Nazwa zadania: Kompensacja Ubezpieczeń Kolejowych Regionalnych Spółka Akcyjna

Sprawozdanie sporządzone na dzień: 31.03.2025

Skargi na infrastrukturę zadania ubezpieczeń obowiązujące w okresie sprawozdawczym:

Kod ubezpieczeniowego produktu ubezpieczeniowego	Nazwa produktu ubezpieczeniowego	Przyporządkowanie produktu ubezpieczeniowego do grup ubezpieczeń	Skargi	Skargi na zbiór produktów ubezpieczeniowych obowiązujących w okresie sprawozdawczym			Liczba skarg (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym					Liczba skarg (według przyczyn) nierozpatrzonych na koniec roku bieżącego sprawozdawczego		Liczba roszczeń (według przyczyn) rozpatrzonych w okresie sprawozdawczym		Wartość roszczeń ogółem w tysiącach złotych		Stosunek roszczeń do składek w tysiącach złotych (w przypadku braku składek wpisać 0 (zero))	Skorzystanie z ewentualnych regresów w okresie sprawozdawczym w tysiącach złotych		Skorzystanie z ewentualnych regresów w okresie sprawozdawczym w tysiącach złotych	
				Liczba skarg	Przyczyna skargi	Liczba skarg według przyczyn	wniesionych przed okresem sprawozdawczym		wniesionych w okresie sprawozdawczym			wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym	w terminie	po terminie	wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym		wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym	wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym
							uwzględnionych w całości	oddalonych w całości	uwzględnionych w całości	oddalonych w całości												
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	
Razem				21		24	2	3	1	12	0	5	0	0	72 604	4 048 608	2 142 146,98	12 184,74	69 600,87	0,00	2 814,66	
1	DP	Ubezpieczenie dobrowolnych nieruchomości - Pakiet	Grupa 14	ortopedyczny	7		0	0	0	4	0	1	0	4	0	0,00	3 753 421,4	1 734 675,15		0,00	0,00	0,00
						radzenie ochrona wydziały ofiarobójstwa lub terrorizmu																
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprzedstawienie przez osobę ranioną (informacji, dokumentów) produktu ubezpieczeniowego lub brak ubezpieczenia osoby poszkodowanej, nieprzedstawienie przez podmiot lub ubezpieczeniowiec/reprezentanta dokumentów lub zaświadczeń dotyczących przez klienta	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						inne przyczyny	1	0	1	0	0	0	0	0	1							
2	DP	Ubezpieczenie dobrowolnych nieruchomości - Pakiet	Grupa 14	skargi i nadużycia reklamacyjne	1,2		0	0	0	0	0	0	0	0	0	72 604,60	294 687,87	347 121,26	12 172,16	69 600,87	0,00	2 814,66
						radzenie ochrona wydziały ofiarobójstwa lub terrorizmu	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0							
						wyrządzenie, niekorzystne Ubezpieczającemu wskutek lub niekorzystne wydziału ofiarobójstwa lub terrorizmu, nieprzedstawienie dokumentów lub zaświadczeń dotyczących przez klienta	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
						nieprawidłowa ocena, odmowa zwrotu lub nieuzasadnione wstrzymanie wypłaty świadczeń	1	0	0	0	0	0	0	0	0							
						nieprawidłowa obsługa systemu telefonicznego/przyjęć udostępnionych klientom lub podmiotom ubezpieczeniowym	1	0	0	0	0	0	0	0	0							
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
3	PA	Ubezpieczenie dobrowolnych nieruchomości dla osób prywatnych przedsiębiorców - Pakiet	Grupa 14		1	radzenie ochrona wydziały ofiarobójstwa lub terrorizmu	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	+10 800,00	0,00	0,00	0,00
4	DP	Ubezpieczenie dobrowolnych nieruchomości - Kompania	Grupa 14		1	nieprawidłowa ocena, odmowa zwrotu lub nieuzasadnione wstrzymanie wypłaty świadczeń	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	-1 798,66	0,00	0,00	0,00
			Grupa 14																			
			Grupa 1	ortopedyczny		radzenie ochrona wydziały ofiarobójstwa lub terrorizmu																
			Grupa 2	skargi i nadużycia reklamacyjne		wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia																
			Grupa 3			wyrządzenie, niekorzystne Ubezpieczającemu wskutek lub niekorzystne wydziału ofiarobójstwa lub terrorizmu, nieprzedstawienie dokumentów lub zaświadczeń dotyczących przez klienta																
			Grupa 4			nieprawidłowa ocena, brak/zwłoka decyzji/ewidencja zadośćuczynień lub decyzji/ewidencja medycznych																
			Grupa 5			odmowa lub zwłoczny wypłat w celu ofiarobójstwa																
			Grupa 6			nieprzedstawienie przez osobę ranioną (informacji, dokumentów) produktu ubezpieczeniowego lub brak ubezpieczenia, nieprzedstawienie przez podmiot lub ubezpieczeniowiec/reprezentanta dokumentów lub zaświadczeń dotyczących przez klienta																
			Grupa 7			nieprzedstawienie przez podmiot lub ubezpieczeniowiec/reprezentanta (informacji, dokumentów) produktu ubezpieczeniowego lub brak/zwłoka/odmowa zwrotu przez klienta																
			Grupa 8			niezrozumiałe lub niejasne w pisaniu kontrolne ocena umowy																
			Grupa 9			odmowa lub zwłoka identyfikacji sprzedaży umowy (wina ubezpieczenia, wina gwarancyjna, dbałość, brak), opisy/charakteristyka z przyczyn, sprzedaż umowy lub sesji ubezpieczającego																
			Grupa 10			odmowa zawarcia aktu/dokumentu umowy ubezpieczenia																
			Grupa 11			nieprawidłowa ocena, odmowa zwrotu lub nieuzasadnione wstrzymanie wypłaty																
			Grupa 12			nieprawidłowa ocena, odmowa zwrotu lub nieuzasadnione wstrzymanie wypłaty																
			Grupa 13			zaniedbania lub przekazania dokumentów/ dokumentów/ brak wymaganego dokumentu przez osobę/ ubezpieczenia/ lub przez podmiot/ lub ubezpieczeniowiec/ ubezpieczenia/ brak wymaganej umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej podmiotów ubezpieczeniowego																
			Grupa 14			nieprzedstawienie lub przekazywania przez osobę/ ruchomych/ danych do ubezpieczających/ wypadków																
			Grupa 15			niekompletna lub niekorzystna odpowiedź na reklamację																
			Grupa 16			nieprawidłowość w działaniu stanowi naziemnej przez osobę/ ubezpieczeni jako wynikające do opisu/ treściwi lub w Obsługi/ ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego i Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych																
			Grupa 17			niezawierzytnie udostępnienia danych osobowych, narzędzia wyjaśnienia/ agencji/ns, kontaktów/ lub ubezpieczeniowej																
			Grupa 18			niezawierzytnie udostępnienia danych osobowych, narzędzia wyjaśnienia/ agencji/ns, kontaktów/ lub ubezpieczeniowej																
						tarcfów/ ciekawość w zakresie dyskrecji/ ubezpieczeni lub okoliczności/ dotyczą																
						nieprawidłowa obsługa systemu telefonicznego/przyjęć udostępnionych klientom lub podmiotom ubezpieczeniowym																
						zaniedbania dotyczące/ danych/ informacji/ podlegających/ przez osobę/ (dzieci/ informacje, media, prasa, materiały reklamowe)																
						inne przyczyny																
						brak odpowiedzi wyjaśnień/ podstawy/ skargi																

	rodzaj/ ubezpieczenia	rodzaj/ ubezpieczenia
Grupa 1	ortopedyczny	radzenie ochrona wydziały ofiarobójstwa lub terrorizmu
Grupa 2	skargi i nadużycia reklamacyjne	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia
Grupa 3		wyrządzenie, niekorzystne Ubezpieczającemu wskutek lub niekorzystne wydziału ofiarobójstwa lub terrorizmu, nieprzedstawienie dokumentów lub zaświadczeń dotyczących przez klienta
Grupa 4		nieprawidłowa ocena, brak/zwłoka decyzji/ewidencja zadośćuczynień lub decyzji/ewidencja medycznych
Grupa 5		odmowa lub zwłoczny wypłat w celu ofiarobójstwa
Grupa 6		nieprzedstawienie przez osobę ranioną (informacji, dokumentów) produktu ubezpieczeniowego lub brak ubezpieczenia, nieprzedstawienie przez podmiot lub ubezpieczeniowiec/reprezentanta dokumentów lub zaświadczeń dotyczących przez klienta
Grupa 7		nieprzedstawienie przez podmiot lub ubezpieczeniowiec/reprezentanta (informacji, dokumentów) produktu ubezpieczeniowego lub brak/zwłoka/odmowa zwrotu przez klienta
Grupa 8		niezrozumiałe lub niejasne w pisaniu kontrolne ocena umowy
Grupa 9		odmowa lub zwłoka identyfikacji sprzedaży umowy (wina ubezpieczenia, wina gwarancyjna, dbałość, brak), opisy/charakteristyka z przyczyn, sprzedaż umowy lub sesji ubezpieczającego
Grupa 10		odmowa zawarcia aktu/dokumentu umowy ubezpieczenia
Grupa 11		nieprawidłowa ocena, odmowa zwrotu lub nieuzasadnione wstrzymanie wypłaty
Grupa 12		nieprawidłowa ocena, odmowa zwrotu lub nieuzasadnione wstrzymanie wypłaty
Grupa 13		zaniedbania lub przekazania dokumentów/ dokumentów/ brak wymaganego dokumentu przez osobę/ ubezpieczeniowiec/ ubezpieczenia/ lub przez podmiot/ lub ubezpieczeniowiec/ ubezpieczenia/ brak wymaganej umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej podmiotów ubezpieczeniowego
Grupa 14		nieprzedstawienie lub przekazywania przez osobę/ ruchomych/ danych do ubezpieczających/ wypadków
Grupa 15		niekompletna lub niekorzystna odpowiedź na reklamację
Grupa 16		nieprawidłowość w działaniu stanowi naziemnej przez osobę/ ubezpieczeni jako wynikające do opisu/ treściwi lub w Obsługi/ ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego i Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych
Grupa 17		niezawierzytnie udostępnienia danych osobowych, narzędzia wyjaśnienia/ agencji/ns, kontaktów/ lub ubezpieczeniowej
Grupa 18		niezawierzytnie udostępnienia danych osobowych, narzędzia wyjaśnienia/ agencji/ns, kontaktów/ lub ubezpieczeniowej