



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK
ÁLLAMI FELÜGYELETE

ÖSSZEFOGLALÓ

A FELÜGYELET

FOGYASZTÓVÉDELMI CÉLÚ

2012. I. NEGYEDÉVES

HATÓSÁGI

TEVÉKENYSÉGÉRŐL

2012. május



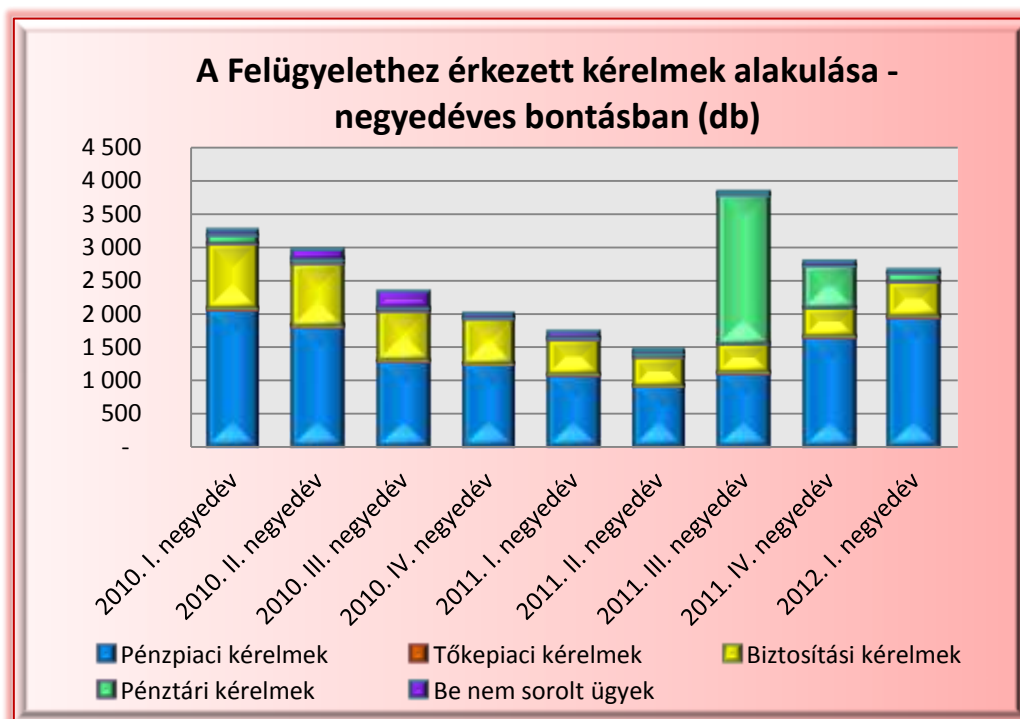
A Felügyelet fogyasztóvédelmi célú 2012. I. negyedéves hatósági tevékenységét bemutató összefoglaló I. fejezete öleli fel egyrészt a Felügyelethez érkezett fogyasztói kérelmeket, melyeket a Felügyelet hatósági eljárásban vizsgál meg, másrészt az Ügyfélszolgálathoz érkezett és közvetlenül megválaszolt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

I. A Felügyelethez benyújtott fogyasztói kérelmek alakulása

A tárgynegyedévben mind a Felügyelethez érkezett fogyasztói kérelmek számában (2 641 db), mind az ügyfélszolgálati megkeresések száma tekintetében (15 780 db) 2011 I. negyedévéhez viszonyítva, összességében 53,7 %-os (+ 6 435 db) emelkedés tapasztalható. E növekedés még akkor is szembetűnő, ha figyelembe vesszük, hogy 2011 IV. negyedévéhez képest – mely időszakra jelentősen megnőtt a végtörlesztéssel összefüggő pénzügyi, és megsokszorozódott a magánnyugdíjpénztári rendszer átalakítása kapcsán a pénztári szektort érintő kérelmek száma – 10,9 %-os (- 2 242 db) mérséklődés mutatható ki.

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





A negyedéves bontásban részletezett, legfrissebb összesítés szerinti számadatok a mellékletben található 1. sz. táblázatban tekinthetők meg.

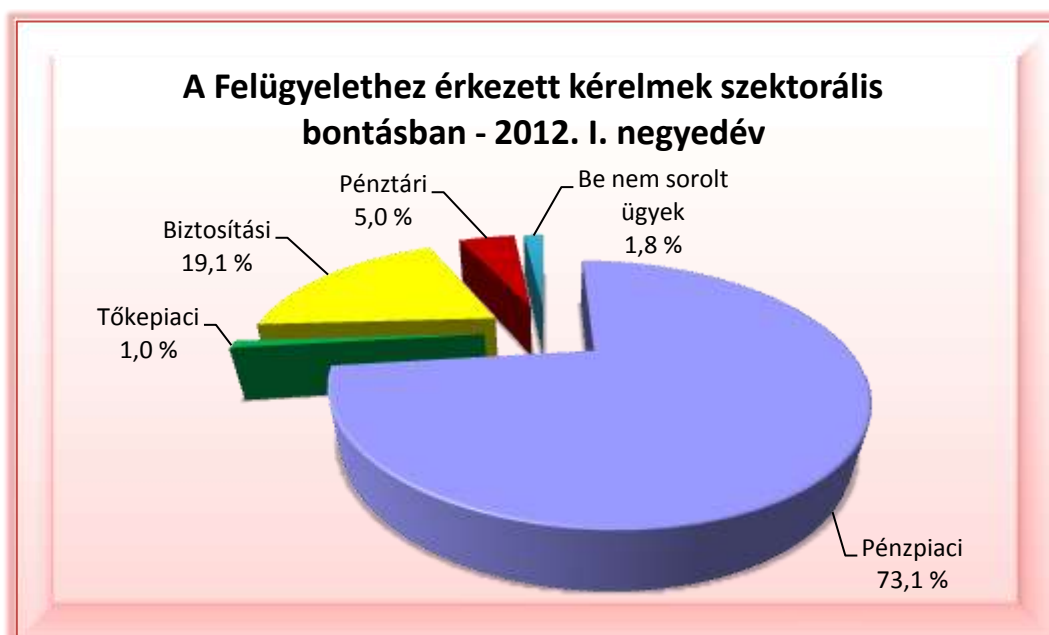
2012 I. negyedévében a Felügyelethez összesen 2 641 darab fogyasztói kérelem érkezett, mely az előző év azonos időszakához képest másfélszer annyi ügyet jelent.

Megfigyelhető, hogy míg a **pénzpiacot érintő kérelmek** szektorokon belüli **megoszlása** számottevően, 9,2 százalékponttal, 63,9 %-ról 73,1 %-ra **nőtt** a múlt év azonos időszakához képest, ugyanakkor a **biztosítók szektorokon belüli részaránya** 30,7 %-ról jelentősen, 19,1 %-ra **csökkent**.

A **pénztári szektort érintő kérelmek számának előző két negyedévben megfigyelhető ugrásszerű növekedése után** – amely a magánnyugdíjpénztári tagok társadalombiztosítási rendszerbe történő visszalépéséhez kapcsolódó tagi kifizetésekkel függött össze – **ezúttal erőteljesen csökkenő tendencia mutatkozott, ugyanakkor a kérelemszám még így is meghaladja az előző év azonos időszakában tapasztalt szintet.**

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

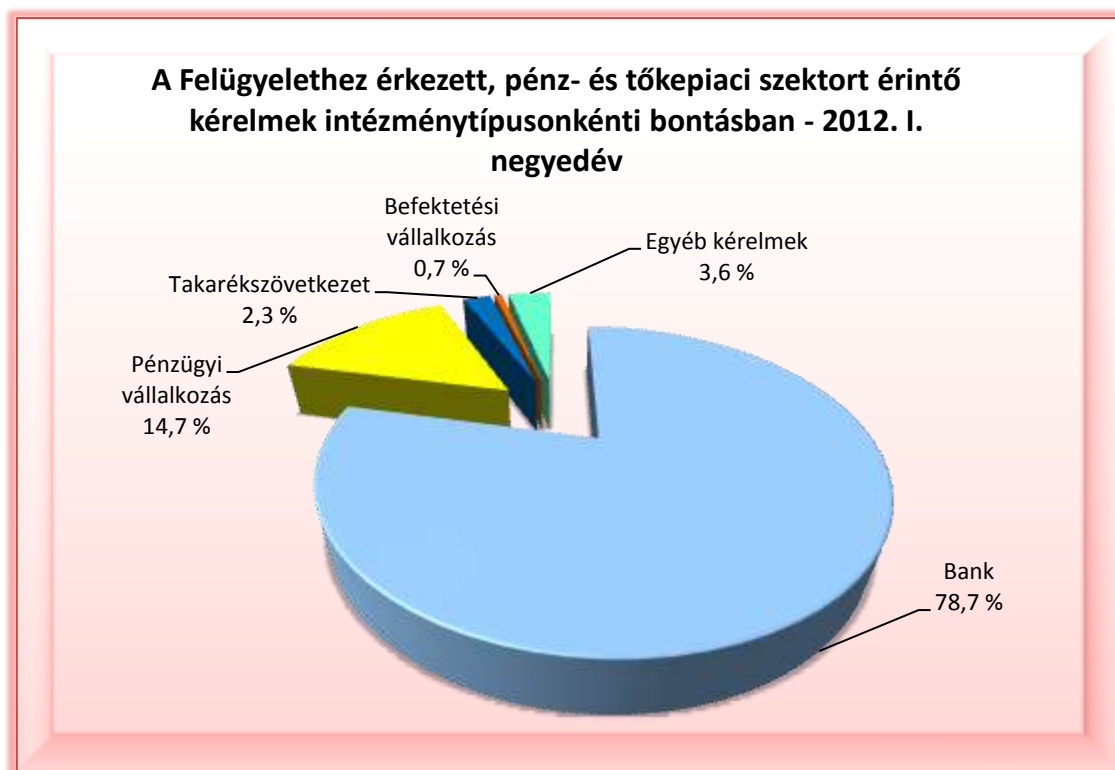
Szektor	2011. I. negyedév		2011. IV. negyedév		2012. I. negyedév		2012. I. né./ 2011. IV. né.	2012. I. né./ 2011. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Pénzpiaci	1 084	63,9%	1 632	58,8%	1 930	73,1%	118,3%	178,0%
Tőkepiaci	17	1,0%	16	0,6%	26	1,0%	162,5%	152,9%
Biztosítási	520	30,7%	429	15,5%	505	19,1%	117,7%	97,1%
Pénztári	37	2,2%	631	22,7%	133	5,0%	21,1%	359,5%
Be nem sorolt ügyek	37	2,2%	66	2,4%	47	1,8%	71,2%	127,0%
Összesen	1 695	100,0%	2 774	100,0%	2 641	100,0%	95,2%	155,8%





2. Pénz- és tőkepiaci kérelmek

2.1 Pénz- és tőkepiaci kérelmek alakulása intézménytípusonként



Összességében nézve, 2012 I. negyedévében a pénz- és tőkepiaci szektorral kapcsolatos, Felügyelethez érkezett kérelmek száma 2011 IV. negyedévéhez képest közel 19 %-kal, 2011 I. negyedévéhez viszonyítva pedig mintegy 78 %-kal emelkedett.

A tárgynegyedévben a pénzügyi vállalkozások kivételével minden intézménycsoport statisztikája növekedést vagy stagnálást mutat mind az előző negyedév, mind 2011 azonos időszakához képest. A **legtöbb kérelem** (1 539 db) továbbra is **a bankokkal kapcsolatban érkezett**, de figyelemre méltó, hogy a pénzügyi vállalkozásokra jutó kérelmek aránya csökkent ugyan, de még így is közel 15 %-ot tett ki. A nem felügyelt intézmények közé tartozó **fogyasztói csoportszervező társaságokkal** szembeni kérelmek a vizsgált időszakban az egyéb kategória mintegy 55 %-át jelentették; ez a 39 darab kérelem az előző negyedévben regisztrált kérelemszámnak (18 db) több mint a kétszerese.

Intézmény-típus	2011. I. negyedév		2011. IV. negyedév		2012. I. negyedév		2012. I. né./ 2011. IV. né.	2012. I. né./ 2011. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Bank	777	70,6%	1 207	73,2%	1 539	78,7%	127,5%	198,1%
Pénzügyi vállalkozás	228	20,7%	334	20,3%	288	14,7%	86,2%	126,3%
Takarékszövetkezet	29	2,6%	39	2,4%	45	2,3%	115,4%	155,2%
Befektetési vállalkozás	9	0,8%	12	0,7%	13	0,7%	108,3%	144,4%
Egyéb kérelmek	58	5,3%	56	3,4%	71	3,6%	126,8%	122,4%
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen	1 101	100,0%	1 648	100,0%	1 956	100,0%	118,7%	177,7%



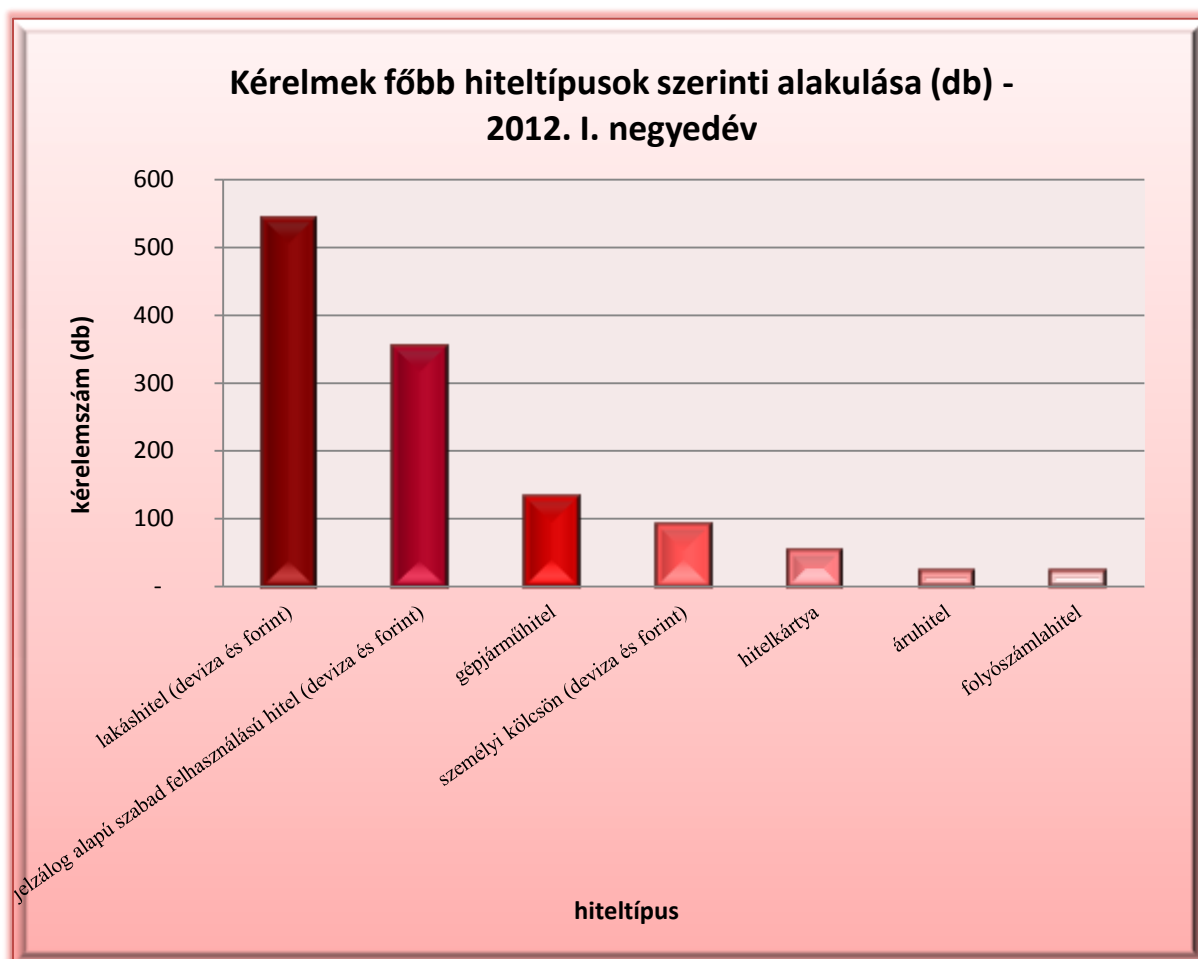
2.2 Pénz- és tőkepiaci szektort érintő kérelmek szolgáltatási ágankénti megoszlása

Szolgáltatástípus			2011. I. negyedév		2011. IV. negyedév		2012. I. negyedév		2012. I. né./ 2011. IV. né.	2012. I. né./ 2011. I. né.
			darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Hitelezés összesen	áruhitel		17	1,5%	23	1,4%	21	1,1%	91,3%	123,5%
	folyószámlahitel		29	2,6%	27	1,6%	20	1,0%	74,1%	69,0%
	gépjárműhitel		117	10,6%	108	6,6%	129	6,6%	119,4%	110,3%
	hitelkártya		66	6,0%	47	2,9%	52	2,7%	110,6%	78,8%
	jelzálog alapú szabad felhasználású hitel	deviza	75	6,8%	273	16,6%	310	15,8%	113,6%	413,3%
		forint	34	3,1%	28	1,7%	43	2,2%	153,6%	126,5%
	lakáshitel	deviza	73	6,6%	300	18,2%	467	23,9%	155,7%	639,7%
		forint	53	4,8%	50	3,0%	74	3,8%	148,0%	139,6%
	személyi kölcson	deviza	41	3,7%	65	3,9%	36	1,8%	55,4%	87,8%
		forint	53	4,8%	52	3,2%	53	2,7%	101,9%	100,0%
egyéb hitel (behajtás, kézizálog hitel, gyors hitel)			160	14,5%	267	16,2%	333	17,0%	124,7%	208,1%
Hitelezés összesen			718	65,0%	1 240	75,3%	1 538	77,6%	124,0%	214,2%
Lízing			55	5,0%	74	4,5%	45	2,3%	60,8%	81,8%
Folyószámla vezetés			59	5,4%	67	4,1%	74	3,8%	110,4%	125,4%
Betét konstrukciók			32	2,9%	8	0,5%	18	0,9%	225,0%	56,3%
Bankkártya műveletek			24	2,2%	38	2,3%	33	1,7%	86,8%	137,5%
Pénzforgalom összesen	átutalás		39	3,5%	14	0,8%	16	0,8%	114,3%	41,0%
	beszedés		8	0,7%	5	0,3%	2	0,1%	40,0%	25,0%
	egyéb		4	0,4%	11	0,7%	7	0,4%	63,6%	175,0%
Befektetési szolgáltatás			45	4,1%	25	1,5%	50	2,6%	200,0%	111,1%
Egyéb összesen	egyéb		66	6,2%	148	8,9%	134	7,9%	90,5%	203,0%
	fogyasztói csoportszervezés (nem pénzügyi szolg.)		51	4,6%	18	1,1%	39	2,0%	216,7%	76,5%
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen			1 101	100,0%	1 648	100,0%	1 956	100,0%	118,7%	177,7%



2012. I. negyedévben a **pénz- és tőkepiaci kérelmek több mint háromnegyede (1 538 db)** – a korábbi negyedévekhez hasonlóan – a **hitelezéssel volt kapcsolatos; darabszámuk az elmúlt negyedévhez viszonyítva 24 %-kal emelkedett, a 2011. év azonos időszaki adataihoz képest pedig több mint kétszeresére nőtt.** Az előző negyedévhez viszonyítva az összesített kérelemszám 308 darabbal, mintegy 19 %-kal emelkedett, míg az elmúlt év azonos időszaki adataihoz képest lényeges, közel 78 %-os (+ 855 db) növekedés figyelhető meg.

A jelentősebb részarányt képviselő **szolgáltatástípusok** közül az átlagot meghaladó mértékben emelkedett a deviza alapú lakáshitelek érintő kérelmek száma, 2011 IV. negyedévéhez képest mintegy 56 %-kal növekedett, 2011 első negyedévével összevetve pedig drasztikusan, több mint hatszorosára nőtt. Hasonlóan ugrásszerű növekedést figyelhetünk meg a jelzálog alapú szabad felhasználású deviza hitelek esetében is, ahol 2011 I. negyedévéhez képest több mint négyszeresére nőtt a Felügyelethez benyújtott kérelmek száma. A deviza alapú személyi kölcsönökkel kapcsolatos ügyek mennyisége 2011 I. és IV. negyedévéhez viszonyítva is csökkent a tárgynegyedév során.

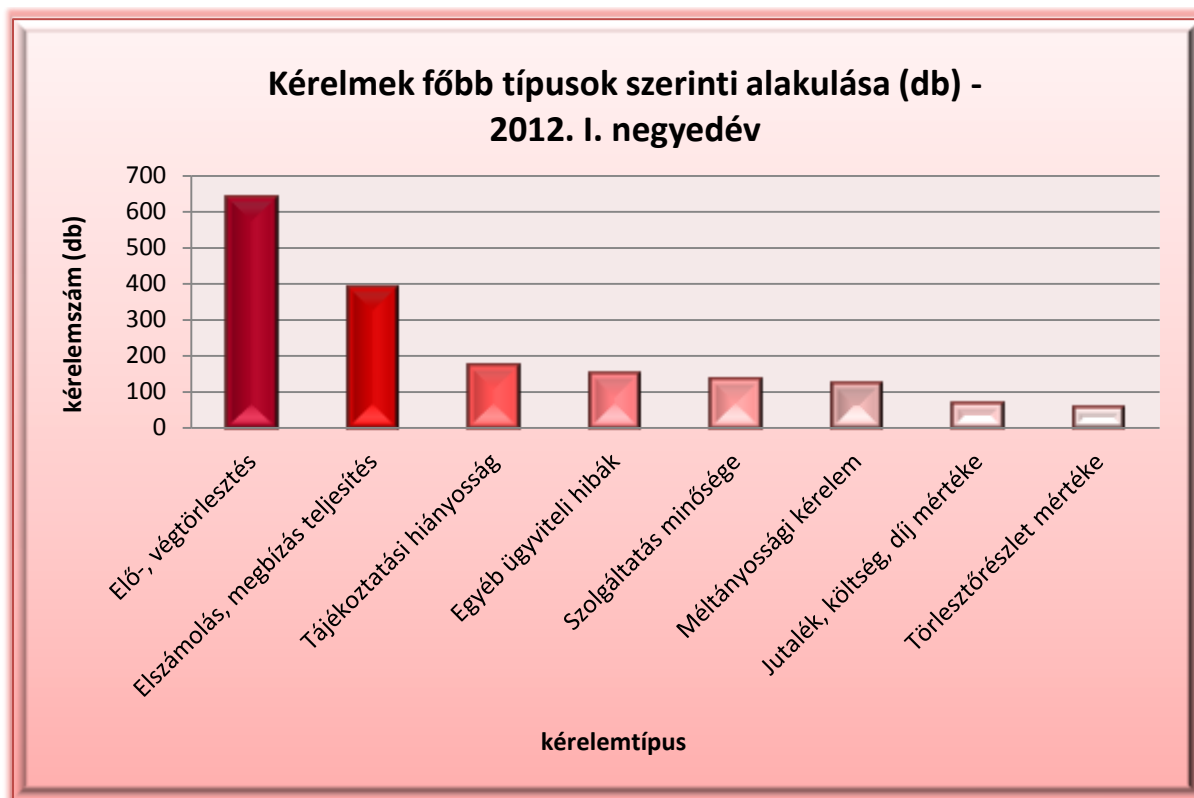


A hitelezésen kívüli szolgáltatástípusokat elemezve kiemelendő, hogy az előző negyedévet alapul véve a befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos kérelmek száma a duplájára, a betét konstrukciókkal kapcsolatosan érkezett kérelmeké több mint kétszeresére nőtt, a lízinggel összefüggő kérelmek darabszáma ellenben mintegy 40 %-kal visszaesett.



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

A szektor esetében az előző negyedévhez hasonlóan ismét az elő- és végtörlesztéssel, az elszámolás, megbízás teljesítésével, a tájékoztatási hiányosságokkal, az egyéb ügyviteli hibákkal, valamint a szolgáltatás minőségével – melyek együttesen az össz-kérelemszám háromnegyedét teszik ki – kapcsolatos kérelmekkel fordultak elsősorban a fogyasztók a Felügyelethez.



Figyelemre méltó, hogy az első negyedévben – jellemzően **a rögzített árfolyamon történő végtörlesztéshez kapcsolódóan – az elő- és végtörlesztéssel összefüggő kérelmek száma közel 43 %-kal nőtt**; az ilyen jellegű ügyekből az előző időszaki 446 darabbal szemben a Felügyelet a tárgynegyedévben 636 darabot regisztrált.

Kiemelendő, hogy a 2012. január 1. után érkezett, végtörlesztéssel kapcsolatos kérelmekben foglalt fogyasztói bejelentések eltértek a 2011-ben benyújtott kérelmekben rögzített kifogásoktól: az idei évben benyújtott kérelmek jelentős része ugyanis azon fogyasztói körtől származik, akik a devizahitelük végtörlesztését forinthitelből kívánták teljesíteni. Ezen kérelmek a forinthitel igénylési eljárás során a pénzügyi szervezetek végtörlesztőkkel szemben tanúsított magatartásának és eljárásának a felülvizsgálatára irányultak, úgy, mint a hitelbírálat elhúzódása, hitelbírálat során a hiteligénylőt terhelő költségek megfizettetése (értékbecslési díj és egyéb földhivatali, valamint banki költségek), forinthitel iránti kérelem elutasítása, a kiváltó forinthitel iránti kérelem beadása óta megváltozott és szigorúbb hitelfolyósítási feltételek alkalmazása. A hitelbírálati eljárás felülvizsgálatára irányuló kérelmeket a Felügyeletnek hatásköre hiányában el kellett utasítania, ugyanakkor azon ügyekben, ahol a hitelbírálat során felmerült annak a gyanúja, hogy a pénzügyi szervezet tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg, a Felügyelet vizsgálati eljárást kezdeményezett.



A kérelemtípusok szerinti részletes megoszlást az alábbi táblázat mutatja.

Kérelemtípus	2011. I. negyedév		2011. IV. negyedév		2012. I. negyedév		2012. I. né./ 2011. IV. né.	2012. I. né./ 2011. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Elő-, végtörlesztés	26	2,4%	446	27,1%	636	32,5%	142,6%	2446,2%
Elszámolás, megbízás teljesítés	172	15,6%	361	21,9%	388	19,8%	107,5%	225,6%
Tájékoztatási hiányosság	117	10,6%	96	5,8%	171	8,7%	178,1%	146,2%
Egyéb ügyviteli hibák	176	16,0%	138	8,4%	148	7,6%	107,2%	84,1%
Szolgáltatás minősége	201	18,3%	194	11,8%	133	6,8%	68,6%	66,2%
Méltányossági kérelem	58	5,3%	80	4,9%	120	6,1%	150,0%	206,9%
Jutalék, költség, díj mértéke	89	8,1%	63	3,8%	66	3,4%	104,8%	74,2%
Törlesztőrészlet mértéke	68	6,2%	59	3,6%	52	2,7%	88,1%	76,5%
Kamatok mértéke	48	4,4%	40	2,4%	43	2,2%	107,5%	89,6%
Árfolyam	19	1,7%	33	2,0%	26	1,3%	78,8%	136,8%
KHR	28	2,5%	19	1,2%	21	1,1%	110,5%	75,0%
Egyoldalú szerződésmódosítás	8	0,7%	21	1,3%	17	0,9%	81,0%	212,5%
Pénzügyi visszaélés	14	1,3%	4	0,2%	16	0,8%	400,0%	114,3%
Jogosulatlan tevékenység	10	0,9%	15	0,9%	12	0,6%	80,0%	120,0%
Nyilvántartási hiányosság	3	0,3%	5	0,3%	10	0,5%	200,0%	333,3%
Állami támogatás	11	1,0%	7	0,4%	6	0,3%	85,7%	54,5%
Hozam mértéke	5	0,5%	3	0,2%	4	0,2%	133,3%	80,0%
Elektronikus szolgáltatás	1	0,1%	5	0,3%	3	0,2%	60,0%	300,0%
Ügynöki tevékenység	4	0,4%	1	0,1%	0	0,0%	0,0%	0,0%
Egyéb	43	3,7%	58	3,4%	84	4,3%	144,8%	195,3%
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen	1 101	100,0%	1 648	100,0%	1 956	100,0%	118,7%	177,7%

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

A fogyasztók a tőkepiaci szektort érintő kérelmeikben leginkább a portfólió-kezelés jogszerűségének felülvizsgálatát kérték a Felügyeletről. A kérelmekre lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárásokban az ügyféltájékoztatás hiányossága, illetőleg az alkalmassági és megfelelési (MiFID) teszt elvégzése kapcsán kerültek jogsértések feltárára.



2.4 A 10 legnagyobb kérelemszámmal érintett hitelintézet és ezek piaci részesedése

Ssz.	Hitelintézet	2012. I. negyedév		
		Kérelem		Piaci részesedés*
		darab	%	%
1.	OTP Bank Nyrt. és OTP Jelzálogbank Zrt.	293	17,6%	30,0%
2.	Erste Bank Hungary Zrt.	172	10,3%	10,1%
3.	FHB Kereskedelmi Bank Zrt. és FHB Jelzálogbank Nyrt.	148	8,9%	2,2%
4.	Raiffeisen Bank Zrt.	119	7,1%	7,1%
5.	Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Nyrt.	102	6,1%	4,7%
6.	CIB Bank Zrt.	98	5,9%	3,4%
7.	K&H Bank Zrt.	92	5,5%	7,9%
8.	MKB Bank Zrt.	82	4,9%	5,3%
9.	AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	61	3,7%	1,1%
10.	Magyarországi Volksbank Zrt.	41	2,5%	0,6%
fenti 10 hitelintézet összesen		1 208	72,5%	72,4%
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen (pénzügyi vállalkozás nélkül)		1 668	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 a 2012. március 31-én) fennálló lakossági hitel-szerződések darabszáma.

Tájékoztató adat: a kötelező intézményi adatszolgáltatás alapján a hitelintézetek és a fióktelepek összes, 2012. március 31-én fennálló lakossági hitel-szerződéseinek darabszáma 6 223 619 volt.

Tájékoztató adatok (darab):	
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen (pénzügyi vállalkozás nélkül)	1 668
Pénzügyi vállalkozás	288
Pénz- és tőkepiaci szektor mindösszesen	1 956
Pénzpiaci, tőkepiaci, biztosítási, pénztári szektort és a be nem sorolt ügyeket érintő kérelmek mindösszesen	2 641



3. Biztosítókat érintő kérelmek

3.1 Biztosítók elleni fogyasztói kérelmek intézménycsoportonként

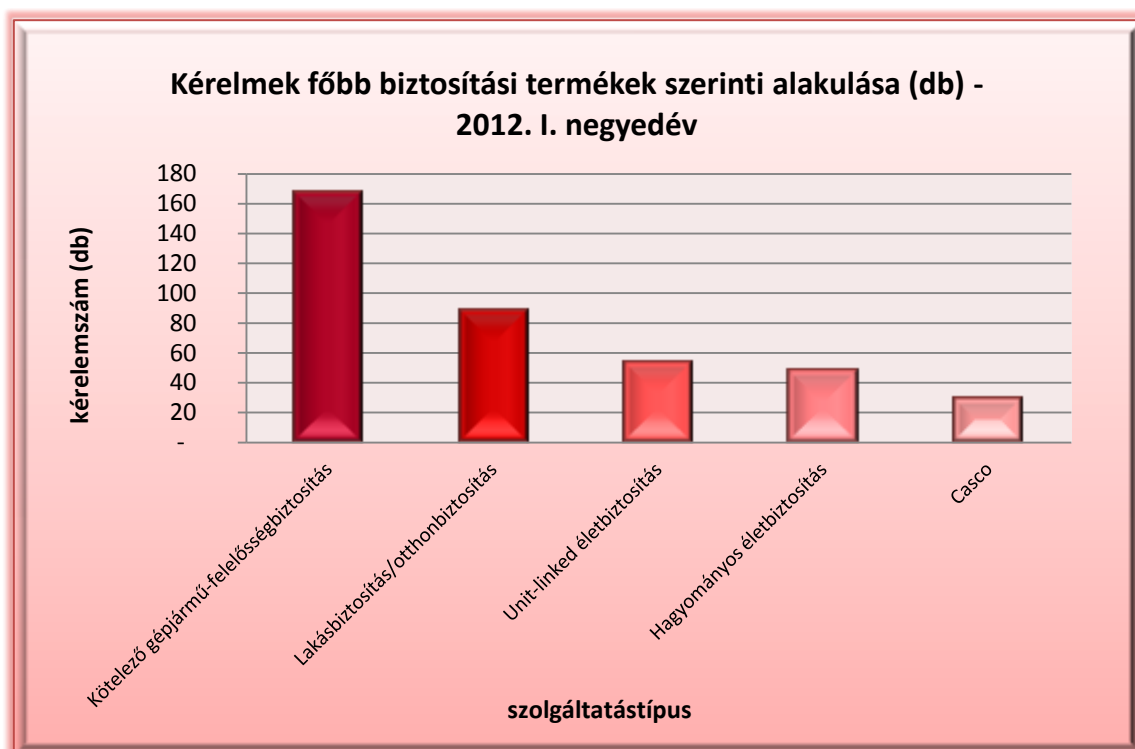
A Felügyelethez érkezett fogyasztóvédelmi kérelmek megoszlása alapján megállapítható, hogy 2012 első negyedévében **az összes fogyasztói kérelem közel ötödét (505 db) a biztosítási szektor szereplőivel kapcsolatos ügyek tették ki.**

A biztosítókat érintő kérelmek száma 2011 IV. negyedévéhez viszonyítva kismértékű növekedést mutatott, az előző év azonos időszakához képest viszont nem releváns mértékben változott.

Intézmény-típus	2011. I. negyedév		2011. IV. negyedév		2012. I. negyedév		2012. I. né./ 2011. IV. né.	2012. I. né./ 2011. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Biztosító rt.	502	96,5%	403	93,9%	473	93,6%	117,4%	94,2%
Biztosítás közvetítő	15	2,9%	14	3,3%	15	3,0%	107,1%	100,0%
Biztosító egyesület	3	0,6%	12	2,8%	17	3,4%	141,7%	566,7%
Biztosítási szektor összesen	520	100,0%	429	100,0%	505	100,0%	117,7%	97,1%

3.2 Biztosítási tárgyú kérelmek szolgáltatástípusonkénti megoszlása

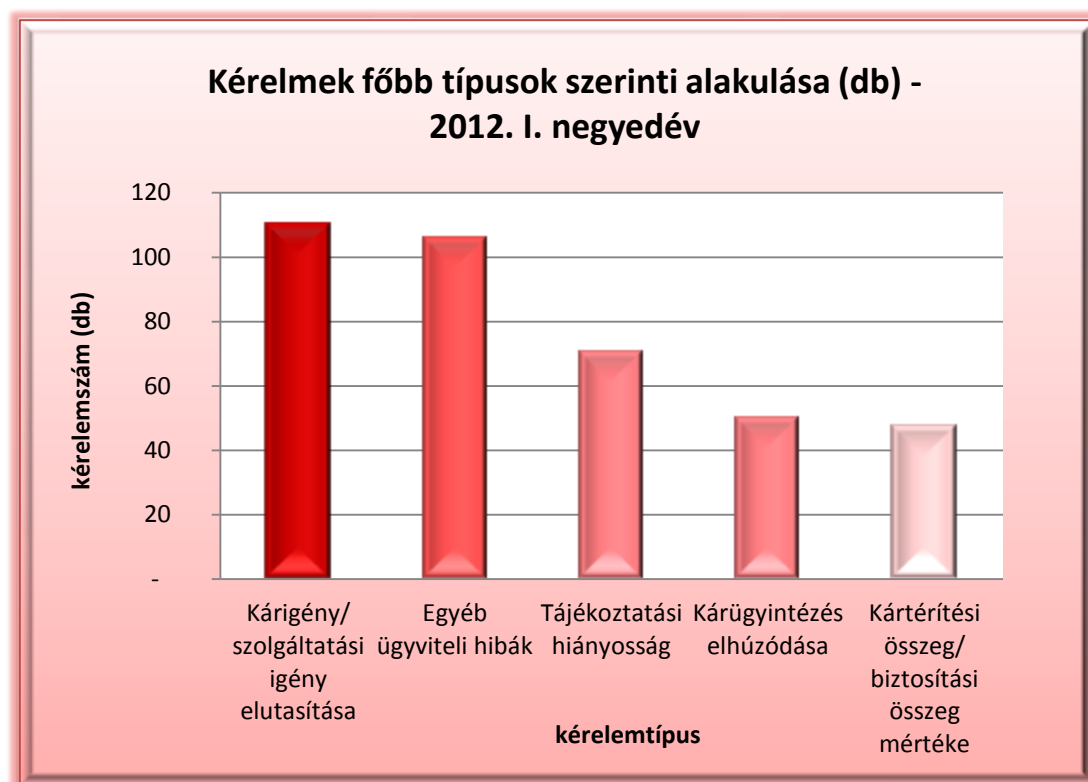
A **szolgáltatástípusokat** tekintve a kérelmek több mint kétharmadát a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással, a lakás- és életbiztosításokkal kapcsolatos ügyek teszik ki, míg a **kérelemtípusok** szerinti csoportosítás alapján hozzávetőlegesen háromnegyed részt képviselnek a kárfizetésekkel összefüggő, az egyéb ügyviteli hibákkal és a tájékoztatási hiányosságokkal kapcsolatos kérelmek az alábbi diagramok szerint.





Szolgáltatástípus	2011. I. negyedév		2011. IV. negyedév		2012. I. negyedév		2012. I. né./ 2011. IV. né.	2012. I. né./ 2011. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás	194	37,3%	103	24,0%	166	32,9%	161,2%	85,6%
Lakásbiztosítás/otthonbiztosítás	108	20,8%	99	23,1%	87	17,2%	87,9%	80,6%
Unit-linked életbiztosítás	65	12,5%	39	9,1%	53	10,5%	135,9%	81,5%
Hagyományos életbiztosítás	15	2,9%	46	10,7%	47	9,3%	102,2%	313,3%
Casco	40	7,7%	30	7,0%	28	5,5%	93,3%	70,0%
Balesetbiztosítás/betegségbiztosítás	18	3,5%	14	3,3%	20	4,0%	142,9%	111,1%
Egyéb vagyonbiztosítás	19	3,7%	12	2,8%	19	3,8%	158,3%	100,0%
Hitelfedezeti életbiztosítás	20	3,8%	14	3,3%	18	3,6%	128,6%	90,0%
Felelősségbiztosítás	13	2,5%	9	2,1%	10	2,0%	111,1%	76,9%
Utazási biztosítás	8	1,5%	3	0,7%	9	1,8%	300,0%	112,5%
Hiteltörlesztési célú megtakarítási életbiztosítás	6	1,2%	4	0,9%	3	0,6%	75,0%	50,0%
Egyéb	14	2,6%	56	13,0%	45	8,8%	80,4%	321,4%
Biztosítási szektor összesen	520	100,0%	429	100,0%	505	100,0%	117,7%	97,1%

3.3 Kérelemtípusok szerinti megoszlás





Kérelemtípus	2011. I. negyedév		2011. IV. negyedév		2012. I. negyedév		2012. I. né./ 2011. IV. né.	2012. I. né./ 2011. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Kárigény/ szolgáltatási igény elutasítása	113	21,7%	128	29,8%	110	21,8%	85,9%	97,3%
Egyéb ügyviteli hibák	162	31,2%	54	12,6%	106	21,0%	196,3%	65,4%
Tájékoztatási hiányosság	52	10,0%	56	13,1%	70	13,9%	125,0%	134,6%
Kárügyintézés elhúzódása	71	13,7%	30	7,0%	50	9,9%	166,7%	70,4%
Kártérítési összeg/ biztosítási összeg mértéke	68	13,1%	50	11,7%	47	9,3%	94,0%	69,1%
Díjszámítás	21	4,0%	37	8,6%	41	8,1%	110,8%	195,2%
Ügyviteli kérdések	6	1,2%	4	0,9%	0	0,0%	0,0%	0,0%
Pénzügyi visszaélés	4	0,8%	2	0,5%	0	0,0%	0,0%	0,0%
Jogosulatlan tevékenység	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	nem értelmezhető	0,0%
Egyéb	22	4,1%	68	15,8%	81	16,0%	119,1%	368,2%
<u>Biztosítási szektor összesen</u>	520	100,0%	429	100,0%	505	100,0%	117,7%	97,1%

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

Ssz.	Biztosító	2012. I. negyedév		
		Kérelem		Piaci részesedés*
		darab	%	%
1.	Allianz Hungária Biztosító Zrt.	98	19,4%	18,8%
2.	Generali-Providencia Biztosító Zrt.	71	14,1%	12,8%
3.	Groupama Garancia Biztosító Zrt.	48	9,5%	15,7%
4.	AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.	46	9,1%	14,1%
5.	K&H Biztosító Zrt.	26	5,1%	7,9%
6.	UNIQA Biztosító Zrt.	25	5,0%	6,6%
7.	Közlekedési Biztosító Egyesület	14	2,8%	2,0%
8.	UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	12	2,4%	3,0%
9.	Magyar Posta Biztosító Zrt. és Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	12	2,4%	4,5%
10.	ING Biztosító Zrt.	10	2,0%	2,7%
Összesen		362	71,8%	88,1%
Biztosítói szektor összesen		505	100,0%	100,0%

* A Felügyelet 2012 I. negyedévtől új módszertan alapján állapítja meg a biztosítók piaci részesedését. Az új vetítési alap a kötelező intézményi adatszolgáltatásból megállapított, tárgynegyedév végén (jelenleg a 2012. március 31-én) fennálló szerződések darabszáma.

Tájékoztató adat: a kötelező intézményi adatszolgáltatás alapján a biztosítók összes, 2012. március 31-én fennálló szerződéseinek darabszáma 11 740 048 volt.

Tájékoztató adat (darab):	
Pénzpiaci, tőkepiaci, biztosítási, pénztári szektort és a be nem sorolt ügyeket érintő kérelmek mindösszesen	2 641



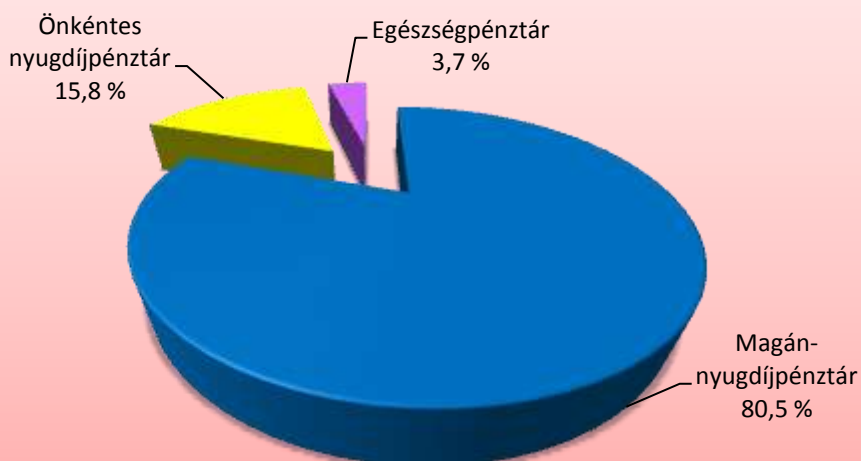
4. Pénztári szektort érintő kérelmek

4.1 2012. I. 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 e téren, 2012 elején már erőteljes csökkenés mutatkozott. **Az önkéntes nyugdíjpénztárak és az egészségpénztárak esetében viszont ezúttal sem érkezett jelentős számú kérelem, az önszegélyező pénztárakkal kapcsolatban pedig már hosszabb ideje csak igen ritkán fordulnak a fogyasztók a Felügyelethez.**

Intézmény-típus	2011. I. negyedév		2011. IV. negyedév		2012. I. negyedév		2012. I. né./ 2011. IV. né.	2012. I. né./ 2011. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Magánnyugdíjpénztár	27	73,0%	621	98,4%	107	80,5%	17,2%	396,3%
Önkéntes nyugdíjpénztár	9	24,3%	8	1,3%	21	15,8%	262,5%	233,3%
Egészségpénztár	1	2,7%	2	0,3%	5	3,7%	250,0%	500,0%
Önszegélyező pénztár	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Pénztári szektor összesen	37	100,0%	631	100,0%	133	100,0%	21,1%	359,5%

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





4.2 Pénztári kérelmek kérelemtípusok szerinti megoszlása



A kérelemtípusok szerinti megoszlásból kitűnik, hogy annak ellenére, hogy a **tagi kifizetésekkel** kapcsolatos ügyek száma 595 darabról 100 darabra lecsökkent, darabszáma még mindig a teljes állomány háromnegyedét teszi ki. A pénztári kérelmek szinte kizárólag ezzel kapcsolatosak.

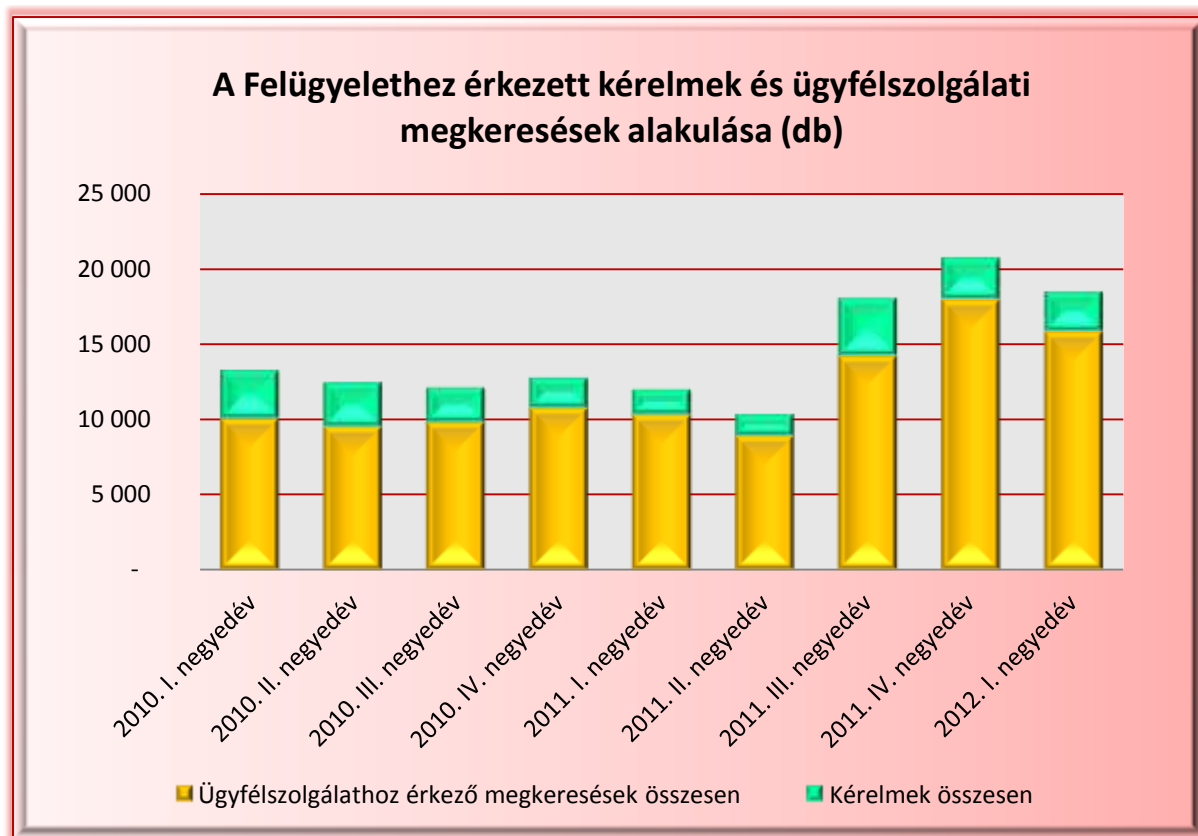
Kérelemtípus	2011. I. negyedév		2011. IV. negyedév		2012. I. negyedév		2012. I. né./ 2011. IV. né.	2012. I. né./ 2011. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Tagi kifizetés	7	18,9%	595	94,3%	100	75,2%	16,8%	1428,6%
Egyéb ügyviteli hibák	5	13,5%	16	2,5%	13	9,8%	81,3%	260,0%
Szolgáltatás	9	24,4%	6	1,0%	11	8,3%	183,3%	122,2%
Számlavezetés	6	16,2%	2	0,3%	2	1,5%	100,0%	33,3%
Tagsági viszony	2	5,4%	3	0,5%	2	1,5%	66,7%	100,0%
Jogosulatlan tevékenység	2	5,4%	0	0,0%	0	0,0%	nem értelmezhető	0,0%
Egyéb	6	16,2%	9	1,4%	5	3,7%	55,6%	83,3%
Pénztári szektor összesen	37	100,0%	631	100,0%	133	100,0%	21,1%	359,5%

A szektorra vonatkozó, a Felügyelet által lefolytatott vizsgálatok a panaszkezelési határidő be nem tartása és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatása 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 I. negyedévében összesen 15 780 ügyfélszolgálati megkeresés érkezett, ez az előző év azonos időszaki adatahoz képest másfélszer annyi ügyet, a múlt negyedévi értékhez viszonyítva azonban közel 12 %-os (- 2 109 db) visszaesést jelent, e csökkenés a 2011 IV. negyedévében beérkezett, a végtörlesztéssel és a pénztári tagi kifizetésekkel kapcsolatos nagyszámú megkeresések apadásának a következménye.

A 2011-es év azonos időszakához viszonyítva a személyes megkeresések számának stagnálása mellett a fogadott telefonos megkeresések száma közel megduplázódott, míg az írásbeli megkeresések száma csaknem 40 %-kal nőtt.

Ügyfélszolgálati megkeresés	2011. I. negyedév		2011. IV. negyedév		2012. I. negyedév		2012. I. né./ 2011. IV. né.	2012. I. né./ 2011. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Személyes	1 372	13,3%	1 517	8,5%	1 367	8,7%	90,1%	99,6%
Telefonon történő	4 671	45,4%	9 911	55,4%	8 583	54,4%	86,6%	183,8%
Írásbeli	4 248	41,3%	6 461	36,1%	5 830	36,9%	90,2%	137,2%
Összesen	10 291	100,0%	17 889	100,0%	15 780	100,0%	88,2%	153,3%



II. A Felügyelet fogyasztóvédelmi hatósági eljárásainak tapasztalatai

1. Hivatalból indult vizsgálatok

A Felügyelet folyamatos felügyeletet gyakorol a pénzügyi szervezetek felett, melynek részeként 2012 I. negyedévében is **hivatalból fogyasztóvédelmi cél- és témavizsgálatokat indított** azon fogyasztóvédelmi rendelkezések betartásának ellenőrzése céljából, melyek kapcsán kiemelkedő kockázatot mutató gyakorlatok jutottak a tudomására.

1.1 Pénzpiaci szektor

A **pénzpiaci szektor fogyasztóvédelmi cél- és témavizsgálatainak prioritásai** a rögzített árfolyamon történő végtörlesztés végrehajtásának, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok folytatásának, lakáscélú devizakölcsön törlesztésével kapcsolatos gyakorlatának – így különösen a devizakölcsönök árazása, az ügyfeleknek nyújtott tájékoztatás tartalma, a törlesztő részletek kiszámítása, az elő- és végtörlesztés elszámolása – a saját devizaárfolyama kialakításának vizsgálatai voltak.

1.1.1 Végtörlesztés

A 2012. január 1-jétől bekövetkezett változások hatására és a végtörlesztési lehetőség határidejének lejárta után a tárgyidőszakban témavizsgálat indult a végtörlesztéssel érintett nagy bankoknál. A témavizsgálat elsődleges célja annak feltárása, hogy a végtörlesztési kérelmek beadásának szükségességéről a pénzügyi szervezetek miként tájékoztatták a fogyasztókat, illetve a vizsgálat egyes intézményeket érintően kiterjed a hitelbírálattal, hitelezéssel és a hiteligénylési kérelem elutasításával összefüggő tájékoztatási kérdésekre, valamint a végtörlesztés fedezetének biztosítására nyitva álló határidővel kapcsolatos tájékoztatásra is. A témavizsgálat előreláthatóan 2012. III. negyedévben zárul le.

1.1.2 Hirdetési tevékenység

A Felügyelet folyamatosan fokozott figyelemmel kíséri a pénzügyi szervezetek hirdetéseit, mely során a tárgynegyedévben fogyasztóvédelmi célvizsgálatot indított egy hitelközvetítéssel foglalkozó társaság vonatkozásában. A Felügyelet az eljárás során a társaság hirdetési tevékenységét abból a szempontból vizsgálta, hogy az megfelel-e a fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek, különösen a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény (a továbbiakban: Fnyht.) 4. §-ában foglaltaknak, miszerint a hitelre vonatkozó kereskedelmi kommunikációban a teljes hiteldíj mutató értékét feltűnően, a rövidítés feltüntetésével, egy tizedesjegy pontossággal minden esetben meg kell adni.

A Felügyelet a vizsgálata során megállapította, hogy a társaságnak a helyi terjesztésű ingyenes kiadványokban megjelent hirdetéseit nem feleltek meg az Fnyht. 4. § (1) és (4)



bekezdésének, mivel nem tartalmazták a THM értékét, valamint azt, hogy a társaság kinek a képviselőjében jár el.

Fentiek alapján a Felügyelet felszólította a társaságot az Fnyht.-ban foglalt rendelkezések maradéktalan betartására, valamint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a terhére. A Felügyelet a bírság kiszabásakor súlyosító körülményként vette figyelembe, hogy a társaság az eljárás során nem mutatott együttműködő magatartást, mivel a Felügyelet nyilatkozattételre és dokumentumok csatolására való felhívásának csak két eljárási bírság kiszabását, valamint a közvetítői alvállalkozóként megbízó megkeresését követően tett eleget.

1.2 Biztosítási szektor

A **biztosítási szektort** érintő cél- és témavizsgálatok, valamint az átfogó vizsgálatok elsősorban az ügyfél-tájékoztatás gyakorlatát érintették, vizsgálva a panaszkezelést, valamint az ügyfélszolgálat tevékenységének és a terméktájékoztatónak a jogszerűségét.

1.2.1 Panaszkezelés

A Felügyelet fogyasztói kérelem alapján szerzett tudomást arról, hogy egy adott biztosító ügyfélszolgálati irodájában előfordul, hogy az ügyfelek nem tudják ügyüket hatékonyan elintézni, és a telefonos panaszkezelés sem vezet eredményre. A kérelmet tevő arról tájékoztatta a Felügyeletet, hogy mozgássérültként nem tudott a biztosító ügyfélszolgálati irodájába bejutni. Több alkalommal próbálta telefonon keresztül ügyét intézni, azonban a biztosító részéről nem kapott segítséget annak megoldásában; válaszként azt kapta, hogy ne telefonon, hanem személyesen az ügyfélszolgálati irodában próbálja ügyét intézni. A Felügyelet a kérelemnek a fogyatékkal élőkkel szembeni hátrányos megkülönböztetést érintő részét hatásköre hiányában áttette az Egyenlő Bánásmód Hatósághoz. Ugyanakkor a kérelem panaszkezelési rendelkezések betartatásának vizsgálatára irányuló részében hivatalból fogyasztóvédelmi célvizsgálatot indított. A célvizsgálat előreláthatóan 2012. III. negyedévben zárul le.

1.2.2 Biztosítási szaktanácsadó

A Felügyelet vizsgálatát kérte az a fogyasztó, akinek álláspontja szerint egy adott cég Multi Level Marketing módszerrel dolgozik és az MLM hálózatába a közeledési balesetnél eljáró rendőrségi, tűzoltósági, mentőszolgálati és egészségügyi dolgozókat is bevonja, akik az adatvédelmi szabályokat megszegve – jutalék ellenében – a balesetet szenvedettek adatait kiszolgáltatják a cég számára. A cég képviselői a balesetet követő néhány órán belül felkeresik az érintetteket és felajánlják, hogy a kárrendezés során közreműködnek. A fogyasztói kérelem szerint a „hálózat építésére kifizetett jutalékok” összege irreálisan magas, amelyet a károsultaknak a biztosítók által kifizetett kártérítés terhére kell megfizetniük. Mindezekre figyelemmel a Felügyelet fogyasztóvédelmi célvizsgálatot indított annak vizsgálata érdekében, hogy az érintett cég biztosítási szaktanácsadó tevékenysége megfelel-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. XLVII. törvény rendelkezéseinek. A célvizsgálat előreláthatóan 2012. III. negyedévben zárul le.



1.3 Tőkepiaci szektor

A tőkepiaci szektor fogyasztóvédelmi cél- és témavizsgálatainak prioritásait az internetes reklámtevékenységeknek, illetve az ügyfél tájékoztatás, az alkalmassági és megfelelési teszt megletének (MiFID) az ellenőrzései képezték.

Reklámtevékenység vizsgálata – megtévesztő tájékoztatás

A tőkepiaci szektort érintő vizsgálatok közül kiemelkedő jelentőséggel bírt egy a befektetési szolgáltatást nyújtó társaságnál lefolytatott fogyasztóvédelmi célvizsgálat, mely a társaság internetes reklámjainak ellenőrzésére irányult. A célvizsgálat lefolytatásának indokául az szolgált, hogy a Felügyelet észlelte, hogy a társaság internetes reklámjaiban a forex kereskedéssel elérhető nyereségről számolt be, ugyanakkor – a vonatkozó jogszabályi rendelkezést figyelmen kívül hagyva – a tevékenységgel járó jelentős kockázatokat nem jelenítette meg.

A célvizsgálat során megállapításra került, hogy a társaság kifogásolt reklámjai csak a jövedelmezőségre hívták fel a figyelmet, egyoldalúan csak a nemzetközi devizapiac (forex) kereskedés pozitív oldalát mutatták be. A Felügyelet ugyanakkor megállapította, hogy a forex kereskedés jelentős anyagi kockázatot is magában hordoz a befektetők számára, amelynek alátámasztásául szolgál a Felügyelet tavalyi évben végzett elemzése is, amelynek megállapításai szerint a magas tőkeáttételű ügyletek jelentős kockázatot hordoznak. A Felügyelet álláspontja szerint a társaság kifogásolt reklámjai jogsértőek, **nem nyújtottak kiegyensúlyozott tájékoztatást**, mivel a vizsgált reklámok csak az előnyöket mutatták be, a kockázatokat és hátrányokat pedig nem ismertették. További jogsértés amiatt állapítható meg, mert e reklámok a múltbeli hozamokkal kapcsolatos adatokat kihangsúlyozva jelenítették meg úgy, hogy a hozamokra vonatkozó közlések a reklámok fő üzeneteiként, a reklámok egyéb szövegeitől eltérően nagy betűmérettel, kiemelt háttérszín alkalmazásával kerültek feltüntetésre. A vonatkozó jogszabályi rendelkezés azonban kifejezetten tilalmazza, hogy a befektetési szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos reklámok a tevékenység múltbeli eredményére vonatkozó információkat a tájékoztatás leghangsúlyosabb elemeként jelenítsék meg.

Tekintettel arra, hogy a megsértett jogszabályi rendelkezések az ügyfelek, fogyasztók tájékozott üzleti döntésének garanciájaként szolgálnak, melyeket a társaság 2010. április 1. napját követően folyamatosan, összesen 35 honlapon közzétett, 28 típusú reklámja és az azokhoz tartozó bannerek útján, több ponton sértett meg, a Felügyelet **nagy összegű bírság kiszabásáról rendelkezett**.



1.4 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 kérelmek vizsgálatai képezték.

A Felügyelet a tárgynegyedévben számos magánnyugdíjpénztárt érintő célvizsgálatot indított. A vizsgálat tárgya a Nyugdíjreform és Adósságcsökkentő Alappal (továbbiakban: Alap), valamint a szabad nyugdíjpénztár-választás lebonyolításával összefüggő törvényekből fakadó, a társadalombiztosítási nyugdíjrendszerbe visszalépő tagok vonatkozásában a hozamgarantált tőke és a feletti összeg számításának, a pénztártagság ideje alatt befizetett tagdíj-kiegészítés összege kifizetésének, az Alaptól visszaigényelt összegek jóváírásának, továbbá a pénztár likviditási helyzetének az ellenőrzése.



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 I. negyedévében 175 esetben szabott ki fogyasztóvédelmi bírságot** a pénzügyi szervezetekkel szemben, **összesen 28 150 000 Ft értékben**. A fogyasztóvédelmi jogsértések számottevő része továbbra is a panaszkezelés, illetve a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat körében került feltárássra.

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

Érintett szektor	2012. I. negyedév	
	Bírsághatározatok száma	Bírság összege
	darab	Ft
Pénzpiac	127	17 350 000
Biztosítási piac	37	7 400 000
Pénztári piac	6	550 000
Tőkepiac	5	2 850 000
Összesen	175	28 150 000

Hasonlóan a Felügyelethez érkezett kérelmek számához és arányához, a bírságot tartalmazó határozattal lezárt ügyek esetében is a 2012. I. negyedévben érkeztetett fogyasztói kérelmek többsége a pénzpiaci szektor eljárását kifogásolta, majd nagyságrendileg ezt követték a biztosítási, a pénztári és végül a legkisebb darabszámú, tőkepiaci szektort érintő kérelmek.



2012. I. negyedév *legjellemzőbb jogszabálysértéseinek megoszlását* – szektoriális bontásban – az alábbi táblázat szemlélteti:

Szektor	2012. I. negyedév	
	Feltárt jogszabálysértés	Bírsághatározatok száma
		darab
PÉNZPIAC	panaszkezelés	66
	tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma	32
	kimutatás-küldési kötelezettség megsértése - a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.) 206. § (1) a) alapján	7
	banktitok megsértése	6
	kimutatás-küldési kötelezettség megsértése - a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.) 206. § (1) b) alapján	6
	Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR)	3
BIZTOSÍTÓ	tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma	17
	panaszkezelés	11
	díjfelszólító levél megküldésével kapcsolatos jogsértés	5
	kárrendezési határidő be nem tartása	2
PÉNZTÁR	panaszkezelés	4
	tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma	1
	pénztártitok megsértése	1
TŐKEPIAC	a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (Bszt.) jogszabályi rendelkezéseinek megsértése	4
	tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma	1



A 2012. I. negyedévében a legnagyobb összegű bírsággal szankcionált intézmények szektoronkénti megoszlását az alábbi táblázat mutatja be:

Szektor	2012. I. negyedév	
	Intézmény neve	Bírság összege
		Ft
PÉNZPIAC	Erste Bank Hungary Zrt.	2 650 000
	CIB Bank Zrt.	1 800 000
	Erste Leasing Autófinanszírozási Zrt.	1 100 000
	OTP Bank Nyrt.	1 100 000
	FHB Bank Zrt.	1 050 000
	K&H Bank Zrt.	1 050 000
BIZTOSÍTÓ	Brokernet Pénzügyi Tanácsadó és Biztosításközvetítő Zrt.	2 000 000
	Groupama Garancia Biztosító Zrt.	1 600 000
	Allianz Hungária Biztosító Zrt.	1 100 000
PÉNZTÁR	Axa Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár	300 000
TŐKEPIAC	Iforex Befektetési Zrt.	2 000 000



3. A Pénzügyi Békéltető Testülettel való együttműködésből származó határozatok

A Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) 2011. július 1-jétől alternatív vitarendezési fórumként működő olyan testület, amelynek feladata a fogyasztó és a szolgáltató között fennálló szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bíróságon kívüli rendezése.

A Testület pártatlan működésével a fogyasztók részéről megfogalmazott polgári jogi igények mihamarabbi kivizsgálásával, tisztázásával szolgálja a fogyasztókat. Elsősorban a felek közti egyezség létrehozását kíséri 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 2012 I. negyedévében nagy összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki egy biztosításközvetítő társasággal szemben annak kapcsán, hogy nem teljesítette együttműködési kötelezettségét a Testület előtt indult, pénzügyi fogyasztói jogvita megoldására irányuló eljárás során. A Testület a biztosításközvetítő társaságot érintő pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban meghallgatás tartásáról értesítette a feleket. A Testület az értesítésben **arra szólította fel a biztosításközvetítő társaságot, hogy az esetleges egyezség létrehozására megfelelő felhatalmazással rendelkező személy részvételét biztosítsa a meghallgatáson.** Egyúttal felszólította a biztosításközvetítő társaságot, hogy az értesítés kézbesítésétől számított nyolc napon belül **írásban nyilatkozzon** a fogyasztó igényének jogosságáról és az ügy körülményeiről, a fogyasztói panasz elbírálásának sikertelenségéről, az egyezségi ajánlatának tartalmi elemeiről és a Testület döntésének kötelezőként történő elfogadásáról. A biztosításközvetítő társaság a testületi felszólításra válasziratot küldött, azonban a kitűzött meghallgatáson nem képviseltette magát.

A Felügyelet álláspontja szerint **a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárás során a pénzügyi szervezetet együttműködési kötelezettség terheli.** Ez a kötelezettség az eljárás során a Testülettől kért dokumentumok csatolását, a meghallgatáson való részvételt, azaz a Testülettől elvárt magatartás tanúsítását foglalja magában. Ennek megfelelően a pénzügyi szervezet nem tagadhatja meg az eljárás során az együttműködést, a Testület által a felszólítás szerint kért nyilatkozatokat meg kell tennie, emellett a meghallgatáson meg kell jelennie.



4. Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat és az Irodák által kezelt megkeresések

A Felügyelet a fogyasztóvédelmi eljárásai során kiszabott fogyasztóvédelmi bírságokból befolyó bevételeit a pénzügyi szervezetek ügyfeleinek tájékoztatására, a hazai pénzügyi kultúra fejlesztésére fordíthatja. A Felügyelet e cél elérése érdekében a fogyasztók tájékozottságának, ismereteinek és pénzügyi tudatosságának növelése érdekében pályázatot írt ki, amelynek eredményeként Magyarországon elsőként jött létre egy **országos lefedettségű pénzügyi tanácsadó irodahálózat**, amelynek keretében a pénzügyi tanácsadók **2011. április elejétől egy évre szóló szerződés alapján, 8 helyszínen** (Debrecen, Eger, Győr, Kaposvár, Kecskemét, Szeged, Székesfehérvár, Zalaegerszeg) fejtették ki tevékenységüket. Ezzel megvalósult a Felügyelet azirányú célja, hogy a Budapesten működő Felügyelet és Pénzügyi Békéltető Testület mellett a pénzügyi fogyasztóvédelem országos hálózattá szélesedjen ki, és így könnyen elérhetővé váljon a fogyasztók számára. Az ingyenesen igénybe vehető információs irodahálózat a pénzügyi tájékozódás helyi központjaként a Felügyelet budapesti ügyfélszolgálatának mintájára működik. E vidéki városokban a pénzügyi megkeresések és problémák kezelésében járatos szakemberektől azonnali segítség kérhető.

Az előnyök nem csak helyi szinten jelentkeznek: az irodák információs visszacsatolást biztosítanak, és így a Felügyelet ismeretet 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 tanácsadói a hálózat működésének egy éve alatt a pénzügyi fogyasztóvédelmi jogszabályok megsértése esetén intézkedő Felügyelethez 269 esetben, illetve a szerződéses jogvita esetén illetékes Pénzügyi Békéltető Testülethez 630 alkalommal irányították tovább a fogyasztókat. Ezen belül 2012 első negyedévében a Felügyelethez 85, a Pénzügyi Békéltető Testülethez pedig 104 alkalommal történt átirányítás.

Tekintettel arra, hogy az egy éves sikeres működést követően a 8 iroda működtetésére létrejött szerződés 2012. március végével lezárult, a Felügyelet közösségi nyílt közbeszerzési eljárás útján új pályázatot írt ki. A **további 2 éves időtartamra** létrejött vidéki hálózat, új irodák megnyitásával **2012. április közepétől immár 11 megyeszékhelyen** – Békéscsabán, Debrecenben, Egerben, Győrött, Miskolcon, Nyíregyházán, Pécsen, Székesfehérváron, Szegeden, Szombathelyen és Zalaegerszegen – tevékenykedik, teljesebbé téve a pénzügyi fogyasztók jogainak védelmét.



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
	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab
Pénzpiaci kérelmek	2 038	1 813	1 395	1 236	1 084	903	1 134	1 632	1 930
Tőkepiaci kérelmek	47	33	22	17	17	20	23	16	26
Biztosítási kérelmek	955	909	782	673	520	414	443	429	505
Pénztári kérelmek	127	76	53	27	37	71	2 240	631	133
Be nem sorolt ügyek	12	54	33	50	37	46	37	66	47
<u>Kérelmek összesen</u>	3 179	2 885	2 285	2 003	1 695	1 454	3 877	2 774	2 641
<u>Ügyfélszolgálathoz érkező megkeresések összesen</u>	10 028	9 499	9 796	10 742	10 291	8 913	14 178	17 889	15 780
<u>Kérelmek és megkeresések mindösszesen:</u>	13 207	12 384	12 081	12 745	11 986	10 367	18 055	20 663	18 421
<u>Éves adatok – kérelmek és megkeresések mindösszesen:</u>	50 417				61 071				-