Nazwa zakładu: Powszechny Zakład Ubezpieczeń S.A.

Sprawozdanie sporządzone na dzień: 30-09-2025

Skargi na działalność zakładu ubezpieczeń obsługiwane w okresie sprawozdawczym

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			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	Rezerwa na roszczenia z tytułu skarg na początek okresu sprawozdawczego	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					43 394		43 394	165	1 486	4 465	34 685	0	2 373	40 970	51	22 523 246,36	381 294 634,03	0,00	3 214 589,53	35 596 329,49	0,00	0,00
1	AII_nak	Ubezpieczenie mienia od wszystkich ryzyk	Grupa 8	reklamacja	68	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	43	0	4	2	35	0	2	41	0	32 000,00	3 379 203,00	0,00	47 117,98	174 915,20	0,00	0,00
						inne przyczyny	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						nieprzyznanie lub nieagodne z prawem brzmieniem wzorca umownego	2	0	1	0	1	0	0	2	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	20	0	1	1	18	0	0	20	0							
2	Auto_Dobrowolne	Ubezpieczenia komunikacyjne PZU Auto	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa 17, Grupa 18	reklamacja	5 700	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	855	2	20	56	755	0	22	832	1	764 006,76	25 381 789,17	0,00	235 567,81	5 340 521,65	0,00	0,00
						inne przyczyny	723	4	20	88	585	0	26	697	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	5	0	0	0	4	0	1	4	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	997	2	11	41	919	0	34	970	3							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja regresu	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	97	0	7	16	72	0	2	95	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wypłaceniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	76	0	2	18	53	0	3	73	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego rekla(ty) informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieuzasadnione udostępnianie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprzyznanie lub nieagodne z prawem brzmienie wzorca umownego	38	0	1	2	35	0	0	38	0							
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	10	0	3	0	7	0	0	10	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	56	0	3	2	48	0	3	53	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	216	0	2	44	166	0	4	211	1							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2 619	2	120	107	2 281	0	109	2 509	1							
3	Auto_Obowiązkowe	Obowiązkowe ubezpieczenie posiadaczy pojazdów mechanicznych	Grupa 10	reklamacja	14 866	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1 340	14	50	89	1 124	0	63	1 276	1	2 914 658,34	80 932 922,57	0,00	373 430,23	7 862 603,45	0,00	0,00
						inne przyczyny	3 665	29	80	780	2 645	0	131	3 528	6							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	7	0	1	1	3	0	2	5	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	9	0	2	1	6	0	0	9	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja regresu	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	448	2	9	111	297	0	29	418	1							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wypłaceniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	906	8	18	378	479	0	23	883	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego rekla(ty) informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	8	0	0	1	7	0	0	8	0							
						nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów	6	0	1	5	0	0	0	6	0							
						nieuzasadnione udostępnianie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	50	0	2	9	38	0	1	47	2							
						nieprzyznanie lub nieagodne z prawem brzmienie wzorca umownego	3	0	0	1	2	0	0	3	0							
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	10	0	1	0	9	0	0	10	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	13	0	0	3	9	0	1	12	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	130	0	5	5	111	0	9	121	0							

						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodne z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	2 673	18	45	658	1 843	0	109	2 562	2							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5 596	16	224	251	4 915	0	190	5 403	3							
4	Bezpieczne_lokum	Ubezpieczenie PZU Bezpieczne Lokum	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 17, Grupa 18	reklamacja	55	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	27	0	1	3	22	0	1	26	0	0,00	48 587,00	0,00	0,00	16 562,60	0,00	0,00
						inne przyczyny	6	0	0	0	3	0	3	3	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wypłaceniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodne z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	2	0	0	0	0	0	2	0	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	18	0	2	0	15	0	1	17	0							
5	BI	Ubezpieczenie straty zysku	Grupa 16	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0,00	31 269,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
6	Budowlane_nazwane	Ubezpieczenie ryzyk budowlano-montażowych	Grupa 9	reklamacja	1	ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodne z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
7	Budynki_rolne_dob.	Ubezpieczenie PZU Gospodarstwo Rolne Plus	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 18	reklamacja	15	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	1	0	3	5	0	1	9	0	3 773,00	6 918,00	0,00	3 773,00	302 079,10	0,00	0,00
						inne przyczyny	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodne z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	1	0	0	0	0	0	1	0	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
8	budynki_rolne_obow.	Obowiązkowe ubezpieczenie budynków rolnych	Grupa 8	reklamacja	607	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	310	0	4	14	267	0	25	285	0	1 260 432,00	4 844 024,13	0,00	252 376,45	774 264,60	0,00	0,00
						inne przyczyny	62	0	1	10	49	0	2	59	1							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	8	0	0	3	5	0	0	8	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wypłaceniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	13	0	1	6	5	0	1	12	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	2	1	0	0	1	0	0	2	0							
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodne z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	15	0	0	3	12	0	0	15	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	194	1	14	7	165	0	7	187	0							
9	CAR_EAR	Ubezpieczenie wszystkich ryzyk budowlano-montażowych (CAR/EAR)	Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16	reklamacja	16	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	13	0	1	0	8	0	4	9	0	257 000,00	771 514,00	0,00	0,00	34 221,20	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
10	Cargo	Ubezpieczenie mienia w transporcie (Cargo)	Grupa 7	reklamacja	14	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	0	1	10	0	0	11	0	0,00	311 802,81	0,00	0,00	4 717,81	0,00	0,00
						inne przyczyny	3	0	0	1	1	0	1	2	0							
11	D&O	OC Władz Spółki	Grupa 13	reklamacja	9	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8	0	0	0	8	0	0	8	0	0,00	428 327,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
12	Dorsdica	Kompleksowe ubezpieczenie PZU Dorsdica	Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	reklamacja	2 454	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1 404	3	86	77	1 117	0	121	1 279	4	4 685 969,03	31 527 168,89	0,00	184 443,23	3 185 550,88	0,00	0,00
						inne przyczyny	324	4	17	23	250	0	30	292	2							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	4	0	0	0	4	0	0	4	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	8	0	0	1	5	0	2	6	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wypłaceniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	3	0	0	2	1	0	0	3	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego rzetelnej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	1	0	0	0	0	0	1	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	5	0	0	0	4	0	1	4	0							
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	2	0	1	0	1	0	0	2	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	32	0	1	0	28	0	3	29	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodne z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	20	0	1	1	18	0	0	20	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	650	6	29	27	532	0	56	591	3							
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	552	2	14	44	467	0	25	527	0							
						inne przyczyny	126	2	1	19	89	0	15	111	0							

13	Edukacja	Ubezpieczenie NNW Edukacja	Grupa 1, Grupa 13	reklamacja	1 586	niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1 919 205,21	1 168 422,19	0,00	23 275,00	333 969,89	0,00	0,00
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	7	0	2	2	3	0	0	7	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	22	1	0	0	19	0	2	20	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	11	0	1	5	4	0	1	10	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	860	2	18	50	733	0	57	802	1							
14	Eko_energia	Ubezpieczenie PZU Eko Energia	Grupa 9, Grupa 16	reklamacja	58	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	30	0	2	4	21	0	3	27	0	10 998,00	460 225,08	0,00	0,00	31 935,38	0,00	0,00
						inne przyczyny	7	0	0	2	5	0	0	7	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	19	0	1	0	17	0	1	18	0							
15	Eksponaty	Eksponaty Wystawowe i Targowe	Grupa 7	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	1	0	1	0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
16	Firma_inne	PZU_Firma_inne	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16	reklamacja	5	inne przyczyny	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0,00	1 106,12	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
17	Funkcjonariusz	Ubezpieczenie funkcjonariuszy	Grupa 16, Grupa 17	reklamacja	1	ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	1 731,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
18	GR_ASS_AB	Grupowe ubezpieczenie assistance dla kredytobiorców kredytów na zakup frawerów i usług udzielanych przez Alior Bank SA	Grupa 18	reklamacja	2	inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	300,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
19	GR_ASS_ENERGA	Grupowe ubezpieczenie assistance dla klientów Energa - Obrót SA	Grupa 18	reklamacja	12	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0,00	1 676,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	10	0	0	0	9	0	1	9	0							
20	GR_ASS_EON	Grupowe ubezpieczenie Assistance dla klientów indywidualnych E.ON	Grupa 18	reklamacja	3	nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	3	0	1	0	2	0	0	3	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
21	GR_BR_OPL	Grupowe ubezpieczenie dla abonentów sieci ubezpieczalnej Orange "Bezpieczny Rachunek"	Grupa 1, Grupa 16	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
22	GR_BUD_BNP	Grupowe ubezpieczenie budynków i lokali mieszkalnych dla klientów detalicznych BNP Paribas SA	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3	0	0	3	0	0,00	78 158,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
23	GR_BUD_KH_MLL	Grupowe ubezpieczenie budynków i lokali mieszkalnych dla kredytobiorców kredytów hipotecznych i pożyczkobiorców pożyczek hipotecznych udzielanych przez Bank	Grupa 8, Grupa 18	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3	0	0	3	0	0,00	15 000,00	0,00	0,00	6 185,22	0,00	0,00
24	GR_BUD_MLL	Grupowe ubezpieczenie budynków i lokali mieszkalnych "MilleBudywek"	Grupa 8, Grupa 18	reklamacja	18	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	3	0	1	3	0	32 998,00	74 642,00	0,00	6 115,70	20 857,12	0,00	0,00
						inne przyczyny	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	12	0	1	1	10	0	0	11	1							
25	GR_BUD_PKO	Grupowe ubezpieczenie "Superochrona" domów i lokali mieszkalnych dla kredytobiorców kredytów hipotecznych i pożyczkobiorców pożyczek hipotecznych udzielanych przez PKO BP SA	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	32	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	14	0	0	0	13	0	1	13	0	0,00	294 058,00	0,00	0,00	6 909,83	0,00	0,00
						inne przyczyny	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	12	0	0	0	12	0	0	12	0							
26	GR_KARTK_PEKAO	Grupowe ubezpieczenie dla posiadaczy kart kredytowych wydawanych przez Bank Pekao SA	Grupa 1, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	reklamacja	11	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	0	6	0	0	6	0	0,00	3 981,39	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	3	0	0	1	2	0	0	3	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
27	GR_KARTOB_ING	Grupowe ubezpieczenie kart obciążeniowych wydawanych przez ING Bank Śląski SA dla klientów korporacyjnych	Grupa 1, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
28	GR_MIESZ_PKO	Grupowe ubezpieczenie mieszkań dla posiadaczy rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych w PKO BP	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	1 243,00	0,00	0,00
[illegible]	[illegible]	Grupowe ubezpieczenie NNW dla [illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	inne przyczyny	3	0	0	1	2	0	0	3	0	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

		abonentów lub abonentów Orange				nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
30	GR_OC_PKO	Grupowe ubezpieczenie OC w życiu przeznaczone dla posiadaczy rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych w PKO BP	Grupa 13	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0,00	2 319,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
31	GR_PODRKART_ING	Grupowe ubezpieczenie podróżne dla posiadaczy kart kredytowych Visa Infinite, wydawanych przez ING Bank Śląski SA	Grupa 1, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	reklamacja	21	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	21	0	1	0	20	0	0	21	0	5 000,00	9 228,36	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
32	GR_PODRKART_PEKAO	Grupowe ubezpieczenie podróżne dla posiadaczy kart kredytowych Visa Infinite, wydawanych przez Bank Pekao SA	Grupa 1, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
33	GR_RDR_PEKAO	Grupowe ubezpieczenie "Tarcza Ochronna" dla posiadaczy rachunków w Banku Pekao SA	Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	reklamacja	126	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	27	0	1	1	22	0	3	24	0	0,00	58 555,09	0,00	0,00	631,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	2	0	0	0	1	0	1	1	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	95	0	2	6	85	0	2	93	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	0	0	1	0	0							
34	GR_SZPNNW_OPL	Grupowe ubezpieczenie szpitalne i NNW dla abonentów sieci stacjonarnej Orange	Grupa 1	reklamacja	1	nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
35	GR_TEL_OPL	Grupowe Ubezpieczenie "Nowy Bezpieczny Telefon" dla abonentów Orange Polska	Grupa 9	reklamacja	2	inne przyczyny	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
36	Gwarancje_BUF	Gwarancje ubezpieczeniowe	Grupa 15	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	1	0	1	1	0	0,00	15 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
37	IND_BUD_AB	Indywidualne ubezpieczenie budynków i lokali dla kredytobiorców kredytów hipotecznych udzielanych przez Alior Bank SA	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	17	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0	34 407,00	35 441,00	0,00	0,00	10 868,29	0,00	0,00
						inne przyczyny	3	0	1	1	1	0	0	3	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	12	0	0	1	10	0	1	11	0							
38	IND_BUD_BNP	Indywidualne ubezpieczenie budynków i lokali mieszkalnych dla kredytobiorców BNP Paribas SA	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13	reklamacja	12	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	1	0	3	0	3	4	0	10 000,00	12 060,00	0,00	0,00	8 836,82	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
39	IND_BUD_ING	Indywidualne ubezpieczenie budynków i lokali mieszkalnych dla kredytobiorców kredytów hipotecznych udzielanych przez ING Bank Śląski SA	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	109	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	55	0	2	2	42	0	9	46	0	42 500,00	340 453,99	0,00	0,00	56 369,10	0,00	0,00
						inne przyczyny	12	0	0	0	11	0	1	11	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	4	0	1	0	3	0	0	4	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	38	0	3	1	33	0	1	37	0							
40	IND_BUD_MILL	Indywidualne ubezpieczenie budynków i lokali mieszkalnych dla kredytobiorców kredytów hipotecznych i pożyczkobiorców pożyczek hipotecznych udzielanych przez Bank Millennium SA	Grupa 8, Grupa 18	reklamacja	35	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	0	1	6	0	3	7	0	0,00	88 719,00	0,00	0,00	9 341,21	0,00	0,00
						inne przyczyny	4	0	0	0	4	0	0	4	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	20	0	0	0	19	0	1	19	0							
41	IND_BUD_PEKAO	Indywidualne ubezpieczenie budynków lub lokali mieszkalnych dla klientów Banku Pekao SA	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	245	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	89	0	1	8	72	0	8	81	0	43 778,00	580 306,51	0,00	411,14	181 728,10	0,00	0,00
						inne przyczyny	31	0	1	6	24	0	0	31	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	5	0	0	0	5	0	0	5	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	13	0	0	2	11	0	0	13	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego rekomendacji informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, ranaurzenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	1	0	0	0	0	0	1	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	101	0	3	4	87	0	7	94	0							
42	IND_BUD_PKO	Indywidualne ubezpieczenie "Bezpieczna" domów i lokali mieszkalnych dla kredytobiorców kredytów hipotecznych i pożyczkobiorców pożyczek hipotecznych udzielanych przez PKO BP SA	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	12	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	1	0	2	0	1	3	0	2 907,00	17 316,00	0,00	0,00	15 454,57	0,00	0,00
						inne przyczyny	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	5	0	1	0	4	0	0	5	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
[illegible]	[illegible]	Indywidualne Ubezpieczenie DOM i	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa	[illegible]	[illegible]	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

		Wojtam PRO Finat	12, Grupa 16			inne przyczyny	3	1	0	0	2	0	0	3	0							
44	IND_CARE_ISPOT	Indywidualne ubezpieczenie "iSpot Care"	Grupa 9	reklamacja	54	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	20	0	0	0	20	0	0	20	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	1	0	0	0	0	0	1	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	31	0	0	0	30	0	1	30	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wypłaceniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
45	IND_EKO_BOS	Indywidualne ubezpieczenie urządzeń EKO dla klientów BOS SA	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 16	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	2 000,00	0,00	0,00
46	IND_ELEKT_MOR	Indywidualne ubezpieczenie urządzeń dla klientów Morele	Grupa 9	reklamacja	2	nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
47	IND_IMPR_EBIL	Indywidualne ubezpieczenie "Bezpieczny Bilet" dla klientów eBilet	Grupa 16	reklamacja	20	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	14	0	1	1	11	0	1	13	0	477,00	5 405,00	0,00	0,00	1 108,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	4	0	0	0	4	0	0	4	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	2	0	0	0	2	0							
48	IND_KARTD_MK_ING	Indywidualne ubezpieczenie karty kredit z ochroną FOS" dla klientów detalicznych, posiadaczy kart płatniczych do rachunków (kart debetowych) i przedpłaconych	Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	1	0	2	0	0	3	0	150,00	1 700,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
49	IND_KH_PEKAO	Indywidualne ubezpieczenie kredytobiorców kredytów inwestycyjnych udzielanych przez Bank Pekao SA	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 16	reklamacja	48	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	21	0	2	0	19	0	0	21	0	0,00	51 284,01	0,00	0,00	3 881,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	16	0	0	2	13	0	1	15	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	5	0	0	2	3	0	0	5	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wypłaceniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	3	0	1	3	0							
50	IND_NNW_AB	Indywidualne ubezpieczenie NNW oraz opieki zdrowotnej dla klientów biznesowych Alior Bank SA	Grupa 1	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1	0	0	2	0	0,00	470,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
51	IND_PG_AB	Indywidualne ubezpieczenie NNW i utraty pracy dla kredytobiorców kredytów gotówkowych udzielanych przez Alior Bank SA	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 16	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	3	0	0	0	2	0	1	2	0							
52	IND_PG_PEKAO	Indywidualne ubezpieczenie pożyczkobiorców pożyczek ekspresowych (PEK) udzielanych przez Bank Pekao SA	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 16, Grupa 18	reklamacja	26	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	0	1	9	0	1	10	0	0,00	23 967,48	0,00	0,00	1 510,31	0,00	0,00
						inne przyczyny	4	0	0	0	4	0	0	4	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	6	0	0	2	4	0	0	6	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wypłaceniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
53	IND_PODR_LOT	Indywidualne PZU Pomoc w podróży LOT	Grupa 1, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	reklamacja	37	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	30	0	1	0	27	0	2	28	0	4 500,00	53 958,83	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	4	0	0	1	3	0	0	4	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wypłaceniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
54	IND_PODR_PEKAO	Indywidualne ubezpieczenie "Bezpieczna Podróż" dla klientów Banku Pekao SA	Grupa 1, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	reklamacja	11	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8	0	0	0	8	0	0	8	0	0,00	698,96	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	0	0	1	0	0							
55	IND_ROR_ING	Indywidualne ubezpieczenie "Moja Ochrona" dla klientów ING Banku Śląskiego	Grupa 9, Grupa 16	reklamacja	10	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8	0	0	1	7	0	0	8	0	0,00	11 623,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	2	0	0	0	1	0	1	1	0							
56	IND_RTV_ALL	Indywidualne ubezpieczenie sprzętu RTV/AGD dla klientów Allegro	Grupa 9	reklamacja	5	inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0,00	309,10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	4	0	0	0	2	0	2	2	0							
57	Jachty Śródlądowe	Ubezpieczenie Jachtów Śródlądowych	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 12	reklamacja	32	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	1	0	0	5	0	1	5	1	0,00	1 156 260,00	0,00	25 691,78	229 943,99	0,00	0,00
						inne przyczyny	7	0	0	0	7	0	0	7	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							

						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodne z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	15	1	0	2	10	0	2	12	1							
58	Kradzież	Ubezpieczenie mienia od kradzieży z włamaniem i rabunku	Grupa 9	reklamacja	7	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0	0,00	121 727,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	5	0	0	0	5	0	0	5	0							
59	Kredyt_bankowy	Ubezpieczenie kredytu bankowego	Grupa 14	reklamacja	8	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8	0	1	0	6	0	1	7	0	22 217,00	20 031,00	0,00	0,00	26 689,00	0,00	0,00
60	Leasing_majątkowy	Leasing_majątkowy	Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9	reklamacja	26	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	22	1	3	3	13	0	2	20	0	43 300,00	637 098,03	0,00	11 471,60	69 511,03	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
61	Lot_Obowiązkowe	Ubezpieczenia Lotnicze - Obowiązkowe	Grupa 11	reklamacja	3	inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0	10 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0	0	1	0							
						nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak wiekiej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub okieładczeń dotyczących pracu klienta	1	0	1	0	0	0	0	1	0							
62	Maszyny_uszkodzenia	Ubezpieczenie maszyn od uszkodzeń	Grupa 9	reklamacja	11	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	0	4	0	3	4	0	0,00	1 713 526,00	0,00	0,00	70 000,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
63	Materialna_funk_prac	Ubezpieczenie odpowiedzialności materialnej	Grupa 13	reklamacja	79	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	19	0	3	3	13	0	0	19	0	14 754,00	174 911,00	0,00	9 836,00	59 279,68	0,00	0,00
						inne przyczyny	13	0	0	2	10	0	1	12	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	45	1	1	4	39	0	0	45	0							
64	Mienie_ruchome	Ubezpieczenie mienia ruchomego w gospodarstwie rolnym	Grupa 8, Grupa 9	reklamacja	102	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	48	0	5	2	36	0	5	43	0	263 122,00	709 837,00	0,00	90 600,00	168 424,77	0,00	0,00
						inne przyczyny	11	0	0	1	10	0	0	11	0							
						niepawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadnione windykacja składki	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodne z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	4	0	0	2	2	0	0	4	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	35	0	1	2	26	0	6	29	0							
65	Morskie	Ubezpieczenie Jachtów Morskich	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 6, Grupa 9, Grupa 12, Grupa 16	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0	0	1	0	226 662,00	0,00	0,00	133 946,49	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
66	NNW_ogólne	Ubezpieczenie PZU NNW	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 3, Grupa 9, Grupa 13	reklamacja	1 146	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	405	3	21	30	334	0	17	388	0	79 070,00	743 970,81	0,00	25 770,00	290 609,59	0,00	0,00
						inne przyczyny	94	1	5	21	66	0	1	93	0							
						niepawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	4	0	0	3	1	0	0	4	0							
						niepawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadnione windykacja składki	4	0	0	1	2	0	1	3	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wypłaceniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	2	0	1	0	1	0	0	2	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodne z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	13	0	0	5	7	0	1	12	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	623	3	26	40	535	0	19	604	0							
67	NNW_OSP	Ubezpieczenie dla OSP	Grupa 1	reklamacja	3	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	1	0	2	0	0	3	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
68	NNW_rolnika	Ubezpieczenie NNW w gospodarstwie rolnym	Grupa 1	reklamacja	69	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	17	0	0	0	17	0	0	17	0	65,00	17 575,00	0,00	905,00	2 585,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	6	0	0	0	6	0	0	6	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	45	1	4	4	36	0	0	45	0							
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	51	0	4	0	46	0	1	49	1							
						inne przyczyny	15	0	0	3	9	0	3	12	0							
						niepawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	6	0	0	0	6	0	0	6	0							

69	OC_Med_Dobrowolne	OC Medyczna - dobrowolne	Grupa 13, Grupa 17	reklamacja	84	nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadnione windykacja składki	1	0	0	1	0	0	0	1	0	366 451,00	1 953 898,00	0,00	0,00	358 972,00	0,00	0,00
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	0	7	0	0	7	0							
70	OC_Med_Obowiązkowe	OC Medyczna - obowiązkowe	Grupa 13	reklamacja	529	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	454	0	39	1	397	0	17	437	0	5 068 613,00	53 230 337,00	0,00	170 651,90	566 635,45	0,00	0,00
						inne przyczyny	35	0	3	3	27	0	2	33	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	2	0	1	0	0	0	1	1	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadnione windykacja składki	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wygowiedzeniu umowy ubezpieczenia	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	2	0	0	1	1	0	0	2	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	15	0	0	0	14	0	1	14	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	17	0	1	0	14	0	2	14	1							
71	OC_ogólna	Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej ogólnej	Grupa 13	reklamacja	2 128	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1 337	3	61	54	1 080	0	139	1 197	1	1 374 968,00	25 441 420,16	0,00	71 658,53	1 678 799,94	0,00	0,00
						inne przyczyny	293	1	15	18	230	0	29	264	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadnione windykacja składki	3	0	0	2	1	0	0	3	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wygowiedzeniu umowy ubezpieczenia	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	20	0	4	1	15	0	0	20	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	10	0	1	1	8	0	0	10	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	454	2	37	20	365	0	30	424	0							
72	OC_Przewoźnika	Dobrowolne ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej przewoźnika drogowego oraz spedytora	Grupa 10	reklamacja	159	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	93	0	5	3	76	0	9	84	0	431 599,00	5 799 035,00	0,00	0,00	183 543,88	0,00	0,00
						inne przyczyny	36	0	1	7	25	0	3	33	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	2	0	1	0	1	0	0	2	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	7	0	0	2	5	0	0	7	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	21	0	0	0	17	0	4	16	1							
73	OC_rolnika	Obowiązkowe ubezpieczenie OC rolnika	Grupa 13	reklamacja	205	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	63	0	3	3	52	0	5	58	0	20 340,00	1 655 629,99	0,00	0,00	128 140,84	0,00	0,00
						inne przyczyny	69	2	1	13	50	0	3	66	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadnione windykacja składki	7	0	0	3	4	0	0	7	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wygowiedzeniu umowy ubezpieczenia	19	0	0	5	14	0	0	19	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	3	0	0	2	1	0	0	3	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	4	0	0	0	3	0	1	3	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	10	0	0	3	7	0	0	10	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	30	0	2	2	24	0	2	28	0							
74	OC_w_Życiu_Prywatnym	ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym	Grupa 13	reklamacja	446	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	234	0	4	18	181	0	31	202	1	11 841,00	888 598,82	0,00	2 200,00	130 424,59	0,00	0,00
						inne przyczyny	60	0	2	5	50	0	3	57	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	0	0	0	1	0	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadnione windykacja składki	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wygowiedzeniu umowy ubezpieczenia	3	0	0	1	2	0	0	3	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0							

						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	14	0	0	5	9	0	0	14	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	130	1	4	5	108	0	12	118	0							
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	138	0	11	7	112	0	8	130	0							
						inne przyczyny	39	0	3	3	28	0	5	34	0							
75	OC_Zaw_Dobrowolne	Ubezpieczenie OC Zawodowe - Dobrowolne	Grupa 13, Grupa 16	reklamacja	212	nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	2	0	0	1	1	0	0	2	0	359 978,00	19 544 453,50	0,00	50 000,00	251 538,04	0,00	0,00
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	4	0	0	1	3	0	0	4	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	26	0	1	2	23	0	2	26	0							
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	181	0	9	3	156	0	13	168	0							
						inne przyczyny	37	0	1	4	30	0	2	35	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
76	OC_Zaw_Obowiązkowe	OC Zawodowe - Obowiązkowe	Grupa 13	reklamacja	242	nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wypłaceniu z ubezpieczenia albo wygowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	303 769,00	57 764 707,96	0,00	50 000,00	133 123,00	0,00	0,00
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	16	0	1	0	13	0	2	14	0							
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	56	0	1	8	43	0	4	52	0							
						inne przyczyny	18	0	2	0	15	0	1	17	0							
77	Ogień	Ubezpieczenie mienia od ognia i innych żywiołów	Grupa 8	reklamacja	100	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1	0	0	1	0	130 000,00	8 780 982,23	0,00	1 089 414,38	307 790,86	0,00	0,00
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	24	0	2	1	19	0	2	22	0							
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
78	Pojazdy Szynowe	Casco pojazdów szynowych	Grupa 4	reklamacja	4	inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	448 434,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3 442	14	118	301	2 720	0	289	3 151	2							
						inne przyczyny	1 107	2	25	209	783	0	88	1 019	0							
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	10	0	0	0	9	0	1	9	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	433	2	13	16	384	0	18	413	2							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja regresu	8	0	0	2	4	0	2	6	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	23	1	0	5	16	0	1	22	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wypłaceniu z ubezpieczenia albo wygowiedzeniu umowy ubezpieczenia	34	0	0	14	19	0	1	33	0							
79	PZU_Dom	Ubezpieczenie PZU Dom	Grupa 1, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	reklamacja	6 678	nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego rekalzytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	2	0	0	1	1	0	0	2	0	1 753 434,42	42 289 043,73	0,00	355 933,31	10 320 997,10	0,00	0,00
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	8	1	1	0	6	0	0	7	1							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	55	0	1	5	46	0	3	52	0							
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	10	0	0	0	10	0	0	9	1							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	9	0	0	0	9	0	0	9	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	67	0	4	2	54	0	7	60	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	312	2	3	100	197	0	10	302	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3 158	11	136	137	2 607	0	267	2 887	4							
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
80	Sprzęt bud_(CPM)	Ubezpieczenie maszyn i sprzętu budowlanego od uszkodzeń	Grupa 9	reklamacja	4	inne przyczyny	2	0	0	0	1	0	1	1	0	0,00	90 888,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	0	0	1	0	0							
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	15	0	3	0	11	0	1	14	0							
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
81	Sprzęt_elektroniczny	Ubezpieczenie sprzętu elektronicznego	Grupa 9	reklamacja	29	niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	1	0	0	0	1	0	0	1	0	27 310,00	259 958,00	0,00	0,00	1 466,00	0,00	0,00
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	12	0	1	0	11	0	0	12	0							

82	Straty_fin_GAP	Ubezpieczenie strat finansowych GAP	Grupa 16	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0,00	206 313,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
83	Uprawy	Ubezpieczenie PZU Uprawy	Grupa 9	reklamacja	995	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	483	0	2	40	417	0	24	459	0	0,00	5 941 462,52	0,00	0,00	2 223 540,90	0,00	0,00
						inne przyczyny	78	1	1	8	65	0	3	75	0							
						niekompletne lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wypłaceniu z ubezpieczenia albo wygowiedzeniu umowy ubezpieczenia	3	0	0	1	2	0	0	3	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	3	0	0	0	2	0	1	2	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	9	0	0	0	9	0	0	9	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	6	0	0	0	6	0	0	6	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	6	0	0	1	5	0	0	6	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	405	0	0	17	370	0	18	387	0							
84	Wojażer	PZU Wojażer	Grupa 1, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	reklamacja	898	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	610	1	7	23	569	0	10	599	1	2 643,00	600 638,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	63	1	1	23	37	0	1	62	0							
						niekompletne lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	85	0	0	8	76	0	1	84	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	8	0	0	2	6	0	0	8	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wypłaceniu z ubezpieczenia albo wygowiedzeniu umowy ubezpieczenia	4	0	0	2	1	0	1	3	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
						niezrozumiałe lub niezgodne z prawem brzmienie wzorca umownego	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	23	0	0	6	17	0	0	23	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	98	0	0	34	60	0	4	94	0							
85	Zwierz_niedotrwane	PZU Zwierzęta - ubezpieczenie niedotrwane zwierząt	Grupa 9	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3	0	0	3	0	10 000,00	17 500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	1	0	1	0	0	0	0	1	0							
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	1	0	0	0	0	1	0							
86	ND	Nie dotyczy		reklamacja	813	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	12	0	1	0	11	0	0	12	0	0,00	36 335,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
						inne przyczyny	726	4	11	111	562	0	38	688	0							
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	7	0	0	1	6	0	0	7	0							
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	3	0	0	0	3	0	0	3	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wypłaceniu z ubezpieczenia albo wygowiedzeniu umowy ubezpieczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	3	0	0	1	2	0	0	3	0							
						nieuzasadnione udostępnienie danych osobowych, naruszenie tajemnicy agencyjnej, brokerskiej lub ubezpieczeniowej	40	0	3	8	25	0	4	36	0							
						opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	0	0	1	0	0							
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	19	0	0	5	14	0	0	19	0							