

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	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					1 110		1 110	4	24	117	906
1	AZMURY	AZ Finance - Umowa grupowego ubezpieczenia nieruchomości „TWÓJ DOM”	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	0
2	PETCOVER	PetCover	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
3	AKTSP_IND	Aktywni w sporcie	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
4	CUKAS	CUK Car Assistance	Grupa 18	reklamacja	2	inne przyczyny	2	0	0	0	2
5	CUKAS	CUK Car Assistance	Grupa 18	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	3
6	CUKAS	CUK Car Assistance	Grupa 18	reklamacja	4	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	4	0	0	1	2
7	OPLBK	Bezpieczny komfort	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1
8	OPLBK	Bezpieczny komfort	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
9	CUKNNW	NNW Szkolne CUK	Grupa 2	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
10	CUKNNW	NNW Szkolne CUK	Grupa 2	reklamacja	29	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	29	0	0	0	29
11	CUKNNW	NNW Szkolne CUK	Grupa 1	reklamacja	9	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	9	0	0	2	6
12	CUKNNW	NNW Szkolne CUK	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1

13	CUKNN W	NNW Szkolne CUK	Grupa 2	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
14	CUKNN W	NNW Szkolne CUK	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
15	OWK	Własny Kąt	Grupa 18	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
16	OWK	Własny Kąt	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
17	OWK	Własny Kąt	Grupa 18	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
18	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
19	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	19	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	19	0	0	0	17
20	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	20	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	20	0	0	10	8
21	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	37	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	37	0	0	0	32
22	OWK	Własny Kąt	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
23	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	24	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	24	0	0	7	17
24	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	2	inne przyczyny	2	0	0	1	1
25	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	18	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	18	0	0	0	17
26	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	14	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	14	0	0	4	9
27	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
28	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
29	OWK	Własny Kąt	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
30	OWK	Własny Kąt	Grupa 13	reklamacja	10	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	0	5	5
31	OWK	Własny Kąt	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0

3						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	2	1
2	OWK	Własny Kąt	Grupa 13	reklamacja	3						
3						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	0	7
3	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	7						
4						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
3	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	2						
5						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	1	2
3	OWK	Własny Kąt	Grupa 9	reklamacja	3						
6						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
3	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	2						
7						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	2	1
3	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	3						
8						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
3	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	2						
9						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
3	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	1						
4						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	0
0	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	1						
4						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
1	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	1						
4						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	0	0	10
2	OWK	Własny Kąt	Grupa 9	reklamacja	10						
4						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
3	OWK	Własny Kąt	Grupa 9	reklamacja	2						
4	MMD					całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
4	O	Dott - NNW i OC	Grupa 1	reklamacja	1						
4	AKTSP					całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
5	_IND	Aktywni w sporcie	Grupa 9	reklamacja	1						
4	AKTSP					całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
6	_IND	Aktywni w sporcie	Grupa 1	reklamacja	1						
4	PETHE	Ubezpieczenie dla Klientów PetHelp Sp. z o.o.	Grupa 2	reklamacja	8						
7	LP					całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8	0	0	0	7
4	PETHE	Ubezpieczenie dla Klientów PetHelp Sp. z o.o.	Grupa 2	reklamacja	1						
8	LP					opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
4	PETHE	Ubezpieczenie dla Klientów PetHelp Sp. z o.o.	Grupa 2	reklamacja	1						
9	LP					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
5	PGCE					całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
0	WEN	Ochrona urządzeń CEWE FOTOJOKER	Grupa 9	reklamacja	1						

5 1	PGCE WEN	Ochrona urządzeń CEWE FOTOJOKER	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
5 2	PGNEO NEW	Ochrona urządzeń NEONET	Grupa 9	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
5 3	PGNEO NEW	Ochrona urządzeń NEONET	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1
5 4	PGNEO NEW	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
5 5	PGNEO W	Dodatkowa Ochrona	Grupa 9	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	1	0
5 6	PGNEO W	Dodatkowa Ochrona	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
5 7	PGNEO W	Dodatkowa Ochrona	Grupa 9	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
5 8	PGNEO W	Dodatkowa Ochrona	Grupa 9	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5
5 9	PGIDR	Ochrona urządzeń iDream Care	Grupa 9	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
6 0	PGIDR	Ochrona urządzeń iDream Care	Grupa 9	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
6 1	OPLBK	Bezpieczny komfort	Grupa 1	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
6 2	OPLBK	Bezpieczny komfort	Grupa 1	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
6 3	CUKNN W	NNW Szkolne CUK	Grupa 1	reklamacja	12	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	12	0	0	0	12
6 4	CUKNN W	NNW Szkolne CUK	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
6 5	CUKNN W	NNW Szkolne CUK	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
6 6	CUKNN W	NNW Szkolne CUK	Grupa 1	reklamacja	30	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	30	0	0	0	26
6 7	CUKNN W	NNW Szkolne CUK	Grupa 1	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
6 8	CUKNN W	NNW Szkolne CUK	Grupa 1	reklamacja	18	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	18	0	0	0	18

6 9	MMD O	Dott - NNW i OC	Grupa 13	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	2
7 0	OPLBS	Bezpieczny start	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
7 1	CUKNN W	NNW Szkolne CUK	Grupa 1	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
7 2	CUKNN W	NNW Szkolne CUK	Grupa 1	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
7 3	CUKNN W	NNW Szkolne CUK	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
7 4	MILLA SS	Pakiet Bardzo Pomocny	Grupa 18	reklamacja	2	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2
7 5	MILLA SS	Pakiet Bardzo Pomocny	Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
7 6	MILLT ATAP	Millennium - OWU Twój Asystent i OWU Twój Asystent Prestige	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
7 7	INGHIP A	Bezpieczny Kredyt Standard Plus Pakiet Życie i Majątek OWU	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
7 8	INGHIP A	Bezpieczny Kredyt Standard Plus Pakiet Życie i Majątek OWU	Grupa 16	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
7 9	GEU	Eurogwarancje	Grupa 15	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
8 0	GEU	Eurogwarancje	Grupa 15	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
8 1	GNBKP P	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
8 2	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
8 3	IGLAG APMFE	Ubezpieczenie na wypadek Straty Finansowej (GAP) Dla Klientów Idea Getin Leasing S.A. Automotive S.K.A.	Grupa 16	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
8 4	ILMSK EDB	Idea Leasing SA SK_ubezpieczenie mienia	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
8 5	MHIPA B	Alior Bank - grupowe ubezpieczenia nieruchomości, ruchomości oraz oc	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
8 6	ABMP	ALIOR BANK - Ubezpieczenie Nieruchomości od pożaru i zdarzeń losowych (mury portfel)	Grupa 8	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2

8 7	ABMP	ALIOR BANK - Ubezpieczenie Nieruchomości od pożaru i zdarzeń losowych (mury portfel)	Grupa 8	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	1
8 8	ALIOR M	Alior - Umowa Grupowego Ubezpieczenia nieruchomości, ruchomości domowych oraz odpowiedzialności cywilnej do kredytu hipotecznego	Grupa 8	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
8 9	ALIOR M	Alior - Umowa Grupowego Ubezpieczenia nieruchomości, ruchomości domowych oraz odpowiedzialności cywilnej do kredytu hipotecznego	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
9 0	ALIOR MA	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
9 1	ALIOR MA	UBEZPIECZENIE NIERUCHOMOŚCI, RUCHOMOŚCI DOMOWYCH, ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ, UBEZPIECZENIE BEZPIECZNY PORTFEL DO KREDYTU HIPOTECZNEGO ALIOR BANK_PROGRAM UBEZPIECZENIOWY MINI, MIDI, MAXI	Grupa 8	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
9 2	ALIOR MA	UBEZPIECZENIE NIERUCHOMOŚCI, RUCHOMOŚCI DOMOWYCH, ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ, UBEZPIECZENIE BEZPIECZNY PORTFEL DO KREDYTU HIPOTECZNEGO ALIOR BANK_PROGRAM UBEZPIECZENIOWY MINI, MIDI, MAXI	Grupa 8	reklamacja	4	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	1	3
9 3	ALIOR MA	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
9 4	DBPOR TFEL	Ubezpieczenia Nieruchomości dla Klientów Deutsche Bank Polska	Grupa 8	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1

95	HIPDB PAK	Ubezpieczenie nieruchomości stanowiących zabezpieczenie kredytów udzielanych przez Deutsche Bank	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
96	GRAVH NM	Nieruchomości pod ochroną	Grupa 8	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	1	5
97	GRAVH NM	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
98	GRAVH NM	Nieruchomości pod ochroną	Grupa 8	reklamacja	7	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	1	6
99	GRAVH NM	Nieruchomości pod ochroną	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
100	GRAVH NM	Nieruchomości pod ochroną	Grupa 13	reklamacja	4	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	2	2
101	GRAVH NM	Nieruchomości pod ochroną	Grupa 13	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
102	GRAVH NM	Nieruchomości pod ochroną	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
103	INGHIP II	ING Bank Śląski - warunki ubezpieczenia nieruchomości - hipoteka	Grupa 8	reklamacja	1	nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	0	1
104	INGNP AM	Mieszkaj bezpiecznie z TU Europa Prim_indywidualne	Grupa 8	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	2	1
105	ZBZLHI P	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
106	LBHIPR	Lukas Bank - ubezpieczenie nieruchomości będących przedmiotem zabezpieczenia hipotecznego oraz nieruchomości domowych	Grupa 8	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
107	LBHIPR	Lukas Bank - ubezpieczenie nieruchomości będących przedmiotem zabezpieczenia hipotecznego oraz nieruchomości domowych	Grupa 8	reklamacja	7	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	0	7
108	GBPM URY12 WU	Warunki Portfelowego Ubezpieczenia Nieruchomości Stanowiących Zabezpieczenie Kredytów Hipotecznych	Grupa 8	reklamacja	9	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	9	0	0	0	9

109	GBPM URY12 WU	Warunki Portfelowego Ubezpieczenia Nieruchomości Stanowiących Zabezpieczenie Kredytów Hipotecznych	Grupa 8	reklamacja	4	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	3	1
110	RBPB	Ubezpieczenie nieruchomości stanowiących zabezpieczenie kredytu hipotecznego	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
111	RBPB	Ubezpieczenie nieruchomości stanowiących zabezpieczenie kredytu hipotecznego	Grupa 8	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
112	RBPB	Ubezpieczenie nieruchomości stanowiących zabezpieczenie kredytu hipotecznego	Grupa 8	reklamacja	7	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	3	4
113	HIPDB PAK	Ubezpieczenie nieruchomości stanowiących zabezpieczenie kredytów udzielanych przez Deutsche Bank	Grupa 8	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
114	HIPDB PAK	Ubezpieczenie nieruchomości stanowiących zabezpieczenie kredytów udzielanych przez Deutsche Bank	Grupa 8	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
115	GNBG OTM	Pakiet spokojna spłata	Grupa 1	reklamacja	1	nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	0	1
116	GRAVG M	POŻYCZKA POD OCHRONĄ	Grupa 2	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
117	GRAVG M	POŻYCZKA POD OCHRONĄ	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
118	GRAVG M	POŻYCZKA POD OCHRONĄ	Grupa 16	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
119	GRAVG M	POŻYCZKA POD OCHRONĄ	Grupa 2	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	2
120	GRAVG M	POŻYCZKA POD OCHRONĄ	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
121	GRAVG M	POŻYCZKA POD OCHRONĄ	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
122	GRAVG M	POŻYCZKA POD OCHRONĄ	Grupa 16	reklamacja	9	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	9	0	0	0	9
123	GRAVG M	POŻYCZKA POD OCHRONĄ	Grupa 16	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1

1 2 4	MILLG OTM	BEZPIECZNA POŻYCZKA	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
1 2 5	MILLG OTM	BEZPIECZNA POŻYCZKA	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
1 2 6	MILLG OTM	BEZPIECZNA POŻYCZKA	Grupa 1	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
1 2 7	MILLG OTM	BEZPIECZNA POŻYCZKA	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
1 2 8	MILLG OTM	BEZPIECZNA POŻYCZKA	Grupa 2	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
1 2 9	MILLG OTM	BEZPIECZNA POŻYCZKA	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
1 3 0	MILLG OTM	BEZPIECZNA POŻYCZKA	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
1 3 1	MILLG OTM	BEZPIECZNA POŻYCZKA	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
1 3 2	MILLG OTM	BEZPIECZNA POŻYCZKA	Grupa 16	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
1 3 3	MILLG OTM	BEZPIECZNA POŻYCZKA	Grupa 16	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
1 3 4	RBP UZ IZP	Firma bez Strat	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
1 3 5	GNBTU R	BEZPIECZNA WYPRAWA	Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
1 3 6	GNBM BD	Mój Bezpieczny Dom	Grupa 8	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
1 3 7	GNBM BD	Mój Bezpieczny Dom	Grupa 8	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1

1 3 8	GNBM BD	Mój Bezpieczny Dom	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
1 3 9	ZIEKA OBC	Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym - zielona karta	Grupa 10	reklamacja	2	inne przyczyny	2	0	0	0	2
1 4 0	ZIEKA OBC	Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym - zielona karta	Grupa 10	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	1	4
1 4 1	ZIEKA OBC	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
1 4 2	ZIEKA OBC	Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym - zielona karta	Grupa 10	reklamacja	50	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	50	0	0	7	33
1 4 3	EHBP	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów ECCO	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
1 4 4	GRZU W	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Grecos_Indywidualne	Grupa 16	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	0	6
1 4 5	GRZU W	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Grecos_Indywidualne	Grupa 16	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
1 4 6	IT_IND	Itravel	Grupa 9	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	0	6
1 4 7	IT_IND	Itravel	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
1 4 8	IT_IND	Itravel	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
1 4 9	IT_IND	Itravel	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
1 5 0	IT_IND	Itravel	Grupa 2	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1

1 5 1	IT_IND	Itravel	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
1 5 2	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
1 5 3	IT_IND	Itravel	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
1 5 4	IT_IND	Itravel	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
1 5 5	IT_IND	Itravel	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
1 5 6	IT_IND	Itravel	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
1 5 7	IT_IND	Itravel	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
1 5 8	IT_IND	Itravel	Grupa 18	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
1 5 9	IT_IND	Itravel	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
1 6 0	IT_IND	Itravel	Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
1 6 1	KPT	TRAVEL W KIOSKPOLIS.PL	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
1 6 2	KPT	TRAVEL W KIOSKPOLIS.PL	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
1 6 3	KPT	TRAVEL W KIOSKPOLIS.PL	Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
1 6 4	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	7	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	1	6

1 6 5	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	2	0
1 6 6	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
1 6 7	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	7	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	0	7
1 6 8	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	41	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	41	0	0	3	38
1 6 9	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	2
1 7 0	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	17	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	17	0	0	2	15
1 7 1	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	2	nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	2	0	0	0	2
1 7 2	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	14	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	14	0	0	0	14
1 7 3	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	1	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
1 7 4	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	6	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	5	1
1 7 5	RBT2/Z /08_Gr upowe	Ubezpieczenie podróżne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 16	reklamacja	35	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	35	0	0	5	30
1 7 6	RBT2/Z /08_Gr upowe	Ubezpieczenie podróżne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 16	reklamacja	13	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	13	0	0	4	9
1 7 7	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podróżne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
1 7 8	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podróżne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 2	reklamacja	2	inne przyczyny	2	0	0	0	2

179	RBT2/Z /08_In d	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
180	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
181	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 16	reklamacja	81	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	81	0	0	8	59
182	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 16	reklamacja	38	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	38	0	0	3	28
183	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 16	reklamacja	21	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	21	0	0	0	21
184	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 16	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
185	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 16	reklamacja	5	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	1	4
186	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 2	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
187	RBT2/Z /08_In d	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
188	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
189	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
190	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
191	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
192	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	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

1 9 3	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
1 9 4	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 1	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
1 9 5	RBT2/Z /08_Gr upowe	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 9	reklamacja	12	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	12	0	0	0	12
1 9 6	RBT2/Z /08_Gr upowe	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 2	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
1 9 7	RBT2/Z /08_Gr upowe	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 2	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	1	2
1 9 8	RBT2/Z /08_Gr upowe	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 2	reklamacja	5	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	5	0	0	0	5
1 9 9	RBT2/Z /08_Gr upowe	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 2	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	1	2
2 0 0	RBT2/Z /08_Gr upowe	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 2	reklamacja	1	nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	0	1
2 0 1	RBT2/Z /08_Gr upowe	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 1	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	5
2 0 2	RBT2/Z /08_Gr upowe	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 1	reklamacja	8	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8	0	0	1	7
2 0 3	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 9	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
2 0 4	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 2	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	2	1
2 0 5	RBT2/Z /08_In d	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
2 0 6	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1

207	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow Indywidualne	Grupa 1	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
208	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow Indywidualne	Grupa 1	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
209	RBT2/Z /08_In d	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
210	TRAVE LPL	TRAVEL POLSKA	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
211	TRAVE LW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
212	TRAVE LW	TRAVEL WORLD	Grupa 1	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
213	TRAVE LW	TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
214	TRAVE LW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
215	TRAVE LW	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
216	TRAVE LW	TRAVEL WORLD	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
217	TRAVE LW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
218	TRAVE LW	TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
219	TRAVE LW	TRAVEL WORLD	Grupa 1	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
220	TRAVE LW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	1

2 2 1	TRAVE LW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
2 2 2	TRAVE LW	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
2 2 3	TRAVE LW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
2 2 4	TRAVE LW	TRAVEL WORLD	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
2 2 5	TRAVE LW	TRAVEL WORLD	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
2 2 6	TRAVE LW	TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
2 2 7	TRAVE LW	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
2 2 8	TRAVE LW	TRAVEL WORLD	Grupa 1	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
2 2 9	TRAVE LW	TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	10	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	0	0	10
2 3 0	TRAVE LW	TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
2 3 1	TRAVE LW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	3	inne przyczyny	3	0	0	1	2
2 3 2	TRAVE LW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	6	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	1	5
2 3 3	TRAVE LW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	5	opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	5	0	0	0	5

2	TRAVE					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
3	LW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	2						
2	TRAVE					całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
3	LW	TRAVEL WORLD	Grupa 1	reklamacja	4						
2	TRAVE					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
3	LW	TRAVEL WORLD	Grupa 1	reklamacja	2						
2	TRAVE					całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
3	LW	TRAVEL WORLD	Grupa 18	reklamacja	2						
2	TRAVE					całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	1	2
3	LW	TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	3						
2	TRAVE					całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	1	2
3	LW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	3						
2	TRAVE					opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1
4	LW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	1						
2	TRAVE					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0
4	LW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	1						
2	TRAVE					całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
4	LW	TRAVEL WORLD	Grupa 1	reklamacja	1						
2	TRAVE					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
4	LW	TRAVEL WORLD	Grupa 1	reklamacja	2						
2	TRAVE					całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
4	LW	TRAVEL WORLD	Grupa 18	reklamacja	1						
2	TRAVE					całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
4	LW	TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	4						
2	TRAVE					całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3
4	LW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	3						
2	TRAVE					opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	4	0	0	0	4
4	LW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	4						

2	4	8	TRAVE LW	TRAVEL WORLD	Grupa 2	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
2	4	9	TRAVE LW	TRAVEL WORLD	Grupa 9	reklamacja	7	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	0	7
2	5	0	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
2	5	1	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4
2	5	2	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
2	5	3	ND	Nie dotyczy		reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2
2	5	4	ND	Nie dotyczy		reklamacja	5	inne przyczyny	5	0	0	0	5
2	5	5	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
2	5	6	INGNP AM	Mieszkaj bezpiecznie z TU Europa Prim_indywidualne	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
2	5	7	HIPDB PAK	Ubezpieczenie nieruchomości stanowiących zabezpieczenie kredytów udzielanych przez Deutsche Bank	Grupa 8	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
2	5	8	GRAVH NM	Nieruchomości pod ochroną	Grupa 13	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
2	5	9	GNBG OTM	Pakiet spokojna spłata	Grupa 16	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	1	0	0
2	6	0	MILLG OTM	BEZPIECZNA POŻYCZKA	Grupa 2	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	1	0	0
2	6	1	ZIEKA OBC	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

2 6 2	ZIEKA OBC	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
2 6 3	RBT2/Z /08_Gr upowe	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 2	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	2	0	0
2 6 4	RBT2/Z /08_Gr upowe	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	1	0	0	0
2 6 5	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
2 6 6	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	1	1	0	0
2 6 7	KR	KOSZTY REZYGNACJI	Grupa 16	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	3	0	0
2 6 8	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	4	0	0
2 6 9	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	1	inne przyczyny	1	0	1	0	0
2 7 0	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	1	1	0	0
2 7 1	OWK	Własny Kąt	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	1	0	0	0
2 7 2	PETCO VER	PetCover	Grupa 2	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
2 7 3	GNBM BD	Mój Bezpieczny Dom	Grupa 8	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0
2 7 4	CUKAS S	CUK Car Assistance	Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
2 7 5	CUKNN W	NNW Szkolne CUK	Grupa 2	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1

2 7 6	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
2 7 7	GBPM URY12 WU	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
2 7 8	GNBG OTM	Pakiet spokojna spłata	Grupa 16	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
2 7 9	ZIEKA OBC	Szkody obce - Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ruchu zagranicznym	Grupa 10	skarga niebędąca reklamacją	1	inne przyczyny	1	0	0	0	1
2 8 0	RBT2/Z /08_Gr upowe	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Grupowe	Grupa 16	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1
2 8 1	RBT2/Z /08_In d	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
2 8 2	RBT2/Z /08_In d	Ubezpieczenie podrózne dla Klientów Rainbow_Indywidualne	Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	1	inne przyczyny	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	59	1 042	0	170 845,04	5 644 333,33	170 845,04	10 315,09	459 309,17	0,00	604 426,71
0	1	0	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00
0	0	2	0	0,00	1 378,00	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	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	3	0	0,00	5 752,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 500,00
0	1	3	0	0,00	7 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 000,00
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	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	4	0	0,00	1 920,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	29	0	0,00	42 360,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	8	0	0,00	5 700,00	0,00	0,00	200	0,00	300,00
0	0	1	0	0,00	2 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	26 500,00	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	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	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	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	2 437,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	10	0	0,00	16 289,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	1 360,00	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	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	1	7	0	0,00	8 133,00	0,00	0,00	0,00	0,00	250,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 240,00	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	2	0	0,00	5 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 999,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	1 194,00	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	1	0	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	3 398,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	7 177,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	8 021,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	4 898,00	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	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	1 100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

0	0	12	0	0,00	11 100,00	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	1	0	0,00	10 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	4	26	0	0,00	25 200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5 000,00
0	0	1	0	0,00	1 200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	18	0	0,00	36 400,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	2	2	0	0,00	72 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 000,00
0	0	1	0	0,00	1 200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	2 350,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	4	0	0,00	3 169,00	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	2	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	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	27 194,12	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	32 310,00	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	6355,5	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	121 465,00	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	2	0	0,00	47 029,38	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	1	0	0,00	20 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10 000,00
0	0	1	0	0,00	1 094,31	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	66 799,58	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	4	0	0,00	38 831,53	0,00	0,00	17131,53	0,00	0,00
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	3 361,89	0,00	0,00	0,00	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	6	0	0,00	28 409,37	0,00	0,00	2023,17	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	327,81	0,00	0,00	327,81	0,00	0,00
0	0	7	0	0,00	426 764,67	0,00	0,00	930,78	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	4	0	0,00	8 203,07	0,00	0,00	4383,07	0,00	0,00

0	0	2	0	0,00	15 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	38 012,00	0,00	0,00	18453	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	3	0	0,00	63 491,77	0,00	0,00	17041,85	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	3	0	0,00	45 346,82	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	7	0	0,00	96 830,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	9	0	0,00	397 038,37	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	4	0	0,00	119 544,57	0,00	0,00	61173,52	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	6 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	11 709,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	7	0	0,00	14 625,64	0,00	0,00	6909,46	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	11 400,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	3 000,00	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	21 058,32	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	2 626,06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	2 900,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	2	0	0,00	4 995,32	0,00	0,00	0,00	0,00	400,00
0	0	1	0	0,00	4 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	3 133,49	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	9	0	0,00	35 202,26	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	3 500,00	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	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	0	1	0	0,00	18 890,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	10 449,36	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	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	3 500,00	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	0	1	0	0,00	100,00	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	3	0	0,00	17 365,51	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	2 047,58	0,00	0,00	47,58	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	2	0	0,00	7 750,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	1	5	0	0,00	129 887,82	0,00	0,00	0,00	0,00	6 308,10

0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	10	40	0	0,00	953 936,90	0,00	0,00	23796,8	0,00	498 304,62
0	0	1	0	0,00	95,00	0,00	0,00	93,41	0,00	0,00
0	0	6	0	0,00	10 430,62	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	1 605,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	6	0	0,00	4 350,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 000,00	0,00	0,00	116	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	1	0	0,00	88,37	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	4 587,00	0,00	0,00	8867	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	2	0	0,00	250,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	4 500,00	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	1	0	0,00	250,00	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	1	0	0,00	1 387,00	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	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	5 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	7	0	0,00	26 779,77	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	5 311,22	0,00	0,00	5311,22	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	1 532,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	7	0	0,00	6 300,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	41	0	0,00	161 202,34	0,00	0,00	45854,25	0,00	0,00
0	1	2	0	0,00	33 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	277,66
0	0	17	0	0,00	12 277,60	0,00	0,00	1498,2	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	908,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	14	0	0,00	11 603,89	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	277,66	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	6	0	0,00	3 396,75	0,00	0,00	2071,75	0,00	0,00
0	0	35	0	0,00	42 248,64	0,00	0,00	3003,59	0,00	0,00
0	0	13	0	0,00	21 588,52	0,00	0,00	7296,39	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	3 500,00	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	1	0	0,00	500,00	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	14	67	0	0,00	197 503,45	0,00	0,00	3689,64	0,00	19 914,97
0	7	31	0	0,00	32 791,82	0,00	0,00	2831,07	0,00	4 091,37
0	0	21	0	0,00	55 323,67	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	570,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	2 420,00	0,00	0,00	319,44	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	4 100,00	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	50,00	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	1 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	3 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	11 000,00	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	2 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	12	0	0,00	8 150,00	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	3	0	0,00	3 403,00	0,00	0,00	1426	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	6 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	82 689,80	0,00	0,00	162	0,00	0,00
0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	5	0	0,00	1 400,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	8	0	0,00	104 750,00	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	3	0	0,00	14 776,50	0,00	0,00	1080	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	3	0	0,00	1 600,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	3	0	0,00	1 800,00	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	1 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0	0	2	0	0,00	2 842,00	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	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	186,00	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	1	1	0	0,00	1 800,00	0,00	0,00	0,00	0,00	800,00

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	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-ubezpieceniowych.

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-ubezpieceniowych.