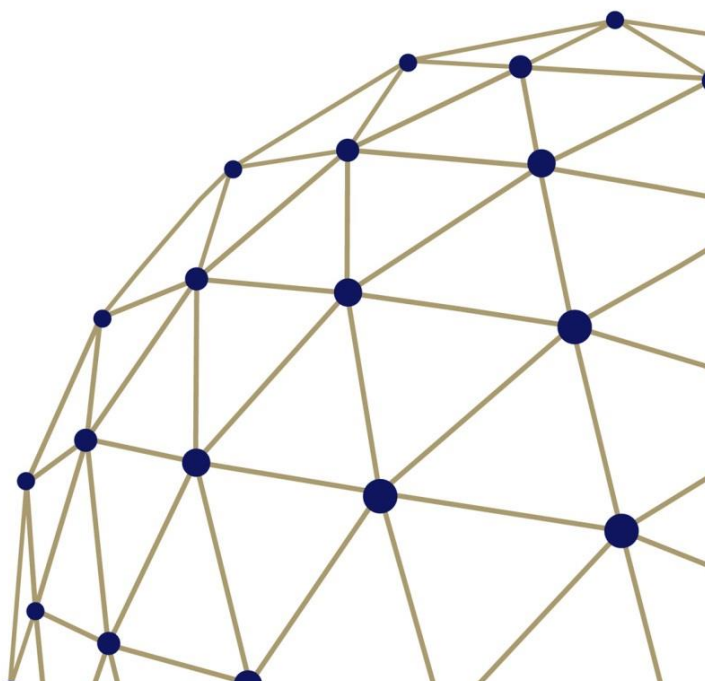




Összefoglaló a felügyeleti
hatóság 2013. III. negyedéves,
illetve a Magyar Nemzeti Bank
2013. IV. negyedéves
fogyasztóvédelmi célú hatósági
tevékenységéről



Jelen Összefoglaló együttesen tartalmazza a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének 2013. III. negyedéves, valamint az integrációt követően a Magyar Nemzeti Bank 2013. IV. negyedévre vonatkozó fogyasztóvédelmi célú hatósági tevékenységéről készített összefoglalót. A PSZÁF tevékenységéhez tartozó III. negyedéves tevékenység összefoglalását a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény alapján már a Magyar Nemzeti Bank (MNB) teszi közzé, tekintettel arra, hogy a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (felügyeleti hatóság) 2013. október 1-jén megszűnt, feladatait a továbbiakban az MNB látja el.

A fogyasztóvédelmi célú 2013. III. és IV. negyedéves hatósági tevékenységet bemutató összefoglaló I. fejezete tartalmazza azon, a felügyeleti hatósághoz, illetőleg a Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB) érkezett fogyasztói kérelmekre vonatkozó információkat, melyeket a felügyeleti hatóság/MNB hatósági eljárás keretében vizsgál meg, továbbá az Ügyfélszolgálathoz érkezett és közvetlenül megválaszolt megkereséseket. A II. fejezet a felügyeleti hatóság/MNB fogyasztóvédelmi hatósági eljárásairól, vizsgálati tapasztalatairól ad áttekintést.

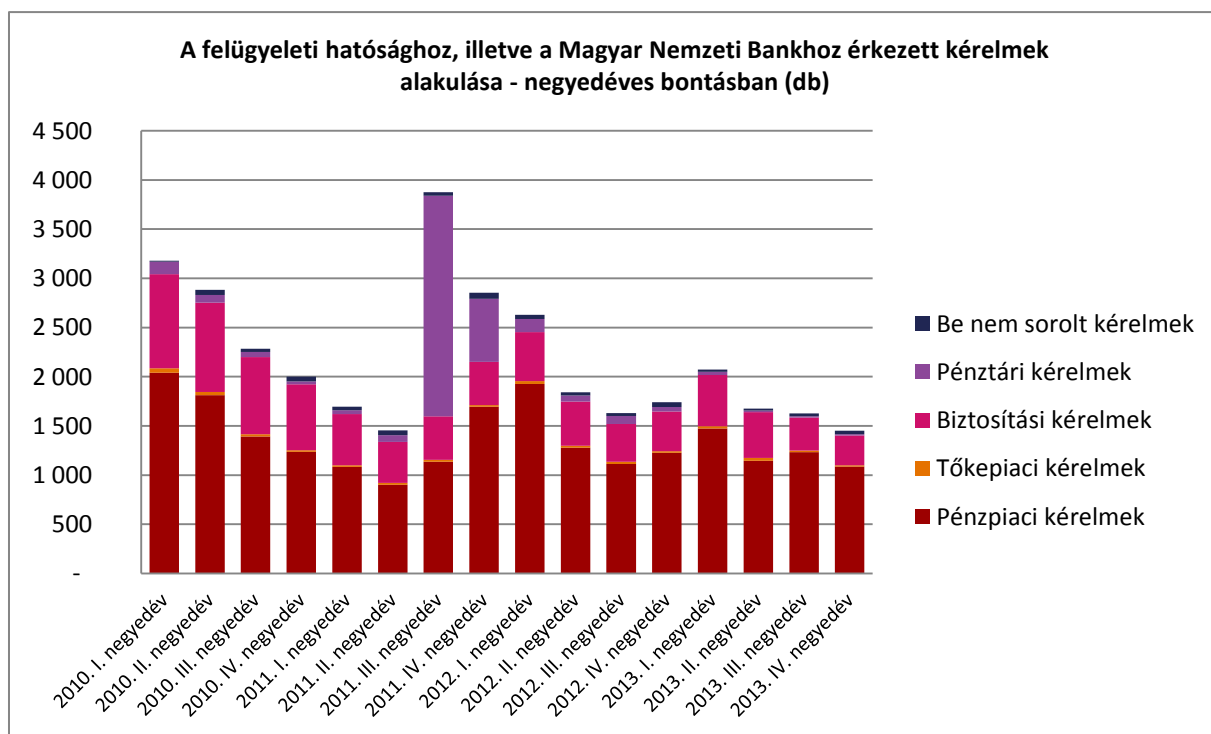
1. A FELÜGYELETI HATÓSÁGHOZ, ILLETVE A MAGYAR NEMZETI BANKHOZ BENYÚJTOTT FOGYASZTÓI KÉRELMEK ALAKULÁSA

Fogyasztói kérelmek azok a jogszabályban meghatározott tartalmi és formai szempontoknak megfelelő kérelmek, amelyeket a felügyeleti hatóság/MNB hatósági fogyasztóvédelmi eljárás keretében vizsgál, és amely révén ellenőrzi, hogy az ágazati jogszabályokban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek megfelel-e a kérelemmel érintett pénzügyi szervezet tevékenysége.

A **megkeresések** azok az Ügyfélszolgálathoz érkezett beadványok, e-mail-ek, telefonos és személyes érdeklődések, amelyek nem vizsgálhatók hatósági eljárás keretében, valamint amelyek célja általános tájékozódás, illetve információkérés a felügyeleti hatóságtól/MNB-től.

1.1. A fogyasztói kérelmek alakulása

1. ábra



2013. III. negyedévében a felügyeleti hatósághoz összesen 1 626 darab, 2013. IV. negyedévében az MNB felügyeleti területéhez összesen 1 452 darab fogyasztói kérelem érkezett. A negyedéves bontásban részletezett számadatok a mellékletben található *I. táblázatban* tekinthetők meg.

1.1.1. 2013. III. negyedévre vonatkozó információk

Megfigyelhető, hogy a **pénzpiaci kérelmek** száma a múlt év azonos időszakához viszonyítva mintegy 11 %-kal, 2013 II. negyedévéhez képest pedig közel 8 %-kal nőtt. A pénzpiaci kérelmek részaránya a legjelentősebb, s korábbi időszakokhoz viszonyítva még tovább emelkedett: a tárgynegyedévben az összes kérelem közel 76 %-át teszi ki.

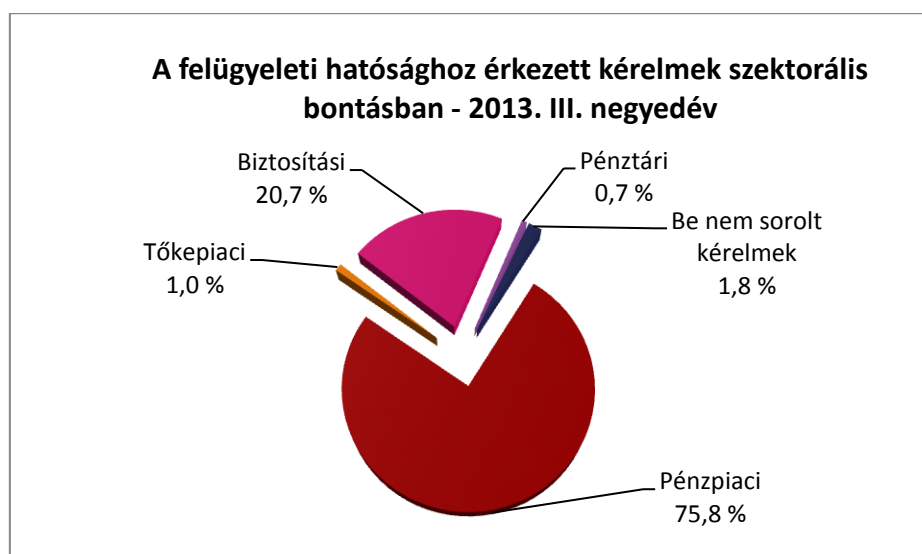
A **biztosítói szektort** érintő kérelmek az összes kérelem ötödét foglalják magukba. A **tőkepiaci szektorra** érkező kérelmek darabszáma, illetve aránya már hosszú ideje nem képvisel jelentős súlyt. A **pénztári szektort** érintő kérelmek száma és aránya az elmúlt negyedévek során erőteljesen visszaesett, és marginálisnak tekinthető arányát jelenleg is tartja.

2013 III. negyedévre vonatkozóan a fogyasztói kérelmek megoszlását – összehasonlítva az előző negyedév és az előző év hasonló időszakának adataival – az alábbi táblázat foglalja össze:

1. táblázat A felügyeleti hatósághoz érkezett fogyasztói kérelmek szektorok közötti megoszlása

Szektor	2012. III. negyedév		2013. II. negyedév		2013. III. negyedév		2013. III. né./ 2013. II. né.	2013. III. né./ 2012. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Pénzpiaci	1 112	68,2%	1 143	68,6%	1 232	75,8%	107,8%	110,8%
Tőkepiaci	22	1,3%	26	1,6%	16	1,0%	61,5%	72,7%
Biztosítási	384	23,5%	461	27,7%	337	20,7%	73,1%	87,8%
Pénztári	84	5,2%	16	1,0%	11	0,7%	68,8%	13,1%
Be nem sorolt kérelmek	29	1,8%	19	1,1%	30	1,8%	157,9%	103,4%
Összesen	1 631	100,0%	1 665	100,0%	1 626	100,0%	97,7%	99,7%

2. ábra



1.1.2. 2013. IV. negyedévre vonatkozó információk

Megfigyelhető, hogy a **pénzpiaci kérelmek** száma a múlt év azonos időszakához viszonyítva mintegy 17 %-kal, 2013 III. negyedévéhez képest pedig közel 11 %-kal **csökkent**. A vizsgált időszakban a pénzpiaci kérelmek az összes beérkező kérelemhez viszonyított **részaránya** – a korábbi negyedévekhez hasonlóan – a legjelentősebb: a tárgynegyedévben az összes kérelem közel 75 %-át teszi ki.

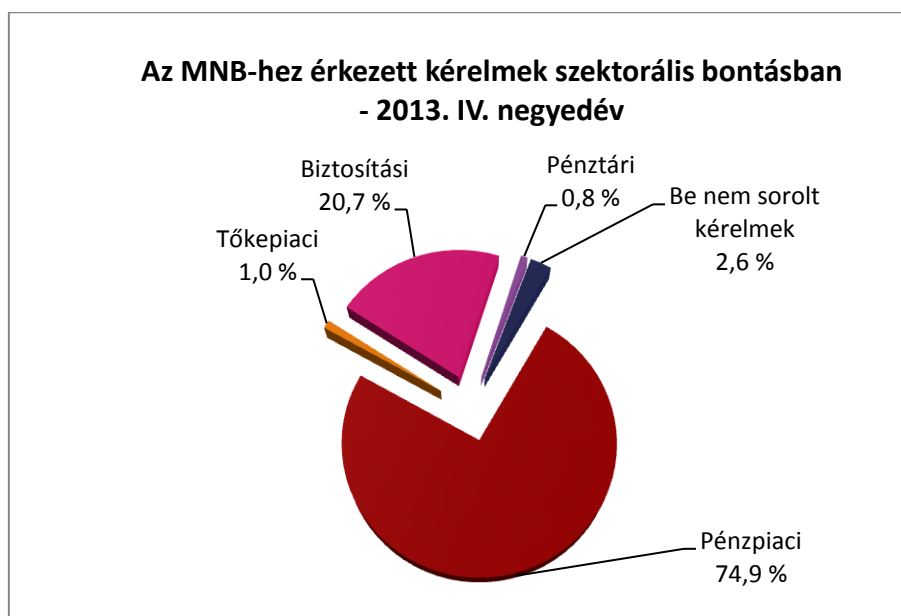
A **biztosítói szektort** érintő kérelmek az összes kérelem ötödét teszik ki. A **tőkepiaci szektorra** érkező kérelmek darabszáma, illetve aránya már hosszú ideje nem képvisel jelentős súlyt. A **pénztári szektort** érintő kérelmek száma és aránya az elmúlt negyedévekhez hasonlóan marginálisnak tekinthető.

2013 IV. negyedévre vonatkozóan a **fogyasztói kérelmek megoszlását** – összehasonlítva az előző negyedév és az előző év hasonló időszakának adataival – az alábbi táblázat foglalja össze:

2. táblázat Az MNB-hez érkezett fogyasztói kérelmek szektorok közötti megoszlása

Szektor	2012. IV. negyedév		2013. III. negyedév		2013. IV. negyedév		2013. IV. né./ 2013. III. né.	2013. IV. né./ 2012. IV. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Pénzpiaci	1 228	70,6%	1 232	75,8%	1 086	74,9%	88,1%	88,4%
Tőkepiaci	16	0,9%	16	1,0%	15	1,0%	93,8%	93,8%
Biztosítási	401	23,0%	337	20,7%	301	20,7%	89,3%	75,1%
Pénztári	48	2,8%	11	0,7%	12	0,8%	109,1%	25,0%
Be nem sorolt kérelmek	47	2,7%	30	1,8%	38	2,6%	126,7%	80,9%
Összesen	1 740	100,0%	1 626	100,0%	1 452	100,0%	89,3%	83,4%

3. ábra

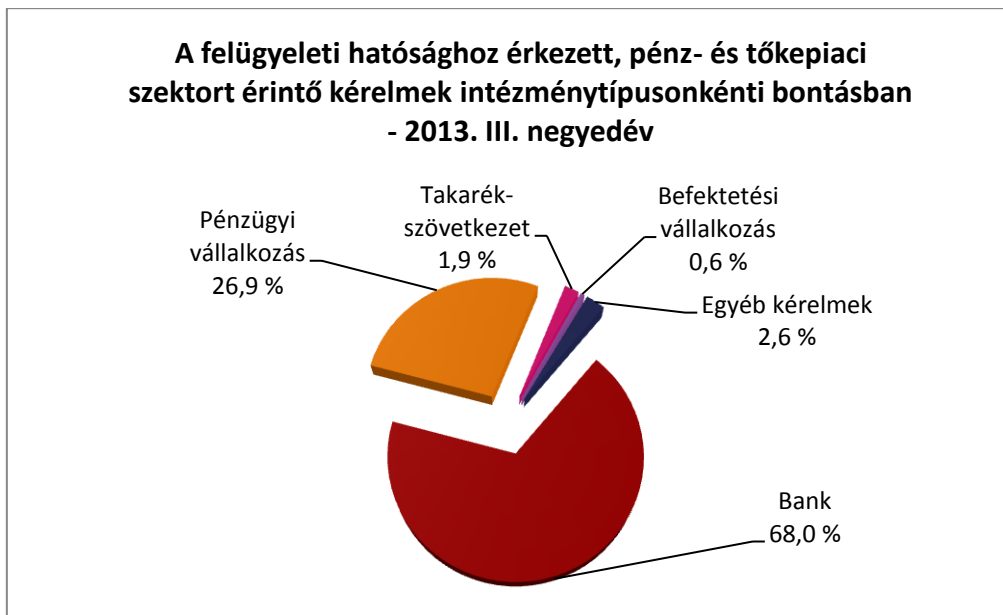


1.2. Pénz- és tőkepiaci kérelmek

1.2.1. Pénz- és tőkepiaci kérelmek alakulása intézménytípusonként

1.2.1.1. 2013. III. negyedévre vonatkozó információk

4. ábra



A tárgynegyedévben megfigyelhető, hogy a **legtöbb kérelem** (849 db) továbbra is **a bankokkal kapcsolatban érkezett**. A megelőző negyedévekhez hasonlóan a pénz- és tőkepiaci kérelmek több mint negyede ismét **a pénzügyi vállalkozásokat** érintette.

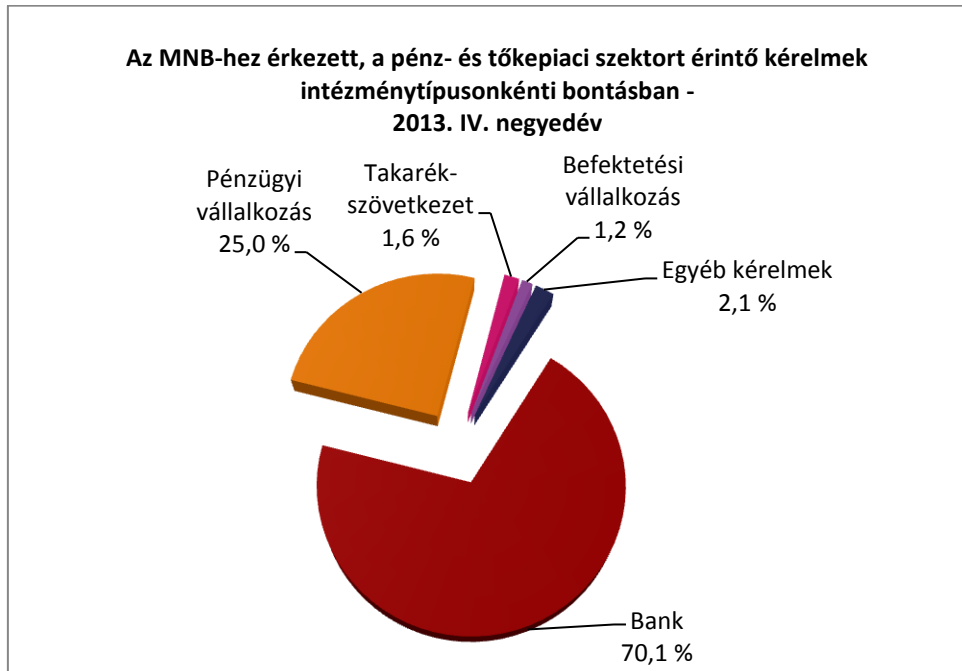
A nem felügyelt intézmények közé tartozó **fogyasztói csoportszervező társaságokkal** szembeni kérelmek mennyisége (3 db) a vizsgált időszakban erősen redukálódott, és a tárgynegyedévben az egyéb kategória csupán közel 10 %-át tette ki.

3. táblázat A pénz- és tőkepiaci szektort érintő fogyasztói kérelmek intézménytípusonkénti megoszlása

Intézmény-típus	2012. III. negyedév		2013. II. negyedév		2013. III. negyedév		2013. III. né./ 2013. II. né.	2013. III. né./ 2012. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Bank	823	72,6%	780	66,7%	849	68,0%	108,8%	103,2%
Pénzügyi vállalkozás	230	20,3%	270	23,1%	336	26,9%	124,4%	146,1%
Takarékszövetkezet	33	2,9%	38	3,3%	24	1,9%	63,2%	72,7%
Befektetési vállalkozás	12	1,1%	11	0,9%	7	0,6%	63,6%	58,3%
Egyéb kérelmek	36	3,1%	70	6,0%	32	2,6%	45,7%	88,9%
<u>Pénz- és tőkepiaci szektor összesen</u>	1 134	100,0%	1 169	100,0%	1 248	100,0%	106,8%	110,1%

1.2.1.2. 2013. IV. negyedévre vonatkozó információk

5. ábra



A tárgynegyedévben megfigyelhető, hogy a **legtöbb kérelem** (772 db) továbbra is a **bankokat érintően** érkezett az MNB-hez. A megelőző időszakokhoz hasonlóan a pénz- és tőkepiaci kérelmek negyede ismét a **pénzügyi vállalkozásokat** érintette.

A nem felügyelt intézmények közé tartozó **fogyasztói csoportszervező társaságokkal** szembeni kérelmek mennyisége (5 db) minimális, a tárgynegyedévben az egyéb kategória közel 22 %-át tette ki.

4. táblázat A pénz- és tőkepiaci szektort érintő fogyasztói kérelmek intézménytípusonkénti megoszlása

Intézmény-típus	2012. IV. negyedév		2013. III. negyedév		2013. IV. negyedév		2013. IV. né./ 2013. III. né.	2013. IV. né./ 2012. IV. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Bank	905	72,8%	849	68,0%	772	70,1%	90,9%	85,3%
Pénzügyi vállalkozás	215	17,3%	336	26,9%	275	25,0%	81,8%	127,9%
Takarékszövetkezet	44	3,5%	24	1,9%	18	1,6%	75,0%	40,9%
Befektetési vállalkozás	8	0,6%	7	0,6%	13	1,2%	185,7%	162,5%
Egyéb kérelmek	72	5,8%	32	2,6%	23	2,1%	71,9%	31,9%
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen	1 244	100,0%	1 248	100,0%	1 101	100,0%	88,2%	88,5%

1.2.2. Pénz- és tőkepiaci szektort érintő kérelmek szolgáltatási ágankénti megoszlása

1.2.2.1. 2013. III. negyedévre vonatkozó információk

5. táblázat A pénz- és tőkepiaci szektort érintő fogyasztói kérelmek szolgáltatástípusonkénti megoszlása

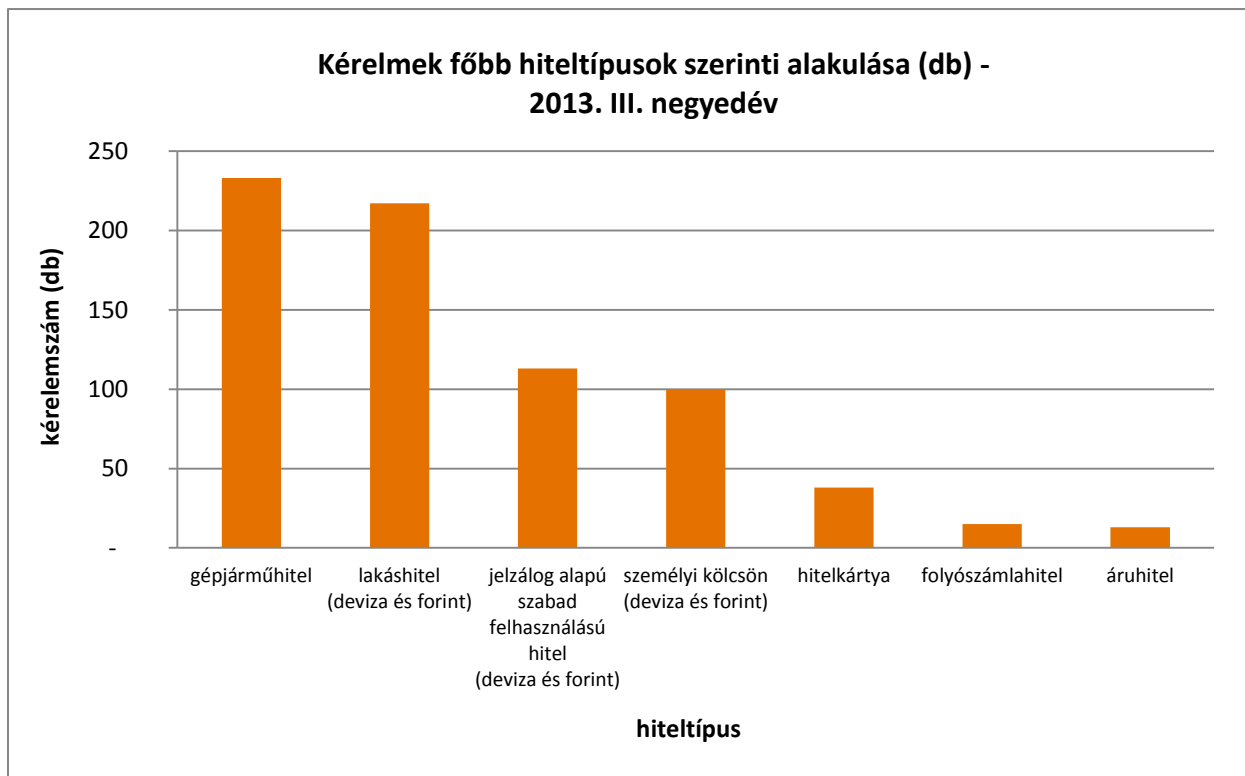
Szolgáltatástípus		2012. III. negyedév		2013. II. negyedév		2013. III. negyedév		2013. III. né./ 2013. II. né.	2013. III. né./ 2012. III. né.	
		darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%	
Hitelezés összesen	áruhitel	28	2,5%	13	1,1%	13	1,0%	100,0%	46,4%	
	folyószámlahitel	22	1,9%	20	1,7%	15	1,2%	75,0%	68,2%	
	gépjárműhitel	106	9,3%	163	13,9%	233	18,7%	142,9%	219,8%	
	hitelkártya	44	3,9%	47	4,0%	38	3,0%	80,9%	86,4%	
	jelzálog alapú szabad felhasználá sú hitel	deviza	138	12,2%	117	10,0%	97	7,8%	82,9%	70,3%
		forint	29	2,6%	21	1,8%	16	1,3%	76,2%	55,2%
	lakáshitel	deviza	139	12,3%	110	9,4%	189	15,1%	171,8%	136,0%
		forint	57	5,0%	44	3,8%	28	2,2%	63,6%	49,1%
	személyi kölcsön	deviza	38	3,4%	51	4,4%	49	3,9%	96,1%	128,9%
		forint	78	6,9%	60	5,1%	51	4,1%	85,0%	65,4%
egyéb hitel (behajtás, kézzzálog hitel, gyors hitel)		170	15,0%	168	14,4%	216	17,3%	128,6%	127,1%	
Hitelezés összesen		849	75,0%	814	69,6%	945	75,6%	116,1%	111,3%	
Lízing összesen	ingatlanlízing	6	0,5%	2	0,2%	2	0,2%	100,0%	33,3%	
	gépjárműlízing	40	3,5%	29	2,5%	44	3,5%	151,7%	110,0%	
Folyószámla vezetés		49	4,3%	89	7,6%	93	7,5%	104,5%	189,8%	
Betét konstrukciók	klasszikus	10	0,9%	21	1,8%	14	1,1%	66,7%	140,0%	
	kombinált	3	0,3%	2	0,2%	4	0,3%	200,0%	133,3%	
Bankkártya műveletek		28	2,5%	25	2,1%	20	1,6%	80,0%	71,4%	
Pénzforgalom összesen	átutalás	18	1,6%	19	1,6%	10	0,8%	52,6%	55,6%	
	beszedés	4	0,4%	1	0,1%	3	0,2%	300,0%	75,0%	
	egyéb	6	0,5%	2	0,2%	4	0,3%	200,0%	66,7%	
Befektetési szolgáltatás		47	4,1%	25	2,1%	25	2,1%	100,0%	53,2%	
Egyéb összesen	egyéb	50	4,3%	133	11,4%	81	6,6%	60,9%	162,0%	
	fogyasztói csoportszervezés (nem pénzügyi szolg.)	24	2,1%	7	0,6%	3	0,2%	42,9%	12,5%	
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen		1 134	100,0%	1 169	100,0%	1 248	100,0%	106,8%	110,1%	
Pénzpiaci, tőkepiaci, biztosítási, pénztári szektort és a be nem sorolt ügyeket érintő kérelmek mindösszesen		1 631	-	1 665	-	1 626	-	97,7%	99,7%	

2013. III. negyedévben a **pénz- és tőkepiaci kérelmek több mint háromnegyede** (945 db) – a korábbi negyedévekhez hasonlóan – **a hitelezéssel volt kapcsolatos**.

A kérelemszámok megoszlását tekintve a **gépjárműhitelek esetében 43 %-os, a deviza alapú lakásszerződésekénél 72 %-os növekedés tapasztalható**, míg a többi, jelentősebb súllyal bíró **szolgáltatástípus** esetén csökkenés figyelhető meg a II. negyedévhez képest. Az egy évvel korábbi adatokhoz viszonyítva szintén e két szolgáltatástípust érintő kérelmek esetén mutatkozik számottevő mértékű növekedés (előbbinél több mint kétszeresére, utóbbinál 36 %-kal nőtt az ügyszám).

A deviza alapú (lakáscélú és szabad felhasználású) jelzáloghitelekkel, valamint a deviza alapú személyi kölcsönökkel kapcsolatos kérelmek összesített száma két negyedévnyi csökkenés után kissé nőtt, arányuk jelenleg 27 %-ot tesz ki.

6. ábra



1.2.2.2. 2013. IV. negyedévre vonatkozó információk

6. táblázat A pénz- és tőkepiaci szektort érintő fogyasztói kérelmek szolgáltatástípusonkénti megoszlása

Szolgáltatástípus		2012. IV. negyedév		2013. III. negyedév		2013. IV. negyedév		2013. IV. né./ 2013. III. né.	2013. IV. né./ 2012. IV. né.	
		darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%	
Hitelezés összesen	áruhitel	21	1,7%	13	1,0%	15	1,4%	115,4%	71,4%	
	folyószámlahitel	17	1,4%	15	1,2%	13	1,2%	86,7%	76,5%	
	gépjárműhitel	125	10,0%	233	18,7%	261	23,7%	112,0%	208,8%	
	hitelkártya	38	3,1%	38	3,0%	30	2,7%	78,9%	78,9%	
	jelzálog alapú szabad felhasználású hitel	deviza	172	13,8%	97	7,8%	87	7,9%	89,7%	50,6%
		forint	26	2,1%	16	1,3%	24	2,2%	150,0%	92,3%
	lakáshitel	deviza	147	11,8%	189	15,1%	196	17,8%	103,7%	133,3%
		forint	44	3,5%	28	2,2%	29	2,6%	103,6%	65,9%
	személyi kölcson	deviza	85	6,8%	49	3,9%	39	3,5%	79,6%	45,9%
		forint	78	6,3%	51	4,1%	32	2,9%	62,7%	41,0%
egyéb hitel (behajtás, kézi zálog hitel, gyors hitel)		172	13,8%	216	17,3%	152	13,8%	70,4%	88,4%	
Hitelezés összesen		925	74,3%	945	75,6%	878	79,7%	92,9%	94,9%	
Lízing összesen	ingatlanlízing	2	0,2%	2	0,2%	3	0,3%	150,0%	150,0%	
	gépjárműlízing	29	2,3%	44	3,5%	40	3,6%	90,9%	137,9%	
Folyószámla vezetés		68	5,5%	93	7,5%	60	5,4%	64,5%	88,2%	
Betét konstrukci ók	klasszikus	9	0,7%	14	1,1%	5	0,5%	35,7%	55,6%	
	kombinált	2	0,2%	4	0,3%	2	0,2%	50,0%	100,0%	
Bankkártya műveletek		44	3,5%	20	1,6%	16	1,5%	80,0%	36,4%	
Pénzforgal om összesen	átutalás	9	0,7%	10	0,8%	1	0,1%	10,0%	11,1%	
	beszedés	2	0,2%	3	0,2%	0	0,0%	0,0%	0,0%	
	egyéb	5	0,4%	4	0,3%	5	0,5%	125,0%	100,0%	
Befektetési szolgáltatás		35	2,8%	25	2,1%	22	2,0%	88,0%	62,9%	
Egyéb összesen	egyéb	102	8,2%	81	6,6%	64	5,7%	79,0%	62,7%	
	fogyasztói csoportszervezés (nem pénzügyi szolg.)	12	1,0%	3	0,2%	5	0,5%	166,7%	41,7%	
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen		1 244	100,0%	1 248	100,0%	1 101	100,0%	88,2%	88,5%	

2013. IV. negyedévben a **pénz- és tőkepiaci kérelmek négyötöde** (878 db) – a korábbi negyedévekhez hasonlóan – **a hitelezéssel volt kapcsolatos**.

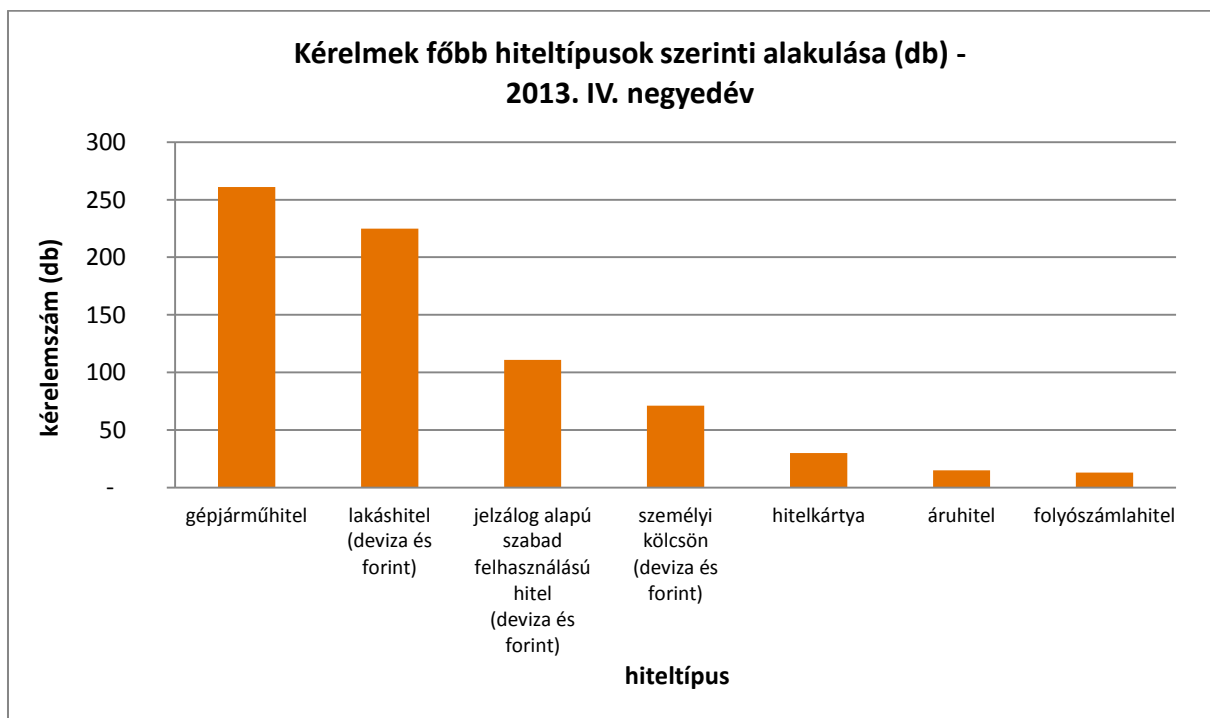
A kérelemszámok megoszlását tekintve a **gépjárműhitelek esetében** mindkét bázisidőszakhoz mért érdemi **növekedés** tapasztalható: az előző negyedévről a tárgynegyedévre 12 %-os, a korábbi év azonos időszakához viszonyítva pedig kétszeresére változott a vonatkozó ügyszám.

Figyelemre méltó változás továbbá a **deviza alapú szabad felhasználású jelzáloghitel-szerződésekkel** összefüggő **kérelmek** előző év azonos időszaki adataihoz mért **feleződése**.

A **deviza alapú (lakáscélú és szabad felhasználású) jelzáloghitelekkel, valamint a deviza alapú személyi kölcsönökkel kapcsolatos kérelmek összesített száma** a korábbi negyedévhez viszonyítva 2,6 %-kal csökkent, arányuk jelenleg 29,4 %-ot tesz ki.

A **folyósámlavezetést** érintően érkezett kérelmek darabszáma a III. negyedéves kiugrást követően gyakorlatilag az egy évvel korábbi szintre állt vissza, s azon stabilizálódott.

7. ábra

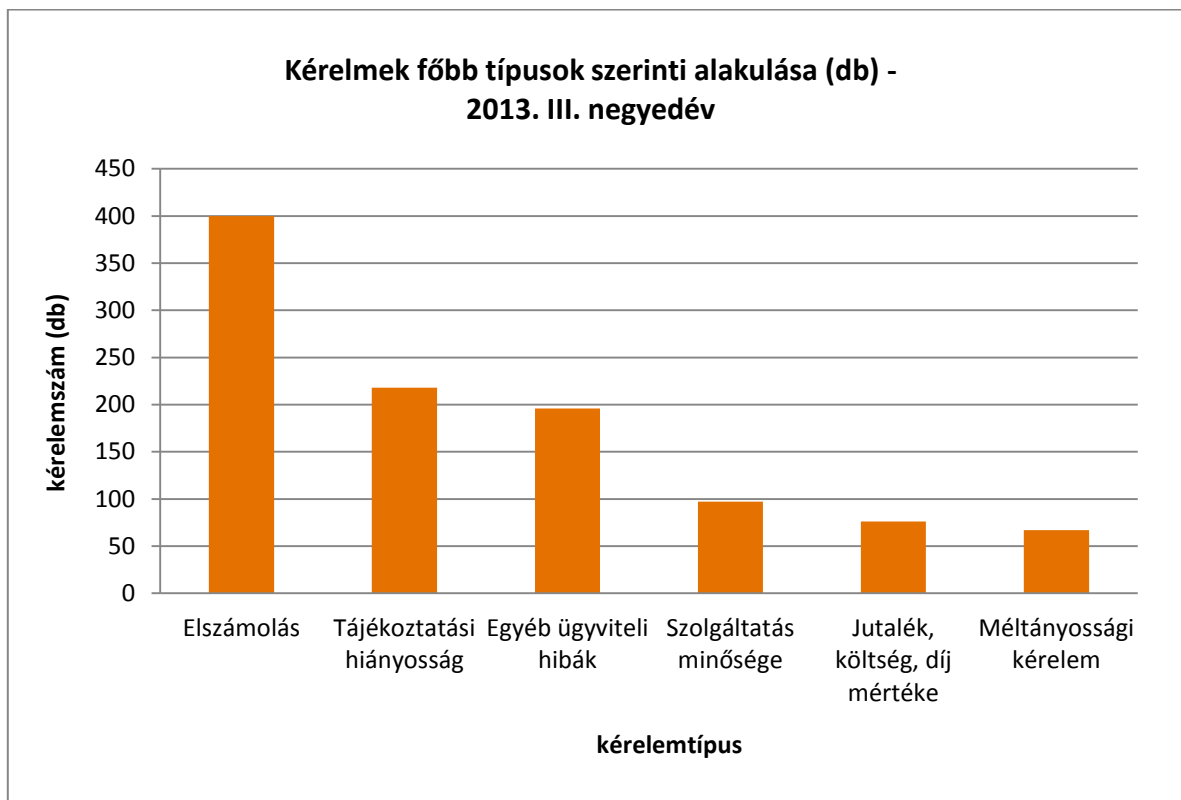


1.2.3. Pénz- és tőkepiaci szektort érintő kérelmek megoszlása a kérelmek típusa szerint

1.2.3.1. 2013. III. negyedévre vonatkozó információk

A leggyakrabban előforduló öt **kérelemtípus** közül csak a szolgáltatások minősége terén tapasztalható javulás 2012 azonos időszakához képest, a többi típusnál viszont emelkedett az ügyek száma, ezen belül a **jutalékok, költségek, díjak mértékével, valamint az egyéb ügyviteli hibákkal kapcsolatos kérelemszám gyakorlatilag megduplázódott.**

8. ábra



A kérelemtípusok szerinti részletes megoszlást az alábbi táblázat mutatja.

7. táblázat A pénz- és tőkepiaci szektort érintő fogyasztói kérelmek kérelemtípusonkénti megoszlása

Kérelemtípus	2012. III. negyedév		2013. II. negyedév		2013. III. negyedév		2013. III. né./ 2013. II. né.	2013. III. né./ 2012. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Elszámolás	337	29,6%	413	35,2%	400	32,0%	96,9%	118,7%
Tájékoztatási hiányosság	147	12,9%	120	10,3%	218	17,5%	181,7%	148,3%
Egyéb ügyviteli hibák	95	8,4%	111	9,5%	196	15,7%	176,6%	206,3%
Szolgáltatás minősége	133	11,7%	125	10,6%	97	7,8%	77,6%	72,9%
Jutalék, költség, díj mértéke	36	3,2%	67	5,7%	76	6,1%	113,4%	211,1%
Méltányossági kérelem	96	8,5%	85	7,3%	67	5,4%	78,8%	69,8%
Egyoldalú szerződésmódosítás	43	3,8%	37	3,2%	41	3,3%	110,8%	95,3%
Kamatok mértéke	74	6,5%	45	3,8%	22	1,8%	48,9%	29,7%
Árfolyam	12	1,1%	14	1,2%	16	1,3%	114,3%	133,3%
Megbízás teljesítése	26	2,3%	24	2,1%	15	1,2%	62,5%	57,7%
Törlesztőrészlet mértéke	23	2,0%	16	1,4%	14	1,1%	87,5%	60,9%
ATM-használat	2	0,2%	15	1,3%	11	0,9%	73,3%	550,0%
KHR	25	2,2%	4	0,3%	10	0,8%	250,0%	40,0%
Pénzügyi visszaélés	10	0,9%	3	0,3%	10	0,8%	333,3%	100,0%
Jogosulatlan tevékenység	9	0,8%	21	1,8%	9	0,7%	42,9%	100,0%
Elő-, végtörlesztés	40	3,5%	8	0,7%	9	0,7%	112,5%	22,5%
Hozam mértéke	2	0,2%	2	0,2%	6	0,5%	300,0%	300,0%
Állami támogatás	7	0,6%	10	0,9%	3	0,2%	30,0%	42,9%
Rendszerhiba	2	0,2%	3	0,3%	3	0,2%	100,0%	150,0%
Elektronikus szolgáltatás	1	0,1%	1	0,1%	3	0,2%	300,0%	300,0%
Nyilvántartási hiányosság	1	0,1%	5	0,4%	2	0,2%	40,0%	200,0%
Ügynöki tevékenység	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	nem értelmezhető	0,0%
Egyéb	12	1,1%	40	3,4%	20	1,6%	50,0%	166,7%
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen	1 134	100,0%	1 169	100,0%	1 248	100,0%	106,8%	110,1%

A pénzügyi szektornál lefolytatott, kérelemre induló fogyasztóvédelmi eljárásokban megállapított **legjellemzőbb jogszabálysértések** a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírások megsértése, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény be nem tartása.

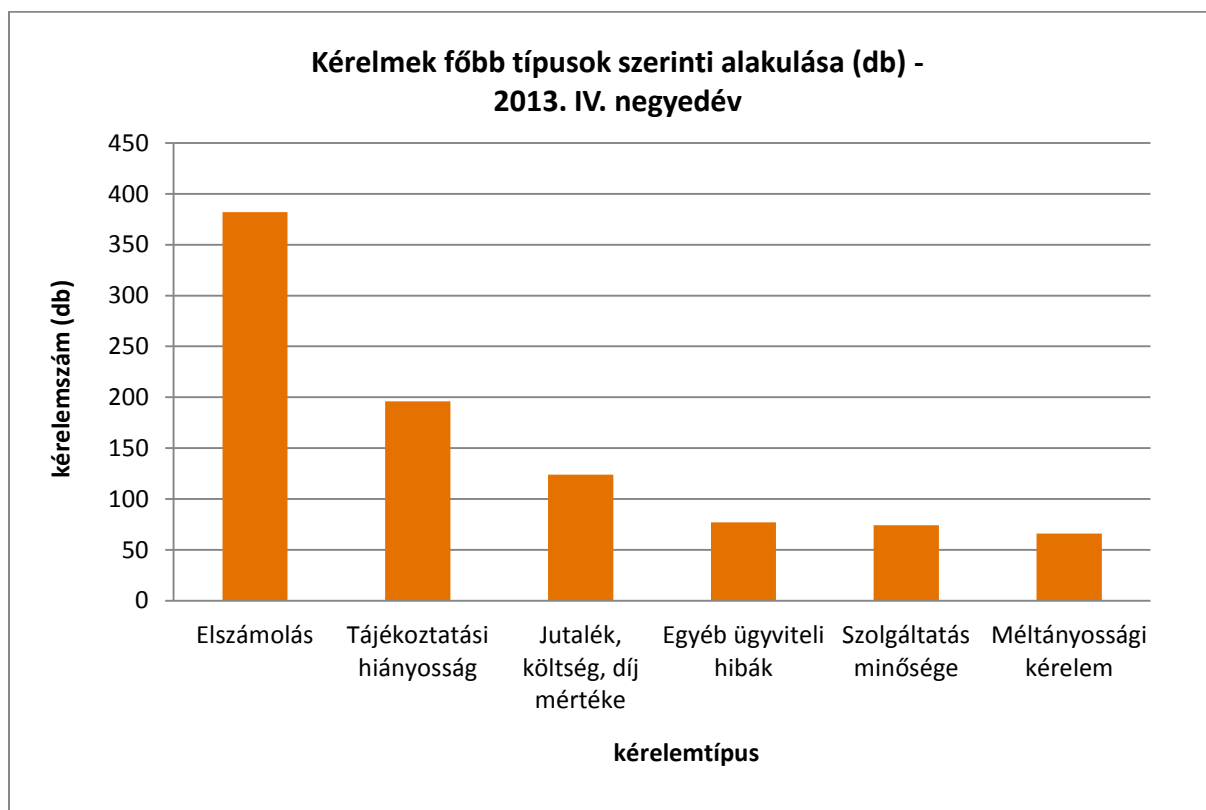
A tőkepiaci szektort érintő legjellemzőbb **jogszabálysértés** a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírások megsértése.

1.2.3.2. 2013. IV. negyedévre vonatkozó információk

A leggyakrabban előforduló **kérelemtípusok** közül jelentős mértékben **a jutalék, költség, díj mértékével, illetve a tájékoztatási hiányossággal kapcsolatosan érkezett kérelmek száma emelkedett** (előbbi esetében kétszeresére, utóbbinál mintegy 60 %-kal) 2012 azonos időszakához képest. A **szolgáltatások minőségével kapcsolatos kérelmek** terén azonban **javulás mutatkozik**: az e típust érintő kérelmek száma mintegy megfelelődkött. **Az egyéb ügyviteli hibákkal összefüggő kérelemszám az előző év azonos időszaki számadatára esett vissza**, s a III. negyedéves érték alig 40 %-át teszi ki.

Figyelemre méltó, hogy **a kamatok mértékét érintő kérelmek száma az elmúlt év azonos negyedévéhez viszonyítva** mind az előző negyedévre, mind a tárgyidőszakra **20-30 %-ára esett vissza**.

9. ábra



A kérelemtípusok szerinti részletes megoszlást az alábbi táblázat mutatja.

8. táblázat A pénz- és tőkepiaci szektort érintő fogyasztói kérelmek kérelemtípusonkénti megoszlása

Kérelemtípus	2012. IV. negyedév		2013. III. negyedév		2013. IV. negyedév		2013. IV. né./ 2013. III. né.	2013. IV. né./ 2012. IV. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Elszámolás	351	28,1%	400	32,0%	382	34,8%	95,5%	108,8%
Tájékoztatási hiányosság	124	10,0%	218	17,5%	196	17,8%	89,9%	158,1%
Jutalék, költség, díj mértéke	58	4,7%	76	6,1%	124	11,3%	163,2%	213,8%
Egyéb ügyviteli hibák	77	6,2%	196	15,7%	77	7,0%	39,3%	100,0%
Szolgáltatás minősége	142	11,4%	97	7,8%	74	6,7%	76,3%	52,1%
Méltányossági kérelem	73	5,9%	67	5,4%	66	6,0%	98,5%	90,4%
Egyoldalú szerződésmódosítás	52	4,2%	41	3,3%	40	3,6%	97,6%	76,9%
Kamatok mértéke	103	8,3%	22	1,8%	29	2,6%	131,8%	28,2%
Törlesztőrészlet mértéke	35	2,8%	14	1,1%	25	2,3%	178,6%	71,4%
Megbízás teljesítése	29	2,3%	15	1,2%	14	1,3%	93,3%	48,3%
Elő-, végtörlesztés	39	3,1%	9	0,7%	14	1,3%	155,6%	35,9%
Árfolyam	31	2,5%	16	1,3%	10	0,9%	62,5%	32,3%
ATM-használat	13	1,0%	11	0,9%	7	0,6%	63,6%	53,8%
Jogosulatlan tevékenység	22	1,8%	9	0,7%	7	0,6%	77,8%	31,8%
KHR	10	0,8%	10	0,8%	6	0,5%	60,0%	60,0%
Pénzügyi visszaélés	9	0,7%	10	0,8%	6	0,5%	60,0%	66,7%
Nyilvántartási hiányosság	5	0,4%	2	0,2%	6	0,5%	300,0%	120,0%
Hozam mértéke	4	0,3%	6	0,5%	3	0,3%	50,0%	75,0%
Állami támogatás	9	0,7%	3	0,2%	3	0,3%	100,0%	33,3%
Rendszerhiba	7	0,6%	3	0,2%	2	0,2%	66,7%	28,6%
Elektronikus szolgáltatás	2	0,2%	3	0,2%	1	0,1%	33,3%	50,0%
Ügynöki tevékenység	2	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	nem értelmezhető	0,0%
Egyéb	47	3,8%	20	1,6%	9	0,8%	45,0%	19,1%
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen	1 244	100,0%	1 248	100,0%	1 101	100,0%	88,2%	88,5%

A pénzügyi szektornál lefolytatott, kérelemre induló fogyasztóvédelmi eljárásokban megállapított **legjellemzőbb jogszabálysértések** a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírások megsértése, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény be nem tartása.

A tőkepiaci szektort érintő jogszabálysértés a befektetési szolgáltatási tevékenységre vonatkozó jogszabály, valamint a PBT-vel történő együttműködési kötelezettség megsértése.

1.2.4. A legnagyobb kérelemszámmal érintett hitelintézetek/fióktelepek és ezek piaci részesedése

1.2.4.1. 2013. III. negyedévre vonatkozó információk

9. táblázat A legnagyobb kérelemszámmal érintett hitelintézetek/fióktelepek és ezek piaci részesedése

Hitelintézet	2013. III. negyedév		
	Kérelem		Piaci részesedés*
	darab	%	%
AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	32	3,5%	1,1%
Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Nyrt.	36	3,9%	11,6%
CIB Bank Zrt.	38	4,2%	3,3%
Erste Bank Hungary Zrt.	83	9,1%	11,1%
FHB Kereskedelmi Bank Zrt. és FHB Jelzálogbank Nyrt.	26	2,9%	2,2%
K&H Bank Zrt.	69	7,6%	7,9%
Magyar Cetelem Bank Zrt.	22	2,4%	5,3%
Merkantil Váltó és Vagyonbefektető Bank Zrt.	48	5,3%	1,6%
OTP Bank Nyrt. és OTP Jelzálogbank Zrt.	165	18,1%	30,3%
Raiffeisen Bank Zrt.	62	6,8%	5,7%
UniCredit Bank Hungary Zrt. és UniCredit Jelzálogbank Zrt.	26	2,9%	3,6%
<u>Fenti hitelintézetek/fióktelepek összesen</u>	607	66,7%	83,7%
<u>Pénz- és tőkepiaci szektor (a pénzügyi vállalkozás nélkül) összesen</u>	912	100,0%	100,0%

* A felügyeleti hatóság 2012 I. negyedévével új módszertan alapján állapítja meg a hitelintézetek piaci részesedését. Az új vetítési alap a kötelező intézményi adatszolgáltatásból megállapított, negyedév végén fennálló lakossági hitel-szerződések darabszáma.

Tájékoztató adat: a kötelező intézményi adatszolgáltatás alapján a hitelintézetek és a fióktelepek összes, 2013. szeptember 30-án fennálló lakossági hitel-szerződéseinek darabszáma 6 460 070 volt.

1.2.4.2. 2013. IV. negyedévre vonatkozó információk

10. táblázat A legnagyobb kérelemszámmal érintett hitelintézetek/fióktelepek és ezek piaci részesedése

Hitelintézet	2013. IV. negyedév		
	Kérelem		Piaci részesedés*
	darab	%	%
Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Nyrt.	37	4,5%	11,9%
CIB Bank Zrt.	38	4,6%	3,2%
Erste Bank Hungary Zrt.	123	14,9%	10,7%
FHB Kereskedelmi Bank Zrt. és FHB Jelzálogbank Nyrt.	32	3,9%	2,2%
K&H Bank Zrt.	58	7,0%	7,6%
Magyar Cetelem Bank Zrt.	25	3,0%	5,1%
Merkantil Váltó és Vagyonbefektető Bank Zrt.	48	5,8%	1,6%
MKB Bank Zrt.	27	3,3%	2,1%
OTP Bank Nyrt. és OTP Jelzálogbank Zrt.	133	16,1%	30,4%
Raiffeisen Bank Zrt.	47	5,7%	6,4%
<u>Fenti hitelintézetek/fióktelepek összesen</u>	568	68,8%	81,2%
<u>Pénz- és tőkepiaci szektor (a pénzügyi vállalkozás nélkül) összesen</u>	826	100,0%	100,0%

* A vetítési alap a kötelező intézményi adatszolgáltatásból megállapított, negyedév végén fennálló lakossági hitel-szerződések darabszáma.

Tájékoztató adat: a kötelező intézményi adatszolgáltatás alapján a hitelintézetek és a fióktelepek összes, 2013. december 31-én fennálló lakossági hitel-szerződéseinek darabszáma 6 440 492 volt.

1.3. Biztosítókat érintő kérelmek

1.3.1. Biztosítókat érintő fogyasztói kérelmek intézménycsoportonként

1.3.1.1. 2013. III. negyedévre vonatkozó információk

A felügyeleti hatósághoz érkezett fogyasztói kérelmek megoszlása alapján megállapítható, hogy 2013 III. negyedévében – az elmúlt negyedévekhez hasonlóan – **az összes fogyasztói kérelem közel 21 %-át (337 db) a biztosítási szektor szereplőivel kapcsolatos ügyek tették ki.**

11. táblázat A biztosítási szektort érintő fogyasztói kérelmek intézménytípusonkénti megoszlása

Intézmény-típus	2012. III. negyedév		2013. II. negyedév		2013. III. negyedév		2013. III. né./ 2013. II. né.	2013. III. né./ 2012. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Biztosító rt.	361	94,0%	418	90,7%	311	92,2%	74,4%	86,1%
Biztosítás közvetítő	10	2,6%	26	5,6%	15	4,5%	57,7%	150,0%
Biztosító egyesület	13	3,4%	17	3,7%	11	3,3%	64,7%	84,6%
Biztosítási szektor összesen	384	100,0%	461	100,0%	337	100,0%	73,1%	87,8%

1.3.1.2. 2013. IV. negyedévre vonatkozó információk

Az MNB-hez érkezett fogyasztói kérelmek megoszlása alapján megállapítható, hogy 2013 IV. negyedévében – az elmúlt negyedévekhez hasonlóan – **az összes fogyasztói kérelem közel 21 %-át (301 db) a biztosítási szektor szereplőivel kapcsolatos ügyek tették ki.**

12. táblázat A biztosítási szektort érintő fogyasztói kérelmek intézménytípusonkénti megoszlása

Intézmény-típus	2012. IV. negyedév		2013. III. negyedév		2013. IV. negyedév		2013. IV. né./ 2013. III. né.	2013. IV. né./ 2012. IV. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Biztosító rt.	380	94,8%	311	92,2%	262	87,1%	84,2%	68,9%
Biztosítás közvetítő	9	2,2%	15	4,5%	19	6,3%	126,7%	211,1%
Biztosító egyesület	12	3,0%	11	3,3%	20	6,6%	181,8%	166,7%
Biztosítási szektor összesen	401	100,0%	337	100,0%	301	100,0%	89,3%	75,1%

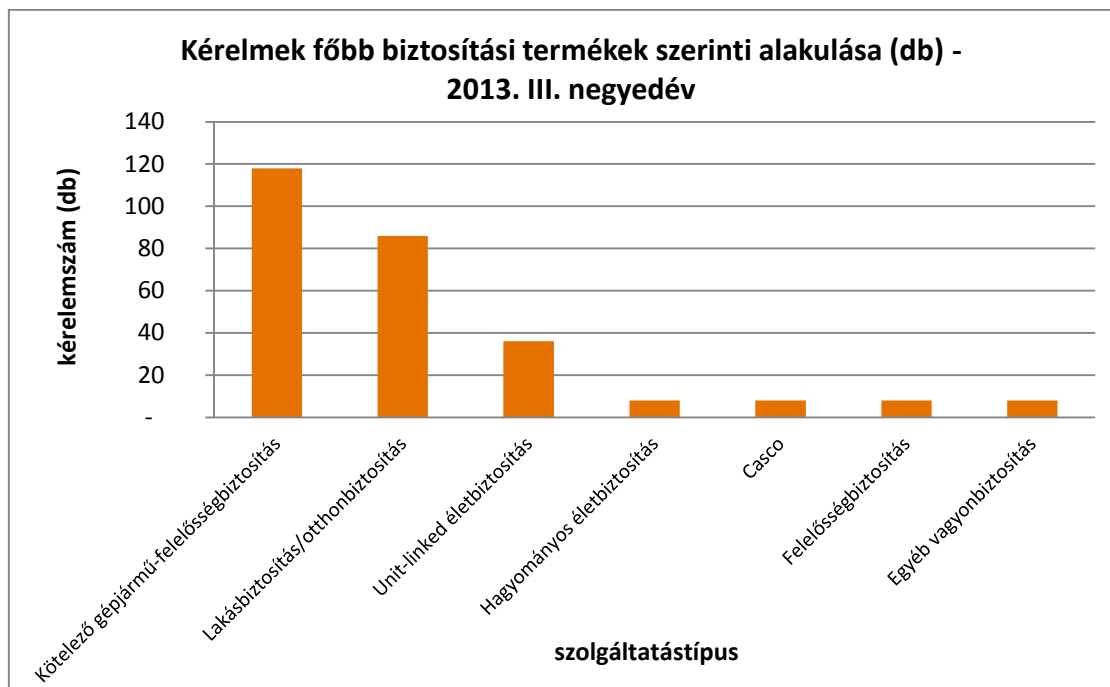
1.3.2. Biztosítási tárgyú kérelmek szolgáltatástípusonkénti megoszlása

1.3.2.1. 2013. III. negyedévre vonatkozó információk

A legjellemzőbb három szolgáltatástípust tekintve az előző év azonos időszaki adataihoz képest a **unit-linked életbiztosítások esetében** figyelhető meg jelentős (71 %-os) **kérelemszám-növekedés**, a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítások, valamint a lakás-, és otthonbiztosítások terén nem volt érdemi változás. Az **elmúlt negyedévhez viszonyítva** ugyanakkor **mindhárom típusnál csökkent a kérelmek darabszáma**.

A kérelmetípusok szerinti csoportosítás alapján **2012 III. negyedévével összehasonlítva a kárügyintézés elhúzódsásával és az egyéb ügyviteli hibákkal kapcsolatos kérelmek száma nőtt** (59 %-kal, illetve 14 %-kal), míg a többi, jelentősebb kérelemszámmal rendelkező típus esetében az ügyek mennyisége csökkent.

10. ábra



13. táblázat A biztosítási szektort érintő fogyasztói kérelmek szolgáltatástípusonkénti megoszlása

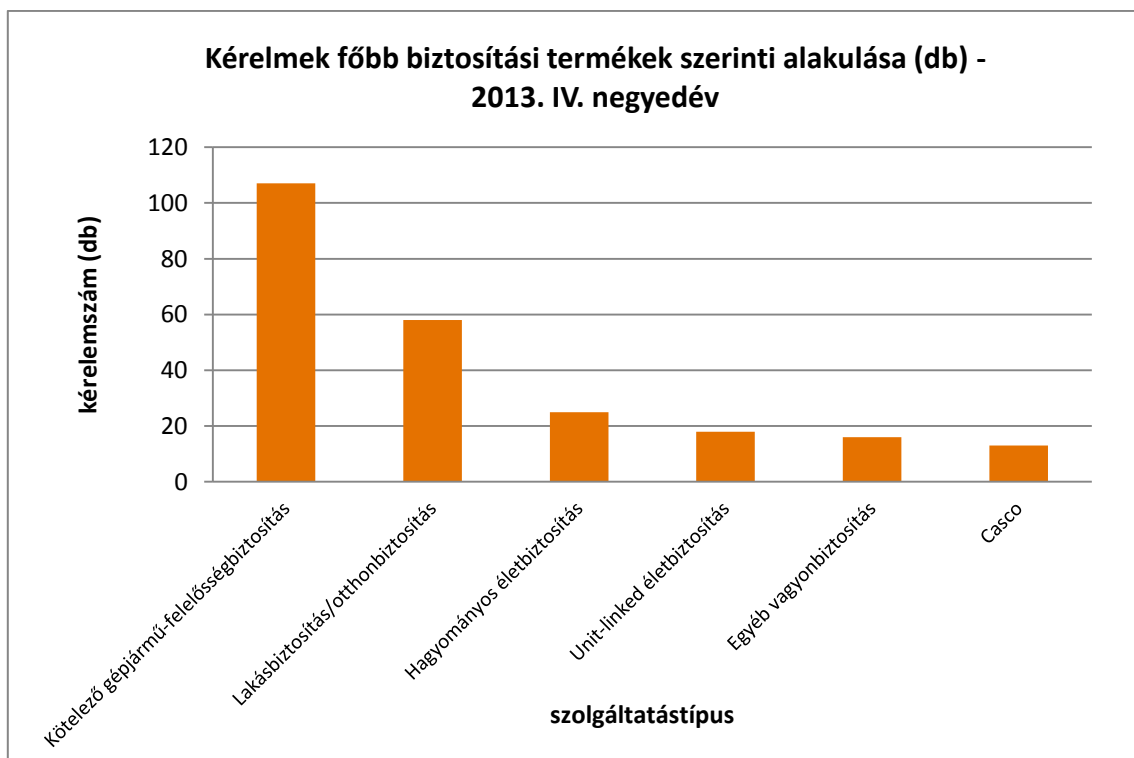
Szolgáltatástípus	2012. III. negyedév		2013. II. negyedév		2013. III. negyedév		2013. III. né./ 2013. II. né.	2013. III. né./ 2012. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás	119	31,0%	152	33,0%	118	35,0%	77,6%	99,2%
Lakásbiztosítás/ otthonbiztosítás	84	21,9%	100	21,7%	86	25,5%	86,0%	102,4%
Unit-linked életbiztosítás	21	5,5%	52	11,3%	36	10,7%	69,2%	171,4%
Hagyományos életbiztosítás	34	8,9%	32	6,9%	8	2,4%	25,0%	23,5%
Casco	22	5,7%	22	4,8%	8	2,4%	36,4%	36,4%
Felelősségbiztosítás	9	2,3%	7	1,5%	8	2,4%	114,3%	88,9%
Egyéb vagyonbiztosítás	12	3,1%	4	0,9%	8	2,4%	200,0%	66,7%
Balesetbiztosítás/ betegségbiztosítás	23	6,0%	13	2,8%	7	2,1%	53,8%	30,4%
Hitelfedezeti életbiztosítás	19	4,9%	11	2,4%	6	1,8%	54,5%	31,6%
Utazási biztosítás	7	1,8%	1	0,2%	5	1,5%	500,0%	71,4%
Hiteltörlesztési célú megtakarítási életbiztosítás	0	0,0%	5	1,1%	1	0,3%	20,0%	nem értelmezhető
Kiterjesztett garancia	1	0,3%	1	0,2%	0	0,0%	0,0%	0,0%
Egyéb	33	8,6%	61	13,2%	46	13,5%	75,4%	139,4%
<u>Biztosítási szektor összesen</u>	384	100,0%	461	100,0%	337	100,0%	73,1%	87,8%

1.3.2.2. 2013. IV. negyedévre vonatkozó információk

A legjellemzőbb szolgáltatástípusokat tekintve a lakás-, és otthonbiztosítások terén 30-35 %-os visszaesés következett be mind az előző negyedév, mind az előző év azonos időszaki adataihoz viszonyítva. **A hagyományos életbiztosítással** összefüggő ügyek száma az egy évvel korábbi időszaktól némileg elmaradt, azonban 2013 III. negyedévéhez képest a háromszorosára növekedett. **A unit-linked életbiztosítás** esetében a beadványszám – mindkét bázisidőszakhoz mérten – felére esett vissza, ugyanakkor **a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítások** terén érdemi változás nem történt.

Az MNB-hez érkezett **kérelmek száma a 2012 IV. negyedévében regisztrált adatokkal összehasonlítva** szinte valamennyi kérelmetípus esetén **visszaesést mutat**, s a megelőző negyedévhez képest is gyakorlatilag csupán a **tájékoztatási hiányosság**gal és a **díjszámítással** kapcsolatos ügyek száma képez kivételt.

11. ábra



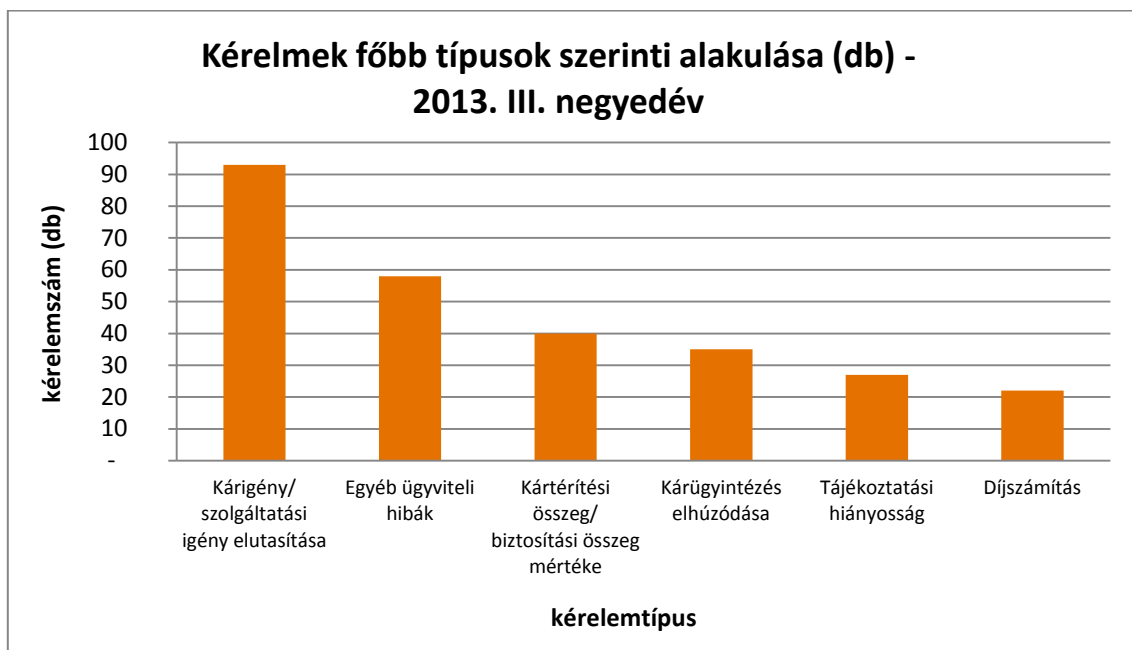
14. táblázat A biztosítási szektort érintő fogyasztói kérelmek szolgáltatástípusonkénti megoszlása

Szolgáltatástípus	2012. IV. negyedév		2013. III. negyedév		2013. IV. negyedév		2013. IV. né./ 2013. III. né.	2013. IV. né./ 2012. IV. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás	128	32,0%	118	35,0%	107	35,5%	90,7%	83,6%
Lakásbiztosítás/ otthonbiztosítás	91	22,7%	86	25,5%	58	19,3%	67,4%	63,7%
Hagyományos életbiztosítás	36	9,0%	8	2,4%	25	8,3%	312,5%	69,4%
Unit-linked életbiztosítás	37	9,2%	36	10,7%	18	6,0%	50,0%	48,6%
Egyéb vagyonbiztosítás	10	2,5%	8	2,4%	16	5,3%	200,0%	160,0%
Casco	20	5,0%	8	2,4%	13	4,3%	162,5%	65,0%
Hitelfedezeti életbiztosítás	22	5,5%	6	1,8%	9	3,0%	150,0%	40,9%
Felelősségbiztosítás	3	0,7%	8	2,4%	8	2,7%	100,0%	266,7%
Utazási biztosítás	5	1,2%	5	1,5%	6	2,0%	120,0%	120,0%
Balesetbiztosítás/ betegségbiztosítás	17	4,2%	7	2,1%	5	1,7%	71,4%	29,4%
Hiteltörlesztési célú megtakarítási életbiztosítás	6	1,5%	1	0,3%	1	0,3%	100,0%	16,7%
Kiterjesztett garancia	0	0,0%	0	0,0%	1	0,3%	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Egyéb	26	6,5%	46	13,5%	34	11,3%	73,9%	130,8%
Biztosítási szektor összesen	401	100,0%	337	100,0%	301	100,0%	89,3%	75,1%

1.3.3. Kérelemtípusok szerinti megoszlás

1.3.3.1. 2013. III. negyedévre vonatkozó információk

12. ábra



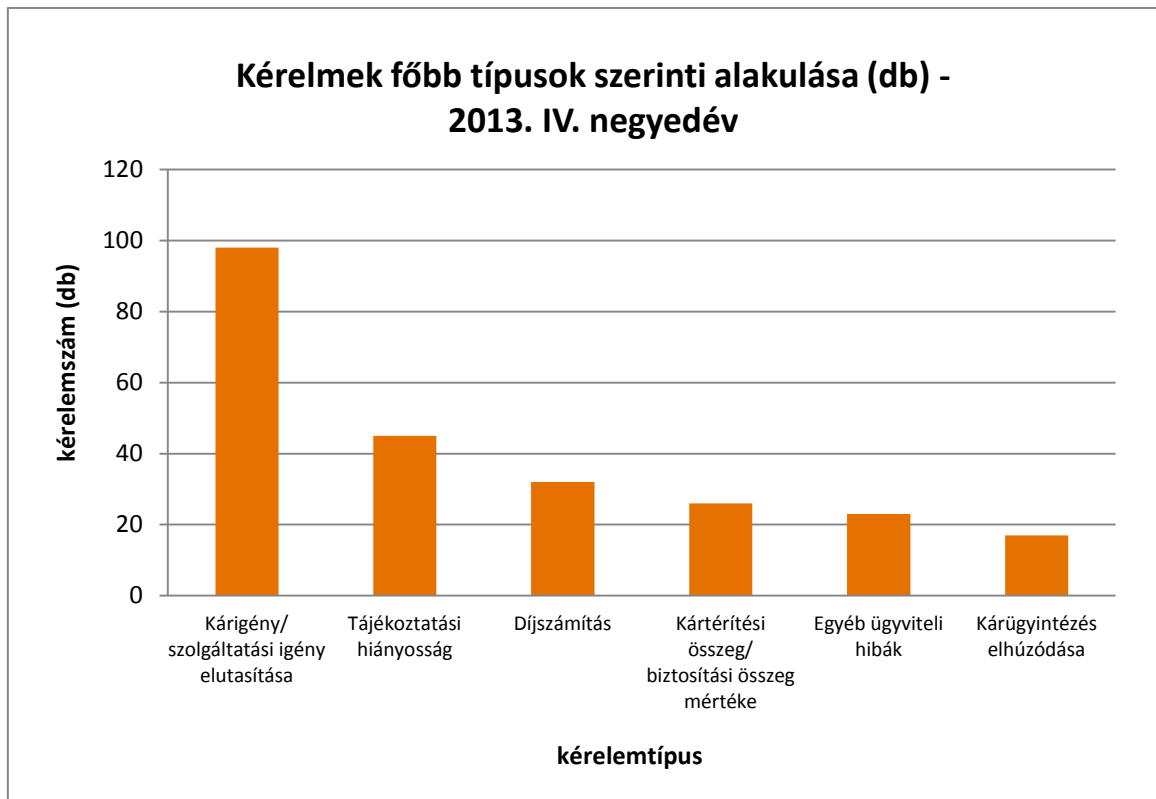
15. táblázat A biztosítási szektort érintő fogyasztói kérelmek kérelemtípusonkénti megoszlása

Kérelemtípus	2012. III. negyedév		2013. II. negyedév		2013. III. negyedév		2013. III. né./ 2013. II. né.	2013. III. né./ 2012. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Kárigény/ szolgáltatási igény elutasítása	123	32,1%	116	25,1%	93	27,6%	80,2%	75,6%
Egyéb ügyviteli hibák	51	13,3%	81	17,6%	58	17,2%	71,6%	113,7%
Kártérítési összeg/ biztosítási összeg mértéke	62	16,1%	72	15,6%	40	11,9%	55,6%	64,5%
Kárügyintézés elhúzódsága	22	5,7%	31	6,7%	35	10,4%	112,9%	159,1%
Tájékoztatási hiányosság	57	14,8%	45	9,8%	27	8,0%	60,0%	47,4%
Díjszámítás	25	6,5%	68	14,8%	22	6,5%	32,4%	88,0%
Ügyviteli kérdések	2	0,5%	4	0,9%	3	0,9%	75,0%	150,0%
Rendszerhiba	1	0,3%	2	0,4%	2	0,6%	100,0%	200,0%
Pénzügyi visszaélés	0	0,0%	2	0,4%	1	0,3%	50,0%	nem értelmezhető
Jogosulatlan tevékenység	0	0,0%	3	0,7%	0	0,0%	0,0%	nem értelmezhető
Egyéb	41	10,7%	37	8,0%	56	16,6%	151,4%	136,6%
Biztosítási szektor összesen	384	100,0%	461	100,0%	337	100,0%	73,1%	87,8%

A **biztosítási szektor** esetében elsősorban a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatása, valamint a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírások megsértése következtében került sor **fogyasztóvédelmi intézkedés alkalmazására**.

1.3.3.2. 2013. IV. negyedévre vonatkozó információk

13. ábra



16. táblázat A biztosítási szektort érintő fogyasztói kérelmek kérelemtípusonkénti megoszlása

Kérelemtípus	2012. IV. negyedév		2013. III. negyedév		2013. IV. negyedév		2013. IV. né./ 2013. III. né.	2013. IV. né./ 2012. IV. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Kárigény/ szolgáltatási igény elutasítása	109	27,1%	93	27,6%	98	32,7%	105,4%	89,9%
Tájékoztatási hiányosság	56	14,0%	27	8,0%	45	15,0%	166,7%	80,4%
Díjszámítás	48	12,0%	22	6,5%	32	10,6%	145,5%	66,7%
Kártérítési összeg/ biztosítási összeg mértéke	42	10,5%	40	11,9%	26	8,6%	65,0%	61,9%
Egyéb ügyviteli hibák	48	12,0%	58	17,2%	23	7,6%	39,7%	47,9%
Kárügyintézés elhúzódsága	49	12,2%	35	10,4%	17	5,6%	48,6%	34,7%
Ügyviteli kérdések	2	0,5%	3	0,9%	3	1,0%	100,0%	150,0%
Rendszerhiba	2	0,5%	2	0,6%	1	0,3%	50,0%	50,0%
Pénzügyi visszaélés	3	0,7%	1	0,3%	1	0,3%	100,0%	33,3%
Egyéb	42	10,5%	56	16,6%	55	18,3%	98,2%	131,0%
Biztosítási szektor összesen	401	100,0%	337	100,0%	301	100,0%	89,3%	75,1%

A biztosítási szektor esetében elsősorban a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírások megsértése, illetve a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatása következtében került sor **fogyasztóvédelmi intézkedés alkalmazására**.

1.3.4. A legnagyobb kérelemszámmal érintett biztosítók és ezek piaci részesedése

1.3.4.1. 2013. III. negyedévre vonatkozó információk

17. táblázat A legnagyobb kérelemszámmal érintett biztosítók és ezek piaci részesedése

Biztosító	2013. III. negyedév		
	Kérelem		Piaci részesedés*
	darab	%	%
AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.	30	8,9%	18,9%
Allianz Hungária Biztosító Zrt.	45	13,4%	17,0%
Generali-Providencia Biztosító Zrt.	28	8,3%	11,2%
Genertel Biztosító Zrt.	5	1,5%	2,4%
Groupama Garancia Biztosító Zrt.	44	13,1%	17,6%
K&H Biztosító Zrt.	13	3,9%	10,3%
KÖBE Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület	12	3,6%	2,0%
MKB Általános Biztosító Zrt. és MKB Életbiztosító Zrt.	5	1,5%	1,1%
SIGNAL Biztosító Zrt.	7	2,1%	3,7%
UNIQA Biztosító Zrt.	14	4,2%	7,9%
Wáberer Hungária Biztosító Zrt.	5	1,5%	1,7%
<u>Fenti biztosítók összesen</u>	208	62,0%	93,8%
<u>Biztosítói szektor összesen</u>	337	100,0%	100,0%

* A felügyeleti hatóság 2012 I. negyedévével új módszertan alapján állapítja meg a biztosítók piaci részesedését. Az új vetítési alap a kötelező intézményi adatszolgáltatásból megállapított, tárgynegyedév végén fennálló lakossági szerződések darabszáma.

Tájékoztató adat: a kötelező intézményi adatszolgáltatás alapján a biztosítók összes, 2013. szeptember 30-án fennálló lakossági szerződéseinek darabszáma 9 648 017 volt.

1.3.4.2. 2013. IV. negyedévre vonatkozó információk

18. táblázat A legnagyobb kérelemszámmal érintett biztosítók és ezek piaci részesedése

Biztosító	2013. IV. negyedév		
	Kérelem		Piaci részesedés*
	darab	%	%
AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.	24	8,0%	17,5%
Allianz Hungária Biztosító Zrt.	37	12,3%	15,6%
Generali-Providencia Biztosító Zrt.	34	11,3%	10,3%
Groupama Garancia Biztosító Zrt.	42	14,0%	16,1%
K&H Biztosító Zrt.	21	7,0%	9,5%
UNIQA Biztosító Zrt.	15	5,0%	7,3%
Wáberer Hungária Biztosító Zrt.	10	3,3%	1,4%
Fenti biztosítók összesen	183	60,9%	77,7%
Biztosítói szektor összesen	301	100,0%	100,0%

* A vetítési alap a kötelező intézményi adatszolgáltatásból megállapított, tárgynegyedév végén fennálló lakossági szerződések darabszáma.

Tájékoztató adat: a kötelező intézményi adatszolgáltatás alapján a biztosítók összes, 2013. december 31-én fennálló lakossági szerződéseinek darabszáma 10 499 469 volt.

1.4. Pénztári szektort érintő kérelmek

1.4.1. 2013. III. negyedévben a pénztári fogyasztói kérelmek intézménytípusok szerinti megoszlása

1.4.1.1. 2013. III. negyedévre vonatkozó információk

A pénztári szektort érintő kérelmek száma a tárgyidőszakban az előző negyedévek során tapasztalt jelentős visszaesést követő alacsony szinten stabilizálódott.

19. táblázat A pénztári szektort érintő fogyasztói kérelmek intézménytípusonkénti megoszlása

Intézmény-típus	2012. III. negyedév		2013. II. negyedév		2013. III. negyedév		2013. III. né./ 2013. II. né.	2013. III. né./ 2012. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Magán-nyugdíjpénztár	61	72,6%	5	31,2%	8	72,7%	160,0%	13,1%
Önkéntes nyugdíjpénztár	21	25,0%	9	56,2%	1	9,1%	11,1%	4,8%
Egészségpénztár	1	1,2%	1	6,3%	1	9,1%	100,0%	100,0%
Önsegélyező pénztár	1	1,2%	1	6,3%	1	9,1%	100,0%	100,0%
Pénztári szektor összesen	84	100,0%	16	100,0%	11	100,0%	68,8%	13,1%

1.4.1.2. 2013. IV. negyedévre vonatkozó információk

A pénztári szektort érintő kérelmek száma a tárgyidőszakban az előző negyedévekhez hasonló alacsony szinten stabilizálódott.

20. táblázat A pénztári szektort érintő fogyasztói kérelmek intézménytípusonkénti megoszlása

Intézmény-típus	2012. IV. negyedév		2013. III. negyedév		2013. IV. negyedév		2013. IV. né./ 2013. III. né.	2013. IV. né./ 2012. IV. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Magán-nyugdíjpénztár	43	89,6%	8	72,7%	6	50,0%	75,0%	14,0%
Önkéntes nyugdíjpénztár	5	10,4%	1	9,1%	6	50,0%	600,0%	120,0%
Egészségpénztár	0	0,0%	1	9,1%	0	0,0%	0,0%	nem értelmezhető
Önsegélyező pénztár	0	0,0%	1	9,1%	0	0,0%	0,0%	nem értelmezhető
Pénztári szektor összesen	48	100,0%	11	100,0%	12	100,0%	109,1%	25,0%

1.4.2. Pénztári kérelmek kérelemtípusok szerinti megoszlása

1.4.2.1. 2013. III. negyedévre vonatkozó információk

21. táblázat A pénztári szektort érintő fogyasztói kérelmek kérelemtípusonkénti megoszlása

Kérelemtípus	2012. III. negyedév		2013. II. negyedév		2013. III. negyedév		2013. III. né./ 2013. II. né.	2013. III. né./ 2012. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Tagi kifizetés	57	67,9%	6	37,4%	4	36,4%	66,7%	7,0%
Egyéb ügyviteli hibák	7	8,3%	2	12,5%	3	27,3%	150,0%	42,9%
Szolgáltatás	10	11,9%	3	18,8%	1	9,1%	33,3%	10,0%
Számlavezetés	2	2,4%	1	6,3%	1	9,1%	100,0%	50,0%
Tagsági viszony	1	1,2%	0	0,0%	0	0,0%	nem értelmezhető	0,0%
Rendszerhiba	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Egyéb	7	8,3%	4	25,0%	2	18,2%	50,0%	28,6%
Pénztári szektor összesen	84	100,0%	16	100,0%	11	100,0%	68,8%	13,1%

A **pénztári szektort** érintően a tárgyidőszakban a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírások megsértése, illetve tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatása következtében került sor **fogyasztóvédelmi intézkedés megtételére**.

1.4.2.2. 2013. IV. negyedévre vonatkozó információk

22. táblázat A pénztári szektort érintő fogyasztói kérelmek kérelemtípusonkénti megoszlása

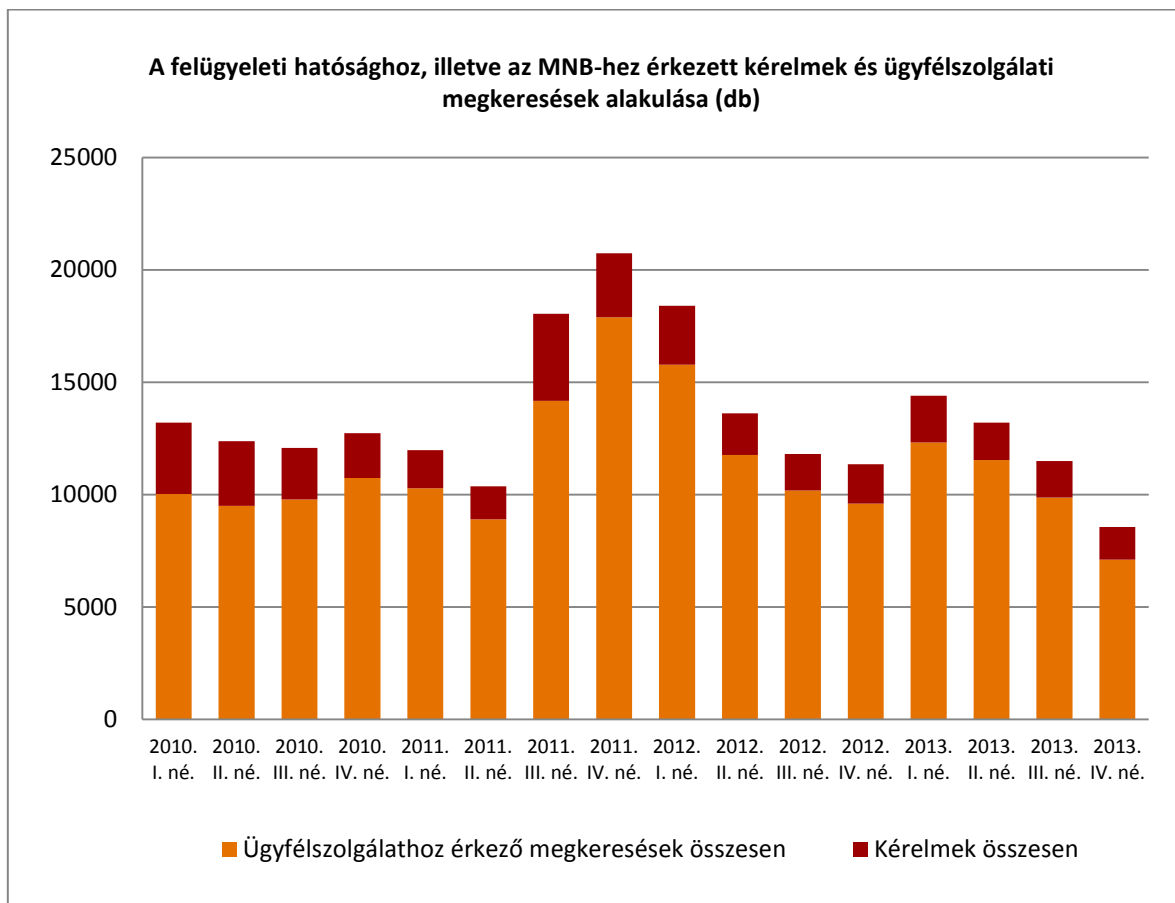
Kérelemtípus	2012. IV. negyedév		2013. III. negyedév		2013. IV. negyedév		2013. IV. né./ 2013. III. né.	2013. IV. né./ 2012. IV. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Tagi kifizetés	28	58,3%	4	36,4%	3	25,0%	75,0%	10,7%
Tagsági viszony	2	4,2%	0	0,0%	3	25,0%	nem értelmezhető	150,0%
Egyéb ügyviteli hibák	4	8,3%	3	27,3%	1	8,3%	33,3%	25,0%
Szolgáltatás	4	8,3%	1	9,1%	1	8,3%	100,0%	25,0%
Számlavezetés	0	0,0%	1	9,1%	0	0,0%	0,0%	nem értelmezhető
Rendszerhiba	1	2,1%	0	0,0%	0	0,0%	nem értelmezhető	0,0%
Pénzügyi visszaélés	1	2,1%	0	0,0%	0	0,0%	nem értelmezhető	0,0%
Egyéb	8	16,7%	2	18,2%	4	33,4%	200,0%	50,0%
<u>Pénztári szektor összesen</u>	48	100,0%	11	100,0%	12	100,0%	109,1%	25,0%

A pénztári szektort érintően a tárgyidőszakban a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi előírások megsértése következtében került sor **fogyasztóvédelmi intézkedés megtételére**.

1.5. A felügyeleti hatóság, illetve az MNB ügyfélszolgálatához érkező megkeresések

A felügyeleti hatósághoz/MNB-hez érkezett fogyasztói kérelmek mellett az összefoglaló e fejezetében – negyedéves bontásban – szemléltetjük az ügyfélszolgálatához érkezett megkeresések számának alakulását. A részletezett számadatok a mellékletben található *I. táblázat*ban tekinthetők meg.

14. ábra



A felügyeleti hatósághoz 2013 III. negyedévében összesen 9 874, az MNB-hez 2013 IV. negyedévében összesen 7 112 ügyfélszolgálati megkeresés érkezett. Mindkét vizsgálat negyedév a megelőző év azonos időszaki adataihoz, illetve a megelőző negyedévekhez mérten is **ügyszám-csökkenést mutat**, amely alól egyedül a pénzügyi szektorral kapcsolatos megkeresések képeznek kivételt.

23. táblázat A felügyeleti hatóság ügyfélszolgálatához érkezett megkeresések alakulása

Ügyfélszolgálati megkeresés	2012. III. negyedév		2013. II. negyedév		2013. III. negyedév		2013. III. né./ 2013. II. né.	2013. III. né./ 2012. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Személyes	1 054	10,3%	1 268	11,0%	1 127	11,4%	88,9%	106,9%
Telefonon történő	5 485	53,9%	6 404	55,5%	5 819	58,9%	90,9%	106,1%
Írásbeli	3 645	35,8%	3 865	33,5%	2 928	29,7%	75,8%	80,3%
Összesen	10 184	100,0%	11 537	100,0%	9 874	100,0%	85,6%	97,0%

24. táblázat Az MNB ügyfélszolgálatához érkezett megkeresések alakulása

Ügyfélszolgálati megkeresés	2012. IV. negyedév		2013. III. negyedév		2013. IV. negyedév		2013. IV. né./ 2013. III. né.	2013. IV. né./ 2012. IV. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Személyes	1 068	11,1%	1 127	11,4%	1 032	14,5%	91,6%	96,6%
Telefonon történő	4 939	51,4%	5 819	58,9%	3 922	55,2%	67,4%	79,4%
Írásbeli	3 604	37,5%	2 928	29,7%	2 158	30,3%	73,7%	59,9%
Összesen	9 611	100,0%	9 874	100,0%	7 112	100,0%	72,0%	74,0%

2. A FELÜGYELETI HATÓSÁG, ILLETVE A MAGYAR NEMZETI BANK FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁGI ELJÁRÁSAINAK TAPASZTALATAI

2.1. Vizsgálatok

A felügyeleti hatóság fogyasztóvédelmi ellenőrzési jogkörében eljárva 2013. III. negyedévben is a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevő fogyasztók érdekeinek védelme céljából folytatott le vizsgálatokat, valamint vett részt átfogó vizsgálatokban.

A feladatátvételt követően az MNB fogyasztóvédelemért felelős igazgatósága 2013. IV. negyedévében feladatait **fennakadás nélkül** képes volt ellátni, a felmerült kihívásokra megfelelő időben, megfelelő intézkedésekkel tudott reagálni.

Tárgynegyedévben a vizsgálatokkal összefüggő feladatok elsősorban arra irányultak, hogy az integráció során nagy számban átvett, folyamatban lévő ügyek felülvizsgálatra, mielőbb lezárásra kerüljenek. E célkitűzés teljesült, az év utolsó napján már csak különösen indokolt esetben volt folyamatban korábbi negyedévben indult vizsgálat. Az utolsó negyedévben az egyedi ügyek lezárása mellett a folyamatban lévő cél- és témavizsgálatok felülvizsgálata is megtörtént, indokolt esetben intézkedés történt a **vizsgálatok kiterjesztése** iránt.

A fogyasztóvédelemmel összefüggő vizsgálatok az integrációt megelőzően elsősorban az egyedi sérelmeket tartalmazó beadványok kivizsgálására irányultak. A szervezeti változást követően a fogyasztóvédelmi tevékenységben **hangsúlyossá vált a preventív, proaktív fellépés**. Ennek megfelelően **az egyedi panaszbeadványokban leírtak alapján, hivatalból történő elrendeléssel a fogyasztók széles rétegeit érintő célvizsgálatok kerültek újonnan elrendelésre** annak érdekében, hogy a felügyelt szervezetek fogyasztóvédelemmel kapcsolatos tevékenységéről átfogó képet kapjon az igazgatóság, továbbá az erőforrások hatékonyabb felhasználásával tudja ellátni a fogyasztóvédelmi tevékenységet, valamint mielőbb elérje a feltárt rendszerszintű hibák kijavítását. A vizsgálatok jellemzően **helyszíni ellenőrzés** keretében kerültek lefolytatásra, amelyek során a munkatársak betekintést nyerhettek a felügyelt szervezetek tevékenységébe, továbbá az interjúk során olyan információkhoz is hozzájutottak, amelyekre csak a személyes jelenlét által lehetett szert tenni. **A lezárult vizsgálatok tapasztalatai szerint jellemzően a panaszkezelési határidők betartásával, továbbá a tájékoztatások tartalmával illetve hiányával kapcsolatosan került megállapításra jogsértés, továbbá a magatartási kódex betartásával kapcsolatosan merültek fel problémák.** Indokolt esetben azonban egyedi panaszbeadvány alapján is indult eljárás.

A fogyasztóvédelmi terület **kiemelt feladatként** kezelte a **nemzetközi munkacsoportokban** való részvételt is, az integráció nem okozott fennakadást a nemzetközi munkában. A korábbi időszakokkal összehasonlítva megállapítható, hogy az előző év azonos időszakához képest, tárgyidőszakban **a bírsághatározatok számának 4,5%-os növekedése mellett, közel 29%-kal magasabb bírságösszeg került kiszabásra, amelynek oka a szervezeti változást követő bírságolási gyakorlat megváltozása**, amely szerint a jogsértések a korábbiaknál magasabb összegű bírság kiszabását vonják maguk után **annak érdekében, hogy csökkenjen a jövőbeni jogsértések száma.**

2.1.1. Pénzpiaci szektor

A pénzpiaci szektor fogyasztóvédelmi cél- és témavizsgálatainak fő irányát a III. negyedévben a költségek devizában való felszámítása, a banktitok megtartása és kiadása, illetve a panaszkezelés kapcsán tapasztalt, kockázatos banki gyakorlatok felülvizsgálatai határozták meg.

2.1.1.1. A levelezéssel kapcsolatos költség devizában történő felszámítása

A felügyeleti hatósághoz több olyan fogyasztói kérelem érkezett, melyben a fogyasztók azt kifogásolták, hogy az egyik Fióktelep devizában számolja fel a fizetési felszólító levelek díját. Mindezekre tekintettel a felügyeleti hatóság hivatalból **fogyasztóvédelmi célvizsgálatot** indított annak ellenőrzésére, hogy a fogyasztókkal kötött deviza alapú hitel- vagy kölcsönszerződések esetében felszámított díjak és költségek devizanemének a meghatározása megfelel-e a vonatkozó jogszabályi előírásoknak.

A jogalkotó 2011. szeptember 29-ei hatállyal előírta, hogy a pénzügyi intézmények milyen költségeket és díjakat számíthatnak fel devizában, és melyek azok a költség- és díjelemek, amelyeket kizárólag forintban terhelhetnek a fogyasztókra. Ennek kapcsán a célvizsgálat során megállapításra került, hogy a Fióktelep jogsértően járt el, amikor devizában számolta fel az értesítő és felszólító levelek díját, mivel annak a konkrét mértékét egy konverziós művelet végrehajtását követően határozta meg és az aktuális árfolyamtól tette függővé. A jogsértő állapot 2011. szeptember 29. napja és 2013. április 6. napja közötti időszakban állt fent, amely abban valósult meg, hogy a Fióktelep az értesítő és felszólító levelek díjait egyrészt devizában tüntette fel a fogyasztóknak küldött számlaleveleken, melyet az aktuálisan alkalmazandó árfolyam figyelembe vételével végzett konverziós művelet útján forintban fizettetett meg a fogyasztókkal. A Fióktelep nyilatkozata szerint a tilalmazott magatartást 2011. szeptember 29 - 2013. január 10. napja közötti időszakban mintegy 18 ezer fogyasztói ügyfelével szemben, közel 191 ezer alkalommal valósította meg, így megállapítható, hogy a jogszabálysértés a fogyasztók széles körét érintette. Mindezek alapján a felügyeleti hatóság fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki, melynek megállapítása során figyelembe vette, hogy a Fióktelep a jogsértő gyakorlatát megszüntette.

2.1.1.2. A banktitok kiadása

A felügyeleti hatóság egy fogyasztói beadványból értesült arról, hogy egy Bank – általa is elismerten – téves címre küldött ki bankszámlakivonatokat. Ennek következtében a felügyeleti hatóság **célvizsgálat** megindításáról döntött a Bank **banktitok körébe tartozó adatok kezelésével kapcsolatos tevékenységének felülvizsgálata** érdekében. Az eljárás során megállapítást nyert, hogy az ügyfelek bankszámlakivonataiban, valamint az ügyfélnek küldött hatósági átutalásokról szóló értesítő levelekben szereplő adatok banktitoknak minősülnek, tekintettel arra, hogy azok az ügyfelek és a Bank között fennálló szerződéses jogviszonnyal kapcsolatos adatokat tartalmaznak.

A felügyeleti hatóság vizsgálati megállapítása szerint a Bank 8 ügyfele esetében, összesen 21 alkalommal – 18 alkalommal bankszámlakivonatokat, 1 alkalommal bankkártya és 2 alkalommal hitelszámla értesítő levél megküldése során – jogszabálysértést követett el, mivel nem az ügyfelek rendelkezésének megfelelő értesítési címre küldte meg a bankszámlakivonatokat, a bankkártyát és a hitelszámla értesítő levelet. Továbbá a Bank 7 ügyfele esetében összesen 56 alkalommal – 35 alkalommal bankszámlakivonat és 21 alkalommal hatósági átutalásról szóló értesítő levél megküldésével – szintén megsértette a banktitok megtartására és kiadására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket, mivel a Bank dokumentumokkal alátámasztott módon nem tudta igazolni, hogy a bankszámlakivonatokat és az értesítő leveleket milyen indokok alapján küldte meg a téves értesítési címekre, melyek mint állandó lakcím vagy mint levelezési cím nem szerepelnek a szerződéses dokumentumokban, valamint melyek kapcsán nem áll rendelkezésre az érintett ügyfelektől érkezett, címmódosításra irányuló kérelem.

A felügyeleti hatóság fogyasztóvédelmi bírsággal szankcionálta a feltárt jogsértést, melynek során figyelemmel volt arra is, hogy a Bank az ügyfelei nevével, státuszával, adataival kapcsolatos, vagyoni helyzetére vonatkozó banktitoknak minősülő adatok jogosulatlan harmadik személynek történő kiadásával hozzájárulhatott ahhoz, hogy a kiszolgáltatót illetéktelen személy a jogosult engedélye nélkül felhasználja, azokkal visszaéljen. A felügyeleti hatóság a bírság kiszabása során a Bank javára szóló

körülményként értékelte, hogy 2011. évben a bankszámlakivonatok téves címre történő megküldésének témaköréhez is kapcsolódó belső ellenőrzést folytatott le, melynek kapcsán intézkedési tervet dolgozott ki a téves címek kiszűrése, valamint azok pontosítása, helyes rögzítése érdekében.

2.1.1.3. A panaszkezelési előírások megsértése

Fogyasztói beadványok alapján a felügyeleti hatóság **vizsgálatot** indított egy Bankkal és egy másik Pénzügyi szervezettel szemben **a rögzített árfolyamon történő végtörlesztések lebonyolítása és a végtörlesztéssel kapcsolatban benyújtott panaszok kezelésével összefüggésben**. Az eljárás során megállapításra került, hogy a Bank által a 2011. szeptember 29. és 2012. augusztus 1. közötti időszakban a panaszügyi nyilvántartásában rögzített összesen 3185 panaszbeadvány közül 659 volt telefonon közölt panasz, melyek esetében a Bank nem küldte meg a jogszabályban előírt jegyzőkönyveket az ügyfeleknek. Ez az adat a Pénzügyi szervezet esetében úgy alakult, hogy a 2011. szeptember 29. és 2012. augusztus 1. közötti időszakban a panaszügyi nyilvántartásában rögzített összesen 994 panaszbeadvány közül 141 volt telefonon közölt panasz, melyek kapcsán a Pénzügyi szervezet nem küldött jegyzőkönyveket az ügyfeleknek. Megállapítható volt ugyanakkor az is, hogy a Bank is és a Pénzügyi szervezet is 2012. augusztus 1-jétől már megküldi az ügyfelei számára a telefonon tett panaszról készült jegyzőkönyvet. A vizsgálati megállapítások szerint a Bank 2011. szeptember 29. és 2013. május 22. között összesen 5628 panaszbeadványt vett nyilvántartásba, és az 5043 lezárt panaszbeadványból 1316 panaszbeadványt – 30 napon túl – késedelmesen válaszolt meg, mellyel megsértette a panasz megválaszolására nyitva álló határidőre vonatkozó jogszabályi előírást. A Pénzügyi szervezet pedig 2011. szeptember 29. és 2013. május 22. között összesen 1405 panaszbeadványt vett nyilvántartásba, és az 1319 lezárt panaszbeadványból 426 panaszbeadványt – 30 napon túl – jogsértő módon, késedelmesen válaszolt meg.

Mindemellett a vizsgálat áttekintette mindkét pénzügyi intézmény **panaszkezelési szabályzatát** is, melyek szerint a pénzügyi intézmények a már megválaszolt, a korábbival azonos tartalmú ismételt panaszt – amennyiben újabb körülmény nem merül fel – nem vizsgálják és ismételt válaszlevelet nem küldenek a panaszt tevő ügyfelek számára. A felügyeleti hatóság álláspontja szerint a panaszkezelési szabályzatok ezen rendelkezései sértik a panaszkezelésre vonatkozó előírást, mert az ügyfél által tett panaszt minden esetben kötelesek a pénzügyi intézmények megválaszolni. Továbbá a panaszkezelési szabályzatok tartalmazzák, hogy amennyiben a bejelentés kivizsgálása és a válaszadás az előírt határidőn belül nem biztosítható teljes mértékben, akkor erről az ügyfél írásos értesítést kap úgy, hogy lehetőleg az értesítő levél postai úton kézbesíthető legyen a határidő lejáratáig. Erre vonatkozóan a felügyeleti hatóság megállapította, hogy a panaszkezelési szabályzatok ezen rendelkezései szintén sértik a vonatkozó jogszabályi előírását, mivel a hivatkozott rendelkezés szerint a pénzügyi intézmények az előírt 30 napos határidőn belül kötelesek válaszolni az ügyfelek panaszaira, a válaszadási határidő nem hosszabbítható meg, arra a jogszabály nem biztosít lehetőséget. A felügyeleti hatóság ugyanakkor megállapította azt is, hogy a pénzügyi intézmények 2013. május 15-től módosították a szabályzatukat, amelyek már megfelelnek a jogszabályi előírásnak.

A felügyeleti hatóság a fentiekben részletezett jogsértések megállapítása miatt **határozatban hívta fel a pénzügyi intézményeket a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartására és a jogsértés összes körülményére tekintettel bírság kiszabására is sor került**. A bírság összegének mérlegelése során a felügyeleti hatóság a felügyelt szervek javára értékelte, hogy a vizsgált időszakban mindkét pénzügyi intézménynél folyamatosan csökkent a késedelmes válaszadással érintett válaszlevelek száma, illetve hogy a pénzügyi intézmények a rögzített árfolyamon történő végtörlesztési időszakban megnövekedett feladataiknak ellátása érdekében többleterőforrással, valamint munkaerő-átcsoportosítással növelték a panaszkezelési területen dolgozó munkatársaik számát.

A pénzügyi szektor fogyasztóvédelmi vizsgálatai közül a IV. negyedévben kiemelt jelentőséggel bírt a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósításának, a teljes hiteldíj mutató hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban való feltüntetetésének, valamint az egyoldalú kamatemeléssel kapcsolatos előzetes tájékoztatás tartalmának a vizsgálata.

2.1.1.4. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat vizsgálata

A felügyeleti hatósághoz olyan fogyasztói beadvány érkezett, melyben a fogyasztó előadta, hogy a Bank által alkalmazott „*Kérelem igazolás kiállítására - törlesztési morálról*” elnevezésű formanyomtatványon a kölcsön folyósításától kezdődően tételes kimutatást kért a befizetéseiről és a jóváírásairól, megfizette az igazolás kiállításának 5 000 Ft-os díját, ennek ellenére a Bank nem állította ki számára a kért kimutatást, továbbá a formanyomtatványon arról kellett nyilatkoznia, hogy a kérelem teljesítésével kapcsolatban nem kezdeményezi a felügyeleti hatóság eljárását.

A felügyeleti hatóság a fogyasztói beadvány alapján **célvizsgálatot** indított a Banknál és a vizsgálata tárgyává tette, hogy a Bank fenti eljárása a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmába ütközik-e.

A célvizsgálat során megállapításra került, hogy a Bank a lakossági ingatlanfedezetes hitelek általános utógondozása keretében teszi lehetővé az ügyfelek számára, hogy egyebek mellett a kölcsönszerződésükkel kapcsolatosan általuk tanúsított törlesztési morálról igazolást kérjenek. Az igazolás kiállítása 2009. február 2-a és 2012. december 27-e között „*Kérelem igazolás kiállítására - törlesztési morálról*” elnevezésű formanyomtatványon volt kérhető, mely formanyomtatvány kitöltésével és aláírásával a fogyasztó kötelezte magát arra, hogy a kérelemmel kapcsolatos tájékoztatás eredménye miatt nem fordul panasszal sem a Bankhoz, sem a felügyeleti hatósághoz, azaz lemond a panasztételi és jogorvoslati jogáról.

A felügyeleti hatóság **a lefolytatott vizsgálat során megállapította**, hogy a Bank által 2009. február 2. és 2012. december 27. között alkalmazott, a fogyasztók által igazolhatóan 141 esetben kitöltött, „*Kérelem igazolás kiállítására - törlesztési morálról*” elnevezésű formanyomtatvány tartalma pszichikai nyomást gyakorolt a fogyasztókra azáltal, hogy az esetlegesen más pénzügyi szervezetnél történő hiteligenyléshez szükséges igazolás kiállításának feltételül szabta, hogy a fogyasztó az őt megillető panasztételi, jogorvoslati jogról lemondjon. A felügyeleti hatóság a Bank ezen eljárását a fentiek alapján **agresszív kereskedelmi gyakorlatnak** minősítette, ezért a Banknak a határozat kézhezvételének a napjával **megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását és fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki**.

2.1.1.5. Teljes hiteldíj mutató (THM) feltüntetése a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban

A felügyeleti hatósághoz olyan fogyasztói kérelem érkezett, melyben a fogyasztó azt kifogásolta, hogy a Fióktelep **adósságrendező hitellel kapcsolatos kereskedelmi kommunikációja megtévesztő**. A fogyasztó az állítása alátámasztására a fogyasztói beadványához egy szórólapot is csatolt.

A felügyeleti hatóság a fogyasztói beadvány alapján **célvizsgálat** megindítása mellett döntött, melynek keretében vizsgálata tárgyává tette, hogy a Fióktelep **kereskedelmi kommunikációja megfelel-e a THM feltüntetésére vonatkozó jogszabályi rendelkezésnek**.

A felügyeleti hatóság megállapította, hogy a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációt folytató pénzügyi intézményeknek a THM értékét feltűnően, a rövidítés feltüntetésével, egy tizedesjegy pontossággal kell feltüntetniük.

A felügyeleti hatóság a Fióktelep kereskedelmi kommunikációját abból a szempontból vizsgálta, hogy a nyomtatott médiában, közterületen, elektronikus médiában, televízióban, rádióban, szórólapon, plakáton megjelent, postai úton küldött, valamint az elektronikus megkeresésekben szereplő információközlésekben a THM értéke hangsúlyos módon került-e megjelenítésre, azaz a hitellel kapcsolatos tájékoztatás során a THM értékére vonatkozó rész arányaiban, vagy grafikai megoldásokkal (pl. jól látható betűméret) kiemelkedett-e a

kereskedelmi kommunikációban, ezáltal könnyen érzékelhetővé és jól láthatóvá vált-e, vagy televízió reklám esetén a THM értéke (pl. jól érthetően) elhangzott-e.

A felügyeleti hatóság a lefolytatott vizsgálat alapján megállapította, hogy a Fióktelep a nyomtatott médiában, közterületen, elektronikus médiában, televízióban, szórólapon, plakáton megjelent kereskedelmi kommunikációjában a THM értékét nem feltűnően jelenítette meg, ugyanis azt a Fióktelep a fő üzenethez képest jelentősen kisebb betűmérettel, a színes háttérrel rendelkező képi résztől elkülönítetten, nem hangsúlyos információként tüntette fel, annak ellenére, hogy ugyanúgy könnyen érzékelhetően kellene megjelölni a THM értékét, mint a tájékoztatás egyéb lényeges információit (pl. a termék és a szolgáltató neve, a termék főbb jellemzői). Tekintettel arra, hogy a THM értékének apró betűs, nehezen olvasható, hangsúlytalan feltüntetése nem felel meg a hitellel kapcsolatos kereskedelmi kommunikációra vonatkozó jogszabályi rendelkezésnek, **a felügyeleti hatóság a Fióktelepnek a határozat kézhezvételének napjával megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását és fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki.**

2.1.1.6. Egyoldalú kamatemeléssel kapcsolatos előzetes értesítés tartalmának vizsgálata

A felügyeleti hatósághoz több olyan fogyasztói kérelem érkezett, melyben a fogyasztók kifogásolták a Fióktelep kamatemelésének mértékét. Erre tekintettel a felügyeleti hatóság hivatalból **fogyasztóvédelmi célvizsgálatot** indított annak ellenőrzésére, hogy a Fióktelep a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően hajtja-e végre az általa egyoldalúan elhatározott szerződésmódosításokat.

A felügyeleti hatóság megállapította, hogy a jogszabályok azon túl, hogy a fogyasztóval kötött kölcsönszerződés vagy pénzügyi lízingszerződés esetén az egyoldalúan elhatározott, az ügyfelek számára kedvezőtlen szerződésmódosítás hatálybalépését 60 nappal megelőző hirdetményi úton való tájékoztatást írják elő, azt a követelményt is támasztják a pénzügyi intézményekkel szemben, hogy a módosításról és a módosítást követően várhatóan fizetendő törlesztőrészlet összegéről postai úton vagy más, a szerződésben meghatározott tartós adathordozón értesítsék az érintett fogyasztókat.

A felügyeleti hatóság a vizsgálata során megállapította, hogy a kamatemeléseket megelőzően a fogyasztók részére megküldött értesítőlevelek nem tartalmaztak információt a módosítást követően várhatóan fizetendő törlesztőrészletre vonatkozóan, abban a Fióktelep csak a kamatmódosítás várható legnagyobb mértékéről nyújtott tájékoztatást a fogyasztók részére.

A felügyeleti hatóság megállapította továbbá, hogy a Fióktelep „*Értesítés Kamatváltozásról*” elnevezésű levele már tartalmazott törlesztőrészletre vonatkozó adatot, azonban azok postára adása nem előzte meg 60 nappal a módosítás hatálybalépését, így azt a felügyeleti hatóság előzetes értesítésként nem tudta figyelembe venni.

A Fióktelep nyilatkozata szerint a jogszabályoknak nem megfelelő előzetes tájékoztatás 31 657 ügyletet és 29 683 fogyasztót érintett, így megállapítható, hogy a jogszabálysértés a fogyasztók széles körét érintette.

A felügyeleti hatóság mindezekre tekintettel **megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását és fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki.**

2.1.2. Pénzügyi vállalkozások

A III. negyedévben került lezárásra az a **fogyasztóvédelmi célvizsgálat,** mely megállapította, hogy a vizsgált pénzügyi vállalkozás megsértette a természetes személyek adatainak **a Központi Hitelinformációs Rendszerbe történő adattovábbításról szóló előzetes és utólagos értesítési kötelezettségét,** ezért a felügyeleti hatóság a pénzügyi vállalkozás terhére **fogyasztóvédelmi bírságot** szabott ki.

A III. negyedévben került lezárásra az a kérelemre indult fogyasztóvédelmi eljárás is, melyben a felügyeleti hatóság megállapította, hogy a vizsgálat alá vont pénzügyi vállalkozás **agresszív kereskedelmi gyakorlatot** valósított meg. A fogyasztóvédelmi eljárás során feltárt tényállás szerint a pénzügyi vállalkozás az általa felmondott kölcsönszerződés visszaállítását csak úgy tette lehetővé a fogyasztó számára, hogy a megállapodás

elfogadásával és aláírásával egyidejűleg az érintett fogyasztónak kötelezettséget kellett volna vállalnia arra, hogy a szerződésének felmondásával kapcsolatban a későbbiekben nem kezdeményez peres eljárást. **A fogyasztóvédelmi vizsgálat megállapította**, hogy az érintett vállalkozás a fogyasztókat alapvetően megillető jogorvoslati jogosultság gyakorlásával (polgári peres eljárás kezdeményezésével) kapcsolatban határozott meg olyan korlátozást, amely feltételül szabására nem volt jogosult. A felügyeleti hatóság megállapította, hogy a pénzügyi vállalkozás vizsgált magatartása alkalmas arra, hogy jelentősen korlátozza a fogyasztónak az ügylettel kapcsolatos azon döntési szabadságát, hogy jogorvoslati jogával éljen-e. A jogsértés megállapításakor a felügyeleti hatóság figyelembe vette a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat időzítését is, nevezetesen azt, hogy a fogyasztó jogorvoslati jogáról való lemondás feltételül szabására a szerződés visszaállításával egyidejűleg, azzal azonos időpontban került volna sor. Ezzel a magatartásával a pénzügyi vállalkozás a fogyasztóra olyan nyomást gyakorolt, mely az adott helyzetben alkalmas arra, hogy a fogyasztót a helyzet helyes és jogszerű megítélésében korlátozza, és amely a fogyasztó számára mindenképpen hátrányos következményeket hordoz magában (vagy lemond a szerződés visszaállításáról és ezzel együtt vállalja a nem teljesítése esetén a pénzügyi vállalkozás által alkalmazott szankciókat, vagy lemond a jogorvoslati jogosultságáról). A felügyeleti hatóság megállapította, hogy a vizsgált pénzügyi vállalkozás fenti magatartásával tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg, ezért **a felügyeleti hatóság a jogszabálysértés megtiltásán túl a pénzügyi vállalkozást felügyeleti bírság megfizetésére kötelezte.**

A pénzügyi szektorban – pénzügyi vállalkozásoknál – a IV. negyedévben kerültek lezárásra az alábbiakban ismertetett vizsgálatok.

Az MNB által hivatalból megindított és a IV. negyedévben lezárult **célvizsgálat** fő irányát a **fogyasztóknak nyújtott hitelekkel kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció tartalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezések megtartása** határozta meg. Az MNB a Pénzügyi vállalkozás alvállalkozójaként tevékenykedett Társaság hirdetési tevékenységét vizsgálta a fogyasztóvédelmi célvizsgálat során abból a szempontból, hogy az megfelel-e a fogyasztóknak nyújtott hitelről szóló törvény, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek. **A vizsgálat megállapította**, hogy a reklámokban a THM feltüntetése nem a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően történt meg. Az MNB a Pénzügyi vállalkozásnak **megtiltotta a jogsértő magatartás folytatását, továbbá fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki.**

A IV. negyedévben került lezárásra Pénzügyi vállalkozásnál lefolytatott fogyasztóvédelmi **témavizsgálat**, melynek tárgya a **banktitok megtartására és kiadására vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásának vizsgálata** volt. Az MNB részére több fogyasztói beadvány érkezett, amelyek a Pénzügyi vállalkozás tartozás megfizetésére vonatkozó felszólító leveleivel kapcsolatban tartalmaztak kifogást. Ennek következtében az MNB témavizsgálat megindításáról döntött a Pénzügyi vállalkozás banktitok körébe tartozó adatok kezelésével kapcsolatos tevékenységének felülvizsgálata érdekében. **A vizsgálat megállapította**, hogy a Pénzügyi vállalkozás felszólító leveleket olyan személyeknek küldött ki, akiknek az ügylet nem volt közük, illetve olyan személyeknek postáztak levelet, akiknek jogszabály szerint nem volt jogosult kiadni az adatokat (pl: jelzálog kötelezett részére). A jogszabályi rendelkezés célja az ügyfélvédelem a banktitoknak minősülő, a pénzügyi intézménynél rendelkezésre álló adatok tekintetében, ugyanis ezen adatok alkalmasak az ügyfelek személyének azonosítására, az ügyfelek vagyoni helyzetének megismerésére.

A Pénzügyi vállalkozás megsértette egyrészt a jogalkotó által előírt, a pénzügyi intézménnyel kötött szerződésekben foglalt adatok védelmére vonatkozó követelmény betartását, másrészt azzal, hogy jogosulatlan személyeknek küldte meg az ügyfeleire vonatkozó személyes információkat, az ügyfeleit is akadályozhatta a vagyoni helyzetükre vonatkozó adataik kellő időben történő megismerésében.

2.1.3. Biztosítási szektor

A biztosítási szektort érintően a III. negyedévben **több cél- és témavizsgálat** is indult. A hivatalból folytatott **fogyasztóvédelmi célvizsgálatok prioritása** a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi előírások betartásának vizsgálata, így különösen a szerződés díj nemfizetés miatt történő megszűnése esetén adott tájékoztatás és az ezzel kapcsolatos eljárás során, valamint a törlesztési biztosítás létrejöttéről szóló visszaigazoló levélen az ügyfelek részére nyújtott tájékoztatás vizsgálata. A felügyeleti hatóság célvizsgálatot indított továbbá korábbi átfogó ellenőrzését lezáró határozata ügyfelek tájékoztatását érintő kötelezése végrehajtásának ellenőrzésére is.

A felügyeleti hatóság a tárgyidőszakban biztosítási területen **két témavizsgálatot** indított az érintett biztosítótársaságoknál. Egyrészt **az unit-linked életbiztosítási termékekkel kapcsolatos értékesítési gyakorlat vizsgálatára**, másrészt **a műtéti térítésre szóló kiegészítő biztosítások ügyfél-tájékoztatási gyakorlatának vizsgálatára**.

A III. negyedévben került lezárásra három biztosítótársaság **átfogó vizsgálata**, melyben a felügyeleti hatóság fogyasztóvédelmi igazgatósága is részt vett. A biztosítók több éves tevékenységét átfogó felügyeleti ellenőrzés fogyasztóvédelmi szempontú vizsgálata mindhárom biztosítótársaságnál egyaránt **kiterjedt a szerződéskötés előtti ügyfél-tájékoztatás gyakorlatának vizsgálatára, az életbiztosítási szerződéseknél a szerződéskötést követő ügyfél-tájékoztatás vizsgálatára, a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékekkel kapcsolatos ügyfél-tájékoztatás vizsgálatára, valamint a biztosítók panaszkezelési tevékenységének vizsgálatára is**. A felügyeleti hatóság a honlapján is közzétett **határozatában határidő kitűzésével kötelezte az érintett biztosítótársaságokat a feltárt hibák és hiányosságok kiküszöbölésére, emellett több fogyasztóvédelmi bírságot is kiszabott**.

2.1.3.1. Változások, célkitűzések

A biztosítók fogyasztóvédelmi hatósági felügyelésében **jelentős változások** figyelhetők meg, így a IV. negyedévtől kezdődően **a fő irányvonalat a hatékonyság, a folyamatos piaci jelenlét, valamint a megelőzés határozza meg**. Ezen célkitűzéseket szükségszerű annak érdekében kifejtetni, hogy teljes képet lehessen adni a fentebb említett változásokról.

Kiemelendő, hogy az MNB a hatékonyság jegyében az egyedi ügyeket becsatornázza a folyamatban lévő, hivatalból indított cél-, téma-, valamint átfogó vizsgálatokba. Ezen negyedévben kialakításra került a biztosítók fogyasztóvédelmi felügyelői rendszere, mely arra szolgál, hogy **a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási hirdetések folyamatos ellenőrzése**, figyelemmel kísérése megvalósuljon. A IV. negyedévben összesen 26 alkalommal hirdettek meg a biztosítók kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási díjtarifát, amelyekből három esetben került sor intézkedés alkalmazására. Egy esetben az érintett díjtarifával kapcsolatban **bírság kiszabására**, valamint két esetben **intézkedés alkalmazására** került sor.

Központi szerepük van a fogyasztóvédelmi szakértőknek (biztosítók fogyasztóvédelmi felügyelőinek), akik teljes mértékű rálátással rendelkeznek mind a vizsgálat tárgyára, mind a vizsgált időszakra vonatkozóan. Aktív módon részt vesznek **a vizsgálatok helyszíni szakaszaiban**, feladataik közé tartozik továbbá **a nyilvántartások, a call centerek, az ügyfélszolgálatok helyszíni ellenőrzése** is.

A folyamatos piaci jelenlétet az MNB a **próba-ügyletkötésekkel** tudja elérni, megvalósítani. Ezen próba-ügyletkötések **rendszeres jelleggel** történnek, a biztosítási jogviszony valamennyi létszakaszát vizsgálva, és további ismérvként említendő, hogy valamennyi átfogó vizsgálatnál sor kerül próba-ügyletkötésekre. A IV. negyedévben, továbbá január/február hónapban összesen 11 próba-ügyletkötésre került sor az MNB ügyintézői részéről.

Az eddigi próba-ügyletkötések alkalmával az MNB ügyintézői különféle **tapasztalatokat** szereztek. Ezen tapasztalatok között említendő az az ügyletkötés, mely során az ügynök a kötelező ügyfél-tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, ami az ügynök/ügynökök oktatásának hiányosságaira vezethető vissza.

Sor került továbbá az egyik próba-ügyletkötést követően – az ügyletkötés miatt – érvénytelenített ajánlat kötvényesítésére, melyről ügyintézőt a szerződéssel kapcsolatban a biztosító levélben tájékoztatta.

Az ügyletkötések során az ügyfél igények figyelmen kívül hagyása (határozott idejű egyszeri befizetéses biztosítási igényből teljes életre szóló folyamatos díjfizetéses ajánlat) is felmerülő problémaként jelentkezik. Egy próba-ügyletkötés alkalmával az ügyfél konkrét igényétől – határozott idejű egyszeri befizetéses biztosítási igény – teljesen eltérő ajánlat – teljes életre szóló folyamatos díjfizetéses ajánlat – született, melyet az alábbi, 25. számú táblázat szemléltet:

25. táblázat

Ügyfél-igény	Biztosítási ajánlat
Egyszeri díjas (2 000 000,- Ft)	Folyamatos díj 100 000,- Ft/év
5 évre	Életre szóló
Megtakarítási cél (lakásvásárlás)	?
Havi jövedelem nettó 130 000,- Ft	Első éves díj levonása után a maradék eseti befizetés, amiből évente vonják az esedékes díjat

2.1.3.2. Általános összefoglaló a biztosítási szektort érintően

A IV. negyedévben a hivatalból indított **célvizsgálatok** során az MNB vizsgálat tárgyává tette többek között az **ajánlattételt megelőző tájékoztatási kötelezettség teljesítését, a biztosítási titok megtartását/megsértését, szerződéskötés előtti tájékoztatást, a kárrendezési gyakorlat és panaszkezelés vizsgálatát, továbbá a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló törvényben meghatározott díjtarifa hirdetéssel kapcsolatosan a fogyasztók tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi előírások betartását.**

Kiemelendő, hogy a Fogyasztóvédelmi igazgatóság a prudenciális területtel együttműködve részt vesz számos átfogó vizsgálatban is, melyek keretében sor kerül a felügyelt intézmények fogyasztóvédelmi szempontból jelentős hiányosságainak feltárására is. Ennek keretében a biztosítók több éves tevékenységét átfogó felügyeleti ellenőrzés fogyasztóvédelmi szempontú vizsgálata során **nagy hangsúly kerül a biztosítók panaszkezelési tevékenységének vizsgálatára, a szerződéskötés előtti ügyfél tájékoztatás gyakorlatának vizsgálatára, életbiztosítási szerződéseknél a szerződéskötést követő ügyfél tájékoztatás vizsgálatára, a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási termékekkel kapcsolatos ügyfél tájékoztatás vizsgálatára.**

A biztosítók **panaszkezelési tevékenységének vizsgálata** magában foglalja a határidők, a teljes körű válaszadások, a jogorvoslatról szóló tájékoztatások vizsgálatát. Külön említendő a szóbeli panaszokkal kapcsolatban az ún. 5 perces szabály betartásának, a jegyzőkönyvek meglétének és tartalmának, továbbá a beszélgetések rögzítésének vizsgálata.

A **tájékoztatásra vonatkozó szabályok** kapcsán kiemelten ellenőrzés alá kerülnek a biztosítók kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással kapcsolatos értesítési kötelezettségének (díjhiány, törlés, bónusz, kárkifizetés, következő időszak biztosítási díjáról), továbbá az életbiztosítással kapcsolatosan az igényfelmérés, előzetes, időközi és utólagos tájékoztatási kötelezettségének teljesítése.

Az MNB ellenőrzi továbbá az **adattvédelmi szabályok betartását** a biztosítóknál, melyek vizsgálatára sor kerül mind egyedi és mind átfogó vizsgálatokban is. Ezen vizsgálatok során kiemelt figyelmet szentelünk a call centeres megkereséseknél az ügyfelek azonosításának hiányosságaira, valamint a biztosítók közötti adatátadások esetén a felhatalmazás meglétére, illetve annak tartalmára.

2.1.3.3. A IV. negyedévben lezárult célvizsgálatok rövid összefoglalója a biztosítási szektort érintően

Az MNB **fogyasztóvédelmi célvizsgálatot** folytatott le a Biztosítónál, melynek tárgya **az időskorú személyekkel kötött életbiztosítási szerződéskötésekkel kapcsolatban az ajánlattételt megelőző tájékoztatási kötelezettség teljesítésének vizsgálata** volt. Az MNB a célvizsgálat során különös figyelemmel volt arra, hogy az időskorú személyek az átlagos fogyasztóknál lényegesen kiszolgáltatottabbak egy bonyolult életbiztosítási szerződés megkötése során, ezért a biztosítóktól fokozott figyelem és együttműködés várható el ezen szerződésekre vonatkozó tájékoztatási kötelezettségük teljesítésekor.

Az MNB a célvizsgálat keretében vizsgálta Biztosító igényfelmérési gyakorlatát is, azaz, hogy a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási szerződések megkötésére a fogyasztók tényleges igényeinek megfelelően került-e sor.

A vonatkozó jogszabályi rendelkezések előírják a biztosítók, illetve a biztosításközvetítők számára, hogy az életbiztosítási szerződés megkötése előtt – az olyan megtakarítási elemet nem tartalmazó, tisztán kockázati életbiztosítások kivételével, amelyeket pénzügyi intézmény az általa nyújtott, pénzügyi szolgáltatással összefüggésben javasolt, vagy amelyeknek a biztosítási összege nem haladja meg az 1 millió forintot – kötelesek felmérni, illetve legalább az ügyfél által megadott információk alapján pontosítani az ügyfél igényeit.

A szakmai gondosság követelménye alapján az MNB határozott elvárása, hogy időskorú fogyasztók esetében a biztosítók fokozott figyelemmel és körültekintéssel járjanak el az igényfelmérésnél, tekintettel arra, hogy az időskorúak – kiszolgáltatott helyzetüknél fogva – erőteljesebb védelmet igényelnek.

Az MNB megállapította, hogy a Biztosító az időskorú ügyfelekkel anélkül kötött hosszú távú elkötelezettséggel járó, folyamatos díjas életbiztosítási szerződést, hogy meggyőződött volna az ügyfelek tényleges igényeiről, valós szándékáról, mely eljárásával megsértette a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket.

Az MNB a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezés megsértése miatt fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a Biztosítóra, és megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását.

A biztosítási szektorban a IV. negyedévben lezárult másik **célvizsgálat** keretében az MNB a **szerződéskötés előtti tájékoztatást, a kárrendezési gyakorlatot és panaszkezelést vizsgálta**. A panaszkezelésre vonatkozó jogsértés tekintetében **intézkedés alkalmazására** került sor, **az MNB megtiltotta a Biztosításközvetítőnek a jogsértő magatartás további folytatását**.

2.1.4. Pénztári szektor

A IV. negyedévben került lezárásra Pénztárnál hivatalból lefolytatott **fogyasztóvédelmi célvizsgálat**, melynek során a **Pénztár elektronikus levélcímére érkezett ügyfélbeadványok kezelése került vizsgálatra**. Az MNB megállapította, hogy a Pénztár az ügyfelek leveleit nem panaszként kezelte, és ezért ezeket panasznyilvántartásában nem tüntette fel. Az MNB megállapította továbbá, hogy a jogszabály előírása szerint a Pénztárnak válaszadási kötelezettség teljesítése tekintetében egzakt határidőt határoz meg, így a Pénztár kötelessége az ügyfél számára 30 napon belül a panaszra vonatkozó válasz megadása.

Az MNB megállapította, hogy a **Pénztár a tevékenysége során a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket megsértve járt el, ezért az MNB megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását**, annak érdekében, hogy a Pénztár a továbbiakban maradéktalanul tartsa be a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket, **továbbá a Pénztárt fogyasztóvédelmi bírsággal sújtotta**.

2.1.5. Tőkepiaci szektor

Az MNB kiemelten fontosnak tartja a **kiegyensúlyozott tájékoztatási kötelezettség teljesítését**, továbbá a befektetési termékek internetes csatornákon való értékesítésének, a befektetési szolgáltató tevékenységére vonatkozó reklámoknak fogyasztóvédelmi szempontból történő vizsgálatára is nagy hangsúlyt fektet, hiszen az internetes értékesítési csatorna megkülönböztetett kockázatot képviselhet más értékesítési csatornához képest.

A tőkepiaci szektort érintően a fentebb említett kiemelt terület került fogyasztóvédelmi vizsgálat alá. Az MNB Befektetési szolgáltatónál **a befektetési tevékenységére vonatkozó reklámok vizsgálata** céljából **célvizsgálatot** indított, melynek lezárására a IV. negyedévben került sor. **Az MNB megállapította**, hogy a Befektetési Szolgáltató a befektetési szolgáltatási tevékenysége során az **ügyfelek tájékoztatására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket megsértette**, így **az MNB megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását, valamint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki Befektetési szolgáltatóval szemben.**

A lefolytatott célvizsgálat során megállapítást nyert, hogy a Befektetési szolgáltató több ponton is megsértette az ügyfelek kiegyensúlyozott tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket, melyeket az alábbiakban lehet összefoglalni. A fogyasztóvédelmi célvizsgálat során, az MNB által vizsgált reklámokban a Befektetési szolgáltató nem az előnyökkel egyenrangú információként tüntette fel az anyagi kockázatra történő figyelemfelhívást, nem ismertette tárgyilagosan és pontosan a devizapiacra történő kereskedés hátrányos tulajdonságait és jellemzőit.

A célvizsgálat során megállapítást nyert, hogy a befektetési tevékenységére vonatkozó reklámok, valamint szalaghirdetések (banner reklámok) a jövedelmezőségre hívták fel a figyelmet, azonban a kockázatokat és az esetlegesen felmerülő hátrányokat nem tartalmazták, így nem nyújtott kiegyensúlyozott tájékoztatást. A fogyasztók kiegyensúlyozott tájékoztatásának megsértéseként az MNB megállapította, hogy a bannereken a kockázatokra történő figyelemfelhívás rendkívül kis betűmérettel kerültek feltüntetésre (a reklám fő üzenetéhez képest).

A Befektetési szolgáltató a reklámokban a devizakereskedést kifejezetten sikeres, a fogyasztók számára potenciálisan nyereséget hozó tevékenységnek mutatta be, és nem objektíven jelenítette meg az általa kínált befektetési szolgáltatási tevékenység jelentős kockázatait.

Összegzőképpen megállapítható, hogy **rendkívül fontos a fogyasztók kiegyensúlyozott tájékoztatására vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartása**, hiszen ennek elmulasztása azt eredményezheti, hogy a reklámmal érintett fogyasztó a reklám alapján nem tudja mérlegelni a reklámozott befektetési tevékenység kockázatait, valamint az esetlegesen felmerülő veszteség lehetőségét.

3. A PÉNZÜGYI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETTEL (PBT) VALÓ EGYÜTTMŰKÖDÉS EREDMÉNYE

2013. III. negyedévben a Pénzügyi Békéltető Testület kezdeményezésére a felügyeleti hatóságnak – hivatalból indított fogyasztóvédelmi eljárás keretében – egy hitelintézzettel szemben kellett fogyasztóvédelmi intézkedést alkalmaznia, melynek kapcsán **a jogsértő magatartás további folytatásának megtiltása mellett bírság kiszabására került sor**, mivel az érintett bank a PBT előtt indult, pénzügyi fogyasztói jogvita megoldására irányuló eljárás során nem teljesítette együttműködési kötelezettségét.

A felügyeleti hatóság a vizsgálat során megállapította, hogy a bank a testületi felszólításnak csak részben tett eleget, mivel a PBT által kért nyilatkozatot ugyan a jogszabályban meghatározott határidőben megküldte, azonban a 2013. október 3. napjára kitűzött meghallgatáson nem képviseltette magát. A jogsértés jelentőségét jellemzi, hogy a bank magatartásával súlyosan megsértette a PBT-vel való együttműködésre vonatkozó rendelkezést, mellyel gátolta azt, hogy a PBT a fogyasztó kérelmével kapcsolatos tényállás megfelelő feltárására irányuló eljárását teljes körűen lefolytassa. Szükséges megjegyezni, hogy a bank képviselőjének a meghallgatáson való részvétele hiányában nem volt lehetőség egyezség létrehozására, azaz a bank ezen magatartásával veszélyeztette a fogyasztói jogok gyors, hatékony és költségkímélő érvényesülését, illetve az alternatív fogyasztóvédelmi vitarendezési fórum hatékony működését. A bírság kiszabása körében az MNB ugyanakkor azt is figyelembe vette, hogy a Bank a PBT felhívásának megfelelően olyan tartalmú nyilatkozatot tett a PBT által meghatározott határidőn belül, mely lehetőséget adott a PBT-nek arra, hogy érdemi határozatot hozzon a pénzügyi fogyasztóvédelmi jogvita lezárására.

A IV. negyedévben két esetben került sor a Pénzügyi Békéltető Testülettel (a továbbiakban: PBT) való együttműködésre, melynek során **az MNB a PBT jelzései szerint hivatalból fogyasztóvédelmi eljárást indított**. A pénzügyi szervezeteknek **az MNB megtiltotta a – pénzügyi fogyasztói jogvitára vonatkozó rendelkezés megsértése miatt – a jogsértő magatartás további folytatását, és egyúttal fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki**.

Az MNB fogyasztóvédelmi eljárás keretében jogosult ellenőrizni a pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség betartását. A fogyasztóvédelmi eljárások annak megállapítására irányultak, hogy a pénzügyi szervezetek a PBT által folytatott békéltetési eljárások során az őket terhelő kötelezettségének eleget tettek-e, vagyis az eljárás során együttműködő magatartást tanúsítottak-e.

Az első esetben a PBT kifogásolta, hogy a pénzügyi szervezetet érintő eljárásban a pénzügyi szervezet a PBT felhívására válasziratot nem küldött és a meghallgatáson sem jelent meg. Az MNB megállapította, hogy a pénzügyi szervezetnek a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban eleget kell tennie a PBT felszólításának, attól függetlenül, hogy a PBT döntésének alá kívánja-e vetni magát, vagy sem. Ebből megállapítható, hogy a pénzügyi szervezet a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban együttműködni köteles. Ez a kötelezettség az eljárás során a PBT által kért nyilatkozat megtételére, a meghallgatáson való részvételre és a jóhiszemű és tisztességes magatartás tanúsítására terjed ki. A jogszabály ugyanis olyan kötelezettséget ró a pénzügyi szervezetre, amely alapján nem tagadhatja meg az eljárás során az együttműködést azzal, hogy nem küldi meg a válasziratát a PBT felszólítására, illetve, hogy nem jelenik meg a PBT által kitűzött meghallgatáson.

Azzal, hogy a pénzügyi szervezet a válasziratot nem küldte meg és a meghallgatáson való megjelenési kötelezettségének sem tett eleget, megnehezítette a tényállás tisztázását és az ügyben való döntéshozatalt. A pénzügyi szervezet megszegte az együttműködési kötelezettségét, mellyel akadályozta a békéltetési eljárás eredményes lefolytatását, a meghallgatás sikerességét, a tényállás teljes körű tisztázását.

A második esettel kapcsolatosan is a fentebb összefoglaltak érvényesültek, azzal a különbséggel, hogy a pénzügyi szervezet ez esetben a válasziratát előterjesztette, azonban ezt a jogszabályban meghatározott határidőn túl tette meg.

4. A KÉRELEMRE ÉS HIVATALBÓL INDULT VIZSGÁLATOKBAN ALKALMAZOTT SZANKCIÓK

4.1. 2013. III. negyedévre vonatkozó információk

Az alábbiakban mutatjuk be a kérelemre és a hivatalból indult vizsgálatok során feltárt legjellemzőbb jogszabálysértéseket és a felügyeleti hatóság által szankcionált intézményekre kiszabott bírságokról szóló összesítést.

A felügyeleti hatóság a hatáskörébe tartozó ügyekben a kérelemre és a hivatalból lefolytatott vizsgálatok eredményeként **2013 III. negyedévében 178 esetben szabott ki fogyasztóvédelmi bírságot** a pénzügyi szervezetekkel szemben, **összesen 40 650 000 Ft értékben.** Fogyasztóvédelmi intézkedés alkalmazására a tárgyidőszakban is elsősorban a panaszkezelési rendelkezések megsértése, másodsorban pedig a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatása miatt került sor.

A 2013 III. negyedévében a felügyeleti hatóság által kiszabott bírságok szektoronkénti megoszlását az alábbi, 26. számú táblázat összesíti:

26. táblázat

Érintett szektor	2013. III. negyedév	
	Bírsághatározatok száma	Bírság összege
	darab	Ft
Pénzpiac	117	24 050 000
Biztosítási piac	59	16 300 000
Pénztári piac	0	0
Tőkepiac	2	300 000
Összesen	178	40 650 000

Immár tendenciaként állapítható meg, hogy a fogyasztóvédelmi szankciót tartalmazó határozatok szektoronkénti megoszlása egyenes arányban áll a tárgynegyedévben érkezett fogyasztói beadványtípusokkal, hiszen 2013. III. negyedévben is a fogyasztói kérelmek által legérintettebb szegmens a pénzpiac területe volt, ezt követte a biztosítási szektor, majd a tőkepiaci terület után a legkevésbé kifogásolt szektor a pénztári piac volt.

2013. III. negyedév *legjellemzőbb jogszabálysértéseinek megoszlását* – szektorális bontásban – az alábbi, 27. számú táblázat szemlélteti:

27. táblázat

Szektor	2013. III. negyedév	
	Feltárt jogszabálysértés	Bírsághatározatok száma
		darab
PÉNZPIAC	panaszkezelés	81
	tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma	35
	KHR	6
	éves kimutatás küldési kötelezettség megsértése	6
	kérelemre történő kimutatás küldési kötelezettség megsértése	6
	fogyasztónak nyújtott hitellel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség megsértése	3
	tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma	31
BIZTOSÍTÓ	panaszkezelés	26
	a biztosítási szakmai szabályok megsértés	5
	törlési értesítő megküldésével kapcsolatos jogsértés	4
	a kárnyilvántartó szerv felé történő adattovábbítási kötelezettség megsértése	3
PÉNZTÁR	panaszkezelés	1
	tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma	1
TŐKEPIAC	panaszkezelés	3
	szerződéskötést megelőző tájékoztatás	1

A 2013. III. negyedévben *összesességében egymillió forintot meghaladó összegű bírsággal szankcionált intézmények* szektoronkénti megoszlását az alábbi, 28. számú táblázat mutatja be:

28. táblázat

Szektor	2013. III. negyedév	
	Intézmény neve	Bírság összege összesen
		Ft
PÉNZPIAC	AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	3 250 000
	CIB Bank Zrt.	2 200 000
	Raiffeisen Bank Zrt.	2 150 000
	FHB Kereskedelmi Bank Zrt.	2 100 000
	Kereskedelmi és Hitelbank Zrt.	1 650 000
	Budapest Bank Zrt.	1 550 000
	CIB Lízing Zrt.	1 250 000
	FHB Jelzálogbank Nyrt.	1 000 000
	Groupama Garancia Biztosító Zrt.	3 600 000
	UNION Vienna Insurance Group Zrt.	2 100 000
BIZTOSÍTÓ	Allianz Hungária Biztosító Zrt.	1 850 000
	Uniqa Biztosító Zrt.	1 550 000
	Generali-Providencia Biztosító Zrt.	1 250 000
	AEGON Magyarország Általános Biztosító Rt.	1 000 000

4.2. 2013. IV. negyedévre vonatkozó információk

Az alábbiakban mutatjuk be a kérelemre és a hivatalból indult vizsgálatok során feltárt legjellemzőbb jogszabálysértéseket és a felügyeleti hatóság által szankcionált intézményekre kiszabott bírságokról szóló összesítést.

A felügyeleti hatóság a hatáskörébe tartozó ügyekben a kérelemre és a hivatalból lefolytatott vizsgálatok eredményeként **2013 IV. negyedévében 138 esetben szabott ki fogyasztóvédelmi bírságot** a pénzügyi szervezetekkel szemben, **összesen 44 010 000 Ft értékben**. Fogyasztóvédelmi intézkedés alkalmazására a tárgyidőszakban is elsősorban a panaszkezelési rendelkezések megsértése, másodsorban pedig a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatása miatt került sor.

A 2013 IV. negyedévében a felügyeleti hatóság által kiszabott bírságok szektoronkénti megoszlását az alábbi, 29. számú táblázat összesíti:

29. táblázat

Szektor	2013. IV. negyedév	
	Bírsághatározatok száma	Bírság összege
	darab	Ft
PÉNZPIAC	84	26 860 000
BIZTOSÍTÁSI PIAC	52	15 050 000
PÉNZTÁR	1	100 000
TŐKEPIAC	1	2 000 000
Összesen	138	44 010 000

Immár tendenciaként állapítható meg, hogy a fogyasztóvédelmi szankciót tartalmazó határozatok szektoronkénti megoszlása egyenes arányban áll a tárgynegyedévben érkezett fogyasztói beadványtípusokkal, hiszen 2013. IV. negyedévben is a fogyasztói kérelmek által legérintettebb szegmens a pénzügyi terület volt, ezt követte a biztosítási szektor, majd a tőkepiaci terület után a legkevésbé kifogásolt szektor a pénztári piac volt.

2013. IV. negyedév *legjellemzőbb jogszabálysértéseinek megoszlását* – szektorális bontásban – az alábbi, 30. számú táblázat szemlélteti:

30. táblázat

Szektor	2013. IV. negyedév	
	Feltárt jogszabálysértés	Bírsághatározatok száma
		darab
PÉNZPIAC	Panaszkezelés	50
	Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma	18
	Banktitokra vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése	5
	Indokolatlan kamatmódosítással kapcsolatos jogszabálysértés	3
	Időszakos tájékoztatási kötelezettség rendelkezésének megsértése	3
	Fogyasztóknak nyújtott hitellel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség megsértése	2
	Teljes körű kimutatás küldésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése	2
	Szerződéskötést megelőző tájékoztatás	2
	Értékpapírszámla kivonat küldési kötelezettség megsértése	1
	Éves kimutatás küldési kötelezettség megsértése	1
	THM feltüntetésére vonatkozó rendelet megsértése	1
	Pénzügyi fogyasztói jogvitára vonatkozó rendelkezés megsértése	1
	Gazdasági reklámtevékenységre vonatkozó rendelkezések megsértése	1
BIZTOSÍTÓ	Panaszkezelés	20
	Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma	13
	A kárnyilvántartó szerv felé történő adattovábbítási kötelezettség megsértése	2
	Gazdasági reklámtevékenységre vonatkozó rendelkezések megsértése	2
	Kgfb. jogszabályi rendelkezések megsértése	2
	Kgfb. díjfelszólítással, valamint a szerződés megszűnésével kapcsolatos értesítésre vonatkozó jogszabály megsértése	2
	Szerződéskötést megelőző tájékoztatás	2
	A KKNYR rendszerből történő adatlekérdezések megsértése	2
	Biztosítási titokra vonatkozó jogszabályi rendelkezés megsértése	1
	Bónuszbesorolásra vonatkozó jogszabály megsértése	1
	Eljárási bírság	1
	Pénzügyi fogyasztói jogvitára vonatkozó rendelkezés megsértése	1
	Szakmai gondosság követelményének megsértése	1
	Kgfb. díjmódosítás értesítési kötelezettség	1
	Kgfb. igazolás megküldésére vonatkozó jogszabály megsértése, felmondásra vonatkozó rendelet megsértése	1
PÉNZTÁR	Panaszkezelés	1
TŐKEPIAC	Befektetési szolgáltatási tevékenységre vonatkozó jogszabály megsértése	1
	PBT felé történő együttműködési kötelezettség megsértése	1

A 2013. IV. negyedévben *összességében egymillió forintot meghaladó összegű bírsággal szankcionált intézmények* szektoronkénti megoszlását az alábbi, 31. számú táblázat mutatja be:

31. táblázat

Szektor	2013. IV. negyedév	
	Intézmény neve	Bírság összege összesen
		Ft
PÉNZPIAC	AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	4 650 000
	Banif Plus Bank Zrt.	2 000 000
	CIB Bank Zrt.	1 750 000
	Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelep	2 850 000
	Erste Bank Hungary Zrt.	3 510 000
	K&H Bank Zrt.	1 200 000
	Raiffeisen Bank Zrt.	2 000 000
BIZTOSÍTÓ	Allianz Hungária Biztosító Zrt.	1 800 000
	AXA Biztosító Zrt.	2 000 000
	Genertel Biztosító Zrt	1 650 000
	Magyar Posta Biztosító Zrt.	1 300 000
	UNIQA Biztosító Zrt.	1 600 000
TŐKEPIAC	eBrókerház Befektetési Szolgáltató Zrt.	2 000 000

5. PÉNZÜGYI TANÁCSADÓ IRODAHÁLÓZAT ÉS AZ IRODÁK ÁLTAL KEZELT MEGKERESÉSEK

A MNB jogelőd felügyeleti hatósága a fogyasztók tájékozottságának, ismereteinek és pénzügyi tudatosságának növelése érdekében 2011-ben **országos lefedettségű pénzügyi tanácsadó irodahálózatot hozott létre**. A pénzügyi tanácsadók 2011. április elejétől kezdődően eleinte 8 helyszínen, majd egy év elteltével már **11 megyeszékhelyen** (Békéscsabán, Debrecenben, Egerben, Győrött, Miskolcon, Nyíregyházán, Pécsen, Székesfehérvárott, Szegeden, Szombathelyen és Zalaegerszegen) fejtik ki tevékenységüket. A felkészült tanácsadó irodák a helyi lakosok körében kedveltek, a segítségre szorulóknak pedig igény mutatkozik a hatékony és empatikus pénzügyi tanácsadásra.

Ezzel a Budapesten működő MNB és a Pénzügyi Békéltető Testület mellett a pénzügyi fogyasztóvédelem országosan és könnyebben elérhetővé vált a fogyasztók számára. Az ingyenesen igénybe vehető információs irodahálózat a pénzügyi tájékozódás helyi központjaként az MNB budapesti ügyfélszolgálatának mintájára működik.

Az irodák információs visszacsatolást is biztosítanak, és így az MNB ismereteket szerez az ország különböző régióiban jelentkező fogyasztói problémákról, és azokban az ügyekben, melyekben hatáskörrel bír, közvetlenül vizsgálatot tud indítani és intézkedést hozhat. Az irodák „előszűrő” funkciót is ellátnak, melynek eredményeként a fogyasztói panaszok a megfelelő fórum (a pénzügyi szolgáltató, az MNB, a Pénzügyi Békéltető Testület, a bíróság) elé kerülnek, megkímélve a fogyasztót a felesleges többkörös ügyintézésről.

Az irodák a pénzügyi fogyasztóvédelmi jogszabályok megsértése esetén intézkedő felügyeleti hatósághoz 2013. július és október hó során 50 esetben, az MNB-hez 2013. október 1 - december 31. között 39 esetben, illetve a szerződéses jogvita esetén illetékes Pénzügyi Békéltető Testülethez a III. negyedéves időszakban 120, a IV. negyedévben 111 alkalommal irányították tovább a fogyasztókat.

Figyelemre méltó továbbá, hogy a fogyasztóknak 2013 IV. negyedéve során 1 108 alkalommal javasolták, hogy forduljanak közvetlenül a szolgáltatóhoz, s 43 alkalommal a bíróság felé. Fentiekén túlmenően **769 esetben** az ügy megoldása az "egyéb" kategóriába került besorolásra, melynek oka, hogy az ügyfél egyszerűbb, a tanácsadó irodában azonnal megválaszolható kérdéssel/problémával fordult a tanácsadóhoz, vagy a tanácsadó az ügy megvizsgálását követően nem találta megalapozottnak a további igényérvényesítést, ezért sem a PBT, sem az MNB, sem az illetékes bíróság eljárásának megindítását nem javasolta.

6. MELLÉKLET

I. táblázat A felügyeleti hatósághoz/MNB-hez benyújtott fogyasztói kérelmek és ügyfélszolgálati megkeresések alakulása

Szektor	2010.	2010.	2010.	2010.	2011.	2011.	2011.	2011.	2012.	2012.	2012.	2012.	2013.	2013.	2013.	2013.
	I. né.	II. né.	III. né.	IV. né.	I. né.	II. né.	III. né.	IV. né.	I. né.	II. né.	III. né.	IV. né.	I. né.	II. né.	III. né.	IV. né.
	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab
Pénzpiaci kérelmek	2 039	1 812	1 394	1 235	1 084	902	1 134	1 696	1 926	1 280	1 112	1 228	1 474	1 143	1 232	1 086
Tőkepiaci kérelmek	47	33	22	17	17	20	22	17	28	18	22	16	22	26	16	15
Biztosítási kérelmek	955	909	783	672	520	415	442	439	500	448	384	401	521	461	337	301
Pénztári kérelmek	127	76	53	27	37	70	2 241	638	132	62	84	48	34	16	11	12
Be nem sorolt kérelmek	12	54	33	50	37	46	37	62	44	33	29	47	20	19	30	38
<u>Kérelmek összesen</u>	3 180	2 884	2 285	2 001	1 695	1 453	3 876	2 852	2 630	1 841	1 631	1 740	2 071	1 665	1 626	1 452
<u>Ügyfélszolgálatához érkező megkeresések összesen</u>	10 028	9 499	9 796	10 742	10 291	8 913	14 178	17 889	15 780	11 775	10 184	9 611	12 330	11 537	9 874	7 112
<u>Kérelmek és megkeresések mindösszesen:</u>	13 208	12 383	12 081	12 743	11 986	10 366	18 054	20 741	18 410	13 616	11 815	11 351	14 401	13 202	11 500	8 564
<u>Éves adatok - kérelmek és megkeresések mindösszesen:</u>	50 415				61 147				55 192				47 667			