

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 – 30-06-2025

Dane zakładu ubezpieczeń:

Pełna nazwa Kod pocztowy Ulica	AGRO Ubezpieczenia - Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych				
	02-566	Miasto:	Warszawa		
	Puławska			Nr:	2

Zakres działalności określony w zezwoleniu Ministra Finansów / organu nadzoru:

Grupy ubezpieczeń

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

Zakres prowadzonej działalności bezpośredniej:

Grupy ubezpieczeń

Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa 4, Grupa 5, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 11, Grupa 13, Grupa 15, Grupa 16, Grupa 18
--

Zakres prowadzonej reasekuracji czynnej:

Grupy ubezpieczeń

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		
Razem				3124	0	3124	127	287	423	1848	0	439	2663	21	20974955,58 zł	80520208,73 zł	77444,61 zł	1342546,79 zł	2280942,90 zł	0,00 zł	127860,48 zł		
1	AGROC ASCO	Agrocasco	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 7, Grupa 8, Reklamacja	17	Całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub	10	0	0	0	6	0	4	6	0	0,00 zł	280991,00 zł	0,00 zł	16000,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł		

			Grupa 9, Grupa 10, Grupa 13		świadcz enia																	
					Inne przyczy ny	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
					Wysoko ść wypłacono lub przewid zianego do wypłaty odszko dowani a lub świadczenia	6	1	1	0	2	0	2	4	0								
2	BAP	Bezpie czny Agro Przedsi ębiorca	Grupa 1, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	Reklam acja	7	Całkowi ta odmowa wypłaty odszko dowani a lub świadczenia	4	0	1	0	2	0	1	3	0	28 800,0 0 zł	1 079 405,6 8 zł	0,00 zł	0,00 zł	109 687,6 4 zł	0,00 zł	0,00 zł
					Wysoko ść wypłacono lub przewid zianego do wypłaty odszko	3	1	0	1	1	0	0	3	0								

					dowani a lub świadcz- enia																
					Całkowi- ta odmow- a wypłaty odszko- dowani a lub świadcz- enia	84	1	9	6	53	0	15	69	0							
					Inne przyczy- ny	6	0	0	1	3	0	2	4	0							
					Nieprzye- kazanie przez pośre- dnika ubez- p. należyt- ej informa- cji, dokume- ntacji pro- duktu ubez- p. lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, dokume-																
3	BDA	Bezpie- czny Dom	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	Reklam- acja	231	1	0	0	0	1	0	0	1	0	530 405,1 9 zł	2 455 587,1 9 zł	0,00 zł	421 467,6 4 zł	282 338,6 2 zł	0,00 zł	0,00 zł

[illegible]

[illegible]

[illegible]

					dowani a lub świadcz enia, nieprze kazywa nie istotnyc h informa cji w trakcie obsługi roszcze nia																	
					Wysoko ść wypłaco nego lub przewid zianego do wypłaty odszko dowani a lub świadcz enia	73 4	48	42	210	346	0	88	63 8	8								
5	BPR	Bezpie czny Pojazd Rolnika	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 18	Rek lam acj a	9	Całkowi ta odmow a wypłaty odszko dowani a lub świadcz enia	1	0	1	0	0	0	0	1	0	4 000,0 0 zł	71 066,3 3 zł	0,00 zł	0,00 zł	3 981,7 0 zł	0,00 zł	0,00 zł

[illegible]

					ja szkody lub nietermi nowa wypłata odszko dowani a lub świadcz enia, nieprze kazywa nie istotnyc h informa cji w trakcie obsługi roszcze nia																	
					Wysoko ść wypłaco nego lub przewid zianego do wypłaty odszko dowani a lub świadcz enia																	
						23	3	3	4	7	0	6	16	1								
8	BUZ	Bezie czne Uprawy	Grupa 7, Grupa	Rek lam	4 6 7	Całkowi ta odmow	20 3	9	40	7	109	0	38	16 5	0	9 983 565,7 2 zł	24 567	0,00 zł	301 299,9 7 zł	444 219,4 2 zł	0,00 zł	0,00 zł

			8, Grupa 9	acj a	a wypłaty odszko dowani a lub świadcz enia											990,5 6 zł						
					Inne przyczy ny	13	0	1	3	4	0	5	8	0								
					Niekom pletna lub nietermi nowa odpowi edź na reklama cję	6	0	0	0	5	0	1	5	0								
					Opiesza łość, nietermi nowa likwidac ja szkody lub nietermi nowa wypłata odszko dowani a lub świadcz enia, nieprze kazywa nie istotnyc	3	0	0	0	3	0	0	3	0								

					h informa cji w trakcie obsługi roszcze nia																
					Wysoko ść wypłaco nego lub przewid zianego do wypłaty odszko dowani a lub świadcze nia	24 2	21	42	10	139	0	30	21 2	0							
9	BZ	Bezpie czne Zwier ęta	Grupa 8, Grupa 9	Rek lam acj a	2 Wysoko ść wypłaco nego lub przewid zianego do wypłaty odszko dowani a lub świadcze nia	2	0	1	0	0	0	1	1	0	5 500 000,0 0 zł	571 000,0 0 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
1 0	DUZE_P RZEDS	Bezpie czne Przedsi	Grupa 7, Grupa 8,	Rek lam acj a	1 Całkowi ta odmow a	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00 zł	47 000,0 0 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł

		ębiorst wo	Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18		wypłaty odszko dowani a lub świadcz enia																	
1 1	KRED_ GOT	Ubezpie czenie kredytu gotówk owego w zakresi e ryzyka utrata pracy lub nieszcz ęśliweg o wypadk u	Grupa 1, Grupa 16	Rek lam acj a	2	Całkowi ta odmow a wypłaty odszko dowani a lub świadcz enia	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0,00 zł	3 600,0 0 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
1 2	MIKRO_ PRZED_ S	Bezpie czne Mikropr zedsięb iorstwo	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	Rek lam acj a	7	Całkowi ta odmow a wypłaty odszko dowani a lub świadcz enia	3	0	2	0	1	0	0	3	0	19 420,0 0 zł	27 040,5 1 zł	0,00 zł	17 675,0 0 zł	15 000,0 0 zł	0,00 zł	0,00 zł
						Opiesza łość, nietermi nowa likwidac ja	1	0	0	0	1	0	0	1	0							

					szkody lub nietermi nowa wypłata odszko dowani a lub świadcz enia, nieprze kazywa nie istotnyc h informa cji w trakcie obsługi roszcze nia																
					Wysoko ść wypłaco nego lub przewid zianego do wypłaty odszko dowani a lub świadcz enia	3	0	1	1	1	0	0	3	0							
1 3	PPPKB	Ubezpi eczenie przesył ek	Grupa 7	Reklam acja	1 0 1 Całkowi ta odmow a	97	0	7	3	78	0	9	88	0	10 574,9 8 zł	163 073,9 1 zł	0,00 zł	0,00 zł	3 240,0 0 zł	0,00 zł	0,00 zł

		poczto wych komercyjnych			wypłaty odszkodowania lub świadczenia																
					Wysokość wypłacanego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia																
						4	0	1	2	1	0	0	4	0							
14	PPPXKI	Ubezpieczenie przesyłek pocztowych	Grupa 7	Reklamacja	Całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	20	0	0	2	14	0	4	16	0							
					Inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
					Wysokość wypłacanego lub przewid																
						1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00 zł	32 755,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	2 800,00 zł	0,00 zł	0,00 zł

					zianego do wypłaty odszko dowani a lub świadcz enia																	
					Całkowi ta odmow a wypłaty odszko dowani a lub świadcz enia	5	0	0	0	5	0	0	5	0								
					Opiesza łość, nietermi nowa likwidac ja szkody lub nietermi nowa wypłata odszko dowani a lub świadcz enia, nieprze kazywa nie istotnyc h																	
1 5	UK_CAS CO_AU	Ubezpi eczenie Autoca sco	Grupa 3	Rek lam acj a	1 6	1	0	0	0	1	0	0	1	0	4 542,3 9 zł	76 985,1 6 zł	0,00 zł	0,00 zł	9 989,5 2 zł	0,00 zł	0,00 zł	

					informacji w trakcie obsługi roszczenia																
					Wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	1	1	6	0	2	8	0							
16	UK_MASZYN_A	Ubezpieczenie maszyn od awarii	Grupa 9	Reklamacja	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	166 630,34 zł	0,00 zł	0,00 zł	166 630,34 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
17	UK_MIENIA_WS_Z	Ubezpieczenie mienia od wszyst	Grupa 8, Grupa 9	Reklamacja	30	15	2	0	2	7	0	4	11	0	356 544,76 zł	536 207,23 zł	0,00 zł	91 544,76 zł	51 661,26 zł	0,00 zł	0,00 zł

		kich ryzyk			odszko dowani a lub świadcz enia																	
					Wysoko ść wypłaco nego lub przewid zianego do wypłaty odszko dowani a lub świadcz enia	15	1	2	3	7	0	2	13	0								
1	UK_OC_	Ubezpi eczenie odpowi edzialn ości cywilne j w związk u z prowad zeniem działaln ości gospod arczej	Grupa 13	Rek lam acj a	5 7 8	Całkowi ta odmow a wypłaty odszko dowani a lub świadcz enia	51 5	10	40	22	394	0	49	46 5	1	1 993 603,4 4 zł	34 211 948,8 6 zł	5 000,0 0 zł	57 359,7 3 zł	169 210,0 9 zł	0,00 zł	6 736,3 0 zł
8	DZIAL					Inne przyczy ny	16	1	0	0	12	0	3	13	0							
						Niekom pletna lub nietermi nowa odpowi edź na	1	0	0	1	0	0	0	1	0							

[illegible]

					wypłaco nego lub przewid zianego do wypłaty odszko dowani a lub świadcze nia																	
1 9	UK_OC_ KOMUN	Ubezpi eczenie komuni kacyjne obowią zkowe	Grupa 10	Rek lam acj a	2 8	Całkowi ta odmow a wypłaty odszko dowani a lub świadcze nia	5	0	1	0	3	0	1	4	0							
						Niepraw idłowe ustaleni e, odmow a zwrotu lub nieuzas adniona windyka cja składki	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						Opiesza łość, nietermi nowa	1	0	0	0	1	0	0	1	0	15 179,5 4 zł	138 697,9 5 zł	0,00 zł	0,00 zł	36 157,7 2 zł	0,00 zł	8 956,0 5 zł

[illegible]

20	UK_ROBOT_BM	Ubezpieczenie robót budowlano-montażowych	Grupa 8, Grupa 9	Reklamacja	1	Całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00 zł	104 650,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
21	UK_UTRATA_Z	Ubezpieczenie od utraty zysku	Grupa 16	Reklamacja	1	Wysokość wypłacanego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	1	0	0	0	0	0	1	0	130 000,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	130 041,55 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
22	ZWC_AGRO	ZWC AGRO	Grupa 1, Grupa 2	Reklamacja	61	Całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	30	0	5	1	16	0	8	17	5	34 600,00 zł	379 840,00 zł	0,00 zł	13 400,00 zł	37 180,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
						Wysokość wypłacanego lub	31	0	3	8	19	0	1	30	0							

						przewid zianego do wypłaty odszko dowani a lub świadcze nia																	
2 3	ZWC_G DDKiA	ZWC GDDKi A	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa 4, Grupa 5, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 11, Grupa 13, Grupa 15, Grupa 16, Grupa 18	Rek lam acj a	4 6 1	Całkowi ta odmow a wypłaty odszko dowani a lub świadcze nia	44 9	2	44	6	315	0	82	36 6	1								
						Inne przyczy ny	3	0	0	0	2	0	1	2	0								
						Niekom pletna lub nietermi nowa odpowi edź na reklama cję	2	0	0	0	1	0	1	1	0								
						Opiesza łość, nietermi nowa likwidac ja szkody lub	2	0	0	0	1	0	1	1	0	556 897,5 1 zł	4 006 416,3 8 zł	0,00 zł	1 991,9 5 zł	20 277,4 4 zł	0,00 zł	5 500,0 0 zł	

					nietermi nowa wypłata odszko dowani a lub świadcz enia, nieprze kazywa nie istotnyc h informa cji w trakcie obsługi roszcze nia																
					Wysoko ść wypłaco nego lub przewid zianego do wypłaty odszko dowani a lub świadcz enia	5	1	0	0	3	0	1	4	0							
2 4	ZWC_P OCZTA_ POLSKA	ZWC Poczta Polska	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3,	Rek lam acj a	9 7 Całkowi ta odmow a wypłaty odszko	42	1	4	16	15	0	6	36	0	299 912,7 8 zł	735 770,3 7 zł	0,00 zł	10 041,9 0 zł	97 470,1 2 zł	0,00 zł	2 257,6 7 zł

[illegible]

			Grupa 18		nietermi nowa wypłata odszko dowani a lub świadcz enia, nieprze kazywa nie istotnyc h informa cji w trakcie obsługi roszcze nia																	
					Całkowi ta odmow a wypłaty odszko dowani a lub świadcz enia	1	0	0	0	0	0	1	0	0								
					Opiesza łość, nietermi nowa likwidac ja szkody lub nietermi nowa	1	0	0	0	0	0	1	0	0								
2 6	UK_OC_ DZIAL	Ubezpie czenie odpowi edzialn ości cywilne j w związku z prowad zeniem działaln ości gospod arczej	Grupa 13	Ska rga	2										0,00 zł	5 500,0 0 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł

					wypłata odszko dowani a lub świadcz enia, nieprze kazywa nie istotnyc h informa cji w trakcie obsługi roszcze nia																		
2 7	ZWC_G DDKiA	ZWC GDDKi A	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa 4, Grupa 5, Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 11, Grupa 13,	Ska rga	Opiesza łość, nietermi nowa likwidac ja szkody lub nietermi nowa wypłata odszko dowani a lub świadcz enia, nieprze kazywa nie istotnyc h informa	1																	

2) nie jest dzielony na części, odpowiada kodowi produktu ubezpieczeniowego wykazywanemu w pozycji C0010 formularza S.14.01.01.01 oraz w pozycji C0090 formularza S.14.01.01.02.19

W kolumnie B „Nazwa produktu ubezpieczeniowego” wykazuje się nazwę produktu ubezpieczeniowego z zastosowaniem następującej hierarchii:

- 1) wykazywaną w pozycji C0120 formularza S.14.01.01.02;
- 2) zgodną z dokumentacją produktową (np. 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 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 świadczenia albo wykupu;
- 2) wysokość wypłaconego albo przewidzianego do wypłaty świadczenia albo wartość wykupu ubezpieczenia;
- 3) opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata świadczenia albo nieterminowa wypłata wykupu ubezpieczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia;
- 4) nieprawidłowa realizacja 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;

- 7) nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub oświadczeń złożonych przez klienta;
- 8) niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego;
- 9) ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, 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) oszustwo lub prowadzenie działalności bez wymaganego zezwolenia przez zakład ubezpieczeń lub przez pośrednika ubezpieczeniowego, brak wymaganej umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej pośrednika ubezpieczeniowego;
- 13) nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów;
- 14) niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację;
- 15) nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej;
- 16) nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu na prawach odstąpienia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia;
- 17) konflikt interesów w zakresie dystrybucji ubezpieczeń lub działalności lokacyjnej;
- 18) nieprawidłowe działanie systemów teleinformatycznych udostępnionych klientom lub pośrednikom ubezpieczeniowym;
- 19) zastrzeżenia dotyczące treści informacji publikowanych przez zakład ubezpieczeń (strony internetowe, media, prasa, materiały reklamowe);
- 20) inne przyczyny;
- 21) 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” wskazuje 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 w całości 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 w 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” wskazuje się liczbę reklamacji, w podziale na ich przyczyny, w przypadku których skarżącemu udzielono odpowiedzi z naruszeniem terminu, o którym mowa 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, należy wykazać 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 i 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 kwoty odszkodowań i świadczeń wypłaconych w okresie sprawozdawczym z tytułu skarg obsługiwanych w okresie sprawozdawczym, 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 i świadczeń na koniec okresu

sprawozdawczego. Dane wykazuje się w podziale na rezerwę na pokrycie zobowiązań z tytułu skarg wniesionych przed okresem sprawozdawczym oraz 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 zasadami tworzenia i rozwiązywania rezerw techniczno-ubezpieczeniowych.