           |            |      |          |            |      |           |      |      |
| 56             | PKT_BEZP_NAUKA_<br>GRUP | PAKIET<br>BEZPIECZNA<br>NAUKA<br>GRUPOWE | Grupa 1,<br>Grupa 2,<br>Grupa 18                          | reklama<br>cja       | 6   | całkowita<br>odmowa wypłaty<br>odszkodowania<br>lub świadczenia  | 2  | 0 | 0 | 0 | 2  | 0 | 0 | 2  | 0 | 0,00      | 0,00       | 0,00 | 0,00     | 845,00     | 0,00 | 0,00      | 0,00 |      |
| 57             | PKT_BZP_ROL             | DOBROWOLNE<br>UBEZPIECZENIA<br>W         | Grupa 1,<br>Grupa 3,<br>Grupa 8,<br>Grupa 9,              | reklama<br>cja       | 103 | brak wyraźnej<br>przyczyny skargi  | 1  | 0 | 0 | 0 | 1  | 0 | 0 | 1  | 0 | 37 000,00 | 476 170,01 | 0,00 | 7 291,34 | 154 694,44 | 0,00 | 30 000,00 |      |      |
|                |                         |  |   |                      |     | całkowita<br>odmowa wypłaty  | 41 | 0 | 2 | 0 | 39 | 0 | 0 | 37 | 4 |           |            |      |          |            |      |           |      |      |

|    |              |                      |  |                             |     |  |    |   |   |    |    |   |   |    |   |           |            |      |      |            |      |          |
|----|--------------|----------------------|--|-----------------------------|-----|--|----|---|---|----|----|---|---|----|---|-----------|------------|------|------|------------|------|----------|
|    |              | GOSPODARSTWIE ROLNYM | Grupa 13, Grupa 18                             |                             |     | odszkodowania lub świadczenia  |    |   |   |    |    |   |   |    |   |           |            |      |      |            |      |          |
|    |              |                      |  |                             |     | wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia   | 39 | 2 | 1 | 19 | 16 | 0 | 1 | 37 | 1 |           |            |      |      |            |      |          |
|    |              |                      |  |                             |     | inne przyczyny   | 21 | 0 | 0 | 4  | 15 | 0 | 2 | 19 | 0 |           |            |      |      |            |      |          |
|    |              |                      |  |                             |     | opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia           | 1  | 0 | 0 | 0  | 1  | 0 | 0 | 1  | 0 |           |            |      |      |            |      |          |
|    |              |                      |  |                             |     | nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki   | 1  | 0 | 0 | 1  | 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 | 1  | 0 | 0 | 1  | 0  | 0 | 0 | 1  | 0 |           |            |      |      |            |      |          |
| 58 | PKT_FLOTA_MM | PAKIET FLOTA         | Grupa 1, Grupa 3, Grupa 10, Grupa 13, Grupa 18 | reklamacja                  | 104 | całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia   | 24 | 0 | 1 | 0  | 23 | 0 | 0 | 24 | 0 | 28 349,11 | 474 952,83 | 0,00 | 0,00 | 103 056,22 | 0,00 | 8 068,19 |
|    |              |                      |  |                             |     | wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia   | 79 | 0 | 2 | 28 | 49 | 0 | 0 | 79 | 0 |           |            |      |      |            |      |          |
|    |              |                      |  |                             |     | inne przyczyny   | 1  | 0 | 1 | 0  | 0  | 0 | 0 | 1  | 0 |           |            |      |      |            |      |          |
| 59 | PKT_FLOTA_MM | PAKIET FLOTA         | Grupa 1, Grupa 3, Grupa 10, Grupa 13, Grupa 18 | skarga niebędąca reklamacją | 5   | brak wyraźnej przyczyny skargi   | 1  | 0 | 0 | 0  | 1  | 0 | 0 | 0  | 0 | 0,00      | 0,00       | 0,00 | 0,00 | 0,00       | 0,00 | 0,00     |
|    |              |                      |  |                             |     | wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia   | 1  | 0 | 0 | 0  | 0  | 0 | 1 | 0  | 0 |           |            |      |      |            |      |          |
|    |              |                      |  |                             |     | inne przyczyny   | 2  | 0 | 0 | 0  | 1  | 0 | 1 | 0  | 0 |           |            |      |      |            |      |          |
|    |              |                      |  |                             |     | opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody  | 1  | 0 | 0 | 0  | 1  | 0 | 0 | 0  | 0 |           |            |      |      |            |      |          |



