



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK
ÁLLAMI FELÜGYELETE

ÖSSZEFOGLALÓ
A FELÜGYELET
FOGYASZTÓVÉDELMI CÉLÚ
2012. II. NEGYEDÉVES
HATÓSÁGI TEVÉKENYSÉGÉRŐL

2012. augusztus

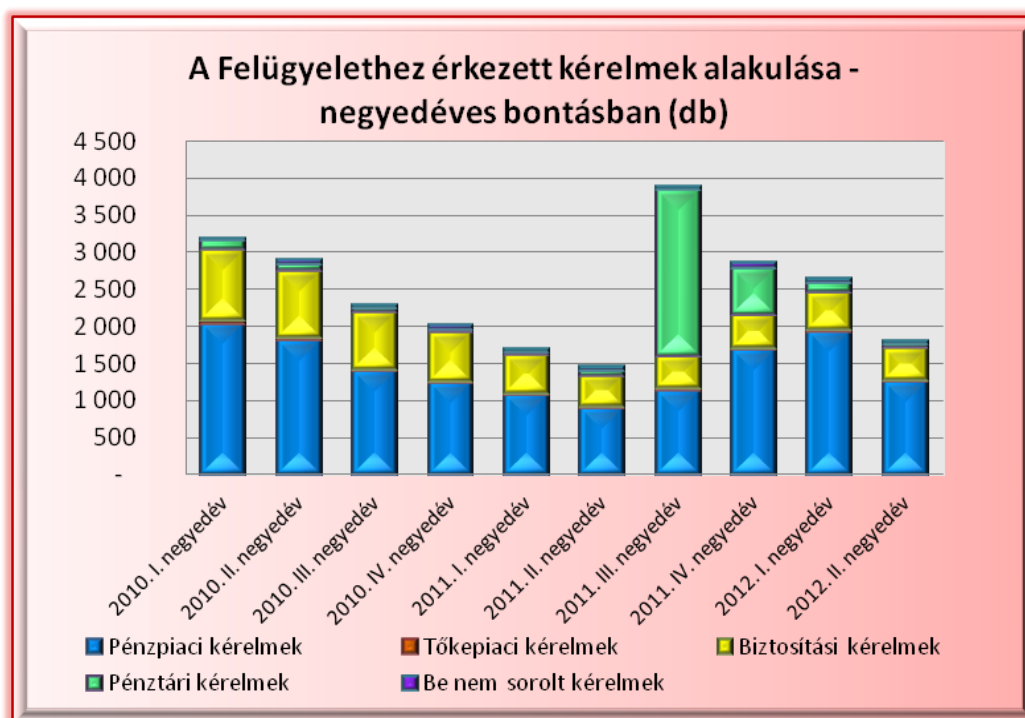


A Felügyelet fogyasztóvédelmi célú 2012. II. negyedéves hatósági tevékenységét bemutató összefoglaló I. fejezete tartalmazza a Felügyelethez érkezett fogyasztói kérelmeket, melyeket a Felügyelet hatósági eljárásban vizsgál meg, valamint az Ügyfélszolgálathoz érkezett és közvetlenül megválaszolt megkereséseket; a II. fejezet pedig bemutatja a Felügyelet fogyasztóvédelmi hatósági eljárásainak, vizsgálatainak tapasztalatait.

I. A Felügyelethez benyújtott fogyasztói kérelmek alakulása

Fogyasztói kérelmek azok a jogszabályban meghatározott tartalmi és formai szempontoknak megfelelő kérelmek, amelyeket a Felügyelet 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 Felügyeletről.

1. A fogyasztói kérelmek alakulása



2012 II. negyedévében a Felügyelethez összesen 1 803 darab fogyasztói kérelem érkezett.

A negyedéves bontásban részletezett számadatok a mellékletben található 1. sz. táblázatban tekinthetők meg.



Megfigyelhető, hogy míg a **pénzpiacot érintő kérelmek** szektorokon belüli **megoszlása** számottevően, 7,9 százalékponttal, 62,0 %-ról 69,9 %-ra **nőtt** a múlt év azonos időszakához képest, addig a **biztosítók szektorokon belüli részaránya** 28,5 %-ról 24,1 %-ra **csökkent**.

A **pénztári szektort érintő kérelmek száma a megelőző három negyedévben megfigyelhető ugrásszerű növekedés után** – amely a magánnyugdíjpénztári tagok társadalombiztosítási rendszerbe történő visszalépéséhez kapcsolódó tagi kifizetésekkel függött össze – a **tárgynegyedévben erőteljesen visszaesett**.

2012 II. negyedévére vonatkozóan a fogyasztói kérelmek megoszlását – összehasonlítva az előző negyedév és az előző év hasonló időszakának adataival – az alábbi táblázat foglalja össze:

Szektor	2011. II. negyedév		2012. I. negyedév		2012. II. negyedév		2012. II. né./ 2012. I. né.	2012. II. né./ 2011. II. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Pénzpiaci	903	62,0%	1 930	73,1%	1 260	69,9%	65,3%	139,5%
Tőkepiaci	20	1,4%	26	1,0%	18	1,0%	69,2%	90,0%
Biztosítási	414	28,5%	505	19,1%	435	24,1%	86,1%	105,1%
Pénztári	71	4,9%	133	5,0%	56	3,1%	42,1%	78,9%
Be nem sorolt kérelmek	46	3,2%	47	1,8%	34	1,9%	72,3%	73,9%
Összesen	1 454	100,0%	2 641	100,0%	1 803	100,0%	68,3%	124,0%





2. Pénz- és tőkepiaci kérelmek

2.1 Pénz- és tőkepiaci kérelmek alakulása intézménytípusonként



A tárgynegyedévben megfigyelhető, hogy míg 2011 azonos időszakához képest minden intézménycsoport statisztikája növekedést vagy stagnálást mutat, az előző negyedévhez viszonyítva – kivétel nélkül – csökkenés tapasztalható. A **legtöbb kérelem** (956 db) továbbra is **a bankokkal kapcsolatban érkezett**, de figyelemre méltó, hogy a pénzügyi vállalkozásokra jutó kérelmek aránya az előző időszakhoz képest növekedett, és közel 20 %-ot tett ki. A nem felügyelt intézmények közé tartozó **fogyasztói csoportszervező társaságokkal** szembeni kérelmek (19 db) tették ki a vizsgált időszakban az egyéb kategória mintegy felét.

Intézmény-típus	2011. II. negyedév		2012. I. negyedév		2012. II. negyedév		2012. II. né./ 2012. I. né.	2012. II. né./ 2011. II. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Bank	663	71,8%	1 539	78,7%	956	74,8%	62,1%	144,2%
Pénzügyi vállalkozás	166	18,0%	288	14,7%	244	19,1%	84,7%	147,0%
Takarékszövetkezet	27	2,9%	45	2,3%	27	2,1%	60,0%	100,0%
Befektetési vállalkozás	7	0,8%	13	0,7%	12	0,9%	92,3%	171,4%
Egyéb kérelmek	60	6,5%	71	3,6%	39	3,1%	54,9%	65,0%
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen	923	100,0%	1 956	100,0%	1 278	100,0%	65,3%	138,5%



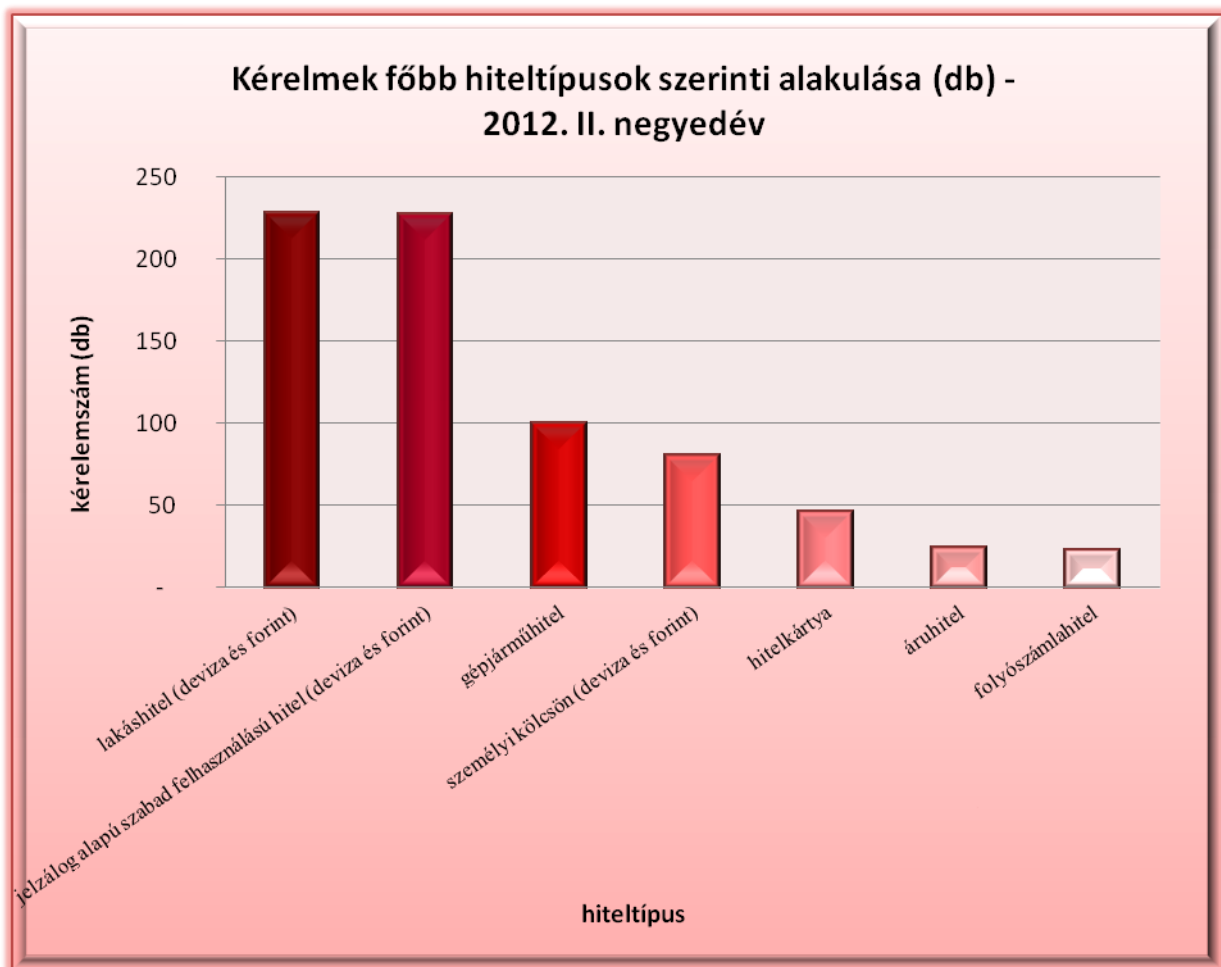
2.2 Pénz- és tőkepiaci szektort érintő kérelmek szolgáltatási ágankénti megoszlása

Szolgáltatástípus		2011. II. negyedév		2012. I. negyedév		2012. II. negyedév		2012. II. né./ 2012. I. né.	2012. II. né./ 2011. II. né.	
		darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%	
Hitelezés összesen	áruhitel	19	2,1%	21	1,1%	24	1,9%	114,3%	126,3%	
	folyószámlahitel	6	0,7%	20	1,0%	22	1,7%	110,0%	366,7%	
	gépjárműhitel	85	9,2%	129	6,6%	100	7,8%	77,5%	117,6%	
	hitelkártya	42	4,6%	52	2,7%	46	3,6%	88,5%	109,5%	
	jelzálog alapú szabad felhasználású hitel	deviza	66	7,2%	310	15,8%	207	16,2%	66,8%	313,6%
		forint	37	4,0%	43	2,2%	20	1,6%	46,5%	54,1%
	lakáshitel	deviza	70	7,6%	467	23,9%	177	13,8%	37,9%	252,9%
		forint	65	7,0%	74	3,8%	51	4,0%	68,9%	78,5%
	személyi kölcsön	deviza	26	2,8%	36	1,8%	25	2,0%	69,4%	96,2%
		forint	47	5,1%	53	2,7%	55	4,3%	103,8%	117,0%
egyéb hitel (behajtás, kézzzálog hitel, gyors hitel)		128	13,9%	333	17,0%	245	19,2%	73,6%	191,4%	
Hitelezés összesen		591	64,2%	1 538	78,6%	972	76,1%	63,2%	164,5%	
Lízing		51	5,5%	45	2,3%	52	4,1%	115,6%	102,0%	
Folyószámla vezetés		65	7,0%	74	3,8%	64	5,0%	86,5%	98,5%	
Betét konstrukciók		20	2,2%	18	0,9%	14	1,1%	77,8%	70,0%	
Bankkártya műveletek		26	2,8%	33	1,7%	32	2,5%	97,0%	123,1%	
Pénzforgalom összesen	átutalás	23	2,5%	16	0,8%	6	0,5%	37,5%	26,1%	
	beszedés	9	1,0%	2	0,1%	2	0,2%	100,0%	22,2%	
	egyéb	2	0,2%	7	0,4%	4	0,3%	57,1%	200,0%	
Befektetési szolgáltatás		30	3,3%	50	2,6%	32	2,5%	64,0%	106,7%	
Egyéb összesen	egyéb	76	8,0%	134	6,8%	81	6,2%	60,4%	106,6%	
	fogyasztói csoportszervezés (nem pénzügyi szolg.)	30	3,3%	39	2,0%	19	1,5%	48,7%	63,3%	
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen		923	100,0%	1 956	100,0%	1 278	100,0%	65,3%	138,5%	



2012. II. negyedévben a **pénz- és tőkepiaci kérelmek több mint háromnegyede** (972 db) – a korábbi negyedévekhez hasonlóan – a **hitelezéssel volt kapcsolatos**; darabszámuk az elmúlt év azonos időszaki adataihoz viszonyítva **64,5 %-kal emelkedett**, azonban **2012 év I. negyedévéhez képest csökkent**.

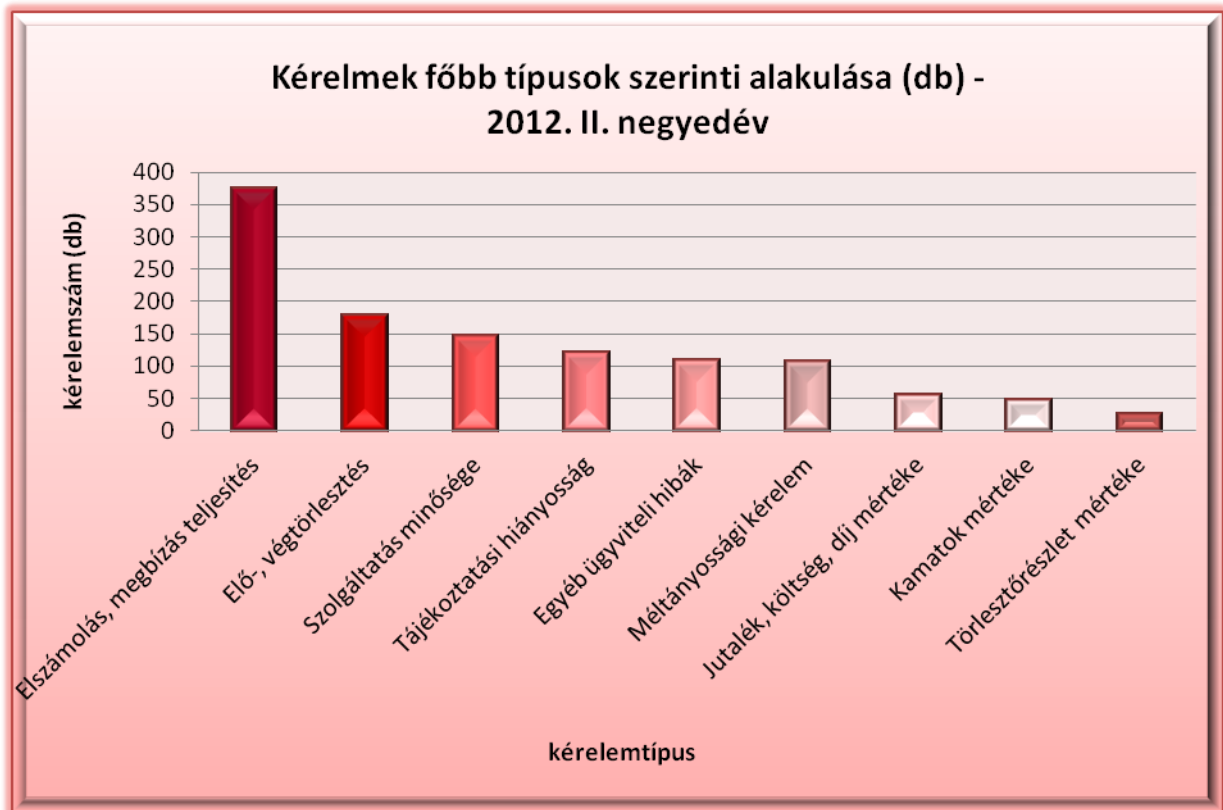
A jelentősebb részarányt képviselő **szolgáltatástípusok** közül a **végtörlesztéssel** összefüggő, az elmúlt negyedévekben kiugróan megnövekedett kérelmek száma a megelőző negyedévhez (310 db) képest a tárgynegyedévre csökkent (207 db), azonban ez a kérelemszám még mindig számottevően magasabb, mint az egy évvel korábbi, azonos negyedévben a Felügyelethez érkezett, e szolgáltatástípusba sorolt ügyek száma (66 db). Hasonló tendencia érvényesült a deviza alapú lakáshiteleket érintő kérelmek számánál is.





2.3 Pénz- és tőkepiaci szektort érintő kérelmek megoszlása a kérelmek típusa szerint

A szektor esetében – eltérő sorrendben ugyan, de – az előző negyedévhez hasonlóan ismét az **elszámolás, megbízás teljesítésével, az elő- és végtörlesztéssel, a szolgáltatás minőségével, a tájékoztatási hiányosságokkal, valamint az egyéb ügyviteli hibákkal** kapcsolatos kérelmekkel fordultak elsősorban a fogyasztók a Felügyelethez. Ezek együttesen az össz-kérelemszám közel háromnegyedét tették ki.



Figyelemre méltó, hogy a második negyedévben – jellemzően a **rögzített árfolyamon történő végtörlesztéshez kapcsolódóan – az elő- és végtörlesztéssel összefüggő kérelmek száma jelentősen csökkent, de még mindig igen magas.** Az ilyen jellegű ügyekből az előző időszaki 636 darabbal szemben a Felügyelet a tárgynegyedévben 177 darabot regisztrált.



A kérelemtípusok szerinti részletes megoszlást az alábbi táblázat mutatja.

Kérelemtípus	2011. II. negyedév		2012. I. negyedév		2012. II. negyedév		2012. II. né./ 2012. I. né.	2012. II. né./ 2011. II. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Elszámolás, megbízás teljesítés	173	18,7%	388	19,8%	375	29,4%	96,6%	216,8%
Elő-, végtörlesztés	23	2,5%	636	32,5%	177	13,8%	27,8%	769,6%
Szolgáltatás minősége	187	20,2%	133	6,8%	147	11,5%	110,5%	78,6%
Tájékoztatási hiányosság	129	14,0%	171	8,7%	120	9,4%	70,2%	93,0%
Egyéb ügyviteli hibák	95	10,3%	148	7,6%	108	8,5%	73,0%	113,7%
Méltányossági kérelem	27	2,9%	120	6,1%	107	8,4%	89,2%	396,3%
Jutalék, költség, díj mértéke	55	6,0%	66	3,4%	54	4,2%	81,8%	98,2%
Kamatok mértéke	35	3,8%	43	2,2%	47	3,7%	109,3%	134,3%
Törlesztőrészlet mértéke	47	5,1%	52	2,7%	25	2,0%	48,1%	53,2%
KHR	22	2,4%	21	1,1%	24	1,9%	114,3%	109,1%
Egyoldalú szerződésmódosítás	21	2,3%	17	0,9%	23	1,8%	135,3%	109,5%
Árfolyam	16	1,7%	26	1,3%	21	1,6%	80,8%	131,3%
Pénzügyi visszaélés	9	1,0%	16	0,8%	7	0,5%	43,8%	77,8%
Hozam mértéke	2	0,2%	4	0,2%	5	0,4%	125,0%	250,0%
Ügynöki tevékenység	1	0,1%	0	0,0%	4	0,3%	nem értelmezhető	400,0%
Jogosulatlan tevékenység	14	1,5%	12	0,6%	3	0,2%	25,0%	21,4%
Nyilvántartási hiányosság	4	0,4%	10	0,5%	3	0,2%	30,0%	75,0%
Elektronikus szolgáltatás	0	0,0%	3	0,2%	3	0,2%	100,0%	nem értelmezhető
Állami támogatás	7	0,8%	6	0,3%	2	0,2%	33,3%	28,6%
Egyéb	56	6,1%	84	4,3%	23	1,8%	27,4%	41,1%
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen	923	100,0%	1 956	100,0%	1 278	100,0%	65,3%	138,5%

A pénzügyi szektornál lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárásokban megállapított legjellemzőbb jogszabálysértések: a panaszkezelési határidő be nem tartása, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatása, a banktitok megsértése, valamint az időszakos tájékoztatási kötelezettség elmulasztása.

A fogyasztók a tőkepiaci szektort érintő kérelmeikben leginkább a portfólió-kezelés jogszerűségének felülvizsgálatát kérték a Felügyelettől.



2.4 A 10 legnagyobb kérelemszámmal érintett hitelintézet és ezek piaci részesedése

Hitelintézet	2012. II. negyedév		
	Kérelem		Piaci részesedés*
	darab	%	%
AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	57	5,5%	1,1%
Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Nyrt.	59	5,7%	4,6%
CIB Bank Zrt.	76	7,4%	3,4%
Erste Bank Hungary Zrt.	108	10,4%	10,3%
FHB Kereskedelmi Bank Zrt. és FHB Jelzálogbank Nyrt.	85	8,2%	2,2%
K&H Bank Zrt.	53	5,1%	8,0%
MKB Bank Zrt.	32	3,1%	5,6%
OTP Bank Nyrt. és OTP Jelzálogbank Zrt.	184	17,8%	29,7%
Raiffeisen Bank Zrt.	69	6,7%	7,2%
UniCredit Bank Hungary Zrt. és UniCredit Jelzálogbank Zrt.	44	4,3%	2,2%
fenti 10 hitelintézet összesen	767	74,2%	74,3%
Pénz- és tőkepiaci szektor (a pénzügyi vállalkozás nélkül) összesen	1 034	100,0%	100,0%

* A Felügyelet 2012 I. negyedévével új módszertan alapján állapítja meg a hitelintézetek piaci részesedését. Az új vetítési alap a kötelező intézményi adatszolgáltatásból megállapított, tárgynegyedév végén (jelenleg 2012. június 30-án) fennálló lakossági hitel-szerződések darabszáma. Tájékoztató adat: a kötelező intézményi adatszolgáltatás alapján a hitelintézetek és a fióktelepek összes, 2012. június 30-án fennálló lakossági hitel-szerződéseinek darabszáma 6 097 334 volt.

Tájékoztató adatok (darab):	
Pénz- és tőkepiaci szektor (pénzügyi vállalkozás nélkül) összesen	1 034
Pénzügyi vállalkozás	244
Pénz- és tőkepiaci szektor mindösszesen	1 278
Pénzpiaci, tőkepiaci, biztosítási, pénztári szektort és a be nem sorolt ügyeket érintő kérelmek mindösszesen	1 803

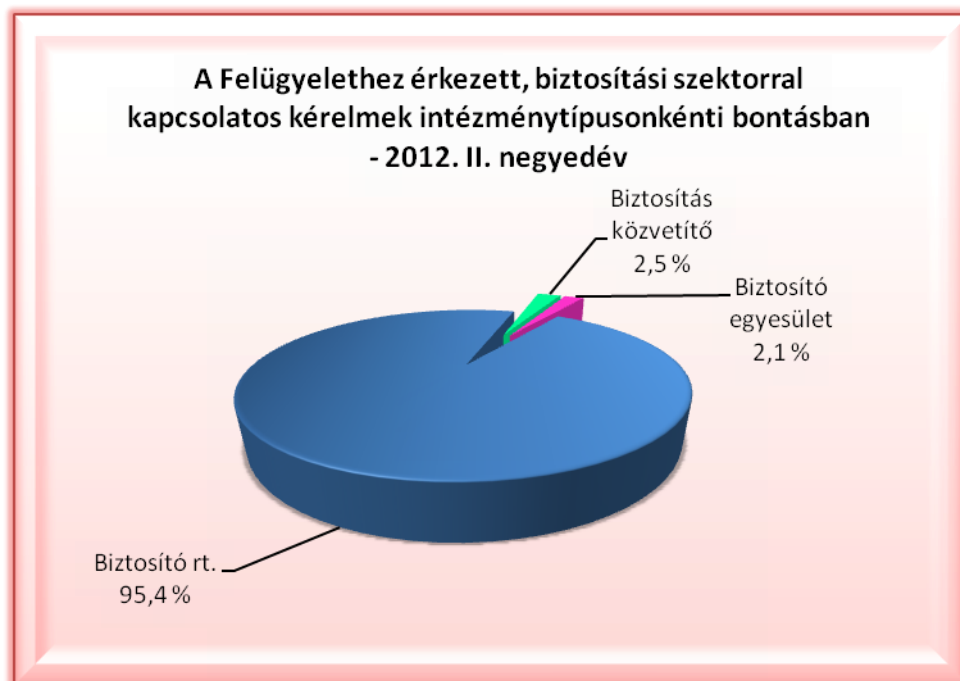


3. Biztosítókat érintő kérelmek

3.1 Biztosítók elleni fogyasztói kérelmek intézménycsoportonként

A Felügyelethez érkezett fogyasztóvédelmi kérelmek megoszlása alapján megállapítható, hogy 2012 második negyedévében **az összes fogyasztói kérelem közel negyedét (435 db) a biztosítási szektor szereplőivel kapcsolatos ügyek tették ki.**

Intézmény-típus	2011. II. negyedév		2012. I. negyedév		2012. II. negyedév		2012. II. né./ 2012. I. né.	2012. II. né./ 2011. II. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Biztosító rt.	387	93,5%	473	93,6%	415	95,4%	87,7%	107,2%
Biztosítás közvetítő	21	5,1%	15	3,0%	11	2,5%	73,3%	52,4%
Biztosító egyesület	6	1,4%	17	3,4%	9	2,1%	52,9%	150,0%
Biztosítási szektor összesen	414	100,0%	505	100,0%	435	100,0%	86,1%	105,1%



3.2 Biztosítási tárgyú kérelmek szolgáltatástípusonkénti megoszlása

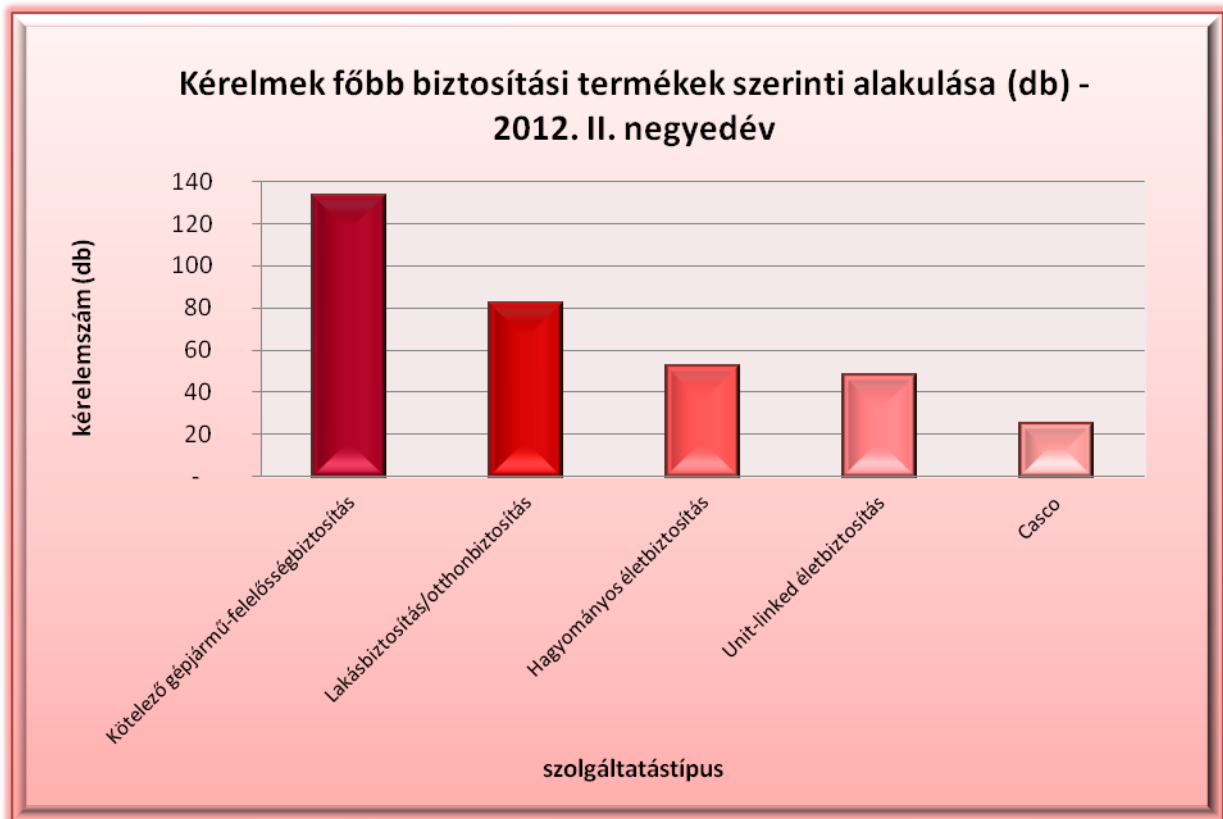
A **szolgáltatástípusokat** tekintve a kérelmek mintegy háromnegyedét a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással, a lakás- és életbiztosításokkal kapcsolatos ügyek teszik ki, míg a **kérelemtípusok** szerinti csoportosítás alapján hozzávetőlegesen 81 %-os részarányt képviselnek a kárkifizetésekkel összefüggő, az egyéb ügyviteli hibákkal és a tájékoztatási hiányosságokkal kapcsolatos kérelmek az alábbi diagramok szerint.



Szolgáltatástípus	2011. II. negyedév		2012. I. negyedév		2012. II. negyedév		2012. II. né./ 2012. I. né.	2012. II. né./ 2011. II. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Kötelező gépjármű- felelősségbiztosítás	157	37,9%	166	32,9%	133	30,6%	80,1%	84,7%
Lakásbiztosítás/otthonbiztosítás	76	18,4%	87	17,2%	82	18,9%	94,3%	107,9%
Hagyományos életbiztosítás	28	6,8%	47	9,3%	52	12,0%	110,6%	185,7%
Unit-linked életbiztosítás	53	12,8%	53	10,5%	48	11,0%	90,6%	90,6%
Casco	23	5,6%	28	5,5%	25	5,7%	89,3%	108,7%
Egyéb vagyonbiztosítás	12	2,9%	19	3,8%	15	3,4%	78,9%	125,0%
Hitelfedezeti életbiztosítás	20	4,8%	18	3,6%	15	3,4%	83,3%	75,0%
Balesetbiztosítás/betegségbiztosítás	11	2,7%	20	4,0%	9	2,1%	45,0%	81,8%
Utazási biztosítás	6	1,4%	9	1,8%	8	1,8%	88,9%	133,3%
Felelősségbiztosítás	11	2,7%	10	2,0%	7	1,6%	70,0%	63,6%
Hiteltörlesztési célú megtakarítási életbiztosítás	0	0,0%	3	0,6%	0	0,0%	0,0%	nem értelmezhető
Egyéb	17	4,0%	45	8,8%	41	9,5%	91,1%	241,2%
<u>Biztosítási szektor összesen</u>	414	100,0%	505	100,0%	435	100,0%	86,1%	105,1%



3.3 Kérelemtípusok szerinti megoszlás



Kérelemtípus	2011. II. negyedév		2012. I. negyedév		2012. II. negyedév		2012. II. né./ 2012. I. né.	2012. II. né./ 2011. II. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Kárigény/ szolgáltatási igény elutasítása	100	24,2%	110	21,8%	116	26,8%	105,5%	116,0%
Egyéb ügyviteli hibák	102	24,6%	106	21,0%	85	19,5%	80,2%	83,3%
Tájékoztatási hiányosság	60	14,5%	70	13,9%	84	19,3%	120,0%	140,0%
Kártérítési összeg/ biztosítási összeg mértéke	52	12,6%	47	9,3%	41	9,4%	87,2%	78,8%
Kárügyintézés elhúzódsága	49	11,8%	50	9,9%	26	6,0%	52,0%	53,1%
Díjszámítás	17	4,1%	41	8,1%	25	5,7%	61,0%	147,1%
Ügyviteli kérdések	4	1,0%	0	0,0%	0	0,0%	nem értelmezhető	0,0%
Pénzügyi visszaélés	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Jogosulatlan tevékenység	2	0,5%	0	0,0%	1	0,2%	nem értelmezhető	50,0%
Egyéb	28	6,7%	81	16,0%	56	12,9%	69,1%	200,0%
Biztosítási szektor összesen	414	100,0%	505	100,0%	435	100,0%	86,1%	105,1%

A szektorban, a legtöbb esetben a panaszkezelési határidő be nem tartása, valamint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatása miatt került sor fogyasztóvédelmi intézkedés alkalmazására.



3.4 A biztosítók piaci részesedésének és az őket érintő kérelmek számának alakulása

Biztosító	2012. II. negyedév		
	Kérelem		Piaci részesedés*
	darab	%	%
AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.	27	6,2%	14,0%
Allianz Hungária Biztosító Zrt.	76	17,5%	18,5%
Generali-Providencia Biztosító Zrt.	60	13,8%	12,8%
Groupama Garancia Biztosító Zrt.	48	11,0%	15,5%
ING Biztosító Zrt.	13	3,0%	2,7%
K&H Biztosító Zrt.	16	3,7%	7,9%
Közlekedési Biztosító Egyesület	16	3,7%	2,0%
MKB Általános Biztosító Zrt. és MKB Életbiztosító Zrt.	13	3,0%	0,8%
UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	16	3,7%	3,2%
UNIQA Biztosító Zrt.	23	5,3%	6,6%
Összesen	308	70,9%	84,0%
Biztosítói szektor összesen	435	100,0%	100,0%

* A Felügyelet 2012 I. negyedévével új módszertan alapján állapítja meg a biztosítók piaci részesedését. Az új vetítési alap a kötelező intézményi adatszolgáltatásból megállapított, tárgynegyedév végén (jelenleg 2012. június 30-án) fennálló szerződések darabszáma.
Tájékoztató adat: a kötelező intézményi adatszolgáltatás alapján a biztosítók összes, 2012. június 30-án fennálló szerződéseinek darabszáma 11 712 174 volt.

Tájékoztató adat (darab):	
Pénzpiaci, tőkepiaci, biztosítási, pénztári szektort és a be nem sorolt ügyeket érintő kérelmek mindösszesen	1 803



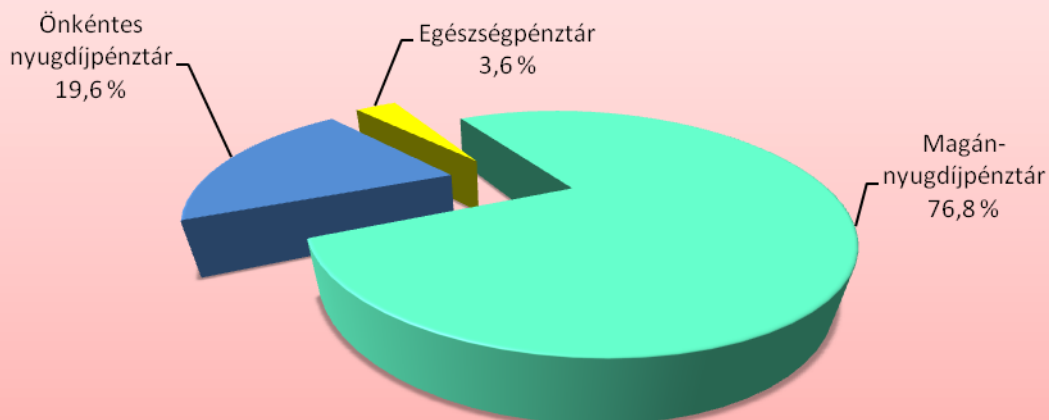
4. Pénztári szektort érintő kérelmek

4.1 2012. II. negyedévben a pénztári fogyasztói kérelmek intézménytípusok szerinti megoszlása

A **pénztári szektorra** érkezett kérelmek száma a **magánnyugdíjpénztári** rendszer átalakítása során megállapított, ún. visszalépő tagi kifizetésekkel kapcsolatos kérelmek következtében a korábbi negyedévekben a sokszorosára nőtt, azonban a tárgynegyedévre a szektort érintő kérelmek száma gyakorlatilag visszaállt a hozamgarantált tőke feletti összeg felvételének jogszerűségét és összegszerűségének felülvizsgálatát kérelmező beadványok megsokszorozódását megelőző szintre. **Az önkéntes nyugdíjpénztárakra továbbra sem érkezett jelentős számú kérelem, mint ahogy az egészségpénztárakat érintően sem. Az önszegélyező pénztárakkal kapcsolatban pedig már hosszabb ideje csak igen ritkán fordulnak a fogyasztók a Felügyelethez.**

Intézmény-típus	2011. II. negyedév		2012. I. negyedév		2012. II. negyedév		2012. II. né./ 2012. I. né.	2012. II. né./ 2011. II. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Magánnyugdíjpénztár	58	81,7%	107	80,5%	43	76,8%	40,2%	74,1%
Önkéntes nyugdíjpénztár	9	12,7%	21	15,8%	11	19,6%	52,4%	122,2%
Egészségpénztár	3	4,2%	5	3,7%	2	3,6%	40,0%	66,7%
Önszegélyező pénztár	1	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	nem értelmezhető	0,0%
Pénztári szektor összesen	71	100,0%	133	100,0%	56	100,0%	42,1%	78,9%

A Felügyelethez érkezett, pénztári szektorral kapcsolatos kérelmek intézménytípusonkénti bontásban - 2012. II. negyedév





4.2 Pénztári kérelmek kérelemtípusok szerinti megoszlása



A kérelemtípusok szerinti megoszlásból kitűnik, hogy annak ellenére, hogy a tagi kifizetésekkel kapcsolatos ügyek száma az elmúlt két negyedévben egyre inkább lecsökkent, darabszáma még mindig a teljes állomány közel kétharmadát teszi ki. A pénztári kérelmek szinte kizárólag ezzel kapcsolatosak.

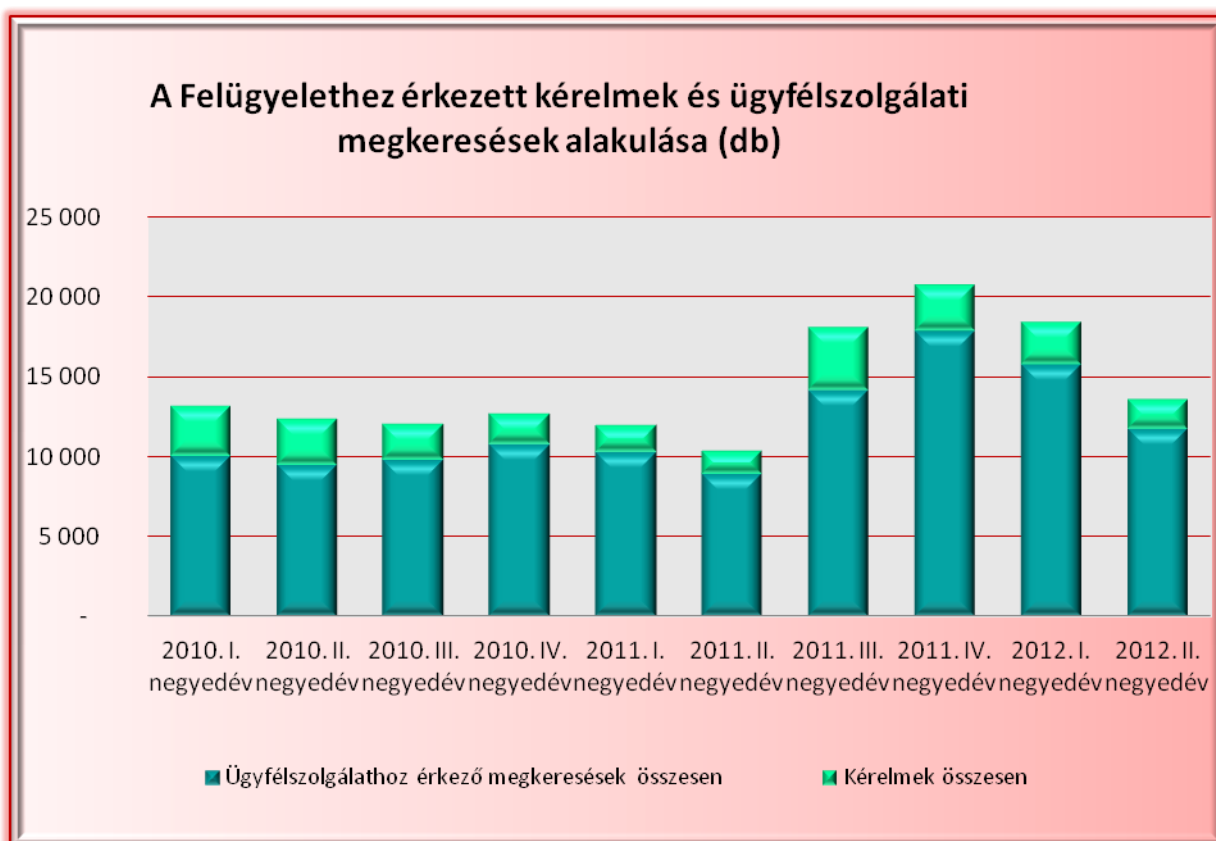
Kérelemtípus	2011. II. negyedév		2012. I. negyedév		2012. II. negyedév		2012. I. né./ 2011. IV. né.	2012. I. né./ 2011. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Tagi kifizetés	27	38,0%	100	75,2%	36	64,3%	36,0%	133,3%
Szolgáltatás	16	22,5%	11	8,3%	9	16,1%	81,8%	56,3%
Egyéb ügyviteli hibák	10	14,1%	13	9,8%	5	8,9%	38,5%	50,0%
Számlavezetés	7	9,9%	2	1,5%	0	0,0%	0,0%	0,0%
Tagsági viszony	9	12,7%	2	1,5%	0	0,0%	0,0%	0,0%
Egyéb	2	2,8%	5	3,7%	6	10,7%	120,0%	300,0%
Pénztári szektor összesen	71	100,0%	133	100,0%	56	100,0%	42,1%	78,9%

A szektorra vonatkozó, a Felügyelet által lefolytatott vizsgálatok a panaszkezelési határidő be nem tartása miatt zárultak fogyasztóvédelmi bírság kiszabásával.



5. A Felügyelet Ügyfélszolgálatához érkező megkeresések

A Felügyelethez érkezett fogyasztói kérelmek mellett az összefoglaló e fejezetében – negyedéves bontásban – szemléltetjük az Ügyfélszolgálatához érkezett megkeresések számának alakulását. A részletezett szám adatok a mellékletben található 1. sz. táblázatban tekinthetők meg.



A Felügyelethez 2012 II. negyedévében összesen 11 775 ügyfélszolgálati megkeresés érkezett. Ez az előző év azonos időszaki adatához képest 32,1 %-kal (+ 2 862 db) több, a múlt negyedévi értékhez viszonyítva 25,4 %-kal (- 4 005 db) kevesebb ügyet jelent. A csökkenés a 2011. év végén, illetve 2012 elején tömegesen beérkezett, a végtörlesztéssel és a pénztári tagi kifizetésekkel kapcsolatos, nagyszámú megkeresések apadásának a következménye.

Ügyfélszolgálati megkeresés	2011. II. negyedév		2012. I. negyedév		2012. II. negyedév		2012. II. né./ 2012. I. né.	2012. II. né./ 2011. II. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Személyes	1 288	14,5%	1 367	8,7%	1 226	10,4%	89,7%	95,2%
Telefonon történő	4 588	51,4%	8 583	54,4%	6 055	51,4%	70,5%	132,0%
Írásbeli	3 037	34,1%	5 830	36,9%	4 494	38,2%	77,1%	148,0%
Összesen	8 913	100,0%	15 780	100,0%	11 775	100,0%	74,6%	132,1%



II. A Felügyelet fogyasztóvédelmi hatósági eljárásainak tapasztalatai

1. Hivatalból indult vizsgálatok

A Felügyelet a pénzügyi közvetítő rendszert felügyelő, ellenőrző hatósággént 2012 II. negyedévében is folytatott hivatalból fogyasztóvédelmi cél- és témavizsgálatokat a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevő fogyasztók érdekeinek védelme érdekében.

1.1 Pénzpiaci szektor

A pénzügyi szektor fogyasztóvédelmi témavizsgálatai elsősorban annak vizsgálatára irányultak, hogy a pénzügyi szervezetek eljárása megfelel-e az átlátható árazásra, a THM közzétételére és számítására, illetve a reklámtevékenységre vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben foglaltaknak.

1.1.1 Az átlátható árazás

A pénzügyi szervezetek jelzáloghitelezési tevékenységének – 2012. április 1. napjától – meg kell felelnie az átlátható árazásra vonatkozó előírásoknak. Az új szabályok jelentős fogyasztóvédelmi érdekeket szolgálnak, hiszen a korábbiakhoz képest átláthatóbb, kiszámíthatóbb jelzáloghitel termékek váltak a fogyasztók számára elérhetővé. Az átlátható árazás szabályai a pénzügyi szervezeteknek korlátozott mozgásteret biztosítanak a kamat módosítása tekintetében, mely miatt a fogyasztók hosszabb távon előre tudják kalkulálni a fizetendő törlesztőrészlet összegét. A Felügyelet 2012. május 3-án 6 pénzügyi szervezetet érintően fogyasztóvédelmi témavizsgálatot indított annak tárgyában, hogy a pénzügyi szervezetek az átlátható árazás feltételeinek megfelelő termékeket értékesítenek-e, kialakították-e az átlátható árazásra vonatkozó belső szabályokat, a kamat változását milyen módszerekkel határozzák meg, milyen referencia kamatlábat alkalmaznak, valamint a fogyasztók megfelelő tájékoztatása érdekében a változásokat az üzletszabályzatokban és az általános szerződési feltételekben átvezették-e, továbbá a már meglévő jelzáloghitel-szerződéssel rendelkező fogyasztókat miként tájékoztatják az átlátható árazás miatti díjmentes szerződésmódosítás, újrakötés és hitelkiváltás lehetőségéről, valamint ennek folyamatáról. A témavizsgálat előreláthatóan 2012. III. negyedévben zárul le.

1.1.2 THM közzététele és számítása

A fogyasztók megfelelő tájékoztatásának fontosságára, illetőleg vagyoni érdekeik védelmére tekintettel a Felügyelet négy banknál, két pénzügyi vállalkozásnál és két takarékszövetkezetenél fogyasztóvédelmi témavizsgálatot indított a THM felső határértékét megállapító jogszabályi rendelkezések betartásának vizsgálata céljából. A vizsgálat különös hangsúlyt fektet arra, hogy a pénzügyi szervezetek hirdetményeikben, kondíciós listáikban, hirdetéseikben a jogszabályban előírtaknak megfelelő THM értékeket tüntetnek-e fel, illetőleg a feltüntetett THM értékek számszakilag helyesen kerültek-e meghatározásra. A vizsgálat részét képezi továbbá az is, hogy a pénzügyi szervezetek a THM felső határértékét megállapító előírásoknak megfelelően sorolták-e be termékeiket. A témavizsgálat előreláthatóan 2012. III. negyedévben zárul le.



1.1.3 Reklámtevékenység

A Felügyelet hivatalból észlelte, hogy a BÁV-Zálog Zrt. kiemelt közvetítője útján autó sorsolására vonatkozó reklámot jelentetett meg több televízió csatornán. A fogyasztók a nyereményjátékban az annak időtartama alatt kötött zálogszerződések sorszámával, illetve a zálogjegyek számával vehettek részt, az autó megnyerésére pedig sorsolás útján volt lehetőségük. A Felügyelet megállapította, hogy a vizsgált reklámok tartalma jogsértő, figyelemmel arra, hogy a reklám a pénzügyi szervezettel történő zálogkölcsön szerződés megkötésének előmozdítását szolgálta, és kifejezetten a kölcsönszerződés megkötéséhez kapcsolódóan személyautó megnyerését helyezte kilátásba. Az eljárás során megállapításra került az is, hogy a pénzügyi szervezet rendkívül széles körű reklámkampányt folytatott, ugyanis a pénzügyi szervezet szolgáltatását népszerűsítő reklámok 2 972 alkalommal televízióban, 309 alkalommal rádióban, 32 alkalommal írott sajtóban, 8 épületmolínón, 5 megállóban és 9 metrómegállóban, 9 üzletben és 22 Cityposteren közterületi reklámként, 6 népszerű tartalomszolgáltató útján az interneten, továbbá 161 985 email címre küldött direkt marketing levélben kerültek közzétételre. A pénzügyi szervezet az eljárás során a jogsértést elismerte, nyilatkozata szerint a reklámkampányt módosította, a jogsértő állapotot megszüntette. A Felügyelet a fentiekre figyelemmel a pénzügyi szervezettel szemben jelentős összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki.

1.2 Biztosítási szektor

A biztosítási szektort érintően hivatalból lefolytatott fogyasztóvédelmi vizsgálatok prioritása a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi előírások kapcsán a biztosítók gyakorlatának ellenőrzése volt.

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma

A Felügyelet által folytatott eljárás szerint a NIT-EUROPE INSURANCE Biztosításközvetítő Kft. elektronikus levelében kifogásolható tájékoztatást nyújtott ügyfelei számára, ugyanis levelében azt az üzenetet sugallta a címzettek felé, hogy kockázatos az egyesületi formában működő biztosítóval történő kötelező gépjármű felelősségbiztosítási szerződéskötés. Az alkusz arra figyelmeztette az üzenet címzettjeit, hogy az egyesületi forma esetén tagdíjfizetési kötelezettség terheli a szerződő felet, illetve pótlólagos befizetés is előírható az egyesülettel szerződést kötő ügyfél részére. Az alkusz által küldött elektronikus üzenet külön figyelem felhívásra alkalmas módon jelölte meg, hogy az ügyfelek szempontjából nem mindegy, hogy melyik biztosítót választják. Az alkusz tájékoztatása az egyesületi formában működő biztosítókról – kiemelve egy adott biztosítót – félreérthető, homályos információközlésnek minősült, ugyanis olyan színben tüntetette fel a levélben megjelölt biztosítót, mintha a biztosítónál a többi biztosítóhoz képest nagyobb valószínűséggel következhetne be fizetéképtelenség. A Felügyelet megállapította, hogy az alkusz által küldött elektronikus üzenet annak tartalma alapján alkalmas volt arra, hogy az üzenet címzettjében a biztosítóval szemben alaptalanul bizalmatlanságot ébresszen, ezáltal az üzenet címzettjét – annak magánszemély fogyasztói minőségben meghozott döntését – tisztességtelenül befolyásolja a következő évi kötelező gépjármű felelősségbiztosítási szerződés megkötésekor, illetve a biztosítóváltás során. Mindezekre figyelemmel a Felügyelet fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki az alkusszal szemben, mivel fenti magatartásával megsértette a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmát.



1.3 Pénztári szektor

A pénztári szektor fogyasztóvédelmi célvizsgálatainak prioritásait a pénztártitok megtartására és a panaszkezelésre vonatkozó jogszabályi rendelkezések gyakorlatban való érvényesülésének vizsgálata képezték.

Pénztártitok

A Felügyelet által lefolytatott vizsgálat szerint az Allianz Hungária Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár a 2010-2011. évi magánnyugdíjpénztári egyenlegértékesítőkhöz mellékelve – adminisztrációs hibából adódóan – olyan számlaértékesítőket küldött ki a pénztártagok részére, melyek nem az érintett pénztártag, hanem más személy munkáltatói bevallás-befizetési adatait tartalmazták. A Felügyelet megállapítása szerint a pénztár által kiszolgáltató információk – a számlaértékesítőben feltüntetett tagsági azonosító, munkáltató neve, bevallási időszak, bevallás összege, valamint az egyéni számlán történt tranzakciók (befizetések, kifizetések) részletezése – a pénztártagok pénztártitkát képezték. Tekintettel arra, hogy a tévesen megküldött kimutatásban feltüntetésre került az érintett pénztártag tagi azonosítója, az adatok személyhez köthetőek voltak. Mindezekre figyelemmel megállapítható volt, hogy a pénztár megsértette a pénztártitok megtartására vonatkozó rendelkezéseket, mivel a tévesen kiküldött számlaértékesítők által 239 esetben lehetővé vált, hogy az adatok illetéktelen személyek birtokába kerüljenek. A jogsértést a Felügyelet fogyasztóvédelmi bírság kiszabásával szankcionálta.

2. A kérelemre és hivatalból indult vizsgálatokban alkalmazott szankciók

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

A Felügyelet a hatáskörébe tartozó ügyekben a kérelemre és a hivatalból lefolytatott vizsgálatok eredményeként **2012 II. negyedévében 136 esetben szabott ki fogyasztóvédelmi bírságot** a pénzügyi szervezetekkel szemben, **összesen 24 550 000 Ft értékben**. A fogyasztóvédelmi jogsértések számottevő része továbbra is a panaszkezelés, illetve a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat körében került feltárássra.

A 2012 II. negyedévében a Felügyelet által kiszabott bírságok szektoronkénti megoszlását az alábbi táblázat összesíti:

Érintett szektor	2012. II. negyedév	
	Bírsághatározatok száma	Bírság összege
	darab	Ft
Pénzpiac	102	19 850 000
Biztosítási piac	31	4 100 000
Pénztári piac	2	100 000
Tőkepiac	1	500 000
Összesen	136	24 550 000



A bíróság kiszabásáról rendelkező határozatok szektoronkénti csoportosítása jól tükrözi a Felügyelethez érkezett kérelmek megoszlását, miszerint a 2012. II. negyedévben érkezett fogyasztói kérelmek elsősorban a pénzügyi szektor, másodsorban a biztosítási szektor eljárását kifogásolták, majd nagyságrendileg ezt követték a pénztári és végül a legkisebb darabszámú, tőkepiaci szektort érintő kérelmek.

2012. II. negyedév *legjellemzőbb jogszabálysértéseinek megoszlását* – szektorális bontásban – az alábbi táblázat szemlélteti:

Szektor	2012. II. negyedév	
	Feltárt jogszabálysértés	Bírsághatározatok száma
		darab
PÉNZPIAC	panaszkezelés	56
	tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma	26
	banktitok megsértése	3
	kimutatás-küldési kötelezettség megsértése – a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.) 206. § (1) bekezdés a) pontja alapján	3
	kimutatás-küldési kötelezettség megsértése – a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.) 206. § (3) bekezdése alapján	3
BIZTOSÍTÓ	panaszkezelés	9
	tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma	9
	az életbiztosítási szerződés létrejöttéről szóló tájékoztatási, valamint az életbiztosítási szerződés felmondására történő figyelem felhívási kötelezettség megsértése	3
	a biztosítási szakmai szabályok megsértése – a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló 2003. évi LX. törvény (Bit.) 42. § (1) bekezdése alapján	3
	a befektetési egységekhez kötött életbiztosításokra vonatkozó tájékoztatási kötelezettség megsértése	3
	díjfelszólító levél megküldésével kapcsolatos jogsértés	2
PÉNZTÁR	panaszkezelés	2
TŐKEPIAC	az ellenőrizhetőség biztosítására vonatkozó kötelezettség megsértése – a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (Bsz.) 18. § (1) bekezdés g) pontja alapján	1



A 2012. II. negyedévben összességében a legnagyobb összegű bírsággal szankcionált intézmények szektoronkénti megoszlását az alábbi táblázat mutatja be:

Szektor	2012. II. negyedév	
	Intézmény neve	Bírság összege összesen
		Ft
PÉNZPIAC	BÁV-Zálog Zrt.	4 000 000
	ÁHF Általános Hitel és Finanszírozási Zrt.	3 000 000
	Erste Bank Hungary Zrt.	1 350 000
	Axa Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	1 300 000
	CIB Bank Zrt.	1 250 000
	FHB Kereskedelmi Bank Zrt.	1 000 000
	OTP Bank Nyrt.	950 000
	OTP Faktoring Követeléskezelő Zrt.	800 000
	UCB Ingatlanhitel Zrt.	750 000
	Raiffeisen Bank Zrt.	700 000
	UniCredit Bank Hungary Zrt.	600 000
	Budapest Bank Nyrt.	550 000
	Lombard Pénzügyi és Lízing Zrt.	500 000
BIZTOSÍTÓ	Groupama Garancia Biztosító Zrt.	1 000 000
	Generali-Providencia Biztosító Zrt.	650 000
	Uniqa Biztosító Zrt.	650 000
	AEGON Magyarország Általános Biztosító Rt.	600 000
PÉNZTÁR	Aranykor Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár	50 000
	Pannónia Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár	50 000
TŐKEPIAC	Buda-Cash Zrt.	500 000



3. A Pénzügyi Békéltető Testülettel való együttműködésből származó határozatok

A Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete mellett működő, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum, mely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között fennálló szerződésből eredő jogviták kezelésével foglalkozik. A PBT-hez 2011. július 1-jét követően lehet vitarendezési kérelemmel fordulni, olyan viták esetében, amelyekben az ügyfél által a szolgáltatónál közvetlenül kezdeményezett panaszkezelési eljárás eredménytelenül zárult.

A Testület pártatlan működésével a fogyasztók részéről megfogalmazott polgári jogi igények mihamarabbi kivizsgálásával, tisztázásával szolgálja a fogyasztókat. Elsősorban a felek közti egyezség létrehozását kísérel meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok érvényesítésének biztosítása érdekében. Működése egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő, hiszen relatíve rövid időn belül hoz döntést, eljárása pedig díjmentes. A Testület csak abban az esetben tud eljárni, ha a fogyasztó a Testülethez intézett kérelmét megelőzően megkísérli ügyét közvetlenül a szolgáltatóval rendezni. A Testület eljárása írásbeli fogyasztói kérelemre indul.

A Felügyelet a Testület jelzésére hivatalból indított fogyasztóvédelmi eljárás keretében 2012 II. negyedévében 3 pénzügyi szervezetettel szemben is fogyasztóvédelmi intézkedést alkalmazott, mivel az érintett pénzügyi szervezetek a Testület előtt indult, pénzügyi fogyasztói jogvita megoldására irányuló eljárás során nem teljesítették az együttműködési kötelezettségüket.

A K&H Bank Zrt. azáltal nem tett eleget a Testület felhívásának, hogy **nyilatkozatához nem mellékelte a Testület által kért bankszámlaszerződést és annak mellékleteit, és azokat csak a meghallgatáson adta át a Testület számára.** A pénzügyi szervezet emellett **nem biztosította a Testület előtti eljárás során olyan személy részvételét, aki jogosult a pénzügyi szervezet által adott meghatalmazás alapján a pénzügyi szervezet képviselőjére, így akár egyezségi nyilatkozat megtételére.** Az eljárás során megállapítható volt, hogy a pénzügyi szervezet képviselői jogosultsággal nem rendelkező személy útján járt el a Testület felé tett írásos nyilatkozattétel során, és a meghallgatáson is képviselői jogosultsággal nem rendelkező ügyvéd működött közre. A Felügyelet a jogsértés körülményeire figyelemmel – e körben a pénzügyi szervezet együttműködési kötelezettsége teljesítése érdekében megtett lépéseit is figyelembe véve – a pénzügyi szervezet számára megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását.

Az ÁHF Általános Hitel és Finanszírozási Zrt. a testületi felszólításra nem küldött válasziratot és a 2012. április 26. napjára kitűzött meghallgatáson nem képviseltette magát annak ellenére, hogy a Testület a meghallgatás előtti napon telefonos egyeztetést kezdeményezett a pénzügyi szervezetrel és figyelmeztette a válaszirat küldési kötelezettségének elmulasztására. A pénzügyi szervezet nem küldte meg a Testület részére a felhívásnak megfelelő, teljes körű, kimerítő nyilatkozatát, csak telefax üzenetben adott tájékoztatást a pénzügyi fogyasztói jogvitát kezdeményező fogyasztó kérelmének egy részkérdésével kapcsolatban. A Felügyelet a pénzügyi szervezetrel szemben **a feltárt jogsértés súlyával arányosnak ítélte, 2 000 000 Ft összegű bírságot szabott ki.** A Felügyelet a bírság összegének meghatározásánál figyelemmel volt arra is, hogy **a pénzügyi szervezet immáron második alkalommal sértette meg a pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos együttműködési kötelezettségét.** A Felügyelet további súlyosító körülményként értékelte, hogy a pénzügyi szervezetet a Testület két alkalommal is felhívta a kötelezettség



teljesítésére, azonban a pénzügyi szervezet ennek ellenére sem küldte meg az ügghöz kapcsolódó kimerítő, a Testület felhívásában foglaltaknak teljes egészében megfelelő válasziratát.

Az ÁHF Általános Hitel és Finanszírozási Zrt. a testületi felszólításra nem küldött válasziratot és a 2012. április 18. napjára kitűzött meghallgatáson nem képviseltette magát. A Felügyelet álláspontja szerint a pénzügyi szervezet magatartásával megsértette a Testülettel való együttműködésre vonatkozó rendelkezést, mellyel **gátolta azt, hogy a Testület a fogyasztó kérelmével kapcsolatos tényállás megfelelő feltárására irányuló eljárását teljes körűen lefolytassa, és ennek alapján döntést vagy ajánlást fogalmazzon meg.** Tekintettel arra, hogy a pénzügyi szervezet elmulasztotta kötelezettségei teljesítését, magatartása alkalmas arra, hogy a fogyasztóvédelmi alternatív vitarendezési fórumba vetett közbizalmat aláássa, ezért a **Felügyelet 1 000 000 Ft összegű bírságot szabott ki a terhére.**

4. Közérdekű igényérvényesítés

A Felügyelet a státusztörvényének felhatalmazása alapján 2012. II. negyedévben is mérlegelte, hogy az általa feltárt jogsértések kapcsán melyik esetben célszerű pert indítania a fogyasztók polgári jogi igényeinek érvényesítése iránt, és 2012. június 20-án az Axa Biztosító Zrt.-vel szemben közérdekű igényérvényesítést nyújtott be a Fővárosi Törvényszék Gazdasági Kollégiumához. A Felügyelet keresetében – valamennyi érintett fogyasztó vonatkozásában – annak megállapítását kérte a Törvényszéktől, hogy a biztosító által alkalmazott általános szerződési feltételként megfogalmazott egyes kikötések tisztességtelenek.

A Felügyelet által korábban előterjesztett közérdekű igényérvényesítések alapján a bíróság 2012. II. negyedévben 3 pénzügyi szervezetet is elmarasztalt. A CIB Bank Zrt. ellen indított perben a Fővárosi Ítéltábla 2012. június 7-én kelt jogerős ítélete szerint a Felügyelet lett a pernyertes. A Fővárosi Törvényszék Gazdasági Kollégiumának 2012. június 29-én kelt ítélete szerint a Magyar Ingatlanhitel Zrt. ellen benyújtott kereset tekintetében a Felügyelet nagyobb részt lett pernyertes. Míg a Pesti Hitel Zrt. ellen indított perben a Fővárosi Törvényszék Gazdasági Kollégiumának 2012. április 17-én kelt ítélete szerint a Felügyelet lett a pernyertes.



5. Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat és az Irodák által kezelt megkeresések

A Felügyelet 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, Székesfehérváron, Szegeden, Szombathelyen és Zalaegerszegen) fejtik ki tevékenységüket. Ezzel a Budapesten működő Felügyelet és 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 a Felügyelet budapesti ügyfélszolgálatának mintájára működik.

Az irodák információs visszacsatolást is biztosítanak, és így a Felügyelet 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 eredményként a fogyasztói panaszok a megfelelő fórum (a pénzügyi szolgáltató, a Felügyelet, a Pénzügyi Békéltető Testület, a bíróság) elé kerülnek, megkímélve a fogyasztót a felesleges többkörös ügyintézésről.

Az irodák 2012 áprilisa és júliusa között a pénzügyi fogyasztóvédelmi jogszabályok megsértése esetén intézkedő **Felügyelethez 25 esetben**, illetve a szerződéses jogvita esetén illetékes **Pénzügyi Békéltető Testülethez 99 alkalommal irányították tovább a fogyasztókat**.



Melléklet

1. sz. táblázat

Szektor	2010. I. negyedév	2010. II. negyedév	2010. III. negyedév	2010. IV. negyedév	2011. I. negyedév	2011. II. negyedév	2011. III. negyedév	2011. IV. negyedév	2012. I. negyedév	2012. II. negyedév
	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab
Pénzpiaci kérelmek	2 038	1 813	1 395	1 236	1 085	903	1 136	1 695	1 930	1 260
Tőkepiaci kérelmek	47	33	22	17	17	20	23	17	26	18
Biztosítási kérelmek	955	909	782	673	520	414	443	439	505	435
Pénztári kérelmek	127	76	53	27	37	71	2 241	638	133	56
Be nem sorolt kérelmek	12	54	33	50	37	46	37	63	47	34
Kérelmek összesen	3 179	2 885	2 285	2 003	1 696	1 454	3 880	2 852	2 641	1 803
Ügyfélszolgálathoz érkező megkeresések összesen	10 028	9 499	9 796	10 742	10 291	8 913	14 178	17 889	15 780	11 775
Kérelmek és megkeresések mindösszesen:	13 207	12 384	12 081	12 745	11 987	10 367	18 058	20 741	18 421	13 578
Éves adatok - kérelmek és megkeresések mindösszesen:	50 417				61 153				31 999	