

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 – 01.01.2025

Data końcowa – 31.03.2025

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	oddalonych w całości	uwzględnionych w całości	oddalonych w całości
A		B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Razem					537		537	4	24	75	414
1	MILLASS	Pakiet Bardzo Pomocny	Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
2	MILLASS	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
3	INGHIPA	Bezpieczny Kredyt Standard Plus Pakiet Życie i Majątek OWU	Grupa 15	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
4	GEU	Eurogwarancje	Grupa 15	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
5	GNBKPP	Warunki Portfelowego Ubezpieczenia Kart Płatniczych dla Klientów VeloBank S.A.	Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
6	ALGAP	Ubezpieczenie 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	1	0
7	MHIPAB	Alior Bank - grupowe ubezpieczenia nieruchomości, ruchomości oraz oc	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	0
8	ABMP	ALIOR BANK - Ubezpieczenie Nieruchomości od pożaru i zdarzeń losowych (mury portfel)	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
9	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

10	ABMP	ALIOR BANK - Ubezpieczenie Nieruchomości od pożaru i zdarzeń losowych (mury portfel)	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
11	HIPDBPAK	Ubezpieczenie nieruchomości stanowiących zabezpieczenie kredytów udzielanych przez Deutsche Bank	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
12	ZBZLHIP	Zbiorowe ubezpieczenie od zdarzeń losowych nieruchomości mieszkalnych będących przedmiotem zabezpieczenia hipotecznego	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
13	LBHIPR	Lukas Bank - ubezpieczenie nieruchomości będących przedmiotem zabezpieczenia hipotecznego oraz ruchomości domowych	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
14	LBHIPR	Lukas Bank - ubezpieczenie nieruchomości będących przedmiotem zabezpieczenia hipotecznego oraz ruchomości domowych	Grupa 8	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	1
15	RBPN	Ubezpieczenie nieruchomości stanowiących zabezpieczenie kredytu hipotecznego	Grupa 8	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	1	2
16	ALIORMA	UBEZPIECZENIE NIERUCHOMOŚCI, RUCHOMOŚCI DOMOWYCH, ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ, UBEZPIECZENIE BEZPIECZNY PORTFEL DO KREDYTU HIPOTECZNEGO ALIOR BANK_PROGRAM UBEZPIECZENIOWY MINI, MIDI, MAXI	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
17	GBPMURY12WU	Warunki Portfelowego Ubezpieczenia Nieruchomości Stanowiących Zabezpieczenie Kredytów Hipotecznych	Grupa 8	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
18	GBPMURY12WU	Warunki Portfelowego Ubezpieczenia Nieruchomości Stanowiących Zabezpieczenie Kredytów Hipotecznych	Grupa 8	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	1	1
19	ALIORMA	UBEZPIECZENIE NIERUCHOMOŚCI, RUCHOMOŚCI DOMOWYCH, ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ, UBEZPIECZENIE BEZPIECZNY PORTFEL DO KREDYTU HIPOTECZNEGO ALIOR BANK_PROGRAM UBEZPIECZENIOWY MINI, MIDI, MAXI	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1

20	HIPDBPAK	Ubezpieczenie nieruchomości stanowiących zabezpieczenie kredytów udzielanych przez Deutsche Bank	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
21	GRAVHNM	Nieruchomości pod ochroną	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
22	GRAVHNM	Nieruchomości pod ochroną	Grupa 8	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	1	4
23	GRAVHNM	Nieruchomości pod ochroną	Grupa 8	reklamacja	7	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	1	5
24	GRAVHNM	Nieruchomości pod ochroną	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
25	GRAVHNM	Nieruchomości pod ochroną	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
26	GRAVHNM	Nieruchomości pod ochroną	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
27	MILLGOTM	BEZPIECZNA POŻYCZKA	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
28	MILLGOTM	BEZPIECZNA POŻYCZKA	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
29	MILLGOTM	BEZPIECZNA POŻYCZKA	Grupa 1	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
30	MILLGOTM	BEZPIECZNA POŻYCZKA	Grupa 16	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
31	MILLGOTM	BEZPIECZNA POŻYCZKA	Grupa 16	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia,	1	0	0	0	1

						nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia					
32	MILLGOTM	BEZPIECZNA POŻYCZKA	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
33	GRAVGM	POŻYCZKA POD OCHRONĄ	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
34	GRAVGM	POŻYCZKA POD OCHRONĄ	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
35	GRAVGM	POŻYCZKA POD OCHRONĄ	Grupa 16	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
36	INGNNAM	Mieszkaj bezpiecznie z TU Europa_umowa grupowa	Grupa 8	reklamacja	1	nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	0	1
37	ZIEKAOBC	Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym - zielona karta	Grupa 10	reklamacja	2	inne przyczyny	2	0	0	0	2
38	ZIEKAOBC	Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym - zielona karta	Grupa 10	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
39	ZIEKAOBC	Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym - zielona karta	Grupa 10	reklamacja	26	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	26	0	0	3	22
40	ZIEKAOBC	Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym - zielona karta	Grupa 10	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	1	0
41	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1

42	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5
43	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
44	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	2	inne przyczyny	2	0	0	0	2
45	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1
46	TRAVELW	TRAVEL WORLD	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
47	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 1	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
48	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 1	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
49	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5
50	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
51	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
52	RBT2/Z/08_Ind	Ubezpieczenie podróżne dla Klientów Rainbow Indywidualne	Grupa 16	reklamacja	15	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	15	0	0	0	13
53	RBT2/Z/08_Ind	Ubezpieczenie podróżne dla Klientów Rainbow Indywidualne	Grupa 16	reklamacja	7	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	1	5
54	IT_IND	ltravel	Grupa 9	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3

55	IT_IND	Itravel	Grupa 2	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1
56	IT_IND	Itravel	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
57	RBT2/Z/08_Grupowe	Ubezpieczenie podróżne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 9	reklamacja	9	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	9	0	0	0	8
58	RBT2/Z/08_Grupowe	Ubezpieczenie podróżne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 2	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
59	RBT2/Z/08_Grupowe	Ubezpieczenie podróżne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
60	RBT2/Z/08_Grupowe	Ubezpieczenie podróżne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 2	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	2	0
61	RBT2/Z/08_Grupowe	Ubezpieczenie podróżne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 2	reklamacja	4	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	4	0	0	1	3
62	RBT2/Z/08_Grupowe	Ubezpieczenie podróżne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 1	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
63	RBT2/Z/08_Grupowe	Ubezpieczenie podróżne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 1	reklamacja	5	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5
64	IT_IND	Itravel	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
65	IT_IND	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	1	0

66	RBT2/Z/08_Ind	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	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
67	IT_IND	Itravel	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
68	RBT2/Z/08_Grupowe	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 16	reklamacja	10	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	0	3	7
69	RBT2/Z/08_Grupowe	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 16	reklamacja	5	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	2	3
70	GRZUW	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Grecos_Indywidualne	Grupa 16	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
71	RBT2/Z/08_Ind	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	2	0
72	RBT2/Z/08_Ind	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
73	RBT2/Z/08_Ind	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 1	reklamacja	4	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
74	RBT2/Z/08_Ind	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
75	RBT2/Z/08_Ind	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
76	RBT2/Z/08_Ind	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 2	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie	1	0	0	0	1

						istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia					
77	RBT2/Z/08_Ind	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	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
78	RBT2/Z/08_Ind	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
79	TRAVELPL	TRAVEL POLSKA	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
80	IT_IND	Itravel	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
81	IT_IND	Itravel	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
82	IT_IND	Itravel	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1
83	RBT2/Z/08_Ind	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
84	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	18	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	18	0	0	3	15
85	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	7	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	2	5
86	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	3	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	3	0	0	0	3

87	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
88	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
89	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
90	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	5	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	5	0
91	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	1	5
92	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	2	0
93	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
94	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
95	TRAVELW	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
96	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
97	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
98	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	4	opieszałość, nieterminowa likwidacja	4	0	0	0	4

						szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia					
99	RBT2/Z/08_Ind	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 16	reklamacja	24	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	24	0	0	6	16
100	RBT2/Z/08_Ind	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 16	reklamacja	6	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	1	5
101	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
102	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
103	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
104	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	2	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2
105	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
106	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
107	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
108	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 18	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania	1	0	0	0	0

						lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia					
109	TRAVELW	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
110	TRAVELW	TRAVEL WORLD	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
111	IT_IND	Itravel	Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
112	PGIDR	Ochrona urządzeń iDream Care	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
113	PGIDR	Ochrona urządzeń iDream Care	Grupa 9	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
114	PGNEONEW	Ochrona urządzeń NEONET	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
115	PGNEONEW	Ochrona urządzeń NEONET	Grupa 9	reklamacja	2	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2
116	PGNEOW	Dodatkowa Ochrona	Grupa 9	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
117	AKTSP_IND	Aktywni w sporcie	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
118	PGNEOW	Dodatkowa Ochrona	Grupa 9	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	1	0

119	PGNEOW	Dodatkowa Ochrona	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	0
120	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	15	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	15	0	0	0	14
121	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	15	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	15	0	0	5	9
122	PGCEWEN	Ochrona urządzeń CEWE FOTOJOKER	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
123	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
124	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	2	0
125	AKTSP_IND	Aktywni w sporcie	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
126	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	2	inne przyczyny	2	0	0	1	1
127	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	11	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	0	0	10
128	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	8	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8	0	0	4	4
129	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
130	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	0	6
131	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	11	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	0	4	6
132	OWK	Własny Kąt	Grupa 13	reklamacja	7	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	3	4

133	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5
134	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
135	OWK	Własny Kąt	Grupa 18	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
136	PGCEWEN	Ochrona urządzeń CEWE FOTOJOKER	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
137	OWK	Własny Kąt	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
138	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
139	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
140	OWK	Własny Kąt	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	1
141	OWK	Własny Kąt	Grupa 9	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
142	PETHELP	Ubezpieczenie dla Klientów PetHelp Sp. z o.o.	Grupa 2	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
143	PETHELP	Ubezpieczenie dla Klientów PetHelp Sp. z o.o.	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
144	OWK	Własny Kąt	Grupa 13	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
145	CUKASS	CUK Car Assistance	Grupa 18	reklamacja	1	nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub	1	0	0	0	1

						brak właściwej oceny potrzeb klienta					
146	CUKASS	CUK Car Assistance	Grupa 18	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
147	CUKASS	CUK Car Assistance	Grupa 18	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
148	CUKNNW	NNW Szkolne CUK	Grupa 2	reklamacja	15	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	15	0	0	0	13
149	CUKNNW	NNW Szkolne CUK	Grupa 2	reklamacja	1	nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1
150	MMDO	Dott - NNW i OC	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
151	CUKNNW	NNW Szkolne CUK	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
152	CUKNNW	NNW Szkolne CUK	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
153	CUKNNW	NNW Szkolne CUK	Grupa 1	reklamacja	14	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	14	0	0	0	14
154	CUKNNW	NNW Szkolne CUK	Grupa 1	reklamacja	5	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5
155	CUKNNW	NNW Szkolne CUK	Grupa 1	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
156	CUKNNW	NNW Szkolne CUK	Grupa 1	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
157	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
158	CUKNNW	NNW Szkolne CUK	Grupa 1	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2

159	MMDO	Dott - NNW i OC	Grupa 13	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
160	CUKNNW	NNW Szkolne CUK	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
161	CUKNNW	NNW Szkolne CUK	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
162	CUKNNW	NNW Szkolne CUK	Grupa 1	reklamacja	7	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	0	7
163	OWK	Własny Kąt	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
164	AKTSP_IND	Aktywni w sporcie	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
165	OPLBS	Bezpieczny start	Grupa 1	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
166	OPLBS	Bezpieczny start	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
167	OPLBS	Bezpieczny start	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
168	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
169	GNBMBD	Mój Bezpieczny Dom	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
170	GNBMBD	Mój Bezpieczny Dom	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
171	GNBTUR	BEZPIECZNA WYPRAWA	Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
172	ND	Nie dotyczy	Grupa 1	reklamacja	4	inne przyczyny	4	0	0	0	4
173	ND	Nie dotyczy	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1

174	LBARN	Lukas Bank - grupowe ubezpieczenie klientów na wypadek udzielenia pomocy	Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
175	INGNPAM	Mieszkaj bezpiecznie z TU Europa Prim_indywidualne	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
176	HIPDBPAK	Ubezpieczenie nieruchomości stanowiących zabezpieczenie kredytów udzielanych przez Deutsche Bank	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
177	GRAVHNM	Nieruchomości pod ochroną	Grupa 13	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
178	GNBGOTM	Pakiet spokojna spłata	Grupa 16	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	1	0	0
179	MILLGOTM	BEZPIECZNA POŻYCZKA	Grupa 2	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	1	0	0
180	ZIEKAOBC	Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym - zielona karta	Grupa 10	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
181	ZIEKAOBC	Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym - zielona karta	Grupa 10	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	2	0	0
182	RBT2/Z/08_Grupowe	Ubezpieczenie podróże dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	2	0	0
183	RBT2/Z/08_Grupowe	Ubezpieczenie podróże dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	1	0	0	0
184	RBT2/Z/08_Ind	Ubezpieczenie podróże dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
185	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	1	1	0	0
186	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	3	0	0
187	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	4	0	0
188	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	1	0	0
189	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do	2	1	1	0	0

						wypłaty odszkodowania lub świadczenia					
190	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	1	0	0	0
191	PETCOVER	PetCover	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
192	GNBMBD	Mój Bezpieczny Dom	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
193	GBPMURY12WU	Warunki Portfelowego Ubezpieczenia Nieruchomości Stanowiących Zabezpieczenie Kredytów Hipotecznych	Grupa 8	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
194	GNBGOTM	Pakiet spokojna spłata	Grupa 16	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
195	ZIEKAOBC	Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym - zielona karta	Grupa 10	skarga niebędąca reklamacją	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
196	RBT2/Z/08_Ind	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 2	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
197	RBT2/Z/08_Grupowe	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 16	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
198	RBT2/Z/08_Ind	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
199	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	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

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 wyплаcone 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	20	510	0	170 845,04	3 085 195,25	170 845,04	10 315,09	292 245,93	0,00	131 564,26
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	1 700,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	7 600,00	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	1,00	0,00	0,00	6 355,50	0,00	0,00
0	1	0	0	0,00	5 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5 000,00
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	45 029,38	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	280,39	0,00	0,00	280,39	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	18 918,00	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	10 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	1	0	0,00	33 300,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 300,00
0	0	3	0	0,00	8 345,33	0,00	0,00	5 133,69	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	66 799,58	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	370 538,37	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

0	1	2	0	0,00	70 534,80	0,00	0,00	1 297,32	0,00	68 034,80
0	0	1	0	0,00	1 800,00	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	1 650,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	23 409,37	0,00	0,00	2 023,17	0,00	0,00
0	1	6	0	0,00	426 764,67	0,00	0,00	930,78	0,00	1 650,00
0	0	1	0	0,00	327,81	0,00	0,00	327,81	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	38 012,00	0,00	0,00	18 453,00	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	2	0	0,00	2 000,00	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	100,00	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	4 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	437,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	16 744,47	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	14 850,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	7 750,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	2 230,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	25	0	0,00	317 814,25	0,00	0,00	17 280,32	0,00	4 594,29
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	5	0	0,00	7 630,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	800,00	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	0	2	0	0,00	2 245,11	0,00	0,00	565,11	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	1 300,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	3 344,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	7 044,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

0	0	3	0	0,00	13 128,00	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	2	13	0	0,00	29 410,30	0,00	0,00	0,00	0,00	1 380,00
0	1	6	0	0,00	3 240,00	0,00	0,00	319,44	0,00	1 000,00
0	0	3	0	0,00	1 100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	4 587,00	0,00	0,00	8 867,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	250,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	8	0	0,00	5 150,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00
0	0	1	0	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	2 689,80	0,00	0,00	2 689,80	0,00	0,00
0	0	4	0	0,00	6 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	750,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	102 700,00	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	1	0	0,00	3 000,00	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	0	10	0	0,00	13 318,00	0,00	0,00	2 537,59	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	2 600,00	0,00	0,00	4 555,40	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 105,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	14 340,00	0,00	0,00	1 080,00	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	2 300,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	2 000,00	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	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	750,00	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	800,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

0	0	2	0	0,00	250,00	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	18	0	0,00	122 705,75	0,00	0,00	45 854,25	0,00	0,00
0	0	7	0	0,00	6 300,00	0,00	0,00	1 498,20	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	33 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	7 000,00	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	4	0	0,00	1 200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	2 071,75	0,00	0,00	2 071,75	0,00	0,00
0	0	6	0	0,00	21 029,10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	5 311,22	0,00	0,00	5 311,22	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	350,00	0,00	0,00	350,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	225,00	0,00	0,00	225,00	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	2	0	0,00	8 358,12	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	1 147,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	4	0	0,00	250,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	2	22	0	0,00	89 627,23	0,00	0,00	3 689,64	0,00	1 800,00
0	0	6	0	0,00	9 157,06	0,00	0,00	987,21	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	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	25 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	700,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	350,00	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	4	0	0,00	3 600,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	0	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 000,00
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	1 000,00	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	2 599,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 799,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	625,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	3 099,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	4	0	0,00	6 223,00	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	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	0	0	0,00	1 399,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 399,00
0	1	14	0	0,00	244 250,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 000,00
0	1	14	0	0,00	48 612,55	0,00	0,00	10 985,03	0,00	2 300,00
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	7 999,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	1 139,00	0,00	0,00	798,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	25 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	2 689,43	0,00	0,00	1 689,43	0,00	0,00
0	1	10	0	0,00	20 113,88	0,00	0,00	0,00	0,00	7 113,88
0	0	8	0	0,00	126 354,61	0,00	0,00	78 932,94	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	117,87	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	6	0	0,00	14 800,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	10	0	0,00	215 681,29	0,00	0,00	61 210,21	0,00	28 392,29
0	0	7	0	0,00	59 733,14	0,00	0,00	2 175,22	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	12 675,00	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	1 000,00	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	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	1	1	0	0,00	3 200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 700,00
0	0	2	0	0,00	1 360,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	4	0	0,00	5 583,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 240,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 585,81	0,00	0,00	1 585,81	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	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	4 750,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	2	13	0	0,00	24 070,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 400,00
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	0,00	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	2	0	0,00	1 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	14	0	0,00	11 200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	16 400,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	2 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	1 350,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

0	0	1	0	0,00	2 437,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	2 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	12 000,00	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	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	7	0	0,00	5 420,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 138,12	0,00	0,00	2 138,12	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	3 000,00	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	1 000,00	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	21 273,45	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	47,58	0,00	0,00	47,58	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	5 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	4	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	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	3 400,00	0,00	3 400,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	1 500,00	0,00	1 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	10 000,00	0,00	10 000,00	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	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	58 300,16	0,00	58 300,16	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	7 039,50	0,00	7 039,50	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	11 195,00	0,00	11 195,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	1 000,00	0,00	1 000,00	44,84	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	1 400,00	0,00	1 400,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	5 992,00	0,00	5 992,00	1 372,40	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	1 443,00	0,00	1 443,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	4	0	28 800,00	0,00	28 800,00	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	34 460,00	0,00	34 460,00	5 582,47	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	3 315,38	0,00	3 315,38	3 315,38	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	500,00	0,00	500,00	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	0	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	0	0	0,00	700	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	0	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	0	0	0,00	22470,96	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

0	0	0	0	0,00	2008,8	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	0	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	0	0	0,00	0	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, wnioskował 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.