

Skargi na działalność zakładu ubezpieczeń obsługiwane w okresie sprawozdawczym

Kod identyfikacyjny produktu ubezpieczeniowego		Nazwa produktu ubezpieczeniowego	Przyporządkowanie produktu ubezpieczeniowego do grup ubezpieczeń	Skargi				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		Rozsena na roszczenia z tytułu skarg na pocztęk okresu sprawozdawczego	Odszkodowania i świadczenia wypłacone w okresie sprawozdawczym z tytułu skarg		Rozsena na roszczenia z tytułu skarg na koniec okresu sprawozdawczego	
					Liczba skarg	Przyczyna skargi	Liczba skarg według przyczyn	wniesionych przed okresem sprawozdawczym		wniesionych w okresie sprawozdawczym		wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym	w terminie	po terminie				wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym	wniesionych przed okresem sprawozdawczym	wniesionych w okresie sprawozdawczym
								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					4854		5 053	76	39	1 230	3 354	0	354	3 943	5	326 480,81 zł	11 787 123,16 zł	79 263,17 zł	143 566,13 zł	2 307 507,88 zł	- zł	673 817,21 zł
1	AC_MINI	AC MINI	Grupa 3, Grupa 18	reklamacja	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	0	4	0	1	4	0	- zł	12 962,38 zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
2	AUTO_ASS	AUTOASSISTANCE	Grupa 18	reklamacja	12	nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	12	1	1	4	6	0	0	12	0	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
3	AUTO_ASS	AUTOASSISTANCE	Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	3	nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	3	0	0	0	2	0	1	0	0	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
4	AUTOCASCO	AUTOCASCO	Grupa 3	reklamacja	6	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1	0	0	2	0	- zł	6 804,36 zł	- zł	- zł	2 841,36 zł	- zł	- zł
						inne przyczyny	1	0	0	1	0	0	0	1	0							
						nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów	1	1	0	0	0	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	1	1	0	0	0	0	0	1	0							
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0							
5	AUTOCASCO	AUTOCASCO	Grupa 3	skarga niebędąca reklamacją	4	nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	0	1	0	0	1	0	- zł	447,96 zł	- zł	- zł	23,90 zł	- zł	776,16 zł
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	0	0	1	0	0							
						opieszłość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	1	0	0	0	0	0	0	0							
						nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
6	AUTOCASCO_AR	AUTOCASCO ALL RISK	Grupa 3	reklamacja	240	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	40	0	0	5	34	0	1	39	0	11 099,54 zł	1 753 065,26 zł	- zł	9 699,61 zł	286 022,77 zł	- zł	27 421,53 zł
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	204	8	0	91	101	0	4	200	0							
7	AUTOCASCO_AR	AUTOCASCO ALL RISK	Grupa 3	skarga niebędąca reklamacją	69	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	0	0	- zł	270 169,78 zł	- zł	- zł	40 690,65 zł	- zł	1 466,69 zł
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	68	0	0	47	20	0	1	0	0							
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
8	AUTOSZYBY	AUTOSZYBY	Grupa 3	reklamacja	10	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	0	0	10	0	0	10	0	- zł	7 298,27 zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
9	BEZP_BPPLUS	BEZPIECZNY PRZEDSIĘBIORCA PLUS	Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	reklamacja	110	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	44	0	2	0	39	0	3	41	0	26 101,91 zł	111 080,83 zł	- zł	24 101,91 zł	66 752,29 zł	- zł	4 565,20 zł
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	63	1	0	13	44	0	5	58	0							
						inne przyczyny	2	0	0	1	1	0	0	2	0							

						opieszalosc, 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								
10	BEZP_BPPLUS	BEZPIECZNY PRZEDSIĘBIORCA PLUS	Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	11	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	3	0	0	0	0		- zł	3 852,91 zł	- zł	- zł	4 700,31 zł	- zł	- zł
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	5	0	0	2	3	0	0	0	0								
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0							
						brak wskazania wyraźnej podstawy skargi	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0							
						opieszalosc, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0							
11	BEZP_NAUKA	BEZPIECZNA NAUKA	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 17	reklamacja	8	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	- zł	- zł	- zł	- zł	2 250,00 zł	- zł	- zł	
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	3	4	0	0	7	0								
12	BEZP_NAUKA_GRP	BEZPIECZNA NAUKA GRUPOWE	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 13, Grupa 16, Grupa 17	reklamacja	9	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	- zł	598,95 zł	- zł	- zł	2 220,95 zł	- zł	- zł	
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	8	0	0	4	4	0	0	8	0								
13	BEZP_PRZEDSB	BEZPIECZNY PRZEDSIĘBIORCA	Grupa 7, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 16	skarga niebędąca reklamacją	3	nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	2	0	0	1	1	0	0	0	0	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	2	0	0	2	0	0	0	0	0								0
14	BUD_GOSP_ROLNE_OBOW	OBOWIĄZKOWE UBEZPIECZENIE BUDYNKÓW ROLNICZYCH	Grupa 8	reklamacja	43	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	12	0	0	0	11	0	1	11	0	50 000,00 zł	44 758,70 zł	- zł	13 156,34 zł	18 595,78 zł	- zł	20 688,40 zł	
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	23	1	0	6	12	0	4	19	0								
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub woli ubezpieczającego	2	0	0	2	0	0	0	2	0								
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	2	0	0	1	1	0	0	2	0								
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	5	0	0	3	2	0	0	5	0								
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	2	0	0	2	0	0	0	2	0								
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	0	0								
15	BUD_GOSP_ROLNE_OBOW	OBOWIĄZKOWE UBEZPIECZENIE BUDYNKÓW ROLNICZYCH	Grupa 8	skarga niebędąca reklamacją	5	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	2	0	0	0	0	0	- zł	70 000,00 zł	- zł	- zł	7 310,35 zł	- zł	- zł	
						odmowa lub utrudniony wgląd w akta szkodowe	1	0	0	0	1	0	0	0	0								0
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	0	0								0
						całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	394	0	9	20	321	0	44	350	0								
16	BZP_DOM	BEZPIECZNY DOM	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	reklamacja	1448	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	974	21	7	174	669	0	103	869	2	124 078,64 zł	1 895 748,72 zł	- zł	48 028,82 zł	672 805,90 zł	- zł	128 817,30 zł	
						inne przyczyny	24	0	0	7	16	0	1	23	0								
						opieszalosc, 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								
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	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								
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	4	0	1	0	2	0	1	3	0								
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub woli ubezpieczającego	5	0	0	1	4	0	0	5	0								
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	12	1	0	5	6	0	0	12	0								

					niewłaściwe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	33	0	2	17	14	0	0	33	0							
					nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	28	0	0	13	15	0	0	28	0							
					niewłaściwe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja regresu	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
					nieprzekazanie przez zakład należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub niewłaściwa obsługa klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
17	BZP_DOM	BEZPIECZNY DOM	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	2	5	0	0	0	0	- zł	352 386,14 zł	- zł	- zł	117 705,19 zł	- zł	12 384,22 zł
					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	116	0	0	25	81	0	10	0	0							
					inne przyczyny	5	0	1	0	4	0	0	0	0							
					niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
					opieszałość, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	3	0	1	0	2	0	0	0	0							
					odmowa lub utrudniony węgląd w akta szkadowe	2	0	0	0	2	0	0	0	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	0	0	1	0	0							
					niewłaściwe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	4	0	0	2	2	0	0	0	0							
					nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	5	0	0	3	1	0	1	0	0							
18	BZP_DOM_GRPUP	BEZPIECZNY DOM GRUPOWE	Grupa 1	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1	0	0	2	0	- zł	- zł	- zł	- zł	5 435,97 zł	- zł	- zł
					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	2	5	0	0	7	0							
19	BZP_PRA_C_GRPUP	BEZPIECZNY PRACOWNIK GRUPOWE	Grupa 1, Grupa 2	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4	0	0	4	0	- zł	- zł	- zł	- zł	1 752,70 zł	- zł	- zł
					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	3	4	0	0	7	0							
20	DM_MIESZC	DOMY JEDNORODZINNE I MIESZKANIA	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 17, Grupa 18	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	0	7	0	0	7	0	- zł	60 423,31 zł	- zł	- zł	18 597,44 zł	- zł	- zł
					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	0	1	10	0	0	11	0							
					inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	1	6	0	0	7	0							
21	DM_MIESZC_GRPUP	DOMY JEDNORODZINNE I MIESZKANIA GRUPOWE	Grupa 1	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	1	1	0	0	2	0	- zł	- zł	- zł	- zł	1 000,00 zł	- zł	- zł
					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							
22	DOMKI LETNISKOWE	DOMKI LETNISKOWE	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13	reklamacja	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	17	0	0	0	15	0	2	15	0	- zł	2 042,51 zł	- zł	- zł	3 587,12 zł	- zł	2 000,00 zł
					wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	12	0	0	3	7	0	2	10	0							
23	DOMKI LETNISKOWE	DOMKI LETNISKOWE	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13	skarga niebędąca reklamacją	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	3	0	0	0	0	0	- zł	29 400,00 zł	- zł	- zł	8 749,55 zł	- zł	- zł
					niewłaściwość przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
					niewłaściwe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	0	1	0	0	0	0							
24	FIT_CASCO	FITCASCO	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 10, Grupa 18	reklamacja	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0	- zł	25 428,36 zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
					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							
					niewłaściwość przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0							

						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	3	0	0	0	3	0	0	3	0								
25	FIT_CASCO	FITCASCO	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 10, Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	0	0	- zł	748,61 zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
26	KOSZ_WYK_ZAST	KOSZTY WYKONANIA ZASTĘPCZEGO - ODPADY	Grupa 13	reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
27	MIENIE_OD_WSZ_ZYST	MIENIE OD WSZYSTKICH RYZYK	Grupa 8, Grupa 9, Grupa 16	reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	1	0	1	1	0								
28	MIENIE_PRZEDSB	MIENIE PRZEDSIĘBIORSTW	Grupa 8, Grupa 9	reklamacja	68	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	6	0	0	0	5	0	1	5	0	- zł	503 670,45 zł	- zł	- zł	110 422,69 zł	- zł	36 130,51 zł	- zł
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	58	0	0	13	33	0	12	46	0								
						inne przyczyny	5	0	0	1	4	0	0	5	0								
29	MIENIE_PRZEDSB	MIENIE PRZEDSIĘBIORSTW	Grupa 8, Grupa 9	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	0	0	1	0	0	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	1 000,00 zł
30	MISR_AGROCAS	MASZYNY I SPRZĘT ROLNICZY AGROCASCO	Grupa 3	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	- zł	5 609,52 zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
31	nd	nie dotyczy		reklamacja	2	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	- zł	5 218,52 zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
32	nd	nie dotyczy		reklamacja	3	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	2	0	1	2	0	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	1 200,00 zł
33	NNW_GRUP	NNW GRUPOWE	Grupa 1	reklamacja	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
34	NNWK	NNWK	Grupa 1	reklamacja	17	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	0	0	10	0	0	10	0	- zł	- zł	- zł	- zł	100,00 zł	- zł	- zł	- zł
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	7	0	0	1	4	0	2	5	0								
35	NNWK	NNWK	Grupa 1	skarga niebędąca reklamacją	1	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	0	0	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
36	OC_AGENTA_OB_OW	OC AGENTA	Grupa 13	reklamacja	85	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	73	0	4	0	64	0	5	67	1	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	10	0	1	0	8	0	1	9	0								
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0								
37	OC_AGENTA_OB_OW	OC AGENTA	Grupa 13	skarga niebędąca reklamacją	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4	0	0	0	0	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
38	OC_OGÓLNA	ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA OGÓLNA	Grupa 13	reklamacja	258	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	150	0	2	2	137	0	9	140	1	8 816,62 zł	145 775,37 zł	- zł	8 516,62 zł	76 344,17 zł	- zł	912,40 zł	- zł
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	107	2	0	24	77	0	4	103	0								
						inne przyczyny	5	0	0	0	5	0	0	5	0								
39	OC_OGÓLNA	ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA OGÓLNA	Grupa 13	skarga niebędąca reklamacją	24	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	9	0	0	0	7	0	2	0	0	- zł	34 945,88 zł	- zł	- zł	8 401,74 zł	- zł	- zł	- zł
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	14	0	0	5	9	0	0	0	0								
						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	0	1	0	0	0	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	0	0								
40	OC_POŚR_KREDYTU	OC POŚREDNIKA HIPOTECZNEGO	Grupa 13	skarga niebędąca reklamacją	1	nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	0	1	0	0	0	0	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
41	OC_ZARZ_NIERUCH_OBOW	OC ZARZĄDCY NIERUCHOMOŚCI	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0	- zł	- zł	- zł	- zł	2 952,11 zł	- zł	- zł	- zł

42	OC_PP_DROG_D_OBR	OC ZAWODOWE PRZEWOŹNIKA DROGOWEGO	Grupa 13	reklamacja	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	0	0	1	0	0	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł													
43	OC_PP_DROG_D_OBR	OC ZAWODOWE PRZEWOŹNIKA DROGOWEGO	Grupa 13	skarga niebędąca reklamacją	1	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	0	0	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł													
44	OCC_OBOW	OC KOMUNIKACYJNE	Grupa 10	reklamacja	1073	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	87	0	2	3	79	0	3	84	0	79 594,50 zł	3 271 570,85 zł	40 194,98 zł	36 737,72 zł	396 824,11 zł	- zł	240 974,44 zł													
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	778	29	3	248	457	0	41	737	0																				
						inne przyczyny	6	0	0	0	6	0	0	6	0																				
						brak wskazania wyrażnej podstawy skargi	1	0	0	0	1	0	0	1	0																				
						opieszalność, 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																				
						odmowa zawarcia albo kontynuacji umowy ubezpieczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0																				
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	3	0	0	1	2	0	0	3	0																				
						nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów	20	0	0	9	11	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	86	0	0	34	50	0	2	84	0																				
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	57	1	0	29	23	0	4	53	0																				
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	116	0	0	58	55	0	3	113	0																				
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	19	0	0	12	6	0	1	18	0																				
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja regresu	1	0	0	0	1	0	0	1	0																				
						brak wskazania wyrażnej podstawy skargi	2	0	0	0	1	0	1	1	0																				
konflikt interesów w zakresie dystrybucji ubezpieczeń lub działalności lokacyjnej	1	0	0	0	0	0	1	0	0																										
45	OCC_OBOW	OC KOMUNIKACYJNE	Grupa 10	skarga niebędąca reklamacją	501	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	26	0	0	0	23	0	3	0	0	- zł	1 938 433,08 zł	- zł	- zł	151 337,01 zł	- zł	159 048,65 zł													
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	446	0	0	154	267	0	25	0	0																				
						inne przyczyny	2	0	0	0	2	0	0	0	0																				
						opieszalność, nieterminowa likwidacja szkody lub nieterminowa wypłata odszkodowania lub świadczenia, nieprzekazywanie istotnych informacji w trakcie obsługi roszczenia	7	0	0	1	4	0	2	0	0																				
						nieprawidłowa realizacja świadczeń assistance lub świadczeń medycznych	1	0	0	0	1	0	0	0	0																				
						nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów	8	0	0	3	5	0	0	0	0																				
						ustalenie lub zmiana istotnych warunków umowy (suma ubezpieczenia, suma gwarancyjna, składka, koszty, opłaty) niezgodnie z przepisami, warunkami umowy lub wolą ubezpieczającego	8	0	1	2	5	0	0	0	0																				
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	12	0	0	2	7	0	3	0	0																				
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	26	2	0	11	11	0	2	0	0																				
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	3	0	0	1	1	0	1	0	0																				
						46	OCC_OBOW	OC ROLNIKA	Grupa 13	reklamacja	14	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	11	0	0								0	11	0	0	11	0	- zł	- zł	- zł	- zł	5 788,14 zł	- zł	- zł
												wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0								2	1	0	0	3	0							
47	OCC_OBOW	OC ROLNIKA	Grupa 13	skarga niebędąca reklamacją	5	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	1	2	0	0	0	0	- zł	- zł	- zł	- zł	4 047,94 zł	- zł	- zł													
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	0	0																				

						niekompletna lub nieterminowa odpowiedź na reklamację	1	0	0	0	1	0	0	0	0								
48	ODPOW_CYW	ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA	Grupa 13	reklamacja	36	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	30	0	0	0	29	0	1	28	1	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	4	0	0	4	0								
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	2	0	0	1	1	0	0	2	0								
49	ODPOW_CYW	ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA	Grupa 13	skarga niebędąca reklamacją	8	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	3	0	0	0	2	0	1	0	0	- zł	1 250,00 zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	0	0								
						Inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	0	0								
						nieprzekazywanie lub przekazywanie przez zakład niekompletnych danych do obowiązujących rejestrów	1	0	0	0	1	0	0	0	0								
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja składki	1	0	0	0	1	0	0	0	0								
50	PKT_BEZP_NAUK_A	PAKIET BEZPIECZNA NAUKA	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	93	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	37	0	0	5	32	0	0	37	0	200,00 zł	2 275,00 zł	- zł	200,00 zł	16 568,76 zł	- zł	- zł	- zł
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	56	1	0	16	38	0	1	55	0								
51	PKT_BEZP_NAUK_A_GRUP	PAKIET BEZPIECZNA NAUKA GRUPOWE	Grupa 1, Grupa 2, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	97	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	31	0	1	3	27	0	0	31	0	- zł	1 600,00 zł	- zł	- zł	13 240,73 zł	- zł	- zł	- zł
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	64	0	0	21	40	0	3	61	0								
						Inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	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								
52	PKT_BZP_ROL	DOBROWOLNE UBEZPIECZENIA W GOSPODARSTWIE ROLNYM	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	94	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	32	0	0	3	27	0	2	30	0	2 000,00 zł	136 306,48 zł	30 000,00 zł	166,17 zł	122 012,52 zł	- zł	30 453,71 zł	- zł
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	56	1	1	11	31	0	12	44	0								
						Inne przyczyny	3	0	0	0	3	0	0	3	0								
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	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								
						nieprzekazanie przez zainstrowanego ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta, nieprzekazywanie przez pośrednika ubezpieczeniowego dokumentów lub świadczeń doświadczeń przez klienta	1	0	0	1	0	0	0	1	0								
53	PKT_BZP_ROL	DOBROWOLNE UBEZPIECZENIA W GOSPODARSTWIE ROLNYM	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 13, Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	18	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	0	0	1	0	0	- zł	5 192,11 zł	- zł	- zł	6 555,67 zł	- zł	688,40 zł	- zł
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	16	0	0	6	8	0	2	0	0								
						Inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	0	0								
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	0	0	1	0	0								
54	PKT_FLOTA_MM	PAKIET FLOTA	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 10, Grupa 18	reklamacja	121	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	21	0	0	1	20	0	0	21	0	24 569,40 zł	680 287,26 zł	8 068,19 zł	2 958,94 zł	87 121,69 zł	- zł	2 439,60 zł	- zł
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	99	4	0	40	51	0	4	95	0								
						nieprawidłowe ustalenie, odmowa zwrotu lub nieuzasadniona windykacja regresu	1	0	0	0	0	0	1	0	0								
55	PKT_FLOTA_MM	PAKIET FLOTA	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 10, Grupa 18	skarga niebędąca reklamacją	60	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	4	0	0	0	3	0	1	0	0	- zł	219 873,77 zł	- zł	- zł	39 390,35 zł	- zł	2 850,00 zł	- zł
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	55	0	0	25	30	0	0	0	0								
						opieszłość, 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								

56	PKT_NASZA RODZINA	PAKIEŃ NASZA RODZINA	Grupa 1, Grupa 3, Grupa 8, Grupa 9, Grupa 10, Grupa 13, Grupa 18	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	0	1	0	0	1	0	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
57	SOLID_OCHRONA	SOLIDNA OCHRONA	Grupa 9	reklamacja	4	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	2	0	0	0	2	0	0	2	0	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
						nieprawidłowości przy odstąpieniu od umowy ubezpieczenia, wystąpieniu z ubezpieczenia albo wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
						nieprzekazanie przez pośrednika ubezpieczeniowego należytej informacji, dokumentacji produktu ubezpieczeniowego lub brak właściwej oceny potrzeb klienta	1	0	0	0	1	0	0	1	0	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
58	SPRZĘT ELEKTR.	SPRZĘT ELEKTRONICZNY	Grupa 8, Grupa 9	reklamacja	2	wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	1	0	0	1	0	0	0	1	0	- zł	5 357,82 zł	- zł	- zł	5 357,82 zł	- zł
						inne przyczyny	1	0	0	0	1	0	0	1	0	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł
59	UPRAWY_Z_DOPŁ.	UPRAWY ROLNE Z DOPŁATĄ	Grupa 8	reklamacja	36	całkowita odmowa wypłaty odszkodowania lub świadczenia	18	0	0	0	17	0	1	17	0	- zł	162 540,00 zł	- zł	- zł	- zł	- zł
						wysokość wypłaconego lub przewidzianego do wypłaty odszkodowania lub świadczenia	18	0	0	0	15	0	3	15	0	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł	- zł