



Statisztikai összefoglaló a 2011. I. félévben a Felügyelethez, valamint az intézményekhez benyújtott fogyasztói beadványok alakulásáról

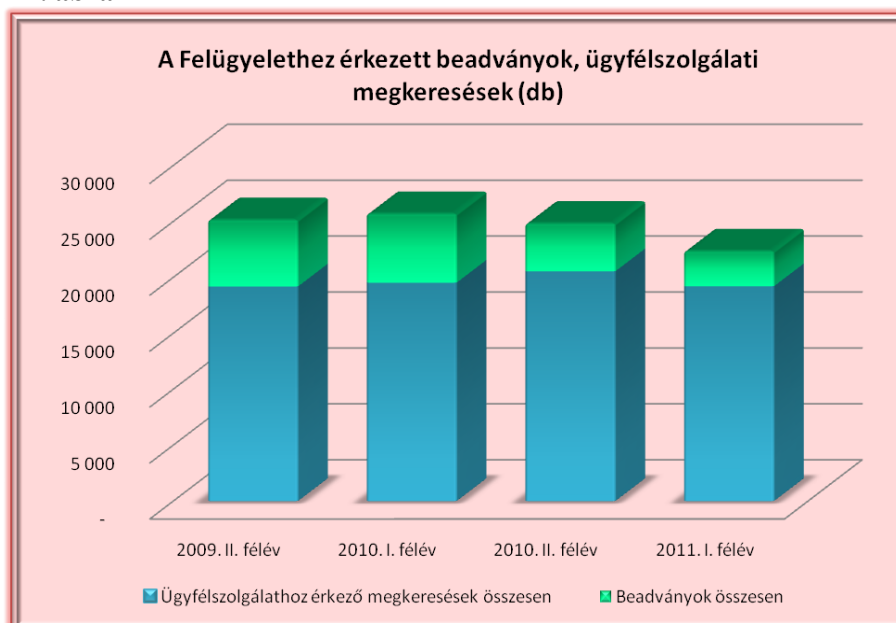
Az esetleges fogyasztóvédelmi anomáliák észlelése és a problémák azonosítása szempontjából fontos jelzéseket hordoznak az ügyfelek által tett fogyasztói bejelentések, panaszok. Erre vonatkozóan egyrészt a Felügyelethez érkezett fogyasztói beadványok, másrészt az Ügyfélszolgálathoz érkezett megkeresések jelentenek értékes információs bázist. A közvetlenül a PSZÁF-hoz érkező megkeresések mellett a Felügyelet kötelező adatszolgáltatás keretében elrendelte, hogy a felügyelt intézmények negyedéves rendszerességgel küldjék meg a hozzájuk beérkezett, nyilvántartásba vett panaszügyekre vonatkozó adatokat. Az összefoglaló első részében a meghatározó tendenciákat foglaljuk össze, a részletes számadatokat tartalmazó összehasonlító táblázatok pedig a statisztikai mellékletben tekinthetők meg.

A tárgyfélvben mind a Felügyelethez érkezett fogyasztói beadványok számánál (3 168 db), mind az ügyfélszolgálati megkeresések (19 204 db) esetében mérséklődő tendencia érvényesült, előbbinél a csökkenés mértéke 26,4 %, míg az utóbbi esetében 6,5 %; **össességében pedig a beadványok és a megkeresések száma – a féléves bontást alapul véve – 9,9 % mértékű csökkenést mutatott** (1.a. sz., 1.b. sz. és 2. sz. melléklet).

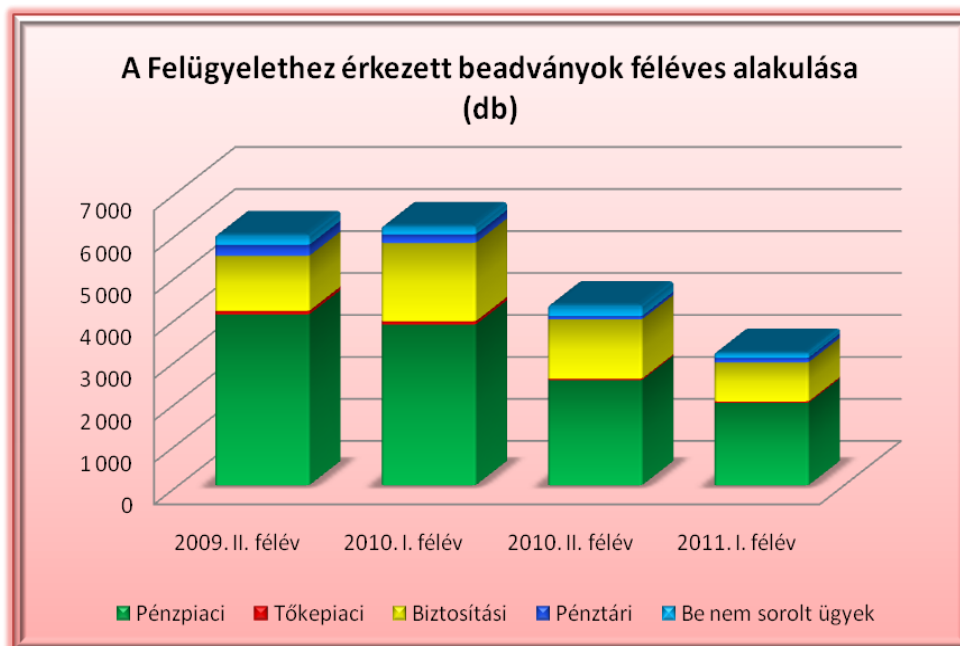
A pénzügyi szervezetekhez érkezett panaszok száma (111 629 db) az előző időszakhoz mérten (110 329 db) a tárgyfélvben gyakorlatilag stagnált (+1,2 %-os növekedés) (13. sz. melléklet).

1. A fogyasztói beadványok alakulása

1. ábra

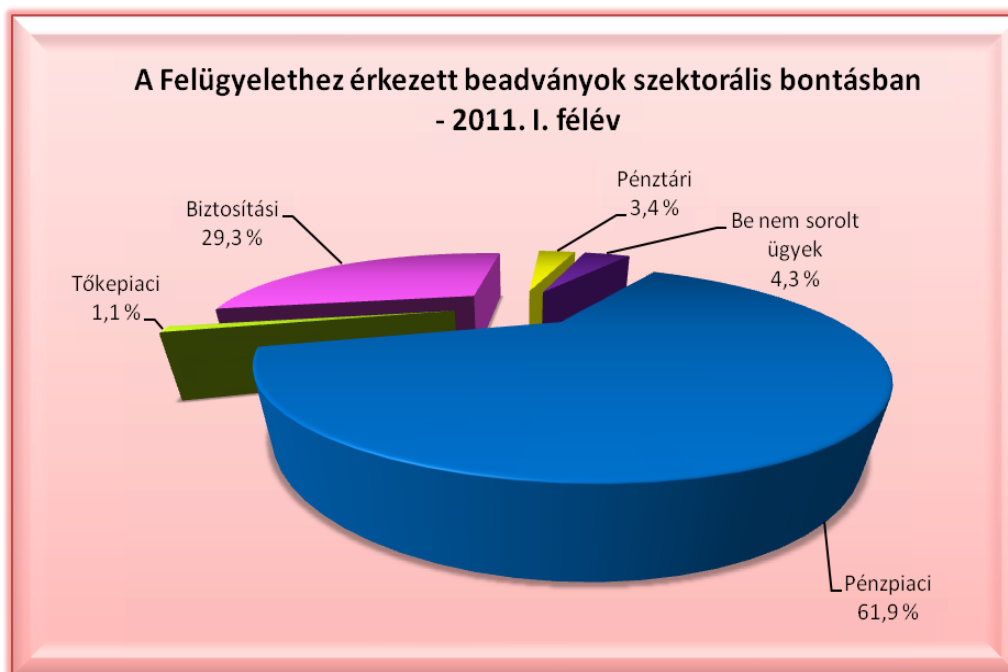


2. ábra



2011 I. félévében az összesített beadványszám (3 168 db) – 2010 II. félévéhez viszonyítva – jelentős csökkenést mutatott (- 26,4 %). A mérséklődés a két legnagyobb részesedéssel bíró pénzügyi és biztosítási szektort érintette jelentősen, előbbi esetében a csökkenés mértéke közel 22 %-os volt, míg utóbbinál a 34 %-ot is meghaladta. A tőkepiaci szektor beadványszáma változatlanul elenyésző (34 db), és bár a pénztári szektorra érkezett beadványok száma növekedett a múlt félévhez képest, darabszámuk (109 db) a vizsgált időszakban nem tekinthető jelentősnek.

3. ábra

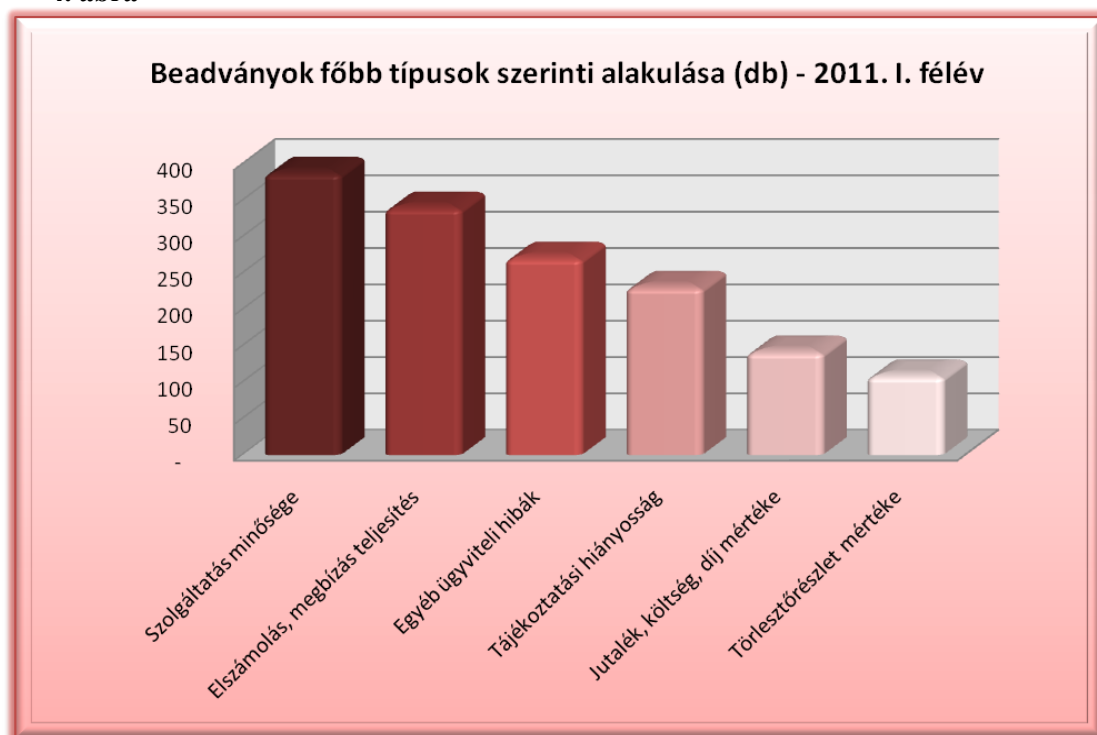


2. Pénz- és tőkepiaci¹ beadványok

2.1. Pénz- és tőkepiaci szektort érintő beadványok megoszlása a beadványok típusa szerint

2011 I. félévében a pénz- és tőkepiaci szektorral kapcsolatos **1 996 db beadvány tette ki a Felügyelethez érkezett összes fogyasztói beadvány 63 %-át**. Ez az arányszám igen magasnak tekinthető, még akkor is, ha figyelembe vesszük, hogy a beérkező pénzügyi témájú beadványok száma 2010 elejétől negyedéves időszakonként folyamatosan csökkenő tendenciát mutat.

4. ábra



A pénzügyi szektornál kiemelendő, hogy **a tárgyfélévben leginkább a szolgáltatás minőségével, az elszámolások, megbízások teljesítésével és az egyéb ügyviteli hibákkal összefüggő beadványokkal fordultak a Felügyelethez**. Ezek együttesen az összbeadványszám mintegy felét tették ki. A tájékoztatási hiányossággal, a jutalék, költség, díj, illetve a törlesztőrészlet mértékével kapcsolatban is csökkenő tendenciával ugyan, de még mindig jelentős számú beadvány érkezik a Felügyelethez (4. sz. melléklet).

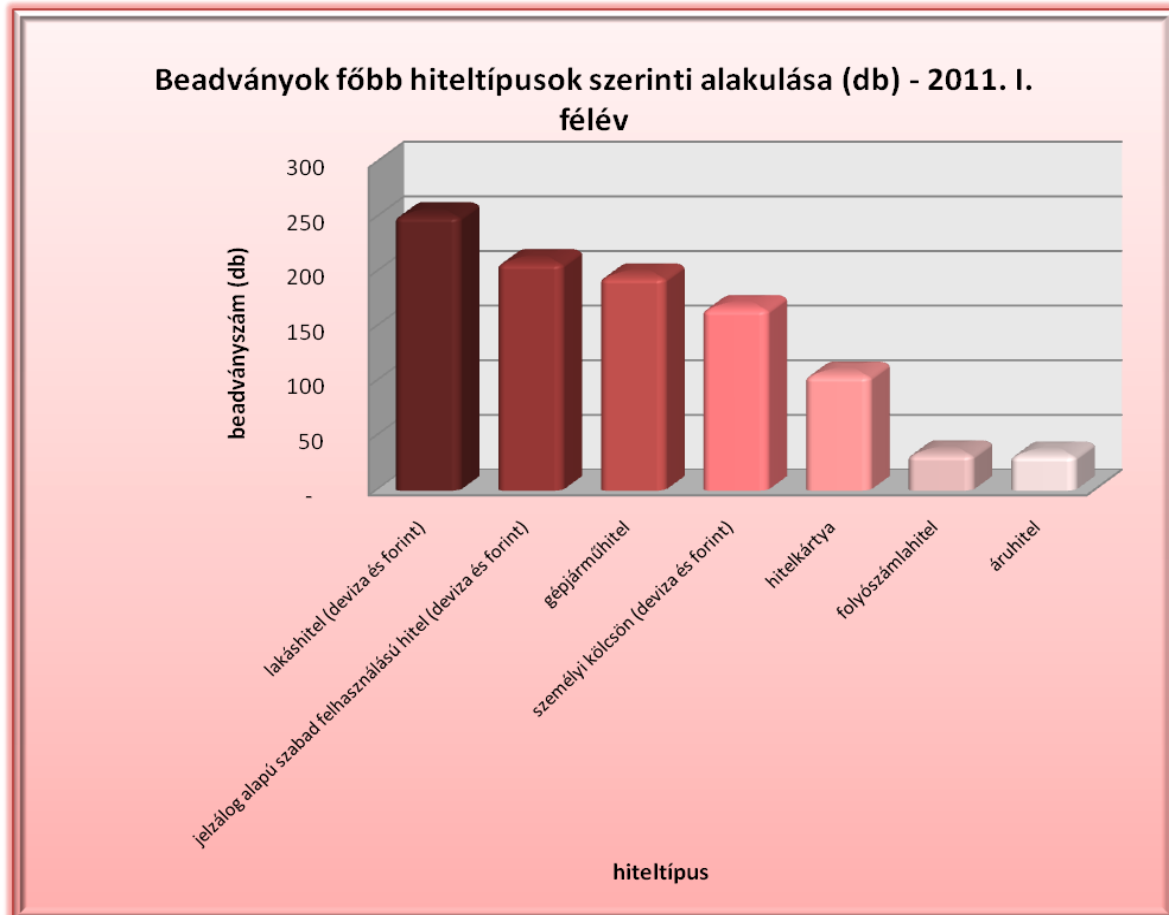
2011 I. félévében a szektor intézményeihez összesen 87 160 db pénz- és tőkepiaci ügyet érintő panasz érkezett, ezek közül a legtöbb az elszámolások, megbízások teljesítésével (24,5 %), a különféle nyilvántartási, ügyviteli hibákkal (16,2 %) és a jutalékok, díjak, költségek mértékével (14,7 %) volt kapcsolatos. E három típus a pénzügyi és tőkepiaci szektor panaszainak több mint 55 %-át adta, ugyanakkor a szolgáltatások minőségét és a hiányos

¹ A továbbiakban a pénz- és tőkepiaci szektor adatait összevontan ismertetjük, de a tőkepiaci beadványok elenyésző számára (34 db) tekintettel a megállapítások a pénzügyi szektorra vonatkoznak.

tájékoztatást közvetlenül az intézményeknél kisebb arányban kifogásolták, mint a Felügyeletnél (14. sz. melléklet).

2.2. Pénz- és tőkepiaci szektort érintő beadványok szolgáltatási ágankénti megoszlása

5. ábra



A vizsgált időszakban a hitelezéssel összefüggő, Felügyelethez érkezett beadványok száma az összes pénz- és tőkepiaci beadványok közel kétharmadát adta, azonban pozitív fejlemény, hogy számuk – a megelőző négy félév adatait tekintve – jelentősen (kb. harmadával) csökkent.

Az elmúlt két évben a devizahitelek törlesztőrészeinek folyamatos emelkedése állt a legtöbb, hitelezéssel összefüggő ügyfélbeadvány háttérében. Megfigyelhető, hogy az ezekkel kapcsolatos beadványok száma a 2010. II. félévi komoly visszaesést követően a tárgyfélévre az előző félévi adatokhoz viszonyítva stagnálást mutatott. A hitelezéshez képest jóval kevesebb beadvány érkezett a folyószámla vezetéssel, a bankkártya műveletekkel, valamint a befektetésekkel összefüggő szolgáltatásokra (5. sz. melléklet).

Ami az intézményeknél bejelentett panaszokat illeti, azok 40 %-a a bankkártyaműveletekkel, mintegy 22 %-a pedig a számlavezetéssel volt kapcsolatos, ezek részesedése az összesített panaszszámon belül jóval nagyobb arányú, mint ami a Felügyelethez érkező beadványoknál észlelhető. Figyelemre méltó, hogy az intézményi panaszok csak mintegy 17,2 %-a volt olyan, ami a hitelezési tevékenységgel

összefüggésben keletkezett, így ez sokkal kedvezőbb képet mutat, mint a Felügyelethez érkezett beadványoknál (15. sz. melléklet).

2.3. A hitelintézetek piaci részesedésének és az őket érintő beadványok számának alakulása

1. táblázat

Hitelintézetek	2011. I. félév		
	darab	megoszlás	piaci részesedés*
A tárgyidőszakban a Felügyelethez érkezett, hitelintézetekkel összefüggő beadványok összesen (pénzügyi vállalkozások nélkül)	1 614	100,0%	-
AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	33	2,0%	1,9%
Budapest Bank Nyrt.	91	5,6%	2,9%
CIB Bank Zrt.	69	4,3%	7,7%
Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepe	38	2,4%	2,1%
Credigen Bank Zrt.	21	1,3%	0,1%
Erste Bank Nyrt.	142	8,8%	10,0%
FHB Kereskedelmi Bank Zrt. és FHB Jelzálogbank Nyrt.	32	2,0%	3,9%
K&H Bank Zrt.	68	4,2%	9,7%
Magyar Cetelem Bank Zrt.	53	3,3%	0,3%
MKB Bank Zrt.	52	3,2%	8,7%
OTP Bank Nyrt. és OTP Jelzálogbank Zrt.	284	17,6%	26,4%
Raiffeisen Bank Zrt.	98	6,1%	7,9%
UniCredit Bank Hungary Zrt. és UniCredit Jelzálogbank Zrt.	45	2,8%	5,7%
Kiemelt intézmények összesen	1 026	63,6%	87,3%

* a 2011. II. negyedév végi adatok (eszközök könyv szerinti nettó értéke) alapján (módszertani szempontból helytállóbb viszonyítási alapnak bizonyulna az egyes intézmények lakossági ügyfélszáma vagy szerződésszáma alapján történő összehasonlítás, azonban jelenleg ezen adatok – összességében – nem állnak a Felügyelet rendelkezésére az intézmények általi kötelező adatszolgáltatás alapján)

2011. I. félévben piaci részesedésüket jelentősen meghaladó mértékben érkeztek beadványok a pénzpiaci szektor tekintetében a **Magyar Cetelem Bank Zrt.-re, illetve a Budapest Bank Nyrt.-re**. A tárgyfélévben piaci részesedéséhez mérten **csökély számú beadvány érkezett az MKB Bank Zrt.-re, a K&H Bank Zrt.-re, illetve az UniCredit Bank Hungary Zrt.-re és az UniCredit Jelzálogbank Zrt.-re**. A 6. sz. statisztikai mellékletben nem szereplő intézményekre statisztikailag nem releváns mértékben érkeztek beadványok.

2. táblázat

Hitelintézetek	2011. I. félév		
	darab	megoszlás	piaci részesedés*
A tárgyidőszakban az intézményekhez érkezett ügyek darabszáma összesen	87 160	100,0%	-
AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	681	0,8%	1,9%
Budapest Bank Nyrt.	5 336	6,1%	2,9%
CIB Bank Zrt.	7 696	8,8%	7,7%
Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepe	2 136	2,5%	2,1%
Credigen Bank Zrt.	808	0,9%	0,1%
Erste Bank Nyrt.	2 394	2,7%	10,0%
FHB Kereskedelmi Bank Zrt. és FHB Jelzálogbank Nyrt.	1 125	1,3%	3,9%
K&H Bank Zrt.	14 052	16,1%	9,7%
Magyar Cetelem Bank Zrt.	253	0,3%	0,3%
MKB Bank Zrt.	5 093	5,8%	8,7%
OTP Bank Nyrt. és OTP Jelzálogbank Zrt.	31 061	35,6%	26,4%
Raiffeisen Bank Zrt.	9 054	10,4%	7,9%
UniCredit Bank Hungary Zrt. és UniCredit Jelzálogbank Zrt.	3 298	3,8%	5,7%
Kiemelt intézmények összesen	82 987	95,2%	87,3%

* a 2011. II. negyedév végi adatok (eszközök könyv szerinti nettó értéke) alapján (módszertani szempontból helytállóbb viszonyítási alapnak bizonyulna az egyes intézmények lakossági ügyfélszáma vagy szerződésszáma alapján történő összehasonlítás, azonban jelenleg ezen adatok – összességében – nem állnak a Felügyelet rendelkezésére az intézmények általi kötelező adatszolgáltatás alapján)

Az intézményeknél kezelt ügyfélpanaszok esetében piaci részesedésüket jelentősen meghaladó mértékben az OTP Bank Nyrt.-re és az OTP Jelzálogbank Zrt.-re, a Credigen Bank Zrt.-re, a Budapest Bank Nyrt.-re, valamint a K&H Bank Zrt.-re érkeztek beadványok.

Piaci részesedéséhez mérten csekély számú beadvány érkezett az ERSTE Bank Nyrt.-re, az FHB Kereskedelmi Bank Zrt.-re és az FHB Jelzálogbank Nyrt.-re, illetve az AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepére.

Az intézményekhez érkezett bejelentések esetében a K&H Bank Zrt.-re érkezett panaszok aránya jelentősen nagyobb, mint a Felügyelethez érkezett beadványoké, azonban a Magyar Cetelem Bank Zrt. esetében az intézményhez érkezett panaszok aránya jóval kedvezőbb, alacsonyabb.

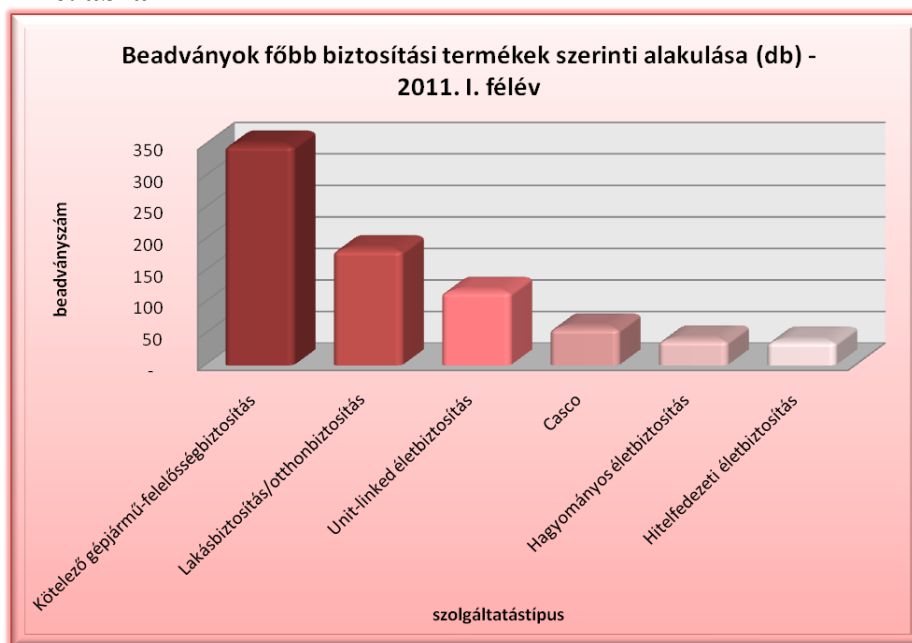
A 16. sz. statisztikai mellékletben nem szereplő intézményekre statisztikailag nem releváns mértékben érkeztek beadványok.

3. Biztosítókat érintő beadványok

A Felügyelethez érkező fogyasztóvédelmi beadványok megoszlását figyelemmel kísérve megállapítható, hogy **2011 első félévében az összes fogyasztói beadvány közel egyharmadát a biztosítási szektor szereplőivel kapcsolatos ügyek (929 db) tették ki.** Ez az arányszám a teljes pénzügyi piacra vetítve még akkor is magasnak tekinthető, ha figyelembe vesszük, hogy – a pénzpiaci szektorhoz hasonlóan – a beérkező biztosítási témájú beadványok száma 2010-től kezdve félévről félévre csökkenő tendenciát mutat. 2011 II. félévére a 2010. I. félévi érték 50,2 %-os csökkenése figyelhető meg.

3.1. Biztosítási tárgyú beadványok szolgáltatástípusonkénti megoszlása

6. ábra



A biztosítási tárgyú beadványok szolgáltatástípusonkénti megoszlásából kitűnik, hogy **azok főként a nem-életbiztosítási termékeket érintették.** A beadványok legnagyobb része a **kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékekkel** kapcsolatban érkezett (350 db), annak ellenére, hogy e területen az előző félévhez viszonyítva mintegy 19 %-os visszaesés következett be. A második legtöbb beadványt a **lakásbiztosításokkal** összefüggésben nyújtották be (184 db), ez esetben a csökkenés mértéke igen jelentős, 52,1 %-os; ezzel együtt az e két terméktípusra érkező bejelentések teszik ki az összes biztosítási tárgyú beadvány 57,5 %-át.

Figyelemre méltó továbbá, hogy a cascoval kapcsolatos bejelentések száma 2010-től kezdve folyamatosan csökkenő tendenciát mutat.

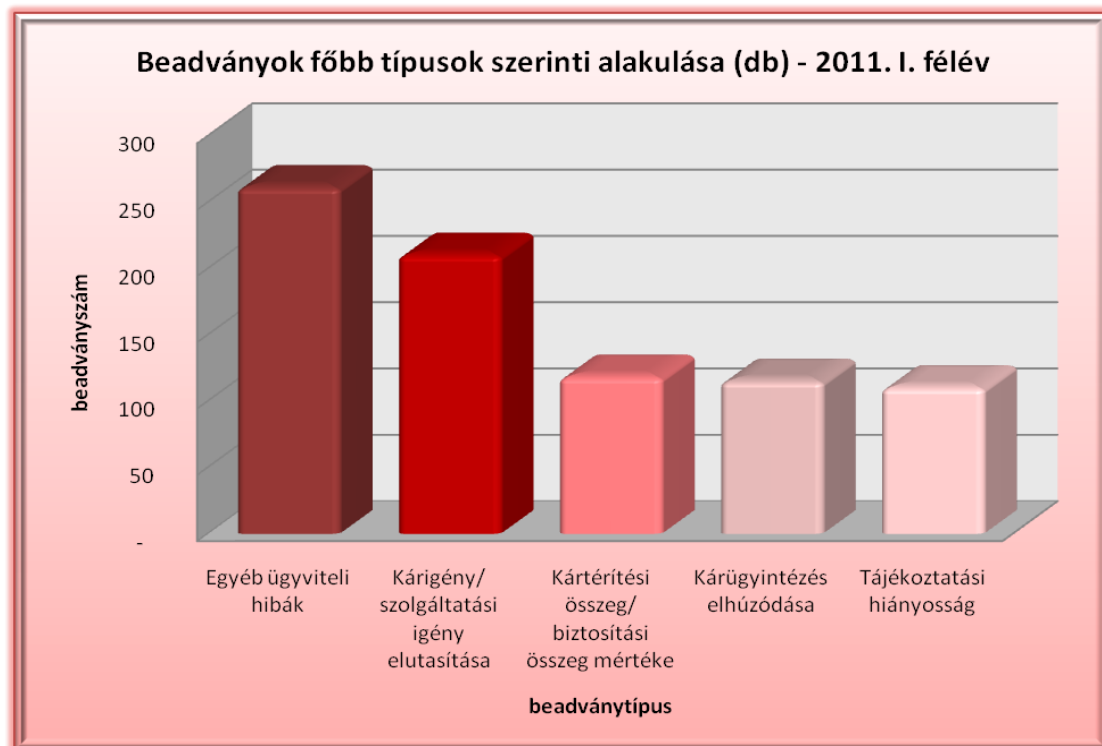
Az életbiztosítási termékek közül a unit-linked típusú és a hagyományos életbiztosítások tekintetében fordult a legtöbb fogyasztó a Felügyelethez (8. sz. melléklet).

Az intézményekhez benyújtott panaszoknál alapvetően hasonló tendencia figyelhető meg: a beadványok legnagyobb része itt is a nem-életbiztosítási termékekkel kapcsolatos és ezen

belül hasonlóképpen a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás és a káreseményekkel (tűz- és elemi károk, egyéb vagyoni károk) kapcsolatos biztosítás szerepel a lista elején. E három szolgáltatástípus csaknem 65 %-át adja az összes, intézményekhez érkezett, biztosítással kapcsolatos panaszszámnak. Az életbiztosítási termékek esetében is – eltérő sorrendben ugyan, de – a fent említett biztosítástípusokat találjuk a felsorolás élén (17. sz. melléklet).

3.2. Biztosítási szektort érintő beadványok megoszlása a beadványok típusa szerint

7. ábra



A beadványtípusok szerinti csoportosítás alapján a **biztosítási beadványok legnagyobb része (48 %-a) a kárkifizésekkel összefüggő.**

A bejelentések második leggyakoribb oka – a biztosítási beadványok 40,2 %-át együttesen kitevő – „egyéb ügyviteli hibák”, illetve „tájékoztatási hiányosság” néven összefoglalt azon megkeresések voltak, amelyek többek között a késedelmes kötvénykiküldést, a késedelmes válaszadást, a szolgáltatási igény késedelmes teljesítését, illetve a tájékoztatási kötelezettség elmulasztását foglalták magukban (9. sz. melléklet).

Az intézményekhez benyújtott panaszok megoszlása alapján a kárkifizésekkel összefüggő panaszügyek aránya itt is magas (38,2 %), de nem annyira, mint a felügyeleti beadványoknál (48 %). Az egyéb ügyviteli hibáké (pl.: kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás-díj nemfizetés miatt megszűnő szerződésekkel kapcsolatos panaszok, adminisztrációs hibák, stb.) – arányaiban nézve – viszont sokkal magasabb (közel 47 %), mellyel az intézményi panaszlistát vezeti. A jelentős mértékű (mintegy 12 %) felügyeleti beadvánnyal szemben az intézményi tájékoztatással kapcsolatos kifogások száma csupán 7,6 % (18. sz. melléklet).

3.3. A biztosítók piaci részesedésének és az őket érintő beadványok számának alakulása

3. táblázat

Biztosítók	2011. I. félév		
	darab	megoszlás	piaci részesedés*
A tárgyidőszakban, a Felügyelethez érkezett biztosítási szektorral összefüggő beadványok darabszáma összesen	929	100,00%	-
AEGON Biztosító Zrt.	56	6,0%	9,8%
Allianz Hungária Biztosító Zrt.	175	18,8%	20,7%
Generali-Providencia Biztosító Zrt.	112	12,1%	14,5%
Genertel Biztosító Zrt.	12	1,3%	0,4%
Groupama Garancia Biztosító Zrt.	122	13,1%	10,8%
ING Biztosító Zrt.	15	1,6%	8,0%
K&H Biztosító Zrt.	27	2,9%	4,3%
Közlekedési Biztosító Egyesület (KÖBE)	19	2,0%	0,9%
Magyar Posta Biztosító Zrt. és Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	27	2,9%	5,3%
UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	28	3,0%	2,9%
UNIQA Biztosító Zrt.	44	4,7%	6,6%
WABARD Biztosító Zrt.	7	0,8%	0,4%
Kiemelt intézmények összesen	644	69,3%	84,6%

* a biztosítók 2011. II. negyedéves (társaságonkénti) díjbevétel adatai alapján (módszertani szempontból helytállóbb viszonyítási alapnak bizonyulna az egyes intézmények lakossági ügyfélszáma vagy szerződésszáma alapján történő összehasonlítás, azonban jelenleg ezen adatok – összességében – nem állnak a Felügyelet rendelkezésére az intézmények általi kötelező adatszolgáltatás alapján)

2011 első félévében a piaci részesedésüket jelentősen meghaladó mértékben érkeztek beadványok a **Groupama Garancia Biztosító Zrt.-re, a Genertel Biztosító Zrt.-re és a Közlekedési Biztosító Egyesületre**. A tárgyfélévben piaci részesedéséhez mérten csekély számú beadvány érkezett az **ING Biztosító Zrt.-re, a Magyar Posta Biztosító Zrt.-re és a Magyar Posta Életbiztosító Zrt.-re, valamint az AEGON Biztosító Zrt.-re**. A 10. sz. statisztikai mellékletben nem szereplő intézményekre statisztikailag nem releváns mértékben érkeztek beadványok.

4. táblázat

Biztosítók	2011. I. félév		
	darab	megoszlás	piaci részesedés*
A tárgyidőszakban az intézményekhez érkezett ügyek darabszáma összesen	15 596	100,0%	-
AEGON Biztosító Zrt.	972	6,2%	9,8%
Allianz Hungária Biztosító Zrt.	4 112	26,4%	20,7%
Generali-Providencia Biztosító Zrt.	5 673	36,4%	14,5%
Genertel Biztosító Zrt.	267	1,7%	0,4%
Groupama Garancia Biztosító Zrt.	1 066	6,8%	10,8%
ING Biztosító Zrt.	707	4,5%	8,0%
K&H Biztosító Zrt.	607	3,9%	4,3%
Közlekedési Biztosító Egyesület (KÖBE)	35	0,2%	0,9%
Magyar Posta Biztosító Zrt. és Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	275	1,8%	5,3%
UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	43	0,3%	2,9%
UNIQA Biztosító Zrt.	542	3,5%	6,6%
WABARD Biztosító Zrt.	53	0,3%	0,4%
Kiemelt intézmények összesen	14 352	92,0%	84,6%

* a biztosítók 2011. II. negyedéves (társaságonkénti) díjbevétel adatai alapján (módszertani szempontból helytállóbb viszonyítási alapnak bizonyulna az egyes intézmények lakossági ügyfélszáma vagy szerződésszáma alapján történő összehasonlítás, azonban jelenleg ezen adatok – összességében – nem állnak a Felügyelet rendelkezésére az intézmények általi kötelező adatszolgáltatás alapján)

Az intézményeknél kezelt ügyfélpanaszok esetében piaci részesedésüket jelentősen meghaladó mértékben a Generali-Providencia Biztosító Zrt.-re, a Genertel Biztosító Zrt.-re, valamint az Allianz Hungária Biztosító Zrt.-re érkeztek beadványok.

Piaci részesedéséhez mérten csekély számú beadvány érkezett az UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.-re, a Közlekedési Biztosító Egyesületre, illetve a Magyar Posta Biztosító Zrt.-re és a Magyar Posta Életbiztosító Zrt.-re.

Az intézményekhez érkezett bejelentések esetében a Generali-Providencia Biztosító Zrt.-re érkezett panaszok aránya jelentősen nagyobb, mint a Felügyelethez érkezett beadványoké, azonban az UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. és a Közlekedési Biztosító Egyesület esetében az intézményekhez érkezett panaszok aránya jóval kedvezőbb, alacsonyabb.

A 19. sz. statisztikai mellékletben nem szereplő intézményekre statisztikailag nem releváns mértékben érkeztek beadványok.

4. Pénztári szektort érintő beadványok

A Felügyelethez érkezett beadványok esetében a **pénztári szektor előző félévhez viszonyított közel 40 %-os beadványszám-növekedése** következtében kialakuló számérték (109 db) annak ellenére is csekélynek nevezhető, hogy az előző év azonos időszakában a beadványszám közel a tárgyfélévi duplája volt (203 db) (1.a. sz. melléklet).

2010 II. félévében közel a felére visszaeső **magánnyugdíjpénztári beadványszám** a tárgyfélévre – a nyugdíjpénztári rendszer átalakítása következtében – **megemelkedett, s a magánnyugdíjpénztárakkal kapcsolatban felmerült kérdések ismét a fogyasztók érdeklődésének középpontjába kerültek (80,7 %)**. A szektorra érkező fogyasztói beadványok többsége a magánnyugdíjpénztári befektetések hozamának inflációtól megtisztított mértékére, kiszámításának megfelelésére irányult.

A fogyasztók a magánnyugdíjpénztári rendszer megváltoztatásával kapcsolatos kérdéseikkel elsősorban az Ügyfélszolgálathoz fordultak segítségért (lásd később).

Az önkéntes nyugdíjpénztári beadványszám a tárgynegyedévben statisztikailag **nem releváns mértékben változott**, míg az összességében kis volumenű **egészségpénztárakkal kapcsolatos ügyek száma mintegy a felére csökkent. Az önszegélyező pénztárakkal kapcsolatos ügyek mennyisége már hosszabb ideje csekélynek tekinthető** (11. sz. melléklet).

Beadványszám-növekedés csupán a hozam és a szolgáltatás beadványtípusnál észlelhető, előbbinél ugrásszerű a növekedés, míg utóbbinál a változás kismértékű (12. sz. melléklet).

A pénztárak intézményi adatszolgáltatása során – az önszegélyező pénztárak kivételével – valamennyi intézménytípus esetében a beadványszám hozzávetőlegesen megduplázódott. Ez elsősorban a magánnyugdíjpénztári tagok társadalombiztosítási rendszerbe történő tömeges visszalépésével magyarázható, ami kihatott az önkéntes nyugdíjpénztárak beadványszám-növekedésére is (20. sz. melléklet).

5. A Felügyelet Ügyfélszolgálatához érkező megkeresések

A Felügyelet Ügyfélszolgálata a 2011-es év első hat hónapjában **összesen 19 204 megkeresést regisztrált, ami 2010 II. félévéhez képest mintegy 6,5 %-os csökkenést jelent.** Ezen belül közel negyedével visszaesett a kezelt telefonos, ugyanakkor megközelítőleg ugyanilyen mértékben emelkedett a személyes és írásbeli megkeresések száma (1.b. sz. melléklet).

A személyes megkeresések száma tartósan havi 400 főre tehető, enyhén emelkedő tendenciával; **a kezelt telefonos megkeresések** havi átlagos száma 1 500 darab körül alakult, azonban e megkeresési forma esetén, a félév során előfordultak kirívóan magas értékek is.

Az I. félév folyamán a nagyobb érdeklődésre számot tartó – ügyfélszolgálathoz érkezett – megkeresések témái az alábbiak voltak.

Banki területen az egész időszakban jellemzőek voltak az egyoldalú szerződmódosítással, deviza középárfolyammal, előtörlesztéssel, kamatokkal, díjtételekkel kapcsolatos kérdések, emellett folyamatosan érkeztek azon megkeresések, melyek az ügynökök ügyfeleket érintő folytonos telefonos megkereséseivel voltak kapcsolatosak.

A magánnyugdíjpénztári visszalépések ügye tavaly október óta folyamatosan nagy érdeklődésre tart számot, az ügyfeleket különösen a részükre kifizetendő, a köznyelvben és a sajtóban pontatlanul reálhozamnak nevezett összeg nagysága, illetve az elszámolás megfelelősége érdekli; mellyel kapcsolatos megkeresések ugrásszerű emelkedésére várhatóan a II. félév során is számítani lehet.

Tőkepiaci területen az internetes devizakereskedelem (forex-ügyletek), – melyet sok cég határon átnyúló szolgáltatásként végez – álltak a figyelem középpontjában.

A nem felügyelt intézmények esetében a fogyasztói csoportok iránt állandó az érdeklődés.

6. Melléklet

1.a. sz. melléklet

A Felügyelethez érkezett beadványok szektorális alakulása

Szektor	2009. II. félév		2010. I. félév		2010. II. félév		2011. I. félév		2011. I. félév/ 2010. II. félév
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	index
Pénzpiaci	4 071	68,1%	3 826	61,8%	2 504	58,2%	1 962	61,9%	78,4%
Tőkepiaci	83	1,4%	78	1,3%	34	0,8%	34	1,1%	100,0%
Biztosítási	1 310	21,9%	1 867	30,2%	1 412	32,8%	929	29,3%	65,8%
Pénztári	261	4,4%	203	3,3%	78	1,8%	109	3,4%	139,7%
Be nem sorolt ügyek	252	4,2%	214	3,4%	277	6,4%	134	4,3%	48,4%
Összesen	5 977	100,0%	6 188	100,0%	4 305	100,0%	3 168	100,0%	73,6%

1.b. sz. melléklet

Ügyfélszolgálati megkeresések alakulása

Ügyfélszolgálati megkeresés	2009. II. félév		2010. I. félév		2010. II. félév		2011. I. félév		2011. I. félév/ 2010. II. félév
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	megoszlás %
Személyes	1 596	8,3%	2 549	13,1%	2 176	10,6%	2 660	13,9%	122,2%
Telefonon történő	14 785	77,1%	14 350	73,4%	12 528	61,0%	9 259	48,2%	73,9%
Írásbeli	2 801	14,6%	2 628	13,5%	5 834	28,4%	7 285	37,9%	124,9%
Összesen	19 182	100,0%	19 527	100,0%	20 538	100,0%	19 204	100,0%	93,5%

A Felügyelethez érkezett beadványok és az Ügyfélszolgálati megkeresések szektorális alakulása

ÖSSZESÍTÉS			2010. III. né.	2010. IV. né.	2010. II. fé.	2011. I. né.	2011. II. né.	2011. I. fé.	2011. I. félév/ 2010. II. félév/	
			darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	megoszlás
Felügyelethez érkezett beadványok és Ügyfélszolgálati megkeresések mindösszesen			12 107	12 736	24 843	12 007	10 365	22 372	90,1%	
ebből:	Felügyelethez érkezett beadványok (összes szektor mindösszesen)		2 311	1 994	4 305	1 716	1 452	3 168	73,6%	
	szektor szinten:	Pénz- és tőkepiaci szektor (tartalmazza a pénzügyi váll.-kat is)	1 294	1 244	2 538	1 080	916	1 996	78,6%	
		ebből:	Pénzügyi váll.	240	277	517	220	162	382	73,9%
		Biztosítási szektor		743	669	1 412	514	415	929	65,8%
		Pénztári szektor		50	28	78	36	73	109	139,7%
		Be nem sorolt ügyek		224	53	277	86	48	134	48,4%
		a Felügyelet Ügyfélszolgálatához érkezett megkeresések összesen (személyes, telefonon történő /"kezelt" hívások/, írásbeli)		9 796	10 742	20 538	10 291	8 913	19 204	93,5%

A Felügyelethez érkezett pénzügyi beadványok intézménytípus szerinti alakulása

Intézmény-típus	2009. II. félév		2010. I. félév		2010. II. félév		2011. I. félév	
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %
Bank	2 978	71,7%	2 854	73,1%	1 848	72,8%	1 427	71,5%
Pénzügyi vállalkozás	811	19,5%	710	18,2%	517	20,4%	382	19,1%
Takarékszövetkezet	91	2,2%	92	2,4%	76	3,0%	57	2,9%
Befektetési vállalkozás	44	1,1%	53	1,4%	11	0,4%	15	0,8%
Egyéb pénz- és tőkepiaci beadványok	230	5,5%	195	4,9%	86	3,4%	115	5,7%
<u>Pénz- és tőkepiaci szektor összesen</u>	4 154	100,0%	3 904	100,0%	2 538	100,0%	1 996	100,0%

A Felügyelethez érkezett pénz- és tőkepiaci beadványok beadványtípus szerinti alakulása

Beadványtípus	2009. II. félév		2010. I. félév		2010. II. félév		2011. I. félév	
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %
Szolgáltatás minősége	556	13,4%	740	19,0%	635	25,0%	389	19,5%
Elszámolás, megbízás teljesítés	746	18,0%	620	15,9%	508	20,0%	341	17,1%
Egyéb ügyviteli hibák	693	16,7%	660	16,9%	357	14,1%	272	13,6%
Tájékoztatási hiányosság	483	11,6%	513	13,1%	278	11,0%	232	11,6%
Jutalék, költség, díj mértéke	317	7,6%	224	5,7%	149	5,9%	143	7,2%
Törlesztőrészlet mértéke	369	8,9%	200	5,1%	123	4,8%	110	5,5%
Méltányossági kérelem	227	5,5%	224	5,7%	110	4,3%	81	4,1%
Kamatok mértéke	153	3,7%	120	3,1%	65	2,6%	82	4,1%
Egyoldalú szerződésmódosítás	162	3,9%	68	1,7%	53	2,1%	31	1,6%
KHR	72	1,7%	79	2,0%	56	2,2%	49	2,5%
Árfolyam	51	1,2%	13	0,3%	28	1,1%	34	1,7%
Elő-, végtörlesztés	27	0,6%	83	2,1%	50	2,0%	46	2,3%
Pénzügyi visszaélés	8	0,2%	8	0,2%	17	0,7%	22	1,1%
Állami támogatás	54	1,3%	50	1,3%	18	0,7%	18	0,9%
Nyilvántartási hiányosság	33	0,8%	49	1,3%	10	0,4%	7	0,4%
Hozam mértéke	17	0,4%	16	0,4%	11	0,4%	6	0,3%
Jogosulatlan tevékenység	12	0,3%	30	0,8%	20	0,8%	25	1,3%
Ügynöki tevékenység	18	0,4%	6	0,2%	4	0,2%	3	0,2%
Elektronikus szolgáltatás	4	0,1%	15	0,4%	5	0,2%	1	0,1%
Egyéb	152	3,7%	186	4,8%	41	1,5%	104	4,9%
<u>Pénz- és tőkepiaci szektor összesen</u>	4 154	100,0%	3 904	100,0%	2 538	100,0%	1 996	100,0%

A Felügyelethez érkezett pénz- és tőkepiaci beadványok szolgáltatástípus szerinti alakulása

Szolgáltatástípus		2009. II. félév		2010. I. félév		2010. II. félév		2011. I. félév		
		darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	
Hitelezés összesen		2 601	62,7%	2 523	64,4%	1 672	65,7%	1 287	64,5%	
ebből:	áruhitel	106	2,6%	63	1,6%	34	1,3%	34	1,7%	
	folyószámlahitel	28	0,7%	54	1,4%	29	1,1%	35	1,8%	
	gépjárműhitel	377	9,1%	384	9,8%	263	10,4%	197	9,9%	
	hitelkártya	164	3,9%	279	7,1%	138	5,4%	107	5,4%	
	jelzálog alapú szabad felhasználású hitel	deviza	310	7,5%	292	7,5%	168	6,6%	141	7,1%
		forint	69	1,7%	119	3,0%	113	4,5%	69	3,5%
	lakáshitel	deviza	487	11,7%	286	7,3%	140	5,5%	137	6,9%
		forint	193	4,6%	173	4,4%	138	5,4%	116	5,8%
	személyi kölcsön	deviza	73	1,8%	64	1,6%	79	3,1%	67	3,4%
		forint	129	3,1%	199	5,1%	145	5,7%	101	5,1%
egyéb hitel (kézizálog hitel, gyorshitel)		665	16,0%	610	15,6%	425	16,7%	283	13,9%	
Lízing		116	2,8%	69	1,8%	90	3,5%	106	5,3%	
Folyószámla vezetés		320	7,7%	240	6,1%	201	7,9%	121	6,1%	
Betét konstrukciók		148	3,6%	109	2,8%	58	2,3%	52	2,6%	
Bankkártya műveletek		169	4,1%	113	2,9%	92	3,6%	49	2,5%	
Pénzforgalom összesen	átutalás	115	2,8%	102	2,6%	40	1,6%	62	3,1%	
	beszedés	32	0,8%	45	1,2%	16	0,6%	17	0,9%	
	egyéb	24	0,6%	38	1,0%	22	0,9%	6	0,3%	
Befektetési szolgáltatás		178	4,3%	153	3,9%	99	3,9%	71	3,6%	
Egyéb összesen	egyéb	381	8,9%	406	10,6%	186	7,6%	144	7,0%	
	fogyasztói csoportszervezés (nem pénzügyi szolg.)	70	1,7%	106	2,7%	62	2,4%	81	4,1%	
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen		4 154	100,0%	3 904	100,0%	2 538	100,3%	1 996	100,0%	

A Felügyelethez érkezett pénz- és tőkepiaci beadványok kiemelt intézmények szerinti alakulása

HITELINTÉZETEK		2010. III. né.	2010. IV. né.	2010. II. fé.		2010. IV. né. végi piaci részesezés	2011. I. né.	2011. II. né.	2011. I. fé.		2011. II. né. végi piaci részesezés
		darab	darab	darab	%	%	darab	darab	darab	%	%
a tárgyidőszakban, a Felügyelethez érkezett pénzpiaci szektorral összefüggő beadványok darabszáma összesen		1 276	1 228	2 504	98,7%	-	1 065	897	1 962	98,3%	-
a tárgyidőszakban, a Felügyelethez érkezett tőkepiaci szektorral összefüggő beadványok darabszáma összesen		18	16	34	1,3%	-	15	19	34	1,7%	-
pénz- és tőkepiaci szektor összesen		1 294	1 244	2 538	100,0%	-	1 080	916	1 996	100,0%	-
Pénz- és tőkepiaci szektor	AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	17	17	34	1,3%	1,8%	19	14	33	1,7%	1,9%
	Budapest Bank Nyrt.	57	62	119	4,7%	3,0%	62	29	91	4,6%	2,9%
	CIB Bank Zrt.	53	70	123	4,8%	8,1%	48	21	69	3,5%	7,7%
	Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepe	35	35	70	2,8%	2,1%	29	9	38	1,9%	2,1%
	Credigen Bank Zrt.	31	24	55	2,2%	0,1%	17	4	21	1,1%	0,1%
	ERSTE Bank Nyrt.	93	90	183	7,2%	9,7%	89	53	142	7,1%	10,0%
	FHB Kereskedelmi Bank Zrt. és FHB Jelzálogbank Nyrt.	17	23	40	1,6%	3,9%	9	23	32	1,6%	3,9%
	K&H Bank Zrt.	49	53	102	4,0%	10,5%	45	23	68	3,4%	9,7%
	Magyar Cetelem Bank Zrt.	23	20	43	1,7%	0,3%	30	23	53	2,7%	0,3%
	MKB Bank Zrt.	44	31	75	3,0%	9,1%	37	15	52	2,6%	8,7%
	OTP Bank Nyrt. és OTP Jelzálogbank Zrt.	189	200	389	15,3%	25,8%	165	119	284	14,2%	26,4%
	Raiffeisen Bank Zrt.	71	78	149	5,9%	7,9%	53	45	98	4,9%	7,9%
UniCredit Bank Hungary Zrt. és UniCredit Jelzálogbank Zrt.	38	28	66	2,6%	5,6%	31	14	45	2,3%	5,7%	
Kiemelt intézmények összesen		717	731	1 448	57,1%	87,9%	634	392	1 026	51,4%	87,3%

A Felügyelethez érkezett biztosítási beadványok intézménytípus szerinti alakulása

Intézmény-típus	2009. II. félév		2010. I. félév		2010. II. félév		2011. I. félév	
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %
Biztosító rt.	1 180	90,1%	1 758	94,3%	1 365	90,9%	883	95,0%
Biztosítás közvetítő	56	4,3%	66	3,5%	24	5,3%	37	4,0%
Biztosító egyesület	74	5,6%	41	2,2%	23	3,8%	9	1,0%
Összesen	1 310	100,0%	1 865	100,0%	1 412	100,0%	929	100,0%

A Felügyelethez érkezett biztosítási beadványok szolgáltatástípus szerinti alakulása

Szolgáltatástípus	2009. II. félév		2010. I. félév		2010. II. félév		2011. I. félév	
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %
Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás	522	39,8%	873	46,8%	431	30,5%	350	37,7%
Lakásbiztosítás/otthonbiztosítás	192	14,7%	219	11,7%	384	27,2%	184	19,8%
Unit-linked életbiztosítás	167	12,7%	219	11,7%	80	5,7%	118	12,7%
Casco	70	5,3%	102	5,5%	83	5,9%	60	6,5%
Hagyományos életbiztosítás	110	8,4%	131	7,0%	125	8,9%	41	4,4%
Hitelfedezeti életbiztosítás	26	2,0%	68	3,6%	47	3,3%	39	4,2%
Egyéb vagyonsbiztosítás	61	4,7%	77	4,1%	46	3,3%	30	3,2%
Balesetbiztosítás/betegségbiztosítás	20	1,5%	29	1,6%	35	2,5%	28	3,0%
Felelősségbiztosítás	27	2,1%	38	2,0%	46	3,3%	23	2,5%
Utazási biztosítás	11	0,8%	9	0,5%	19	1,3%	12	1,3%
Hiteltörlesztési célú megtakarítási életbiztosítás	3	0,2%	8	0,4%	11	0,8%	6	0,6%
Kiterjesztett garancia	3	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Egyéb	98	7,6%	94	5,1%	105	7,3%	38	4,1%
Összesen	1 310	100,0%	1 867	100,0%	1 412	100,0%	929	100,0%

A Felügyelethez érkezett biztosítási beadványok beadványtípus szerinti alakulása

Beadványtípus	2009. II. félév		2010. I. félév		2010. II. félév		2011. I. félév	
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %
Egyéb ügyviteli hibák	231	17,6%	590	31,6%	270	19,1%	262	28,3%
Kárigény/ szolgáltatási igény elutasítása	238	18,2%	291	15,6%	311	22,0%	211	22,7%
Kártérítési összeg/ biztosítási összeg mértéke	168	12,8%	262	14,0%	187	13,2%	119	12,8%
Kárügyintézés elhúzódása	202	15,4%	263	14,1%	274	19,4%	116	12,5%
Tájékoztatási hiányosság	137	10,5%	186	10,0%	177	12,5%	111	11,9%
Díjszámítás	21	1,6%	86	4,6%	40	2,8%	38	4,1%
Ügyviteli kérdések	211	16,1%	23	1,2%	11	0,8%	10	1,1%
Jogosulatlan tevékenység	0	0,0%	2	0,1%	18	1,3%	4	0,4%
Pénzügyi visszaélés	6	0,5%	7	0,4%	3	0,2%	3	0,3%
Egyéb	96	7,3%	157	8,4%	121	8,7%	55	5,9%
Összesen	1 310	100,0%	1 867	100,0%	1 412	100,0%	929	100,0%

A Felügyelethez érkezett biztosítási beadványok kiemelt intézmények szerinti alakulása

BIZTOSÍTÓK		2010. III. né.	2010. IV. né.	2010. II. fé.		2010. IV. né. végi piaci részesedés	2011. I. né.	2011. II. né.	2011. I. fé.		2011. II. né. végi piaci részesedés
		darab	darab	darab	%	%	darab	darab	darab	%	%
a tárgyidőszakban, a Felügyelethez érkezett biztosítási szektorral összefüggő beadványok darabszáma összesen		743	669	1 412	100,0%	-	514	415	929	100,0%	-
Biztosítási szektor	AEGON Biztosító Zrt.	50	60	110	7,8%	11,0%	35	21	56	6,0%	9,8%
	Allianz Hungária Biztosító Zrt.	94	132	226	16,0%	17,0%	123	52	175	18,8%	20,7%
	Generali-Providencia Biztosító Zrt.	78	80	158	11,2%	15,8%	63	49	112	12,1%	14,5%
	GENERTEL Biztosító Zrt.	17	17	34	2,4%	0,6%	10	2	12	1,3%	0,4%
	Groupama Garancia Biztosító Zrt.	169	140	309	21,9%	10,0%	94	28	122	13,1%	10,8%
	ING Biztosító Zrt.	18	13	31	2,2%	9,4%	7	8	15	1,6%	8,0%
	K&H Biztosító Zrt.	24	12	36	2,5%	3,5%	20	7	27	2,9%	4,3%
	Közlekedési Biztosító Egyesület (KÖBE)	8	10	18	1,3%	0,7%	9	10	19	2,0%	0,9%
	Magyar Posta Biztosító Zrt. és Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	21	17	38	2,7%	3,3%	16	11	27	2,9%	5,3%
	UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	17	28	45	3,2%	3,4%	20	8	28	3,0%	2,9%
	UNIQA Biztosító Zrt.	39	36	75	5,3%	6,8%	34	10	44	4,7%	6,6%
WABARD Biztosító Zrt.	8	5	13	0,9%	0,4%	7	0	7	0,8%	0,4%	
Kiemelt intézmények összesen		543	550	1 093	77,4%	81,9%	438	206	644	69,3%	84,6%

A Felügyelethez érkezett pénztári beadványok intézménytípus szerinti alakulása

Intézmény-típus	2009. II. félév		2010. I. félév		2010. II. félév		2011. I. félév	
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %
Magánnyugdíjpénztár	156	59,9%	105	51,7%	51	65,4%	88	80,7%
Önkéntes nyugdíjpénztár	93	35,6%	79	38,9%	20	25,6%	17	15,6%
Egészségpénztár	9	3,4%	18	8,9%	7	9,0%	3	2,8%
Önsegélyező pénztár	3	1,1%	1	0,5%	0	0,0%	1	0,9%
Összesen	261	100,0%	203	100,0%	78	100,0%	109	100,0%

A Felügyelethez érkezett pénztári beadványok beadványtípusok szerinti alakulása

Beadványtípus	2009. II. félév		2010. I. félév		2010. II. félév		2011. I. félév	
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %
Hozam	47	22,0%	6	3,0%	2	2,6%	40	36,7%
Szolgáltatás	44	20,6%	33	16,3%	17	21,8%	24	22,0%
Számlavezetés	47	22,0%	39	19,2%	17	21,8%	13	11,9%
Egyéb ügyviteli hibák	16	7,5%	63	31,0%	14	17,9%	13	11,9%
Tagsági viszony	37	17,3%	34	16,7%	14	17,9%	10	9,2%
Tagszervezés	8	3,7%	7	3,4%	6	7,7%	0	0,0%
Egyéb	62	23,7%	21	10,4%	8	10,3%	9	8,3%
Összesen	214	100,0%	203	100,0%	78	100,0%	109	100,0%

Az intézményekhez érkezett beadványok szektorális alakulása

ÖSSZESÍTÉS		2010. III. né.	2010. IV. né.	2010. II. fé.	2011. I. né.	2011. II. né.	2011. I. fé.	2011. I. félév/ 2010. II. félév
		darab	darab	darab	darab	darab	darab	megoszlás
Az intézményekhez érkezett, nyilvántartásba vett panaszügyek darabszáma mindösszesen		55 313	55 016	110 329	57 351	54 278	111 629	101,2%
ebből:	Pénz- és tőkepiaci szektor	43 136	43 808	86 944	44 924	42 236	87 160	100,2%
	Biztosítási szektor	8 033	6 566	14 599	8 010	7 586	15 596	106,8%
	Pénztári szektor	616	433	1 049	1 135	1 115	2 250	214,5%
	Pénzügyi váll.	3 528	4 209	7 737	3 282	3 341	6 623	85,6%

A hitelintézetekhez érkezett beadványok beadványtípus szerinti alakulása

Panasztípusok	2011. I. félév	
	darab	megoszlás
Elszámolás, megbízás teljesítés	21 379	24,5%
Nyilvántartási, ügyviteli hiba	14 117	16,2%
Jutalék, díj, költség mértéke	12 808	14,7%
Szolgáltatás minősége, ügyfélkiszolgálás minősége	11 122	12,8%
Tájékoztatási hiányosság	5 611	6,4%
Kamat, hozam mértéke	1 513	1,7%
Árfolyam használat, árfolyam-különbözet	498	0,6%
KHR (BAR) lista	472	0,5%
Egyéb	19 640	22,5%
A pénz- és tőkepiaci szektorban a tárgyidőszakban nyilvántartásba vett panaszügyek darabszáma összesen	87 160	100,0%
ÖSSZES SZEKTOR panaszügyei mindösszesen	111 629	-

A hitelintézetekhez érkezett beadványok szolgáltatástípus szerinti alakulása

Szolgáltatástípusok		2011. I. félév	
		darab	megoszlás
Bankkártya műveletekkel kapcsolatos		34 842	40,0%
Számlavezetéssel kapcsolatos		19 078	21,9%
Hitelezéssel kapcsolatos		14 970	17,2%
ebből:	fogyasztási (áru, személyi) hitelezéssel	7 086	8,1%
	lakás hitelezéssel	4 639	5,3%
	egyéb jelzálog alapú hitelezéssel	2 558	2,9%
	egyéb, hitelezéssel kapcsolatos	687	0,8%
Elektronikus bankolással kapcsolatos		5 408	6,2%
Betéti konstrukciókkal kapcsolatos		3 531	4,1%
Befektetési szolgáltatással kapcsolatos		1 807	2,1%
Lízinggel kapcsolatos		8	0,0%
Egyéb tevékenységgel kapcsolatos		7 516	8,6%
A pénz- és tőkepiaci szektorban a tárgyidőszakban nyilvántartásba vett panaszügyek darabszáma összesen		87 160	100,0%
ÖSSZES SZEKTOR panaszügyei mindösszesen		111 629	-

A hitelintézetekhez érkezett beadványok kiemelt intézmények szerinti alakulása

HITELINTÉZETEK		2010. III. né.	2010. IV. né.	2010. II. fé.		2010. IV. né. végi piaci részesedés	2011. I. né.	2011. II. né.	2011. I. fé.		2011. II. né. végi piaci részesedés
		darab	darab	darab	%	%	darab	darab	darab	%	%
a tárgyidőszakban, az intézményekhez érkezett ügyek darabszáma összesen		43 136	43 808	86 944	100,0%	-	44 924	42 236	87 160	100,0%	-
ezen belül:	AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	341	329	670	0,8%	1,8%	311	370	681	0,8%	1,9
	Budapest Bank Nyrt.	2 208	2 176	4 384	5,0%	3,0%	3 009	2 327	5 336	6,1%	2,9
	CIB Bank Zrt.	3 707	3 686	7 393	8,5%	8,1%	4 182	3 514	7 696	8,8%	7,7
	Credigen Bank Zrt.	449	235	684	0,8%	0,1%	404	404	808	0,9%	0,1
	Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepe	934	891	1 825	2,1%	2,1%	1 171	965	2 136	2,5%	2,1
	ERSTE Bank Nyrt.	743	1 084	1 827	2,1%	9,7%	1 310	1 084	2 394	2,7%	10,0
	FHB Kereskedelmi Bank Zrt. és FHB Jelzálogbank Nyrt.	56	97	153	0,2%	3,9%	195	930	1 125	1,3%	3,9
	K&H Bank Zrt.	9 790	8 540	18 330	21,1%	10,5%	6 984	7 068	14 052	16,1%	9,7
	Magyar Cetelem Bank Zrt.	246	278	524	0,6%	0,3%	8	245	253	0,3%	0,3
	MKB Bank Zrt.	2 398	2 381	4 779	5,5%	9,1%	2 722	2 371	5 093	5,8%	8,7
	OTP Bank Nyrt. és OTP Jelzálogbank Zrt.	15 133	16 299	31 432	36,2%	25,8%	15 788	15 273	31 061	35,6%	26,4
	Raiffeisen Bank Zrt.	3 909	4 097	8 006	9,2%	7,9%	4 585	4 469	9 054	10,4%	7,9
UniCredit Bank Hungary Zrt. és UniCredit Jelzálogbank Zrt.	1 346	1 468	2 814	3,2%	5,6%	1 695	1 603	3 298	3,8%	5,7	
Kiemelt intézmények összesen		41 260	41 561	82 821	95,3%	87,9%	42 364	40 623	82 987	95,2%	87,3

A biztosítókhoz érkezett beadványok szolgáltatástípus szerinti alakulása

Szolgáltatás típus	2011. I. félév	
	darab	%
Összes biztosítási ág mindösszesen	15 276	100,0%
Élet üzletággal kapcsolatos összesen	2 848	18,6%
Befektetési egységekhez kötött életbiztosítással kapcsolatos	1 670	10,9%
Hagyományos életbiztosításokkal kapcsolatos	1 138	7,4%
Egyéb	40	0,3%
Nem élet üzletággal kapcsolatos összesen	12 428	81,4%
Jármű felelősséggel kapcsolatos	5 307	34,7%
Tűz- és elemi károkkal kapcsolatos	3 248	21,3%
Egyéb vagyoni károkkal kapcsolatos	1 370	9,0%
Cascoval kapcsolatos	1 204	7,9%
Balesettel kapcsolatos	438	2,9%
Általános felelősséggel kapcsolatos	306	2,0%
Egyéb	555	3,6%

A biztosítókhoz érkezett beadványok beadványtípus szerinti alakulása

Panasztípus	2011. I. félév					
	Élet ág		Nem élet ág		Összesen	
	darab	%	darab	%	darab	%
Ügyviteli és ügyintézési hiányosságok miatt	1 257	44,2%	5 904	47,5%	7 161	46,9%
Kárigény elutasítása miatt	197	6,9%	2 507	20,2%	2 704	17,7%
A kártérítés mértéke miatt	370	13,0%	1 267	10,2%	1 637	10,7%
Kárügyintézés elhúzódása miatt	257	9,0%	1 240	10,0%	1 497	9,8%
Ügyfélértékelés hiányossága miatt a szerződés megkötésekor	394	13,8%	761	6,1%	1 155	7,6%
Egyéb okok miatt	373	13,1%	749	6,0%	1 122	7,3%
Összesen	2 848	100,0%	12 428	100,0%	15 276	100,0%

A biztosítókhoz érkezett beadványok kiemelt intézmények szerinti alakulása

BIZTOSÍTÓK		2010. III. né.	2010. IV. né.	2010. II. fé.		2010. IV. né. végi piaci részesedés	2011. I. né.	2011. II. né.	2011. I. fé.		2011. II. né. végi piaci részesedés
		darab	darab	darab	%	%	darab	darab	darab	%	%
a tárgyidőszakban, az intézményekhez érkezett ügyek darabszáma összesen		8 033	6 566	14 599	100,0%	-	8 010	7 586	15 596	100,0%	-
ezen belül:	AEGON Biztosító Zrt.	552	521	1 073	7,3%	11,0%	537	435	972	6,2%	9,8%
	Allianz Hungária Biztosító Zrt.	1 962	1 750	3 712	25,4%	17,0%	2 154	1 958	4 112	26,4%	20,7%
	Generali-Providencia Biztosító Zrt.	2 375	2 160	4 535	31,1%	15,8%	2 742	2 931	5 673	36,4%	14,5%
	GENERTEL Biztosító Zrt.	86	103	189	1,3%	0,6%	143	124	267	1,7%	0,4%
	Groupama Garancia Biztosító Zrt.	1 621	732	2 353	16,1%	10,0%	602	464	1 066	6,8%	10,8%
	ING Biztosító Zrt.	374	333	707	4,8%	9,4%	369	338	707	4,5%	8,0%
	K&H Biztosító Zrt.	201	149	350	2,4%	3,5%	331	276	607	3,9%	4,3%
	Közlekedési Biztosító Egyesület (KÖBE)	7	8	15	0,1%	0,7%	22	13	35	0,2%	0,9%
	Magyar Posta Biztosító Zrt. és Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	162	110	272	1,9%	3,3%	160	115	275	1,8%	5,3%
	UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	35	8	43	0,3%	3,4%	25	18	43	0,3%	2,9%
	UNIQA Biztosító Zrt.	253	189	442	3,0%	6,8%	290	252	542	3,5%	6,6%
WABARD Biztosító Zrt.	27	20	47	0,3%	0,4%	28	25	53	0,3%	0,4%	
Kiemelt intézmények összesen		7 655	6 083	13 738	94,0%	81,9%	7 403	6 949	14 352	92,0%	84,6%

A pénztárakhoz érkezett, lezárt beadványok intézménytípusok szerinti alakulása

P É N Z T Á R A K	2010. III. né.	2010. IV. né.	2010. II. félév		2011. I. né.	2011. II. né.	2011. I. félév	
	darab	darab	darab	%	darab	darab	darab	%
Magánnyugdíjpénztár	257	174	431	41,1%	385	663	1 048	46,6%
Önkéntes nyugdíjpénztár	118	108	226	21,5%	224	212	436	19,4%
Egészségpénztár	240	150	390	37,2%	526	240	766	34,0%
Önsegélyező pénztár	1	1	2	0,2%	0	0	0	0,0%
<u>Összes pénztártípus mindösszesen:</u>	616	433	1 049	100,0%	1 135	1 115	2 250	100,0%