



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK
ÁLLAMI FELÜGYELETE
HUNGARIAN FINANCIAL
SUPERVISORY AUTHORITY

ÖSSZEFOGLALÓ

A FELÜGYELET FOGYASZTÓVÉDELMI CÉLÚ 2011. II. FÉLÉVES HATÓSÁGI TEVÉKENYSÉGÉRŐL

2012. március 6.

I. Statisztikai összefoglaló

a 2011. II. félévben a Felügyelethez, valamint az intézményekhez benyújtott fogyasztói beadványok alakulásáról

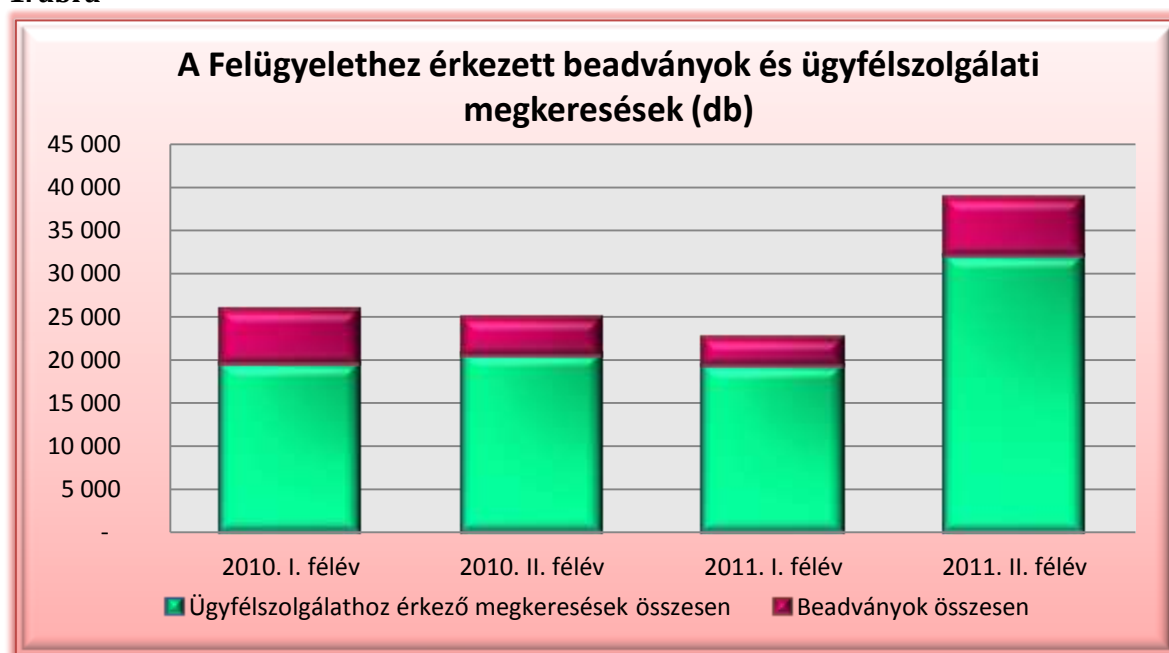
Az esetleges fogyasztóvédelmi anomáliák észlelése és a problémák azonosítása szempontjából fontos jelzéseket hordoznak az ügyfelek által tett fogyasztói bejelentések, panaszok. Erre vonatkozóan egyrészt a Felügyelethez érkezett fogyasztói beadványok, másrészt az Ügyfélszolgálathoz érkezett megkeresések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

A tárgyfélévben mind a Felügyelethez érkezett fogyasztói beadványok számában (6 585 db), mind az ügyfélszolgálati megkeresések (32 067 db) esetében kiugró növekedés figyelhető meg. Míg a Felügyelethez érkezett **fogyasztói beadványok száma több mint megkétszereződött, az ügyfélszolgálati megkeresések száma több mint másfélszeresére nőtt**; összességében pedig a beadványok és az ügyfélszolgálati megkeresések száma – a féléves bontást alapul véve – több mint 70 %-kal emelkedett (1.a. sz., 1.b. sz. és 2. sz. melléklet).

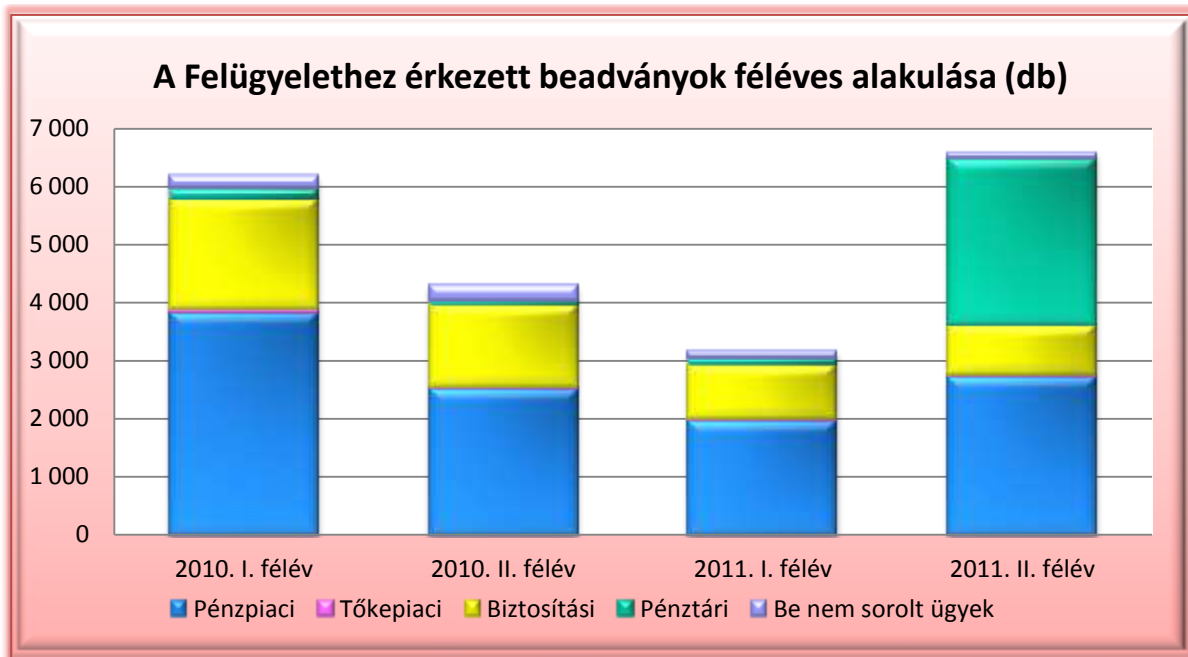
A pénzügyi szervezetekhez érkezett panaszok száma a 2011. első félévi mintegy 112 000 darabbal szemben a tárgyfélévben több mint 154 000 darabra nőtt, amely közel 40 %-os növekedésnek felel meg (13. sz. melléklet).

1. A fogyasztói beadványok alakulása

1. ábra



2. ábra



2011 II. félévében az összesített beadványszám az I. félévhez viszonyítva 3 168 darabról több mint kétszeresére, 6 585 darabra nőtt. Az emelkedés – eltérően az eddigi tendenciáktól – leginkább a korábban alacsony részarányt képviselő **pénztári szektort** érintette: az itt tapasztalt **ugrásszerű növekedés** mértéke több mint huszonötszörös. A vizsgált időszakban a pénztári szektorra érkezett beadványok az összes beadvány 43,5 %-át tették ki.

A pénzpiaci szektor esetében a növekedés mértéke közel 40 %-os volt, míg a biztosítókra érkezett beadványok száma kisebb mértékű (- 8,1 %) csökkenést mutatott. A tőkepiaci szektor beadványszáma változatlanul elenyésző (38 db).

3. ábra

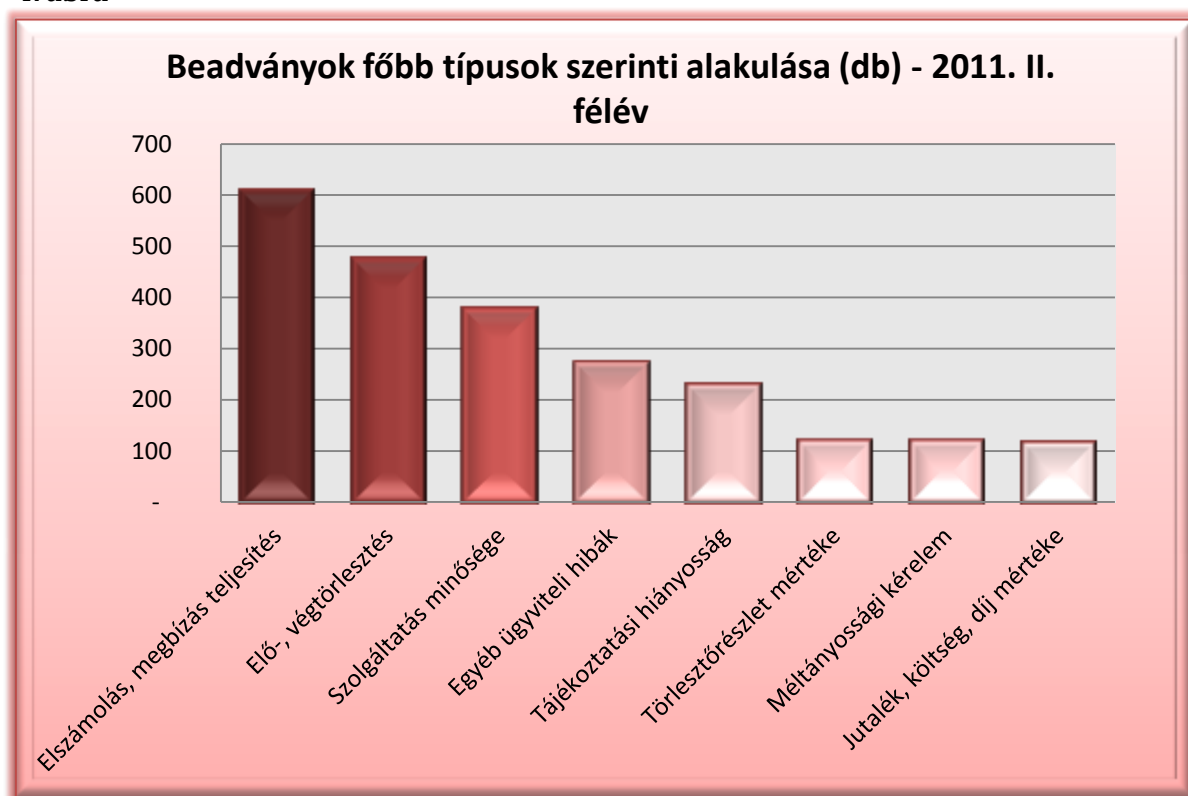


2. Pénz- és tőkepiaci¹ beadványok

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

2011 II. félévében a pénz- és tőkepiaci szektorral kapcsolatos, **Felügyelethez érkezett beadványok száma 1 962-ről 2 762 darabra nőtt**. Megfigyelhető, hogy 2010 elejétől kezdve a beérkező pénzüpiaci témájú beadványok száma félévről-félévre folyamatosan csökkent, ugyanakkor a tárgyfélévben a beadványszám jelentősen (több mint 40%-kal) emelkedett.

4. ábra



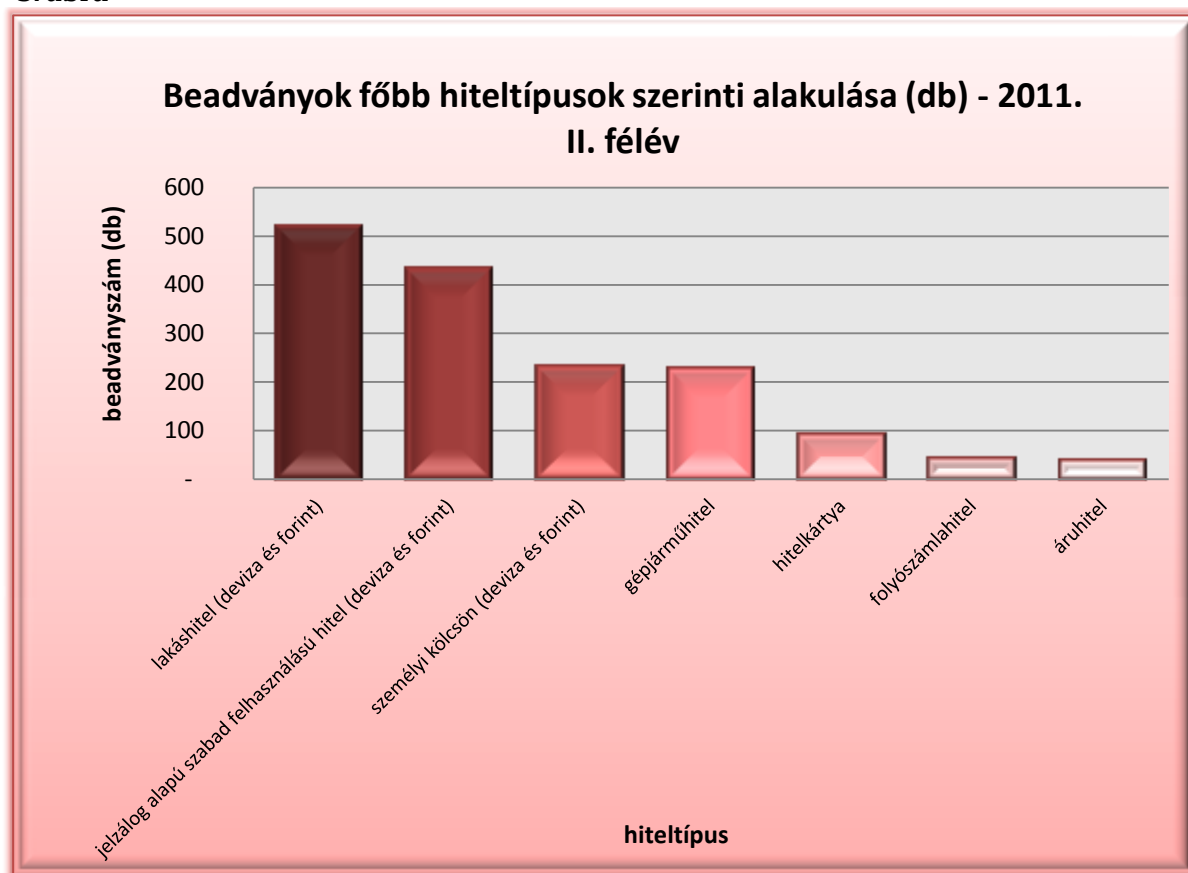
A pénzüpiaci szektornál kiemелendő, hogy a tárgyfélévben leginkább az elszámolások, megbízások teljesítésével, az elő- és végtörlesztéssel, a szolgáltatás minőségével és az egyéb ügyviteli hibákkal összefüggő beadványokkal fordultak a Felügyelethez. Ezek együttesen az össz-beadványszám mintegy kétharmadát tették ki. Figyelemre méltó, hogy a második félévben - jellemzően a rögzített árfolyamon történő végtörlesztéshez kapcsolódóan - az elő- és végtörlesztéssel kapcsolatos beadványok száma megsokszorozódott; az ilyen jellegű ügyekből az előző időszak 46 darabával szemben a Felügyelet a tárgyfélévben 472 darabot regisztrált (4. sz. melléklet).

2011 II. félévében a szektor intézményeihez összesen 107 439 db pénz- és tőkepiaci ügyet érintő panasz érkezett, ezek közül a legtöbb az elszámolások, megbízások teljesítésével (23,3 %), a különféle nyilvántartási, ügyviteli hibákkal (16,4 %), a szolgáltatás, ügyfélszolgálat minőségével (14,5 %) és a jutalékok, díjak, költségek mértékével (14,2 %) volt kapcsolatos (14. sz. melléklet).

¹ A továbbiakban a pénz- és tőkepiaci szektor adatait összevontan ismertetjük, a tőkepiaci beadványok elenyésző számára (38 db) tekintettel a megállapítások a pénzüpiaci szektorra vonatkoznak.

2.2. Pénz- és tőkepiaci szektort érintő beadványok szolgáltatás típus szerinti megoszlása

5. ábra



A vizsgált időszakban a **hitelezéssel összefüggő, Felügyelethez érkezett beadványok száma az összes pénz- és tőkepiaci beadvány több mint kétharmadát (72 %) adta**, darabszáma a megelőző két félév adatait tekintve megemelkedett.

A **devizahitelek törlesztőrészleteivel kapcsolatos beadványok száma** a 2011 I. félévében tapasztalt stagnálást követően **a II. félévben az előző időszak adatokhoz viszonyítva több mint két és félszeresére emelkedett**. A hitelezéshez képest továbbra is viszonylag kevés beadvány érkezett a folyószámla vezetéssel, a bankkártya műveletekkel, valamint a befektetésekkel összefüggő szolgáltatásokat érintően (5. sz. melléklet).

Ami az **intézményeknél bejelentett panaszokat** illeti, azoknak **csupán 21,3 %-a volt a hitelezéssel kapcsolatos**, ez az arány sokkal kedvezőbb képet mutat, mint a Felügyelethez érkezett beadványoknál. Ugyanakkor **a bankkártya műveletek esetében (37,8 %), valamint a folyószámla-vezetésnél (19,9 %) az intézményekhez bejelentett panaszok aránya jelentősen magasabb, mint a felügyeleti statisztikában** (15. sz. melléklet).

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

1. táblázat

Hitelintézetek	2011. II. félév		
	darab	megoszlás	piaci részesedés*
A tárgyidőszakban a Felügyelethez érkezett, hitelintézetekkel összefüggő beadványok összesen (pénzügyi vállalkozások nélkül)	2 165	100,0%	-
AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	69	3,2%	1,6%
Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Nyrt.	134	6,2%	3,0%
CIB Bank Zrt.	188	8,7%	8,0%
Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepe	33	1,5%	2,6%
Credigen Bank Zrt.	14	0,6%	0,1%
Erste Bank Nyrt.	236	10,9%	10,3%
FHB Kereskedelmi Bank Zrt. és FHB Jelzálogbank Nyrt.	84	3,9%	3,8%
K&H Bank Zrt.	133	6,1%	9,2%
Magyar Cetelem Bank Zrt.	51	2,4%	0,3%
MKB Bank Zrt.	74	3,4%	8,8%
OTP Bank Nyrt. és OTP Jelzálogbank Zrt.	430	19,9%	26,7%
Raiffeisen Bank Zrt.	180	8,3%	7,5%
UniCredit Bank Hungary Zrt. és UniCredit Jelzálogbank Zrt.	82	3,8%	6,0%
Kiemelt intézmények összesen	1 708	78,9%	87,9%

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

A Felügyelethez 2011. II. félévben **piaci részesedésüket meghaladó mértékben érkeztek beadványok** a pénzügyi szektor tekintetében a **Magyar Cetelem Bank Zrt.-re, illetve a Budapest Bank Nyrt.-re, továbbá az AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepére. A tárgyfélévben piaci részesedéséhez mérten viszonylag csekély számú beadvány érkezett az MKB Bank Zrt.-re, az UniCredit Bank Hungary Zrt.-re és az UniCredit Jelzálogbank Zrt.-re, illetve a K&H Bank Zrt.-re.** A 6. sz. statisztikai mellékletben nem szereplő intézményekre statisztikailag nem releváns mértékben érkeztek beadványok.

2. táblázat

Hitelintézetek	2011. II. félév		
	darab	megoszlás	piaci részesedés*
A tárgyidőszakban az intézményekhez érkezett ügyek darabszáma összesen	107 439	100,0%	-
AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	1 430	1,3%	1,6%
Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Nyrt.	6 546	6,1%	3,0%
CIB Bank Zrt.	7 382	6,9%	8,0%
Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepe	9 169	8,5%	2,6%
Credigen Bank Zrt.	884	0,8%	0,1%
Erste Bank Nyrt.	3 051	2,8%	10,3%
FHB Kereskedelmi Bank Zrt. és FHB Jelzálogbank Nyrt.	1 863	1,7%	3,8%
K&H Bank Zrt.	14 121	13,1%	9,2%
Magyar Cetelem Bank Zrt.	706	0,7%	0,3%
MKB Bank Zrt.	5 839	5,4%	8,8%
OTP Bank Nyrt. és OTP Jelzálogbank Zrt.	38 381	35,7%	26,7%
Raiffeisen Bank Zrt.	10 260	9,5%	7,5%
UniCredit Bank Hungary Zrt. és UniCredit Jelzálogbank Zrt.	3 754	3,5%	6,0%
Kiemelt intézmények összesen	103 386	96,0%	87,9%

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

Az intézményeknél kezelt ügyfélpanaszok esetében piaci részesedésüket jelentősen meghaladó mértékben a Credigen Bank Zrt.-re, a Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepére, a Magyar Cetelem Bank Zrt.-re, valamint a Budapest Bank Nyrt.-re érkeztek beadványok.

Piaci részesedéséhez mérten csekély számú beadvány érkezett az ERSTE Bank Nyrt.-re, az FHB Kereskedelmi Bank Zrt.-re és az FHB Jelzálogbank Nyrt.-re, illetve az UniCredit Bank Hungary Zrt.-re és az UniCredit Jelzálogbank Zrt.-re, továbbá az MKB Bank Zrt.-re.

Az intézményekhez érkezett bejelentések esetében az OTP Bank Nyrt.-re és az OTP Jelzálogbank Zrt.-re, a K&H Bank Zrt.-re, valamint a Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepére érkezett panaszok aránya jelentősen nagyobb, mint a Felügyelethez érkezett beadványoké, azonban az AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe és az ERSTE Bank Nyrt. esetében az intézményhez érkezett panaszok aránya jóval kedvezőbb, alacsonyabb.

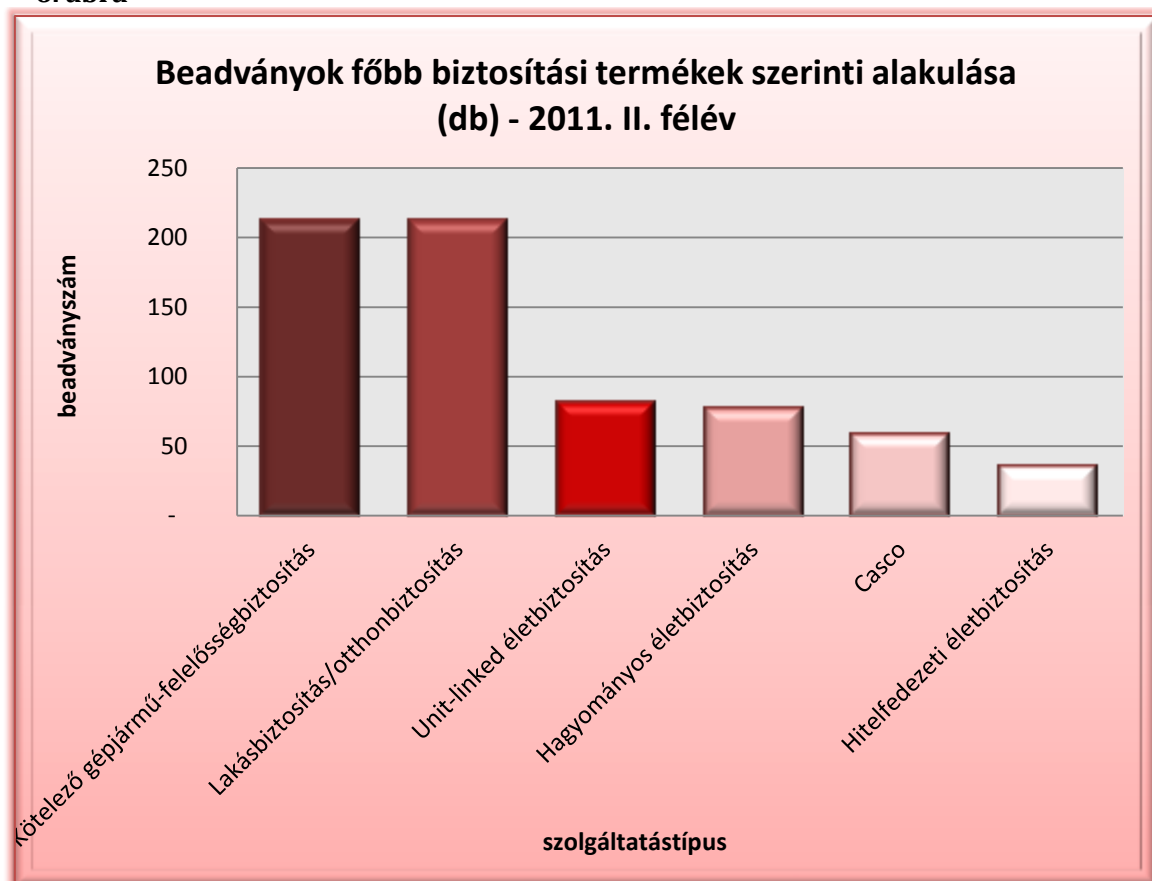
A 16. sz. statisztikai mellékletben nem szereplő intézményekre statisztikailag nem releváns mértékben érkeztek beadványok.

3. Biztosítókat érintő beadványok

A **Felügyelethez érkezett** fogyasztóvédelmi beadványok megoszlása alapján megállapítható, hogy **2011 második félévében az összes fogyasztói beadvány 13 %-át a biztosítási szektor szereplőivel kapcsolatos ügyek (854 db) tették ki.** A szektorra érkezett beadványok száma valamelyest csökkent (- 8,1 %).

3.1. Biztosítási tárgyú beadványok szolgáltatástípusonkénti megoszlása

6. ábra



A biztosítási tárgyú beadványok szolgáltatástípusonkénti megoszlásából kitűnik, hogy **azok főként a nem-életbiztosítási termékeket érintették.** A beadványok legnagyobb része a **kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási** termékekkel kapcsolatban érkezett (212 db), annak ellenére is, hogy e területen félévről félévre csökken a beadványszám. A második legtöbb beadvány a **lakásbiztosításokkal** összefüggésben érkezett a Felügyelethez (211 db), ez esetben a beadványszám mintegy 15 %-kal nőtt. Figyelemre méltó, hogy az **e két terméktípusra érkező bejelentések teszik ki az összes biztosítási tárgyú beadvány mintegy felét (49,5 %).** Megfigyelhető továbbá, hogy a cascoval kapcsolatos bejelentések száma 2010-től kezdve folyamatosan csökkenő tendenciát mutat.

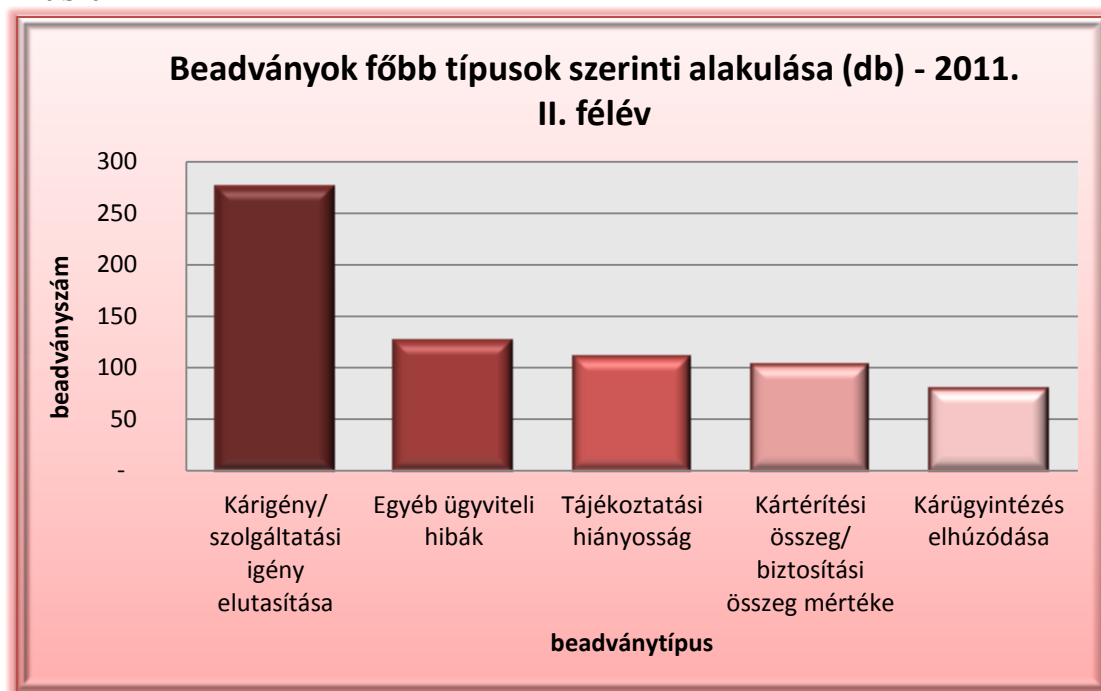
Az életbiztosítási termékek közül a unit-linked típusú (81 db beadvány) és a hagyományos életbiztosítások (77 db beadvány) tekintetében fordult a legtöbb fogyasztó a Felügyelethez (8. sz. melléklet).

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

hasonlóképpen a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás és a káreseményekkel (tűz- és elemi károk, egyéb vagyoni károk) kapcsolatos biztosítás szerepel a lista elején. E három szolgáltatástípus csaknem 65,1 %-át adja az összes, intézményekhez érkezett, biztosítással kapcsolatos panaszszámnak. Az életbiztosítási termékek esetében is – eltérő sorrendben ugyan, de – a fent említett biztosítástípusokra volt a legtöbb panasz (17. sz. melléklet).

3.2. Biztosítási szektort érintő beadványok megoszlása a beadványok típusa szerint

7. ábra



A beadványtípusok szerinti csoportosítás alapján a **Felügyelethez érkezett biztosítási beadványok legnagyobb része (53 %-a) a kárfizetésekkel összefüggő.**

A bejelentések második leggyakoribb oka – a biztosítási beadványok 27,3 %-át együttesen kitevő – „egyéb ügyviteli hibák”, illetve „tájékoztatási hiányosság” néven összefoglalt azon megkeresések voltak, amelyek többek között a késedelmes kötvénykiküldést, a késedelmes válaszadást, a szolgáltatási igény késedelmes teljesítését, illetve a tájékoztatási kötelezettség elmulasztását foglalták magukban (9. sz. melléklet).

Az intézményekhez benyújtott panaszok megoszlása alapján a kárfizetésekkel összefüggő panaszügyek aránya itt is magas (44,4 %). Az egyéb ügyviteli hibák (pl.: kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás-díjnemfizetés miatt megszűnő szerződésekkel kapcsolatos panaszok, adminisztrációs hibák, stb.) aránya azonban jóval magasabb (40,3 %), mint a Felügyelethez érkezett beadványok esetében. A jelentős mértékű (12,8 %) felügyeleti beadvánnyal szemben az intézményi tájékoztatással kapcsolatos kifogások száma csupán 6,6 % (18. sz. melléklet).

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

3. táblázat

Biztosítók	2011. II. félév		
	darab	megoszlás	piaci részesedés*
A tárgyidőszakban, a Felügyelethez érkezett biztosítási szektorral összefüggő beadványok darabszáma összesen	854	100,00%	-
AEGON Biztosító Zrt.	59	6,4%	10,9%
Allianz Hungária Biztosító Zrt.	144	17,9%	14,9%
Generali-Providencia Biztosító Zrt.	178	16,3%	15,4%
Genertel Biztosító Zrt.	8	1,1%	0,4%
Groupama Garancia Biztosító Zrt.	116	13,3%	11,6%
ING Biztosító Zrt.	23	2,1%	11,1%
K&H Biztosító Zrt.	30	3,2%	4,4%
Közlekedési Biztosító Egyesület (KÖBE)	15	1,9%	0,9%
Magyar Posta Biztosító Zrt. és Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	23	2,8%	4,2%
UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	23	2,9%	3,5%
UNIQA Biztosító Zrt.	50	5,3%	6,6%
WABARD Biztosító Zrt.	4	0,6%	0,4%
Kiemelt intézmények összesen	673	73,8%	84,3%

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

2011 második félévében a **piaci részesedésüket meghaladó mértékben** érkeztek beadványok a Felügyelethez a **Groupama Garancia Biztosító Zrt.-re, a Generali-Providencia Biztosító Zrt.-re, valamint az Allianz Hungária Biztosító Zrt.-re.** A tárgyfélévben piaci részesedéséhez mérten **csekély számú beadvány érkezett az ING Biztosító Zrt.-re, az AEGON Biztosító Zrt.-re, illetve a Magyar Posta Biztosító Zrt.-re és a Magyar Posta Életbiztosító Zrt.-re.** A 10. sz. statisztikai mellékletben nem szereplő intézményekre statisztikailag nem releváns mértékben érkeztek beadványok.

4. táblázat

Biztosítók	2011. II. félév		
	darab	megoszlás	piaci részesedés*
A tárgyidőszakban az <u>intézményekhez</u> érkezett ügyek darabszáma összesen	16 787	100,0%	-
AEGON Biztosító Zrt.	1 281	7,6%	10,9%
Allianz Hungária Biztosító Zrt.	3 422	20,4%	14,9%
Generali-Providencia Biztosító Zrt.	7 508	44,7%	15,4%
Genertel Biztosító Zrt.	175	1,0%	0,4%
Groupama Garancia Biztosító Zrt.	733	4,4%	11,6%
ING Biztosító Zrt.	665	4,0%	11,1%
K&H Biztosító Zrt.	513	3,1%	4,4%
Közlekedési Biztosító Egyesület (KÖBE)	73	0,4%	0,9%
Magyar Posta Biztosító Zrt. és Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	235	1,4%	4,2%
UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	44	0,3%	3,5%
UNIQA Biztosító Zrt.	474	2,8%	6,6%
WABARD Biztosító Zrt.	33	0,2%	0,4%
Kiemelt intézmények összesen	15 156	90,3%	84,3%

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

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

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

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

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

4. Pénztári szektort érintő beadványok

A Felügyelethez érkezett beadványok esetében **a pénztári szektort érintő ügyek száma ugrásszerűen megnőtt az előző félévhez viszonyítva**, ami egyértelműen a **magánnyugdíjpénztári tagi kifizetésekre** (közismertebb néven a reálhozamokkal kapcsolatos bejelentésekre) vezethető vissza, mivel maguk a kifizetések a II. félévben történtek (1.a. sz. melléklet). **A pénztári beadványok szinte kizárólag ezzel kapcsolatosak**, a többi ügyfajta közül egyedül az egyéb ügyviteli hibákkal kapcsolatos beadványok darabszáma nőtt (12. sz. melléklet).

Az önkéntes nyugdíjpénztári beadványszám, illetve az egészségpénztárakkal kapcsolatos ügyek száma a tárgynegyedévben statisztikailag **nem releváns mértékben változott**. **Önsegélyező pénztárakkal kapcsolatos beadvány** a félév során **nem érkezett** (11. sz. melléklet).

A pénztárak intézményi adatszolgáltatása során a magánnyugdíjpénztárakhoz érkezett panaszok száma (19 367 db) a múlt félévi adathoz (1 048 db) viszonyítva ugrásszerűen megnőtt, mely elsősorban a magánnyugdíjpénztári tagok társadalombiztosítási rendszerbe történő tömeges visszalépésével magyarázható. E tendencia kihatott az önkéntes nyugdíjpénztárak jelentős panaszszám-növekedésére is, számuk az előző időszaki adatokhoz képest több mint duplájára emelkedett. Ezzel szemben az egészségpénztári panaszok száma hozzávetőlegesen a felére (- 54,6 %) esett vissza, illetve az önsegélyező pénztárakhoz továbbra sem érkezett ügyfélpanasz (20. sz. melléklet).

5. A Felügyelet Ügyfélszolgálatához érkező megkeresések

A Felügyelet Ügyfélszolgálat a 2011-es év második hat hónapjában **összesen 32 067 megkeresést regisztrált, ami 2011 I. félévéhez képest 67 %-os növekedést jelent.** Ezen belül 74 %-kal emelkedett a kezelt telefonos, illetve 81,6 %-kal az írásbeli megkeresések száma. A személyes ügyfélforgalom a félév során jelentősen nem növekedett (1.b. sz. melléklet).

A személyes megkeresések száma átlagosan havi 450 főre tehető, emelkedő tendenciával; a kezelt telefonos megkeresések havi átlagos száma 2 700 darab körül alakult, míg a tárgyfélévben beérkezett írásbeli megkeresések száma átlagosan 2 200 darab havonta, azonban e megkeresési forma esetén, a félév során előfordultak kirívóan magas értékek is.

Az II. félév folyamán a nagyobb érdeklődésre számot tartó – ügyfélszolgálatához érkezett – megkeresések főbb témái az alábbiak voltak.

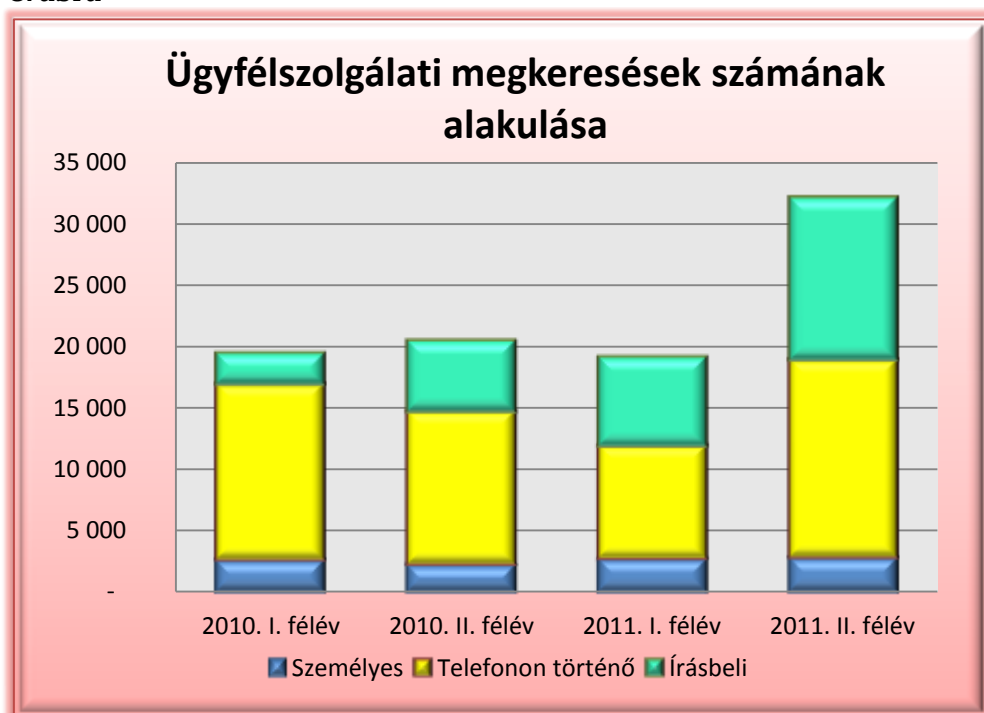
Banki területen az egész időszakban jellemzőek voltak a devizahitel-ügyletekkel kapcsolatos megkeresések, a fizetési nehézségekkel összefüggő kérdések, valamint jelentős számú megkeresés érkezett a behajtással, végrehajtással kapcsolatban. Emellett kiemelkedő számú érdeklődő fordult információkéréssel a Felügyelet Ügyfélszolgálatához az árfolyamrögzítés és a kedvezményes végtörlesztés témájában.

A magánnyugdíjpénztári visszalépések ügye folyamatosan nagy érdeklődésre tart számot, az ügyfeleket különösen a részükre kifizetendő, a hozamgarantált tőke feletti összeg nagysága, kifizetése, illetve az elszámolás megfelelősége érdekli; mellyel kapcsolatos megkeresések a második félév során ugrásszerűen megemelkedtek.

A biztosítási szektort érintően számos megkeresés érkezett – a IV. negyedévben bevezetett végtörlesztési lehetőség következtében – a lejárat előtti életbiztosítási szerződések megszüntetésének következményeit illetően. A unit-linked életbiztosítások és a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítások témakörében továbbra is nagyszámú megkeresés érkezett.

Tőkepiaci területen a befektetési piacon jelenlevő internetes befektetések – melyek esetében gyakran külföldi székhelyű cégek ösztönzik hirdetésekben az ügyfeleket – **álltak a figyelem középpontjában.**

8. ábra



II. A Felügyelet fogyasztóvédelmi hatósági eljárásainak tapasztalatai

A Felügyelet 2010. január 1. napjától **hatósági eljárás** keretében vizsgálja a hozzá érkező fogyasztói beadványokat, így a Felügyelet fogyasztóvédelmi hatáskörében sokkal hatékonyabban tud fellépni az egyedi jogsértések előfordulása esetén. Az ágazati jogszabályokban megfogalmazott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén fogyasztóvédelmi intézkedéseket hoz az érintett pénzügyi intézménnyel szemben, amelynek keretében a jogsértés súlyára való tekintettel fogyasztóvédelmi bírságot is kiszabhat.

A Psztv.-ben meghatározott fogyasztóvédelmi eljárás indulhat a **fogyasztó beadványa** (kérelme) **nyomán**, de a Felügyeletnek lehetősége van **hivatalból** is eljárást indítani. A Felügyelet ennek keretében fogyasztóvédelmi rendelkezések betartásának ellenőrzésére meghatározott szolgáltatónál **célvizsgálatot**, vagy egyidejűleg több szolgáltatót érintő **témavizsgálatot** tarthat.

Az eljárás során a Felügyelet a tényállást teljes körűen és körültekintően köteles tisztázni, a megállapításokat minden esetben részletesen, dokumentumokkal alátámasztottan indokolja. A Felügyelet az eljárás lezárásaként egyedi mérlegelési jogkörében, a jogszabálysértés súlyára és jellegére tekintettel a következő intézkedéseket alkalmazhatja: megtiltja a jogsértő magatartás folytatását, kötelezi a pénzügyi szervezetet a feltárt hibák megszüntetésére, a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez köti vagy megtiltja az érintett szolgáltatás nyújtását, és bírságot szab ki.

Az Összefoglaló II. fejezete tartalmazza a 2011. II. félévében történt, jelentős piaci események megjelenését a Felügyelet fogyasztóvédelmi hatósági munkájában, és a lefolytatott, egyes általános piaci relevanciával bíró vizsgálatok legfontosabb megállapításait, valamint néhány kiemelt, illetve súlyos jogsértésnek minősített eset ismertetését.

1. Kérelemre indult vizsgálatokban feltárt jogszabálysértések

A Felügyelet 2011. II. félévben **egyedi kérelmek alapján 1337 fogyasztóvédelmi vizsgálatot folytatott le**, melynek eredményeként összességében **100 milliós nagyságrendű fogyasztóvédelmi bírság** került kiszabásra.

Ez a viszonylag magas összeg azt mutatja, hogy a pénzügyi szolgáltatók működésében mutatkoznak rendellenességek, melyek a Felügyelet fokozott figyelmét igénylik. Ugyanakkor a fogyasztóvédelmi anomáliák feltárásához, a szektorban jelentkező problémák azonosításához a fogyasztói beadványok jelentős információval szolgálnak.

A 2011. II. félévben benyújtott fogyasztói beadványok elsősorban a pénztári, másodsorban a pénzügyi és harmadsorban a biztosítási szektort érintették.

A tárgyfélévben a Felügyelet **a pénzügyi szektort** érintően lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárások során leginkább a panaszkezelési határidő be nem tartása, az időszakos tájékoztatási kötelezettség elmulasztása, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatása, a Központi Hitelinformációs Rendszerrel kapcsolatos ügyfélvédelemre vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése, valamint banktitok megsértése miatt hozott fogyasztóvédelmi intézkedést.

A biztosítói szektorban feltárt legjellemzőbb jogsértések: a panaszkezelési határidő be nem tartása, a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításnál díjfelszólító és törlésértesítő megküldésének elmulasztása, a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításnál a kárrendezési határidő be nem tartása, illetve tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatása.

A Felügyelet **a tőkepiaci szektornál** elsősorban az ügyféltájékoztatás, illetőleg az alkalmassági és megfelelési (MiFID) teszt elvégzése kapcsán feltárt jogsértések miatt alkalmazott fogyasztóvédelmi intézkedést.

A pénztári szektorral szemben leginkább a panaszkezelési határidő be nem tartása, illetőleg tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatása miatt határozott a Felügyelet bírság kiszabásáról.

A magánnyugdíjpénztárak működésével összefüggő jogszabályok változását követően 2011. augusztus hónaptól nagy számban érkeztek a Felügyeletre olyan tartalmú kérelmek, melyek a magánnyugdíjpénztárakban bekövetkezett vagyonmozgás következményeként kezdeményezték fogyasztóvédelmi eljárások lefolytatását. Összességében 3 407 fogyasztói kérelem érkezett, melyek többsége a tagsági jogviszony alapján a pénzügyi szervezet által számított hozamgarantált tőke feletti összeg jogszerűségének és összecszerűségének felülvizsgálatára irányult. Több fogyasztó sérelmezte továbbá a tagsági jogviszony alapján a munkáltató által teljesített befizetések könyvelését, elszámolását is. Az előbbi két témakör mellett több kérelem érintette a pénztárak tájékoztatási kötelezettségével kapcsolatos jogszabályi előírások teljesítését.

2. Hivatalból indult vizsgálatok tapasztalatai

A tárgyfélévben a Felügyelet fogyasztóvédelmi területe **hivatalból cél- és témavizsgálatokat is indított** a pénzügyi szervezeteknél tudomására jutott, a fogyasztók széles körét érintő és kiemelkedő kockázatot mutató gyakorlatok feltárása, valamint korrigálása érdekében, illetve **átfogó vizsgálatokban vett részt**.

2.1. Pénzpiaci szektor

A pénzpiaci szektor fogyasztóvédelmi cél- és témavizsgálatainak prioritásai az éves egyenlegközlők kiadásának, az éves elszámolás megküldési gyakorlatának, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok folytatásának, a rögzített árfolyamon történő végtörlesztés végrehajtásának, a pénzügyi szervezetek (különösen a közvetítők) elektronikus formában és papír alapon megjelenő hirdetési tevékenységének, az adósságrendezést ígérő tevékenységeknek, az egyes hitelekhez kapcsolódó fizetéskönnyítési lehetőségekkel kapcsolatos tájékoztatásnak, a Központi Hitelinformációs Rendszerbe történő adatátadással kapcsolatos tájékoztatásnak, a hitelezési tevékenységgel összefüggő árfolyam- és törlesztőrészlet számításnak, valamint a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény fogyasztók tájékoztatására vonatkozó rendelkezéseinek vizsgálatai voltak.

2.1.1. Végtörlesztés

A Hpt. vonatkozó rendelkezése² 2011. szeptember 29-ei hatállyal tette lehetővé a rögzített árfolyamon történő végtörlesztést. E lehetőség a fogyasztók széles körét érintette, mely az ezzel kapcsolatos fogyasztói kérelmek jelentős számából is érzékelhető, hiszen 2011. szeptember 29.

² Hpt. 200/B §.

napjától hatályos módosítása óta mintegy 680 darab **rögzített árfolyamon történő végtörlesztéssel kapcsolatos** beadvány érkezett a Felügyeletre. A Felügyelet fogyasztóvédelmi területe e beadványok alapján 19 célvizsgálatot indított, illetve egyedi ügyekben további 67 vizsgálat indult. A vizsgálatok eredményeként **öt jelentős bírsághatározat** született három bankkal és egy pénzügyi vállalkozással szemben. A kirótt **bírságok összege 68 000 000 Ft** volt.

A Felügyelet jelentős bírsággal sújtotta és a jogsértő állapot megszüntetésére kötelezte azt a szolgáltatót, amelynek az igényléshez alkalmazott formanyomtatványa azt tartalmazta, hogy a fogyasztóknak a rögzített árfolyamon történő végtörlesztési igény bejelentésükre a 2011. december 30-ig tartó időszakban **csak egy alkalommal** van lehetőségük. Ezzel megtévesztő tájékoztatást nyújtott a fogyasztóknak az igénylés lehetőségéről. Agresszív kereskedelmi gyakorlat alkalmazása miatt bírságolta meg a Felügyelet azt a pénzügyi szervezetet, amelyik a végtörlesztés során alkalmazott nyilatkozat-mintájában olyan nyilatkozat megtételére kötelezte a fogyasztókat, amely szerint tudomással bírnak arról, hogy a végtörlesztést lehetővé tevő jogszabály alkotmányossági szempontból kifogásolható, illetőleg kötelezettséget vállalnak arra, hogy jogszabály visszamenőleges hatállyal történő megsemmisítése esetén az árfolyam-különbségből adódó összeget a pénzügyi szervezet részére haladéktalanul megfizetik, illetőleg az állammal szemben indított kártérítési eljárás során a pénzügyi szervezettel együttműködnek.

Számos fogyasztó kifogásolta a **deviza és a deviza alapú** hitelek közötti megkülönböztetés kapcsán tanúsított intézményi magatartást is. Az erre irányuló fogyasztóvédelmi vizsgálatban megállapításra került, hogy az érintett pénzügyi szervezeteknek jogszabálysértő az a gyakorlata, amely szerint a 2011. november 15-ét követően benyújtott rögzített árfolyamon történő végtörlesztési kérelmeket elutasították arra hivatkozással, hogy a kérelmet benyújtó, deviza hitellel rendelkező fogyasztó — arra tekintettel, hogy hitelét a pénzügyi szervezet devizában és nem forintban folyósította — nem jogosult a rögzített árfolyamon történő végtörlesztésre.

2.1.2. Téves egyenlegközlők kiadása

A Felügyelet hatékony intézkedéssel járt el a fogyasztók széles körét érintő azon esetben, amikor a bírsággal sújtott pénzügyi szervezet – rendszerhiba miatt – valótlan tartalmú egyenlegközlő értesítéseket és felszólításokat küldött az ügyfelek számára, így az egyes megalapozatlan tartozások következtében több ügyfél ügylete behajtási szakaszba került. A behajtás a fizetésre vonatkozó nyomásgyakorlással járt, melynek keretében a pénzügyi szervezet felszólító leveleket és SMS üzeneteket küldött az ügyfelek részére, melyek költségét szintén felszámította. Továbbá a tartozás meg nem fizetése esetére kilátásba helyezte több ügyfél esetében adataiknak a Központi Hitelinformációs Rendszerbe való továbbítását is. A Felügyelet eljárása során intézkedett a jogsértéshez vezető körülmények, intézményi folyamatok megváltoztatása érdekében.

2.1.3. Éves elszámolás megküldési gyakorlata

A Felügyelet több pénzügyi szervezetnél tapasztalata, hogy a folyamatos szerződések esetén évente egy alkalommal, illetve a szerződések lejártakor nem küldenek automatikusan egyértelmű, közérthető és teljes körű elszámolást, mely mulasztással megsértik a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket. A Felügyelet az éves elszámolások hiánya miatt fogyasztóvédelmi bírságot is kiszabott az érintett pénzügyi szervezetekkel szemben annak érdekében, hogy a fogyasztók az általuk igénybe vett szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás teljesítésének folyamata kapcsán felmerült részletek, a velük szemben fennálló követelés, valamint az addig teljesített és a még fennálló kötelezettség vonatkozásában megfelelő tudomást szerezhessenek. Ezen intézkedések meghozatalával a Felügyelet a fogyasztók megfelelő tájékoztatását szolgáló, végeredményben vagyoni érdekeiket is védő jogszabályi előírásnak szerezhetett érvényt.

2.1.4. Reklámtevékenység vizsgálata - megtévesztő tájékoztatás

A Felügyelet a 2011. II. félévben folytatott vizsgálatainak során nagy hangsúlyt fektetett a reklámtevékenységre vonatkozó előírások érvényesítésére, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok azonosítására és visszaszorítására.

Az egyik esetben az érintett pénzügyi szervezet telefonon és e-mailben küldött termékajánlatokat egyrészt olyan ügyfelek számára, akik ilyen ajánlatot nem kértek, másrészt olyan fogyasztók számára, akik nem ügyfelei a pénzügyi szervezetnek. A pénzügyi szervezet a vizsgált időszakban két, a hitelkártya termékei értékesítését ösztönző reklámkampányt indított, amelyek keretében a meglévő ügyfelei részére küldött közvetlen üzletszerzés célját szolgáló reklámcélú megkereséseket, direkt marketing leveleket, mely tevékenységet a Felügyelet abból a szempontból vizsgált, hogy a termékértékesítés folyamata megfelel-e a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek.

Egy másik hasonló esetben a vizsgálat alá vont pénzügyi szervezet az általa meghirdetett hitelkártya értékesítés során a promóciós időszakban nem megfelelően tájékoztatta a fogyasztókat a termékhez kapcsolódó ajándék szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételekről. A Felügyelet megállapította, hogy a hitelkártya promóciós időszakban történő értékesítés során a pénzügyi szervezet nem a megfelelő szakmai gondossággal járt el az ahhoz kapcsolódó ingyenes szolgáltatásra vonatkozó fogyasztóknak nyújtott tájékoztatása során. Az ajándék szolgáltatásra vonatkozó részvételi feltételek fogyasztók számára történő megismerésének maradéktalan biztosítása alapvető fontosságú a fogyasztó üzleti döntésének a meghozatalakor, mely azonban az értékesítés helyszínére továbbá a teljes körű tájékoztatás hiányára tekintettel nem valósult meg.

2.2. Biztosítási szektor

A biztosítási szektort érintő cél- és témavizsgálatok, valamint az átfogó vizsgálatok elsősorban az ügyfél-tájékoztatás gyakorlatát – különösen a unit-linked és gépjármű felelősségbiztosítás esetében – érintették.

A Felügyelet 2011-ben is aktívan figyelemmel kísérte a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási (a továbbiakban: kgfb) kampányt, melynek során áttekintésre kerültek a biztosítók kgfb díjtárfája hirdetményei. A feltárt jogsértések miatt 7 biztosítót kötelezett a Felügyelet arra, hogy a 2012. évre vonatkozó kgfb díjtárfája hirdetményének a Felügyelet által kifogásolt részét a fogyasztók megfelelő tájékoztatását szolgáló tartalommal tegye közzé.

A Felügyelet továbbá többször áttekintette a jelentős piaci súlyú független biztosításközvetítők honlapjainak kgfb-díjkalkulátorait, és az ezeken számított díjakat összevetette a biztosítók honlapjain kalkulált díjakkal. A Felügyelet a díjkalkulátorok figyelemmel kísérése során azt tapasztalta, hogy a piaci szereplők folyamatos korrekciókat végeznek a díjkalkulátorok igénybe vételével számított díjak és a biztosítók honlapján kalkulált díjak eltéréseinek kiküszöbölése, a biztosítói kedvezmények pontos alkalmazása érdekében. A Felügyelet vezetői levélben szólította fel az érintett független biztosításközvetítőket arra, hogy a díjkalkulátorok működtetésekor feleljenek meg a fogyasztók megfelelő, korrekt és teljes körű tájékoztatását szolgáló elvárásoknak.

Az ügyfél-tájékoztatás gyakorlata

A gépjármű felelősségbiztosítás körében kiemelendő hatósági ügynek tekinthető az az ügyfelek tájékoztatásával kapcsolatos eset, amikor a biztosító több tízezer esetben elmulasztott az ügyfeleknek díjfelszólító levelet küldeni, valamint több mint húszezer esetben késedelmesen tájékoztatta a szerződőket a szerződés megszűnéséről, továbbá a díjrendezett szerződések esetében tévesen tájékoztatta az ügyfeleket a szerződések megszűnésének dátumáról.

Tekintettel a mulasztás nagy számára és az érintett fogyasztók széles körére a Felügyelet jelentős bírság kiszabásáról döntött.

Több biztosító társaság esetében megállapításra került, hogy a biztosítók nem teljes körűen dolgozták ki a szerződési feltételeket, így azokban nem szerepeltek pl. a visszavásárlási szabályok, járadékszolgáltatás feltételei, továbbá a szerződési feltételek nem tartalmazták a szerződésből eredő költségek pontos mértékét.

A Felügyelet ezen eljárásaiban is érvényt kívánt szerezni a fogyasztói érdekeknek, a fogyasztók ügyleti döntését és szerződéses helyzetükkel kapcsolatos ismereteiket megfelelően szolgáló tájékoztatás érdekében tett intézkedéseivel.

2.3. Tőkepiaci szektor

A tőkepiaci szektor fogyasztóvédelmi cél- és témavizsgálatainak prioritásait az online kereskedési platformokat működtető befektetési vállalkozások ügyfélszerzését elősegítő internetes reklámtevékenységeknek, illetve az ügyfél tájékoztatás, az alkalmassági és megfelelési teszt meglétének (MiFID) az ellenőrzései képezték.

Ügyfélvédelem az online kereskedési rendszerben

A Felügyelet az egyik befektetési szolgáltató tevékenysége kapcsán folytatott vizsgálatában megállapította, hogy a társaság kiemelt ügyfélvédelmi szabályokat sértett azzal, hogy hirdetési tevékenysége során nem ad teljes körű tájékoztatást az ügyfeleinek a szolgáltatás jellemzőiről, a devizakereskedés kockázatairól. A Felügyelet megállapította, hogy a szolgáltató a kiegyensúlyozott tájékoztatás alapvető követelményét sértette meg tevékenységével, mellyel szemben — a fogyasztói érdeksérelmek megelőzése érdekében — a Felügyelet élt a rendelkezésre álló szankcionálási eszközökkel.

2.4. Pénztári szektor

A pénztári szektor fogyasztóvédelmi cél- és átfogó vizsgálatainak prioritásait a magánnyugdíjpénztárakra vonatkozó jogszabályok módosítása miatt, a társadalombiztosítási nyugdíjrendszerbe visszalépő magánnyugdíjpénztári tagokkal való elszámolással kapcsolatban beérkezett fogyasztói beadványok vizsgálatai, valamint a tagszervezési tevékenység gyakorlatának ellenőrzései jelentették.

3. A Pénzügyi Békéltető Testülettel való együttműködésből származó határozatok

A **Pénzügyi Békéltető Testület** (a továbbiakban: Testület) 2011. július 1-jén kezdte meg működését, melynek **feladata, hogy a fogyasztók és a pénzügyi szervezetek között fennálló szerződésből eredő jogviták kezelésével kapcsolatosan bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórumként működjön.** A Testület pártatlan működésével a fogyasztók részéről megfogalmazott polgári jogi igények mihamarabbi kivizsgálásával, tisztázásával szolgálja a fogyasztókat.

A Felügyelet 2011-ben összesen 26 000 000 Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a pénzügyi szervezetekkel szemben annak kapcsán, hogy a pénzügyi szervezetek nem teljesítették együttműködési kötelezettségüket a Testület előtt indult, pénzügyi fogyasztói jogvita megoldására irányuló eljárás során. Három alkalommal került sor a CIB Bank Zrt.

jogszabálysértő magatartásának szankcionálására, amely során egy alkalommal 5 000 000 Ft, kettő esetben pedig 3 000 000 Ft bírság került kiszabásra. Szintén 5.000.000 Ft bírságot szabott ki a Felügyelet az Axa Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepére az együttműködési kötelezettség megsértése miatt. A Merkantil Bank Zrt. és a K&H Bank Zrt. a Testület eljárása során nem tett eleget a jogszabályban foglalt együttműködési kötelezettségének, így mindkét pénzügyi szervezetet 3 000 000 Ft bírság megfizetésére kötelezte a Felügyelet.

A jogsértő magatartás további folytatását tiltotta meg és egyben 2 000 000 Ft bírságot szabott ki a Felügyelet az OTP Faktoring Zrt. és a BUDA-CASH Brókerház Zrt.-vel szemben az együttműködési kötelezettség megsértése miatt.

A Felügyelet a kiszabott bírságok összegeinek megállapítása során azt mérlegelte, hogy a pénzügyi szolgáltatások területét érintő békéltetési rendszer hatékony működését korlátozza az a magatartás, amikor a pénzügyi szervezet elmulasztja a Testülettel való együttműködését, és a Testület által közölt felszólításban foglaltaknak nem tesz eleget. A Testület eredményes eljárását ugyanis akadályozza, ellehetetleníti az, ha a pénzügyi szervezet nem tesz az eljárás során nyilatkozatot, illetőleg a Testület által folytatott meghallgatáson nem jelenik meg, amely meghallgatáson kerülhet sor a fogyasztó és a pénzügyi szervezet közötti vitás kérdések tisztázására, illetőleg egy lehetséges egyezség megkísérlésére.

4. Közérdekű keresetek és közérdekű igényérvényesítések

A Felügyelet a 2011. II. félévben is élt azzal a felhatalmazással, amely a pénzügyi fogyasztók széles körét érintően hátrányos szerződési feltételekkel, illetőleg intézményi magatartásokkal szemben közérdekű igényérvényesítéssel, közérdekű kereset előterjesztésével járhat el.

2011. II. félévében a CIB Bank Zrt. ellen élt a Felügyelet közérdekű keresettel. A CIB Bank Zrt. a bankkártya limit ügyfél által történő módosítása esetében az alaplimit feletti bankkártya-tranzakciókból származó kárért való felelősséget zárta ki, amelyet a Felügyelet ellentétesnek minősített az irányadó jogszabályi előírásokkal. A Felügyelet keresetének az elsőfokú bíróság ítéletében helyt adott, az ítélet még nem jogerős.

A 2011. II. félévben hatályba lépett új státusztörvény nyújtotta lehetőséget kihasználva a Felügyelet az Intrum Justitia Zrt. ellen élt a közérdekű igényérvényesítéssel.

Az Intrum Justitia Zrt. ellen megindított közérdekű igényérvényesítésben a Felügyelet annak megállapítását kérte, hogy az Intrum Justitia által az ügyfeleknek küldött „Értesítés rendőrségi bejelentésről” tárgyú fizetési felszólítása valamennyi érintett fogyasztó vonatkozásában jogellenes. Az Intrum Justitia Zrt.-t érintő perben az elsőfokú bíróság jogerőssé vált ítéletében a Felügyelet keresetének adott helyt.

A Felügyelet ezen eszközök minél hatékonyabb alkalmazásával kívánja azt elérni, hogy a keresettel támadott intézmény szerződési feltételeit, illetőleg gyakorlatát a jogszabályi előírásokhoz igazítsa, illetőleg elérje azt a célt, hogy orientálja a többi piaci szereplő gyakorlatát is.



Mellékletek

1.a. sz. melléklet

A Felügyelethez érkezett beadványok szektorális alakulása

Szektor	2010. I. félév		2010. II. félév		2011. I. félév		2011. II. félév		2011. II. félév/ 2011. I. félév
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	index
Pénzpiaci	3 826	61,8%	2 504	58,2%	1 962	61,9%	2 724	41,4%	138,8%
Tőkepiaci	78	1,3%	34	0,8%	34	1,1%	38	0,6%	111,8%
Biztosítási	1 867	30,2%	1 412	32,8%	929	29,3%	854	13,0%	91,9%
Pénztári	203	3,3%	78	1,8%	109	3,4%	2 865	43,5%	2 628,4%
Be nem sorolt ügyek	214	3,4%	277	6,4%	134	4,3%	104	1,5%	77,6%
<u>Összesen</u>	6 188	100,0%	4 305	100,0%	3 168	100,0%	6 585	100,0%	207,9%

1.b. sz. melléklet

Ügyfélszolgálati megkeresések alakulása

Ügyfélszolgálati megkeresés	2010. I. félév		2010. II. félév		2011. I. félév		2011. II. félév		2011. II. félév/ 2011. I. félév
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	megoszlás %
Személyes	2 549	13,1%	2 176	10,6%	2 660	13,9%	2 723	8,5%	102,4%
Telefonon történő	14 350	73,4%	12 528	61,0%	9 259	48,2%	16 114	50,2%	174,0%
Írásbeli	2 628	13,5%	5 834	28,4%	7 285	37,9%	13 230	41,3%	181,6%
<u>Összesen</u>	19 527	100,0%	20 538	100,0%	19 204	100,0%	32 067	100,0%	167,0%

A Felügyelethez érkezett beadványok és az Ügyfélszolgálati megkeresések szektorális alakulása

ÖSSZESÍTÉS			2011. I. né.	2011. II. né.	2011. I. félév	2011. III. né.	2011. IV. né.	2011. II. fé.	2011. év	2011. II. félév/ 2011. I. félév	
			darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	index %	
Felügyelethez érkezett beadványok és Ügyfélszolgálati megkeresések mindösszesen			12 007	10 365	22 372	17 989	20 663	38 652	61 024	172,8%	
ebből:	Felügyelethez érkezett beadványok (összes szektor mindösszesen)		1 716	1 452	3 168	3 811	2 774	6 585	9 753	207,9%	
	szektor szinten:	Pénz- és tőkepiaci szektor (tartalmazza a pénzügyi váll.-okat is)	1 080	916	1 996	1 114	1 648	2 762	4 758	138,4%	
		ebből:	Pénzügyi váll.	220	162	382	263	334	597	979	156,3%
		Biztosítási szektor		514	415	929	425	429	854	1 783	91,9%
		Pénztári szektor		36	73	109	2 234	631	2 865	2 974	2628,4%
		Be nem sorolt ügyek		86	48	134	38	66	104	238	77,6%
	a Felügyelet Ügyfélszolgálatához érkezett megkeresések összesen (személyes, telefonon történő /"kezelt" hívások/, írásbeli)		10 291	8 913	19 204	14 178	17 889	32 067	51 271	167,0%	

A Felügyelethez érkezett pénzügyi beadványok intézménytípus szerinti alakulása

Intézmény-típus	2010. I. félév		2010. II. félév		2011. I. félév		2011. II. félév	
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %
Bank	2 854	73,1%	1 848	72,8%	1 427	71,5%	1 983	71,8%
Pénzügyi vállalkozás	710	18,2%	517	20,4%	382	19,1%	597	21,6%
Takarékszövetkezet	92	2,4%	76	3,0%	57	2,9%	74	2,7%
Befektetési vállalkozás	53	1,4%	11	0,4%	15	0,8%	18	0,7%
Egyéb pénz- és tőkepiaci beadványok	195	4,9%	86	3,4%	115	5,7%	90	3,2%
<u>Pénz- és tőkepiaci szektor összesen</u>	3 904	100,0%	2 538	100,0%	1 996	100,0%	2 762	100,0%

A Felügyelethez érkezett pénz- és tőkepiaci beadványok beadványtípus szerinti alakulása

Beadványtípus	2010. I. félév		2010. II. félév		2011. I. félév		2011. II. félév	
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %
Elszámolás, megbízás teljesítés	620	15,9%	508	20,0%	341	17,1%	605	21,9%
Elő-, végtörlesztés	83	2,1%	50	2,0%	46	2,3%	472	17,1%
Szolgáltatás minősége	740	19,0%	635	25,0%	389	19,5%	377	13,6%
Egyéb ügyviteli hibák	660	16,9%	357	14,1%	272	13,6%	272	9,8%
Tájékoztatási hiányosság	513	13,1%	278	11,0%	232	11,6%	227	8,2%
Törlesztőrészlet mértéke	200	5,1%	123	4,8%	110	5,5%	118	4,3%
Méltányossági kérelem	224	5,7%	110	4,3%	81	4,1%	118	4,3%
Jutalék, költség, díj mértéke	224	5,7%	149	5,9%	143	7,2%	116	4,2%
Kamatok mértéke	120	3,1%	65	2,6%	82	4,1%	111	4,0%
Árfolyam	13	0,3%	28	1,1%	34	1,7%	57	2,1%
Egyoldalú szerződésmódosítás	68	1,7%	53	2,1%	31	1,6%	48	1,7%
KHR	79	2,0%	56	2,2%	49	2,5%	39	1,4%
Jogosulatlan tevékenység	30	0,8%	20	0,8%	25	1,3%	23	0,8%
Állami támogatás	50	1,3%	18	0,7%	18	0,9%	17	0,6%
Elektronikus szolgáltatás	15	0,4%	5	0,2%	1	0,1%	11	0,4%
Pénzügyi visszaélés	8	0,2%	17	0,7%	22	1,1%	10	0,4%
Nyilvántartási hiányosság	49	1,3%	10	0,4%	7	0,4%	8	0,3%
Hozam mértéke	16	0,4%	11	0,4%	6	0,3%	7	0,3%
Ügynöki tevékenység	6	0,2%	4	0,2%	3	0,2%	1	0,0%
Egyéb	186	4,8%	41	1,5%	104	4,9%	125	4,5%
<u>Pénz- és tőkepiaci szektor összesen</u>	3 904	100,0%	2 538	100,0%	1 996	100,0%	2 762	100,0%

A Felügyelethez érkezett pénz- és tőkepiaci beadványok szolgáltatástípus szerinti alakulása

Szolgáltatástípus			2010. I. félév		2010. II. félév		2011. I. félév		2011. II. félév	
			darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %
Hitelezés összesen			2 523	64,4%	1 672	65,7%	1 287	64,5%	1 991	72,0%
ebből:	áruhitel		63	1,6%	34	1,3%	34	1,7%	38	1,4%
	folyószámlahitel		54	1,4%	29	1,1%	35	1,8%	42	1,5%
	gépjárműhitel		384	9,8%	263	10,4%	197	9,9%	226	8,2%
	hitelkártya		279	7,1%	138	5,4%	107	5,4%	91	3,3%
	jelzálog alapú szabad felhasználású hitel	deviza	292	7,5%	168	6,6%	141	7,1%	371	13,4%
		forint	119	3,0%	113	4,5%	69	3,5%	59	2,1%
	lakáshitel	deviza	286	7,3%	140	5,5%	137	6,9%	401	14,5%
		forint	173	4,4%	138	5,4%	116	5,8%	117	4,2%
	személyi kölcsön	deviza	64	1,6%	79	3,1%	67	3,4%	119	4,3%
		forint	199	5,1%	145	5,7%	101	5,1%	112	4,1%
egyéb hitel (kézizálog hitel, gyors hitel)			610	15,6%	425	16,7%	283	13,9%	415	15,0%
Lízing			69	1,8%	90	3,5%	106	5,3%	130	4,7%
Folyószámla vezetés			240	6,1%	201	7,9%	121	6,1%	127	4,6%
Betét konstrukciók			109	2,8%	58	2,3%	52	2,6%	14	0,5%
Bankkártya műveletek			113	2,9%	92	3,6%	49	2,5%	72	2,6%
Pénzforgalom összesen	átutalás		102	2,6%	40	1,6%	62	3,1%	27	1,0%
	beszedés		45	1,2%	16	0,6%	17	0,9%	7	0,3%
	egyéb		38	1,0%	22	0,9%	6	0,3%	16	0,6%
Befektetési szolgáltatás			153	3,9%	99	3,9%	71	3,6%	72	2,6%
Egyéb összesen	egyéb		406	10,6%	186	7,6%	144	7,0%	270	9,8%
	fogyasztói csoportszervezés (nem pénzügyi szolg.)		106	2,7%	62	2,4%	81	4,1%	36	1,3%
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen			3 904	100,0%	2 538	100,0%	1 996	100,0%	2 762	100,0%

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

HITELINTÉZETEK		2011. I. né.	2011. II. né.	2011. I. fé.		2011. II. né. végi piaci részesedés	2011. III. né.	2011. IV. né.	2011. II. fé.		2011. IV. né. végi piaci részesedés
		darab	darab	darab	%	%	darab	darab	darab	%	%
a tárgyidőszakban, a Felügyelethez érkezett pénzpiaci szektorral összefüggő beadványok darabszáma összesen (pénzügyi váll. nélkül értendő)		845	735	1 580	97,9%	-	829	1 298	2 127	98,2%	-
a tárgyidőszakban, a Felügyelethez érkezett tőkepiaci szektorral összefüggő beadványok darabszáma összesen		15	19	34	2,1%	-	22	16	38	1,8%	-
pénz- és tőkepiaci szektor összesen (pénzügyi váll. nélkül értendő)		860	754	1 614	100,0%	-	851	1 314	2 165	100,0%	-
Pénz- és tőkepiaci szektor	AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	19	14	33	2,0%	1,9%	31	38	69	3,2%	1,6%
	Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Nyrt.	62	29	91	5,6%	2,9%	43	91	134	6,2%	3,0%
	CIB Bank Zrt.	48	21	69	4,3%	7,7%	71	117	188	8,7%	8,0%
	Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepe	29	9	38	2,4%	2,1%	14	19	33	1,5%	2,6%
	Credigen Bank Zrt.	17	4	21	1,3%	0,1%	3	11	14	0,6%	0,1%
	ERSTE Bank Hungary Zrt.	89	53	142	8,8%	10,0%	93	143	236	10,9%	10,3%
	FHB Kereskedelmi Bank Zrt. és FHB Jelzálogbank Nyrt.	9	23	32	2,0%	3,9%	29	55	84	3,9%	3,8%
	K&H Bank Zrt.	45	23	68	4,2%	9,7%	50	83	133	6,1%	9,2%
	Magyar Cetelem Bank Zrt.	30	23	53	3,3%	0,3%	28	23	51	2,4%	0,3%
	MKB Bank Zrt.	37	15	52	3,2%	8,7%	21	53	74	3,4%	8,8%
	OTP Bank Nyrt. és OTP Jelzálogbank Zrt.	165	119	284	17,6%	26,4%	185	245	430	19,9%	26,7%
	Raiffeisen Bank Zrt.	53	45	98	6,1%	7,9%	76	104	180	8,3%	7,5%
	UniCredit Bank Hungary Zrt. és UniCredit Jelzálogbank Zrt.	31	14	45	2,8%	5,7%	33	49	82	3,8%	6,0%
Kiemelt intézmények összesen		634	392	1 026	63,6%	87,3%	677	1 031	1 708	78,9%	87,9%

A Felügyelethez érkezett biztosítási beadványok intézménytípus szerinti alakulása

Intézmény-típus	2010. I. félév		2010. II. félév		2011. I. félév		2011. II. félév	
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %
Biztosító rt.	1 758	94,3%	1 365	90,9%	883	95,0%	812	95,1%
Biztosítás közvetítő	66	3,5%	24	5,3%	37	4,0%	25	2,9%
Biztosító egyesület	41	2,2%	23	3,8%	9	1,0%	17	2,0%
Összesen	1 865	100,0%	1 412	100,0%	929	100,0%	854	100,0%

A Felügyelethez érkezett biztosítási beadványok szolgáltatástípus szerinti alakulása

Szolgáltatástípus	2010. I. félév		2010. II. félév		2011. I. félév		2011. II. félév	
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %
Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás	873	46,8%	431	30,5%	350	37,7%	212	24,8%
Lakásbiztosítás/otthonbiztosítás	219	11,7%	384	27,2%	184	19,8%	211	24,7%
Unit-linked életbiztosítás	219	11,7%	80	5,7%	118	12,7%	81	9,5%
Hagyományos életbiztosítás	131	7,0%	125	8,9%	41	4,4%	77	9,0%
Casco	102	5,5%	83	5,9%	60	6,5%	58	6,8%
Hitelfedezeti életbiztosítás	68	3,6%	47	3,3%	39	4,2%	35	4,1%
Egyéb vagyonbiztosítás	77	4,1%	46	3,3%	30	3,2%	29	3,4%
Felelősségbiztosítás	38	2,0%	46	3,3%	23	2,5%	28	3,3%
Balesetbiztosítás/betegségbiztosítás	29	1,6%	35	2,5%	28	3,0%	23	2,7%
Hiteltörlesztési célú megtakarítási életbiztosítás	8	0,4%	11	0,8%	6	0,6%	10	1,2%
Utazási biztosítás	9	0,5%	19	1,3%	12	1,3%	7	0,8%
Egyéb	94	5,1%	105	7,3%	38	4,1%	83	9,7%
Összesen	1 867	100,0%	1 412	100,0%	929	100,0%	854	100,0%

A Felügyelethez érkezett biztosítási beadványok beadványtípus szerinti alakulása

Beadványtípus	2010. I. félév		2010. II. félév		2011. I. félév		2011. II. félév	
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %
Kárigény/ szolgáltatási igény elutasítása	291	15,6%	311	22,0%	211	22,7%	275	32,2%
Egyéb ügyviteli hibák	590	31,6%	270	19,1%	262	28,3%	124	14,5%
Tájékoztatási hiányosság	186	10,0%	177	12,5%	111	11,9%	109	12,8%
Kártérítési összeg/ biztosítási összeg mértéke	262	14,0%	187	13,2%	119	12,8%	101	11,8%
Kárügyintézés elhúzódása	263	14,1%	274	19,4%	116	12,5%	77	9,0%
Díjszámítás	86	4,6%	40	2,8%	38	4,1%	55	6,4%
Ügyviteli kérdések	23	1,2%	11	0,8%	10	1,1%	6	0,7%
Pénzügyi visszaélés	7	0,4%	3	0,2%	3	0,3%	4	0,5%
Jogosulatlan tevékenység	2	0,1%	18	1,3%	4	0,4%	0	0,0%
Egyéb	157	8,4%	121	8,7%	55	5,9%	103	12,1%
Összesen	1 867	100,0%	1 412	100,0%	929	100,0%	854	100,0%

A Felügyelethez érkezett biztosítási beadványok kiemelt intézmények szerinti alakulása

BIZTOSÍTÓK		2011. I. né.	2011. II. né.	2011. I. fé.		2011. II. né. végi piaci részesedés	2011. III. né.	2011. IV. né.	2011. II. fé.		2011. IV. né. végi piaci részesedés
		darab	darab	darab	%	%	darab	darab	darab	%	%
a tárgyidőszakban, a Felügyelethez érkezett biztosítási szektorral összefüggő beadványok darabszáma összesen		514	415	929	100,0%	-	425	429	854	100,0%	-
Biztosítási szektor	AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.	35	21	56	6,0%	9,8%	25	34	59	6,9%	10,9%
	Allianz Hungária Biztosító Zrt.	123	52	175	18,8%	20,7%	77	67	144	16,9%	14,9%
	Generali-Providencia Biztosító Zrt.	63	49	112	12,1%	14,5%	104	74	178	20,8%	15,4%
	GENERTEL Biztosító Zrt.	10	2	12	1,3%	0,4%	1	7	8	0,9%	0,4%
	Groupama Garancia Biztosító Zrt.	94	28	122	13,1%	10,8%	67	49	116	13,6%	11,6%
	ING Biztosító Zrt.	7	8	15	1,6%	8,0%	13	10	23	2,7%	11,1%
	K&H Biztosító Zrt.	20	7	27	2,9%	4,3%	18	12	30	3,5%	4,4%
	Közlekedési Biztosító Egyesület (KÖBE)	9	10	19	2,0%	0,9%	6	9	15	1,8%	0,9%
	Magyar Posta Biztosító Zrt. és Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	16	11	27	2,9%	5,3%	10	13	23	2,7%	4,2%
	UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	20	8	28	3,0%	2,9%	15	8	23	2,7%	3,5%
	UNIQA Biztosító Zrt.	34	10	44	4,7%	6,6%	15	35	50	5,9%	6,6%
	WABARD Biztosító Zrt.	7	-	7	0,8%	0,4%	3	1	4	0,5%	0,4%
Kiemelt intézmények összesen		438	206	644	69,2%	84,6%	354	319	673	78,8%	84,3%

A Felügyelethez érkezett pénztári beadványok intézménytípus szerinti alakulása

Intézmény-típus	2010. I. félév		2010. II. félév		2011. I. félév		2011. II. félév	
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %
Magánnyugdíjpénztár	105	51,7%	51	65,4%	88	80,7%	2 850	99,5%
Önkéntes nyugdíjpénztár	79	38,9%	20	25,6%	17	15,6%	11	0,4%
Egészségpénztár	18	8,9%	7	9,0%	3	2,8%	4	0,1%
Önsegélyező pénztár	1	0,5%	0	0,0%	1	0,9%	0	0,0%
<u>Összesen</u>	203	100,0%	78	100,0%	109	100,0%	2 865	100,0%

A Felügyelethez érkezett pénztári beadványok beadványtípusok szerinti alakulása

Beadványtípus	2010. I. félév		2010. II. félév		2011. I. félév		2011. II. félév	
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %
Tagi kifizetés	6	3,0%	2	2,6%	40	36,7%	2 724	95,1%
Egyéb ügyviteli hibák	63	31,0%	14	17,9%	13	11,9%	93	3,2%
Szolgáltatás	33	16,3%	17	21,8%	24	22,0%	17	0,6%
Számlavezetés	39	19,2%	17	21,8%	13	11,9%	10	0,3%
Tagsági viszony	34	16,7%	14	17,9%	10	9,2%	5	0,2%
Tagszervezés	7	3,4%	6	7,7%	0	0,0%	0	0,0%
Egyéb	21	10,4%	8	10,3%	9	8,3%	16	0,6%
<u>Összesen</u>	203	100,0%	78	100,0%	109	100,0%	2 865	100,0%

Az intézményekhez érkezett beadványok szektorális alakulása

ÖSSZESÍTÉS		2011. I. né.	2011. II. né.	2011. I. fé.	2011. III. né.	2011. IV. né.	2011. II. fé.	2011. év	2011. II. félév/ 2011. I. félév
		darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	index %
az intézményekhez érkezett panaszügyek darabszáma mindösszesen		57 351	54 278	111 629	80 388	73 642	154 030	265 659	138,0%
ebből:	Pénz- és tőkepiaci szektor	44 924	42 236	87 160	50 804	56 635	107 439	194 599	123,3%
	Biztosítási szektor	8 010	7 586	15 596	8 437	8 350	16 787	32 383	107,6%
	Pénztári szektor	1 135	1 115	2 250	16 780	3 893	20 673	22 923	918,8%
	Pénzügyi váll.	3 282	3 341	6 623	4 367	4 764	9 131	15 754	137,9%

A hitelintézetekhez érkezett beadványok beadványtípus szerinti alakulása

Panasztípusok	2011. II. félév	
	darab	megoszlás
Elszámolás, megbízás teljesítés	25 083	23,3%
Nyilvántartási, ügyviteli hiba	17 595	16,4%
Szolgáltatás minősége, ügyfélszolgálat minősége	15 550	14,5%
Jutalék, díj, költség mértéke	15 286	14,2%
Tájékoztatási hiányosság	7 471	7,0%
Kamat, hozam mértéke	1 965	1,8%
Árfolyam használat, árfolyam-különbözet	1 081	1,0%
KHR (BAR) lista	666	0,6%
Egyéb	22 742	21,2%
A pénz- és tőkepiaci szektorban a tárgyidőszakban nyilvántartásba vett panaszügyek darabszáma összesen	107 439	100,0%
ÖSSZES SZÉKTOR panaszügyei mindösszesen	154 030	-

A hitelintézetekhez érkezett beadványok szolgáltatástípus szerinti alakulása

Szolgáltatástípusok		2011. II. félév	
		darab	megoszlás
Bankkártya műveletekkel kapcsolatos		40 579	37,8%
Hitelezéssel kapcsolatos		22 912	21,3%
ebből:	lakás hitelezéssel	8 768	8,2%
	fogyasztási (áru, személyi) hitelezéssel	8 248	7,7%
	egyéb jelzálog alapú hitelezéssel	4 788	4,5%
	egyéb, hitelezéssel kapcsolatos	1 108	1,0%
Számlavezetéssel kapcsolatos		21 409	19,9%
Elektronikus bankolással kapcsolatos		5 638	5,2%
Betéti konstrukciókkal kapcsolatos		3 738	3,5%
Befektetési szolgáltatással kapcsolatos		1 578	1,5%
Lízinggel kapcsolatos		16	0,0%
Egyéb tevékenységgel kapcsolatos		11 569	10,8%
A pénz- és tőkepiaci szektorban a tárgyidőszakban nyilvántartásba vett panaszügyek darabszáma összesen		107 439	100,0%
ÖSSZES SZEKTOR panaszügyei mindösszesen		154 030	-

A hitelintézetekhez érkezett beadványok kiemelt intézmények szerinti alakulása

HITELINTÉZETEK		2011. I. né.	2011. II. né.	2011. I. fé.		2011. II. né. végi piaci részesedés	2011. III. né.	2011. IV. né.	2011. II. fé.		2011. IV. né. végi piaci részesedés
		darab	darab	darab	%	%	darab	darab	darab	%	%
a tárgyidőszakban, az intézményekhez érkezett ügyek darabszáma összesen		44 924	42 236	87 160	100,0%	-	50 804	56 635	107 439	100,0%	-
ezen belül:	AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	311	370	681	0,8%	1,9	577	853	1 430	1,3%	1,6%
	Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Nyrt.	3 009	2 327	5 336	6,1%	2,9	2 895	3 651	6 546	6,1%	3,0%
	CIB Bank Zrt.	4 182	3 514	7 696	8,8%	7,7	3 581	3 801	7 382	6,9%	8,0%
	Credigen Bank Zrt.	404	404	808	0,9%	0,1	480	404	884	0,8%	0,1%
	Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepe	1 171	965	2 136	2,5%	2,1	4 723	4 446	9 169	8,5%	2,6%
	ERSTE Bank Hungary Zrt.	1 310	1 084	2 394	2,7%	10,0	1 298	1 753	3 051	2,8%	10,3%
	FHB Kereskedelmi Bank Zrt. és FHB Jelzálogbank Nyrt.	195	930	1 125	1,3%	3,9	880	983	1 863	1,7%	3,8%
	K&H Bank Zrt.	6 984	7 068	14 052	16,1%	9,7	6 957	7 164	14 121	13,1%	9,2%
	Magyar Cetelem Bank Zrt.	8	245	253	0,3%	0,3	283	423	706	0,7%	0,3%
	MKB Bank Zrt.	2 722	2 371	5 093	5,8%	8,7	2 754	3 085	5 839	5,4%	8,8%
	OTP Bank Nyrt. és OTP Jelzálogbank Zrt.	15 788	15 273	31 061	35,6%	26,4	17 747	20 634	38 381	35,7%	26,7%
	Raiffeisen Bank Zrt.	4 585	4 469	9 054	10,4%	7,9	5 118	5 142	10 260	9,5%	7,5%
	UniCredit Bank Hungary Zrt. és UniCredit Jelzálogbank Zrt.	1 695	1 603	3 298	3,8%	5,7	1 768	1 986	3 754	3,5%	6,0%
Kiemelt intézmények összesen		42 364	40 623	82 987	95,2%	87,3	49 061	54 325	103 386	96,2%	87,9%

17. sz. melléklet

A biztosítókhoz érkezett beadványok szolgáltatástípus szerinti alakulása

Szolgáltatás típus	2011. II. félév	
	darab	%
Összes biztosítási ág mindösszesen	16 787	100,0%
Élet üzletággal kapcsolatos összesen	3 168	18,9%
Befektetési egységekhez kötött életbiztosítással kapcsolatos	2 083	12,4%
Hagyományos életbiztosításokkal kapcsolatos	1 039	6,2%
Egyéb	46	0,3%
Nem élet üzletággal kapcsolatos összesen	13 619	81,1%
Tűz- és elemi károkkal kapcsolatos	5 049	30,0%
Jármű felelősséggel kapcsolatos	4 077	24,3%
Egyéb vagyoni károkkal kapcsolatos	1 791	10,7%
Cascoval kapcsolatos	1 171	7,0%
Balesettel kapcsolatos	521	3,1%
Általános felelősséggel kapcsolatos	459	2,7%
Egyéb	551	3,3%

18. sz. melléklet

A biztosítókhoz érkezett beadványok beadványtípus szerinti alakulása

Panasztípus	2011. II. félév					
	Élet ág		Nem élet ág		Összesen	
	darab	%	darab	%	darab	%
Ügyviteli és ügyintézési hiányosságok miatt	1 412	44,5%	5 344	39,2%	6 756	40,3%
Kárigény elutasítása miatt	218	6,9%	3 236	23,8%	3 454	20,6%
A kártérítés mértéke miatt	399	12,6%	1 844	13,5%	2 243	13,4%
Kárügyintézés elhúzódása miatt	237	7,5%	1 514	11,1%	1 751	10,4%
Ügyfélértájékoztatás hiányossága miatt a szerződés megkötésekor	481	15,2%	635	4,7%	1 116	6,6%
Egyéb okok miatt	421	13,3%	1 046	7,7%	1 467	8,7%
Összesen	3 168	100,0%	13 619	100,0%	16 787	100,0%

A biztosítókhoz érkezett beadványok kiemelt intézmények szerinti alakulása

BIZTOSÍTÓK		2011. I. né.	2011. II. né.	2011. I. fé.		2011. II. né. végi piaci részesedés	2011. III. né.	2011. IV. né.	2011. II. fé.		2011. IV. né. végi piaci részesedés
		darab	darab	darab	%	%	darab	darab	darab	%	%
a tárgyidőszakban, az intézményekhez érkezett ügyek darabszáma összesen		8 010	7 586	15 596	100,0%	-	8 437	8 350	16 787	100,0%	-
ezen belül:	AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.	537	435	972	6,2%	9,8%	449	832	1 281	7,6%	10,9%
	Allianz Hungária Biztosító Zrt.	2 154	1 958	4 112	26,4%	20,7%	1 793	1 629	3 422	20,4%	14,9%
	Generali-Providencia Biztosító Zrt.	2 742	2 931	5 673	36,4%	14,5%	3 927	3 581	7 508	44,7%	15,4%
	GENERTEL Biztosító Zrt.	143	124	267	1,7%	0,4%	98	77	175	1,0%	0,4%
	Groupama Garancia Biztosító Zrt.	602	464	1 066	6,8%	10,8%	383	350	733	4,4%	11,6%
	ING Biztosító Zrt.	369	338	707	4,5%	8,0%	315	350	665	4,0%	11,1%
	K&H Biztosító Zrt.	331	276	607	3,9%	4,3%	267	246	513	3,1%	4,4%
	Közlekedési Biztosító Egyesület (KÖBE)	22	13	35	0,2%	0,9%	38	35	73	0,4%	0,9%
	Magyar Posta Biztosító Zrt. és Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	160	115	275	1,8%	5,3%	121	114	235	1,4%	4,2%
	UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	25	18	43	0,3%	2,9%	22	22	44	0,3%	3,5%
	UNIQA Biztosító Zrt.	290	252	542	3,5%	6,6%	233	241	474	2,8%	6,6%
	WABARD Biztosító Zrt.	28	25	53	0,3%	0,4%	16	17	33	0,2%	0,4%
Kiemelt intézmények összesen		7 403	6 949	14 352	92,0%	84,6%	7 662	7 494	15 156	90,3%	84,3%

A pénztárakhoz érkezett, lezárt beadványok intézménytípusok szerinti alakulása

P É N Z T Á R A K	2011. I. né.	2011. II. né.	2011. I. fé.		2011. III. né.	2011. IV. né.	2011. II. fé.	
	darab	darab	darab	%	darab	darab	darab	%
Magánnyugdíjpénztár	385	663	1 048	46,6%	16 156	3 211	19 367	93,7%
Önkéntes nyugdíjpénztár	224	212	436	19,4%	462	496	958	4,6%
Egészségpénztár	526	240	766	34,0%	162	186	348	1,7%
Önsegélyező pénztár	0	0	0	0,0%	0	0	0	0,0%
<u>Összes pénztártípus mindösszesen:</u>	1 135	1 115	2 250	100,0%	16 780	3 893	20 673	100,0%