

PÉNZÜGYI SZERVEZETEK
ÁLLAMI FELÜGYELETE

ÖSSZEFOGLALÓ

A FELÜGYELET FOGYASZTÓVÉDELMI CÉLÚ 2012. IV. NEGYEDÉVES HATÓSÁGI TEVÉKENYSÉGÉRŐL

2013. február

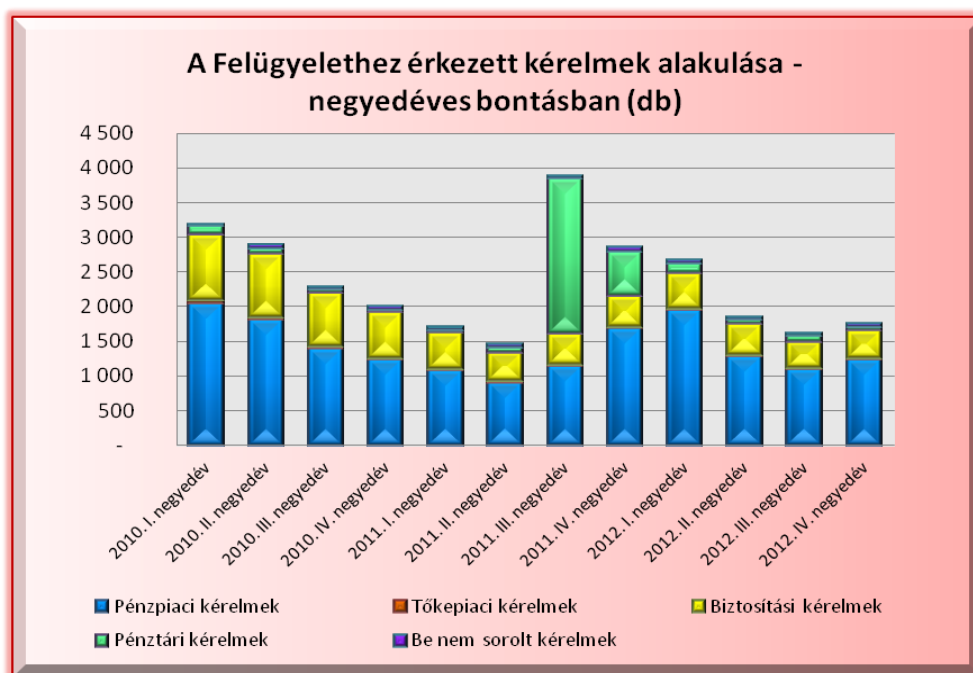


A Felügyelet fogyasztóvédelmi célú 2012. IV. negyedéves hatósági tevékenységét bemutató összefoglaló I. fejezete tartalmazza a Felügyelethez érkezett fogyasztói kérelmeket, melyeket a Felügyelet hatósági eljárásban vizsgál meg, valamint az Ügyfélszolgálathoz érkezett és közvetlenül megválaszolt megkereséseket. A II. fejezet a Felügyelet fogyasztóvédelmi hatósági eljárásairól, vizsgálatait tapasztalatairól ad áttekintést.

I. A Felügyelethez benyújtott fogyasztói kérelmek alakulása

Fogyasztói kérelmek azok a jogszabályban meghatározott tartalmi és formai szempontoknak megfelelő kérelmek, amelyeket a Felügyelet hatósági fogyasztóvédelmi eljárás keretében vizsgál, és amely révén ellenőrzi, hogy az ágazati jogszabályokban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek megfelel-e a kérelemmel érintett pénzügyi szervezet tevékenysége. A **megkeresések** azok az Ügyfélszolgálathoz érkezett beadványok, e-mail-ek, telefonos és személyes érdeklődések, amelyek nem vizsgálhatók hatósági eljárás keretében, valamint amelyek célja általános tájékozódás, illetve információkérés a Felügyeletről.

1. A fogyasztói kérelmek alakulása



2012 IV. negyedévében a Felügyelethez összesen 1 750 darab fogyasztói kérelem érkezett.

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



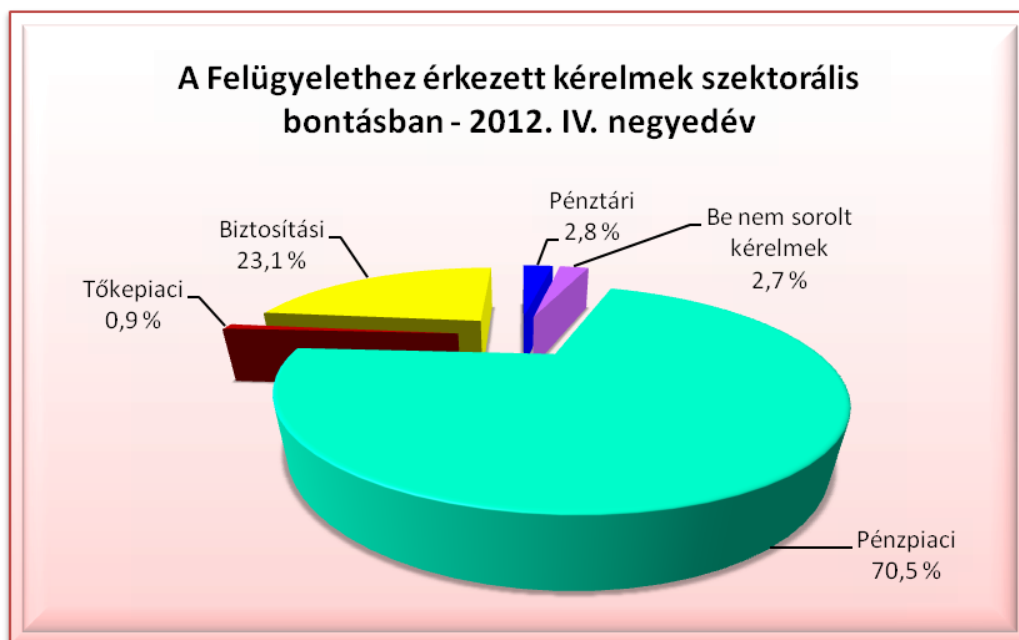
Megfigyelhető, hogy a **pénzpiaci kérelmek** száma 2012 III. negyedévéhez képest **nőtt**, részaránya az előző időszakokhoz hasonlóan még mindig a legjelentősebb: az összes kérelem több mint kétharmadát teszi ki.

Míg a **biztosítói szektort érintő kérelmek** az összes kérelem közel negyedét foglalják magukba, a **tőkepiaci szektorra érkező kérelmek** aránya már hosszú ideje nem képvisel jelentős súlyt.

A **pénztári szektort érintő kérelmek** száma és aránya 2011 második felében ugrásszerűen megnőtt, – amely a magánnyugdíjpénztári tagok társadalombiztosítási rendszerbe történő visszalépéséhez kapcsolódó tagi kifizetésekkel függött össze – az elmúlt negyedévek során azonban erőteljesen visszaesett.

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

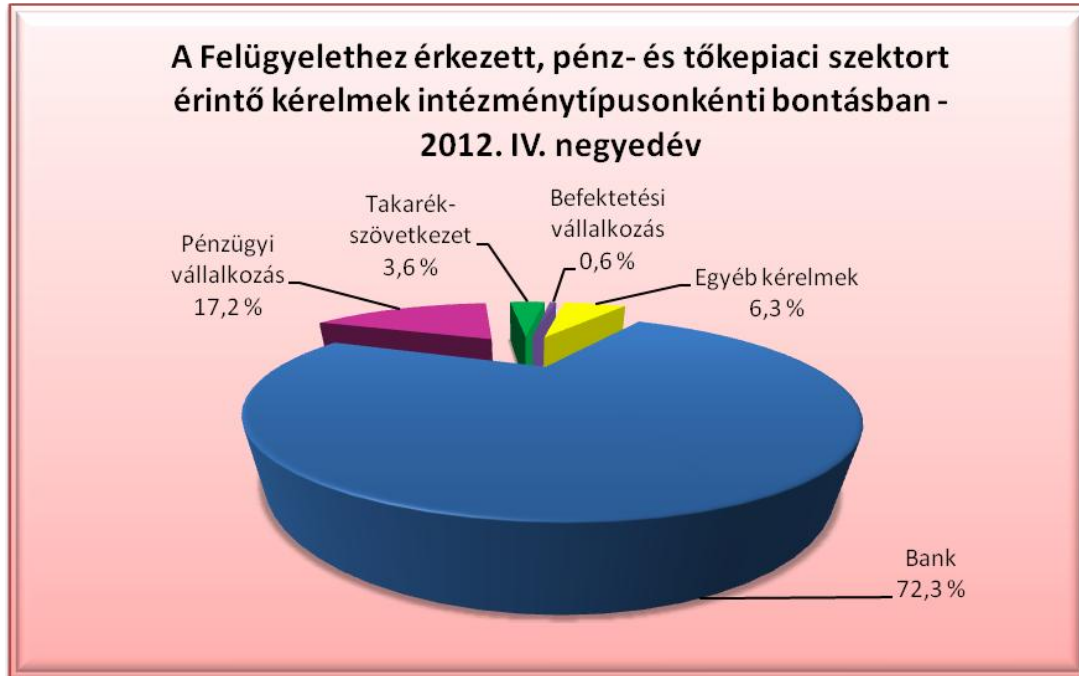
Szektor	2011. IV. negyedév		2012. III. negyedév		2012. IV. negyedév		2012. IV. né./ 2012. III. né.	2012. IV. né./ 2011. IV. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Pénzpiaci	1 696	59,5%	1 091	67,8%	1 233	70,5%	113,0%	72,7%
Tőkepiaci	17	0,6%	18	1,1%	16	0,9%	88,9%	94,1%
Biztosítási	438	15,4%	384	23,9%	405	23,1%	105,5%	92,5%
Pénztári	638	22,4%	85	5,3%	49	2,8%	57,6%	7,7%
Be nem sorolt kérelmek	62	2,1%	32	1,9%	47	2,7%	146,9%	75,8%
Összesen	2 851	100,0%	1 610	100,0%	1 750	100,0%	108,7%	61,4%





2. Pénz- és tőkepiaci kérelmek

2.1 Pénz- és tőkepiaci kérelmek alakulása intézménytípusonként



A tárgynegyedévben megfigyelhető, hogy a legtöbb kérelem (903 db) továbbra is a bankokkal kapcsolatban érkezett. A pénzügyi vállalkozásokra jutó kérelmek száma az elmúlt időszakban érdemben nem változott, részarányuk az év során 15-20 % között ingadozott. A nem felügyelt intézmények közé tartozó **fogyasztói csoportszervező társaságokkal** szembeni kérelmek (12 db) a vizsgált időszakban az egyéb kategóriának már csak mintegy 15 %-át tették ki.

Intézmény-típus	2011. IV. negyedév		2012. III. negyedév		2012. IV. negyedév		2012. IV. né./ 2012. III. né.	2012. IV. né./ 2011. IV. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Bank	1 254	73,2%	804	72,5%	903	72,3%	112,3%	72,0%
Pénzügyi vállalkozás	354	20,7%	225	20,3%	215	17,2%	95,6%	60,7%
Takarékszövetkezet	41	2,4%	31	2,8%	45	3,6%	145,2%	109,8%
Befektetési vállalkozás	13	0,8%	11	1,0%	8	0,6%	72,7%	61,5%
Egyéb kérelmek	51	2,9%	38	3,4%	78	6,3%	205,3%	152,9%
<u>Pénz- és tőkepiaci szektor összesen</u>	1 713	100,0%	1 109	100,0%	1 249	100,0%	112,6%	72,9%



2.2 Pénz- és tőkepiaci szektort érintő kérelmek szolgáltatási ágankénti megoszlása

Szolgáltatástípus		2011. IV. negyedév		2012. III. negyedév		2012. IV. negyedév		2012. IV. né./ 2012. III. né.	2012. IV. né./ 2011. IV. né.	
		darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%	
Hitelezés összesen	áruhitel	24	1,4%	27	2,4%	22	1,8%	81,5%	91,7%	
	folyószámlahitel	28	1,6%	20	1,8%	15	1,2%	75,0%	53,6%	
	gépjárműhitel	108	6,3%	104	9,4%	124	9,9%	119,2%	114,8%	
	hitelkártya	47	2,7%	41	3,7%	34	2,7%	82,9%	72,3%	
	jelzálog alapú szabad felhasználású hitel	deviza	285	16,6%	131	11,8%	168	13,5%	128,2%	58,9%
		forint	28	1,6%	28	2,5%	25	2,0%	89,3%	89,3%
	lakáshitel	deviza	323	18,9%	134	12,1%	146	11,7%	109,0%	45,2%
		forint	52	3,0%	59	5,3%	42	3,4%	71,2%	80,8%
	személyi kölcsön	deviza	68	4,0%	37	3,3%	84	6,7%	227,0%	123,5%
		forint	57	3,3%	78	7,0%	76	6,1%	97,4%	133,3%
egyéb hitel (behajtás, kézzizálog hitel, gyorshitel)	271	15,9%	171	15,5%	178	14,3%	104,1%	65,7%		
Hitelezés összesen		1 291	75,3%	830	74,8%	914	73,3%	110,1%	70,8%	
Lízing		76	4,4%	47	4,2%	32	2,6%	68,1%	42,1%	
Folyószámla vezetés		71	4,1%	46	4,1%	69	5,5%	150,0%	97,2%	
Betét konstrukciók		8	0,5%	13	1,2%	11	0,9%	84,6%	137,5%	
Bankkártya műveletek		40	2,3%	28	2,5%	44	3,5%	157,1%	110,0%	
Pénzforgalom összesen	átutalás	15	0,9%	16	1,4%	8	0,6%	50,0%	53,3%	
	beszedés	5	0,3%	4	0,4%	2	0,2%	50,0%	40,0%	
	egyéb	11	0,6%	6	0,5%	5	0,4%	83,3%	45,5%	
Befektetési szolgáltatás		28	1,6%	44	4,0%	36	2,9%	81,8%	128,6%	
Egyéb összesen	egyéb	150	8,9%	51	4,7%	116	9,1%	227,5%	77,3%	
	fogyasztói csoportszervezés (nem pénzügyi szolg.)	18	1,1%	24	2,2%	12	1,0%	50,0%	66,7%	
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen		1 713	100,0%	1 109	100,0%	1 249	100,0%	112,6%	72,9%	

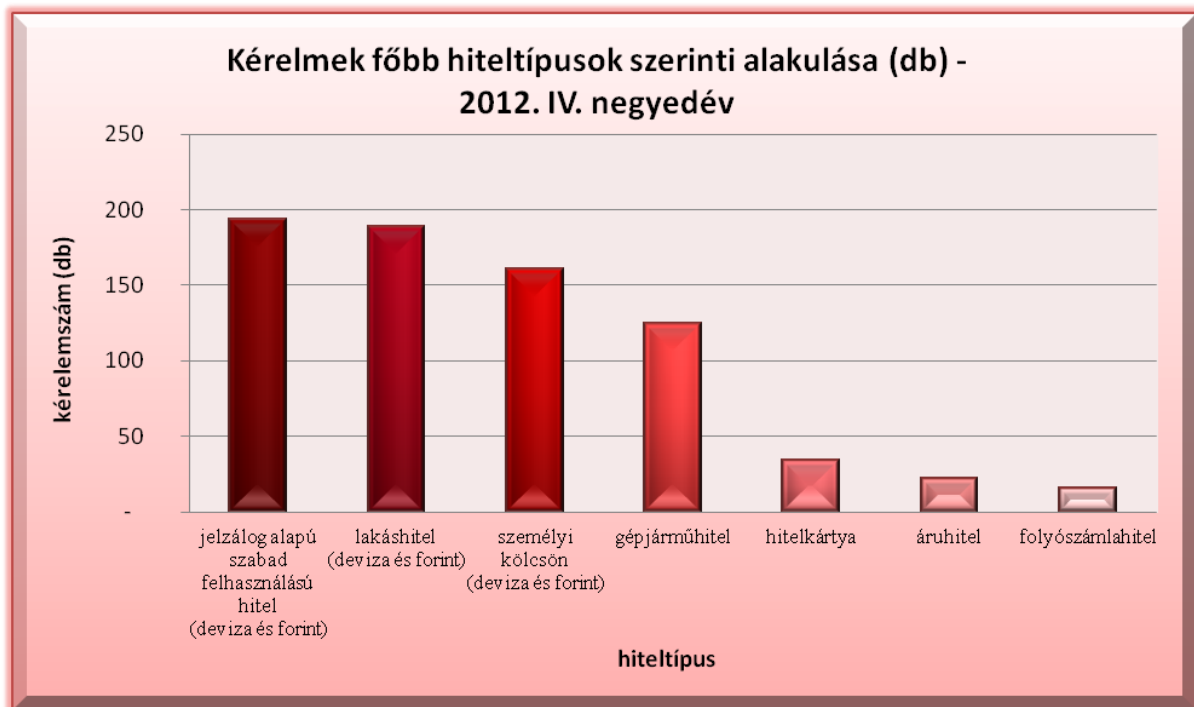


2012. IV. negyedévben a **pénz- és tőkepiaci kérelmek mintegy háromnegyede** (914 db) – a korábbi negyedévekhez hasonlóan – **a hitelezéssel volt kapcsolatos**. Darabszámuk az elmúlt év azonos időszaki adataihoz viszonyítva jelentős, mintegy 30 %-os visszaesést mutat, azonban e csökkenés oka a bázisidőszakban ugrásszerűen megemelkedő, jórészt a végtörlesztéssel kapcsolatos kérelmek magas száma volt. 2012 év III. negyedévéhez képest kismértékű, 10,1 %-os emelkedés figyelhető meg.

A jelentősebb részarányt képviselő **szolgáltatástípusok** közül a **jelzálog alapú (lakáscélú és szabad felhasználású) devizahitelek** 2011-2012 fordulóján tapasztalt kiugró növekedését 2012 során jelentős visszaesés követte, majd a IV. negyedévben az adatok ismét emelkedést mutatnak.

A **deviza alapú személyi kölcsönökkel** kapcsolatos beadványok száma és aránya jelentősen nőtt, mind az előző évhez, mint az előző negyedévhez képest.

A vizsgált időszakban a jelzálog alapú devizahiteleket érintő ügyeken belül a rögzített árfolyamon történő törlesztéssel („árfolyamgát”) kapcsolatosan is érkeztek már kérelmek a Felügyelethez, azonban ezek száma marginális (12 db).





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

A leggyakrabban előforduló **kérelmetípusok** továbbra is az **elszámolások, megbízások teljesítésével, a szolgáltatások minőségével és a hiányos tájékoztatással összefüggő ügyek**. Figyelemre méltó ugyanakkor, hogy a negyedik negyedévben a **kamatok mértékével és az egyoldalú szerződésmódosításokkal kapcsolatos kérelmek száma több, mint kétszeresére emelkedett** 2011 azonos időszakához képest.





A kérelemtípusok szerinti részletes megoszlást az alábbi táblázat mutatja.

Kérelemtípus	2011. IV. negyedév		2012. III. negyedév		2012. IV. negyedév		2012. IV. né./ 2012. III. né.	2012. IV. né./ 2011. IV. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Elszámolás, megbízás teljesítés	372	21,7%	353	31,9%	378	30,6%	107,1%	101,6%
Szolgáltatás minősége	194	11,3%	130	11,7%	146	11,8%	112,3%	75,3%
Tájékoztatási hiányosság	118	6,9%	138	12,4%	122	9,9%	88,4%	103,4%
Kamatok mértéke	42	2,5%	77	6,9%	105	8,5%	136,4%	250,0%
Egyéb ügyviteli hibák	139	8,1%	95	8,6%	76	6,1%	80,0%	54,7%
Méltányossági kérelem	84	4,9%	94	8,5%	66	5,3%	70,2%	78,6%
Jutalék, költség, díj mértéke	64	3,7%	36	3,2%	58	4,7%	161,1%	90,6%
Egyoldalú szerződésmódosítás	23	1,3%	40	3,6%	51	4,1%	127,5%	221,7%
Törlesztőrészlet mértéke	58	3,4%	23	2,1%	39	3,2%	169,6%	67,2%
Elő-, végtörlesztés	467	27,3%	38	3,4%	38	3,1%	100,0%	8,1%
Árfolyam	36	2,1%	13	1,2%	32	2,6%	246,2%	88,9%
Jogosulatlan tevékenység	17	1,0%	10	0,9%	28	2,3%	280,0%	164,7%
KHR	21	1,2%	24	2,2%	9	0,7%	37,5%	42,9%
Pénzügyi visszaélés	6	0,4%	10	0,9%	9	0,7%	90,0%	150,0%
Állami támogatás	7	0,4%	7	0,6%	7	0,6%	100,0%	100,0%
Nyilvántartási hiányosság	6	0,4%	2	0,2%	4	0,3%	200,0%	66,7%
Hozam mértéke	3	0,2%	1	0,1%	4	0,3%	400,0%	133,3%
Elektronikus szolgáltatás	5	0,3%	0	0,0%	3	0,2%	nem értelmezhető	60,0%
Ügynöki tevékenység	2	0,1%	0	0,0%	2	0,2%	nem értelmezhető	100,0%
Egyéb	49	2,8%	18	1,6%	59	4,8%	327,8%	120,4%
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen	1 713	100,0%	1 109	100,0%	1 236	100,0%	111,5%	72,2%

A pénzügyi szektornál lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárásokban megállapított **legjellemzőbb jogszabálysértések** a panaszkezelési határidő be nem tartása, illetve a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatása.

A fogyasztók a **tőkepiaci szektort** érintő kérelmeikben leginkább a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatása, valamint a szerződéskötést megelőző tájékoztatás megfelelőségével kapcsolatosan fordultak a Felügyelethez.



2.4 A 10 legnagyobb kérelemszámmal érintett hitelintézet és ezek piaci részesedése

Hitelintézet	2012. IV. negyedév		
	Kérelem		Piaci részesedés*
	darab	%	%
AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	110	10,6%	1,0%
Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Nyrt.	51	4,9%	11,2%
CIB Bank Zrt.	45	4,4%	3,3%
Erste Bank Hungary Zrt.	86	8,3%	9,8%
FHB Kereskedelmi Bank Zrt. és FHB Jelzálogbank Nyrt.	44	4,3%	2,2%
K&H Bank Zrt.	47	4,5%	7,3%
Magyar Cetelem Bank Zrt.	29	2,8%	5,8%
OTP Bank Nyrt. és OTP Jelzálogbank Zrt.	171	16,5%	28,2%
Raiffeisen Bank Zrt.	64	6,2%	5,9%
UniCredit Bank Hungary Zrt. és UniCredit Jelzálogbank Zrt.	32	3,1%	3,4%
fenti 10 hitelintézet összesen	679	65,6%	78,1%
Pénz- és tőkepiaci szektor (a pénzügyi vállalkozás nélkül) összesen	1 034	100,0%	100,0%

* A Felügyelet 2012 I. negyedévével új módszertan alapján állapítja meg a hitelintézetek piaci részesedését. Az új vetítési alap a kötelező intézményi adatszolgáltatásból megállapított, tárgynegyedév végén (a Felügyelet rendelkezésére álló, jelenleg legfrissebb, 2012. szeptember 30-án) fennálló lakossági hitel-szerződések darabszáma.

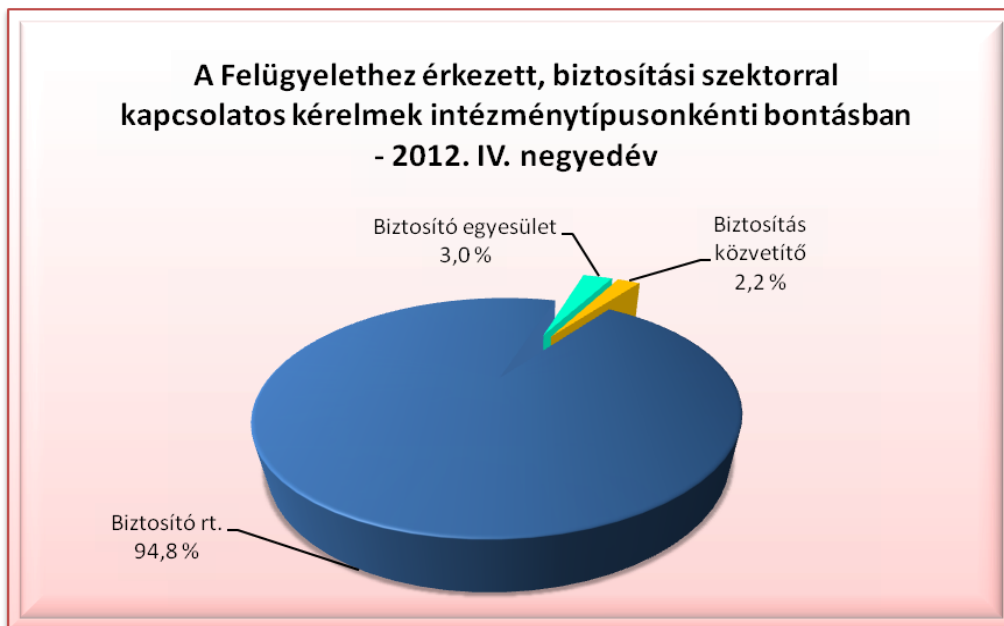
Tájékoztató adat: a kötelező intézményi adatszolgáltatás alapján a hitelintézetek és a fióktelepek összes, a Felügyelet rendelkezésére álló, jelenleg legfrissebb, 2012. szeptember 30-án fennálló lakossági hitel-szerződéseinek darabszáma 6 379 197 volt.

3. Biztosítókat érintő kérelmek

3.1 Biztosítókat érintő fogyasztói kérelmek intézménycsoportonként

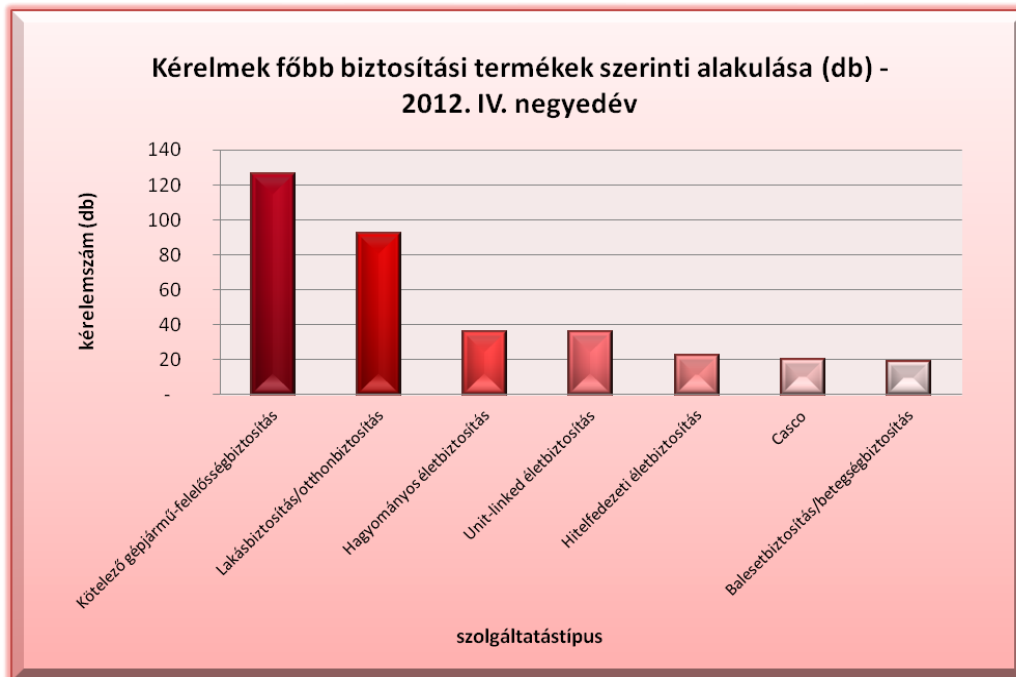
A Felügyelethez érkezett fogyasztóvédelmi kérelmek megoszlása alapján megállapítható, hogy 2012 IV. negyedévében – az elmúlt negyedévekhez hasonlóan – **az összes fogyasztói kérelem közel negyedét (405 db) a biztosítási szektor szereplőivel kapcsolatos ügyek tették ki.**

Intézmény-típus	2011. IV. negyedév		2012. III. negyedév		2012. IV. negyedév		2012. IV. né./ 2012. III. né.	2012. IV. né./ 2011. IV. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Biztosító rt.	413	94,3%	362	94,3%	384	94,8%	106,1%	93,0%
Biztosító egyesület	12	2,7%	13	3,4%	12	3,0%	92,3%	100,0%
Biztosítás közvetítő	13	3,0%	9	2,3%	9	2,2%	100,0%	69,2%
Biztosítási szektor összesen	438	100,0%	384	100,0%	405	100,0%	105,5%	92,5%



3.2 Biztosítási tárgyú kérelmek szolgáltatástípusonkénti megoszlása

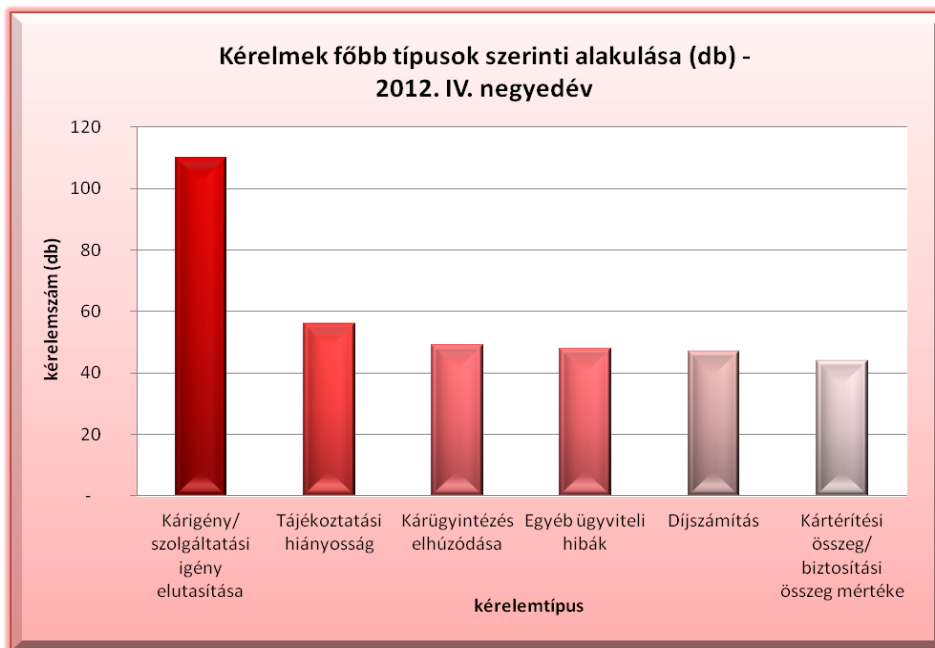
A szolgáltatástípusokat tekintve a legjelentősebb részarányt (31,1 %) képviselő **kötelező gépjármű-felelősségbiztosításokkal** kapcsolatos kérelmek esetében 2011 azonos időszakához viszonyítva több mint 20 %-os **emelkedés figyelhető meg**, míg a kérelmetípusok szerinti csoportosítás alapján a **kárügyintézés elhúzódásával kapcsolatos kérelmek száma nőtt** jelentősen mind 2012 III. negyedévéhez, mind az előző évhez képest.



Szolgáltatástípus	2011. IV. negyedév		2012. III. negyedév		2012. IV. negyedév		2012. IV. né. / 2012. III. né.	2012. IV. né. / 2011. IV. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Kötelező gépjármű- felelősségbiztosítás	104	23,7%	118	30,7%	126	31,1%	106,8%	121,2%
Lakásbiztosítás/ otthonbiztosítás	98	22,4%	82	21,4%	92	22,7%	112,2%	93,9%
Hagyományos életbiztosítás	46	10,5%	35	9,1%	36	8,9%	102,9%	78,3%
Unit-linked életbiztosítás	44	10,0%	20	5,2%	36	8,9%	180,0%	81,8%
Hitelfedezeti életbiztosítás	15	3,4%	19	4,9%	22	5,4%	115,8%	146,7%
Casco	30	6,8%	22	5,7%	20	4,9%	90,9%	66,7%
Balesetbiztosítás/ betegségbiztosítás	17	3,9%	24	6,3%	19	4,7%	79,2%	111,8%
Egyéb vagyonbiztosítás	12	2,7%	12	3,1%	11	2,7%	91,7%	91,7%
Felelősségbiztosítás	9	2,1%	9	2,3%	3	0,7%	33,3%	33,3%
Hiteltörlesztési célú megtakarítási életbiztosítás	4	0,9%	0	0,0%	6	1,5%	nem értelmezhető	150,0%
Utazási biztosítás	4	0,9%	8	2,1%	5	1,2%	62,5%	125,0%
Kiterjesztett garancia	0	0,0%	1	0,3%	0	0,0%	0,0%	nem értelmezhető
Egyéb	55	12,7%	34	8,9%	29	7,3%	85,3%	52,7%
Biztosítási szektor összesen	438	100,0%	384	100,0%	405	100,0%	105,5%	92,5%



3.3 Kérelemtípusok szerinti megoszlás



Kérelemtípus	2011. IV. negyedév		2012. III. negyedév		2012. IV. negyedév		2012. IV. né./ 2012. III. né.	2012. IV. né./ 2011. IV. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Kárigény/ szolgáltatási igény elutasítása	130	29,7%	121	31,5%	110	27,2%	90,9%	84,6%
Tájékoztatási hiányosság	62	14,2%	57	14,8%	56	13,8%	98,2%	90,3%
Kárügyintézés elhúzódsága	31	7,1%	22	5,7%	49	12,1%	222,7%	158,1%
Egyéb ügyviteli hibák	57	13,0%	51	13,3%	48	11,9%	94,1%	84,2%
Díjszámítás	36	8,2%	26	6,8%	47	11,6%	180,8%	130,6%
Kártérítési összeg/ biztosítási összeg mértéke	51	11,6%	62	16,1%	44	10,9%	71,0%	86,3%
Pénzügyi visszaélés	2	0,5%	0	0,0%	3	0,7%	nem értelmezhető	150,0%
Ügyviteli kérdések	4	0,9%	1	0,3%	2	0,5%	200,0%	50,0%
Egyéb	65	14,8%	44	11,5%	46	11,3%	104,5%	70,8%
<u>Biztosítási szektor összesen</u>	438	100,0%	384	100,0%	405	100,0%	105,5%	92,5%

A **biztosítási szektorban** elsősorban a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatása, a panaszkezelési határidő be nem tartása, valamint az életbiztosítási szerződések megkötését követően a szerződés létrejöttéről történő tájékoztatás elmulasztása miatt került sor fogyasztóvédelmi intézkedés alkalmazására.



3.4 A biztosítók piaci részesedésének és a velük kapcsolatos kérelmek számának alakulása

Biztosító	2012. IV. negyedév		
	Kérelem		Piaci részesedés*
	darab	%	%
AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.	21	5,2%	14,9%
Allianz Hungária Biztosító Zrt.	64	15,8%	17,9%
Generali-Providencia Biztosító Zrt.	65	16,0%	12,5%
Groupama Garancia Biztosító Zrt.	60	14,8%	15,2%
K&H Biztosító Zrt.	16	4,0%	7,6%
Közlekedési Biztosító Egyesület	12	3,0%	2,0%
Magyar Posta Biztosító Zrt. és Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	16	4,0%	4,5%
UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	17	4,2%	3,2%
UNIQA Biztosító Zrt.	26	6,4%	6,6%
Wáberer Hungária Biztosító Zrt.	14	3,5%	0,9%
Összesen	311	76,9%	85,3%
Biztosítói szektor összesen	405	100,0%	100,0%

* A Felügyelet 2012 I. negyedévéől új módszertan alapján állapítja meg a biztosítók piaci részesedését. Az új vetítési alap a kötelező intézményi adatszolgáltatásból megállapított, tárgynegyedév végén (a Felügyelet rendelkezésére álló, jelenleg legfrissebb, 2012. szeptember 30-án) fennálló szerződések darabszáma.

Tájékoztató adat: a kötelező intézményi adatszolgáltatás alapján a biztosítók összes, a Felügyelet rendelkezésére álló, jelenleg legfrissebb 2012. szeptember 30-án fennálló szerződéseinek darabszáma 12 014 021 volt.

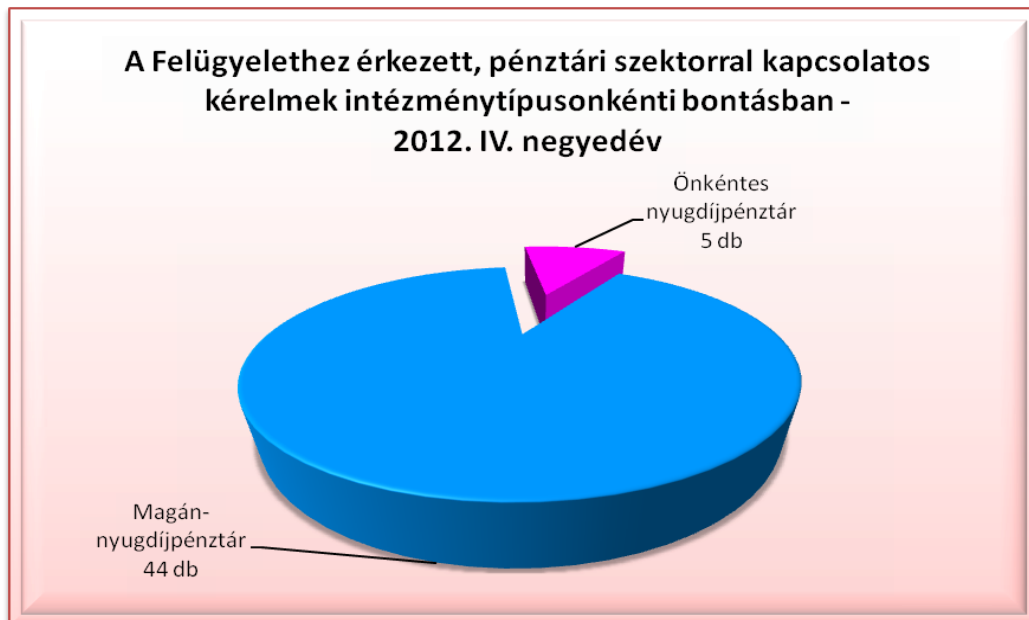


4. Pénztári szektort érintő kérelmek

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

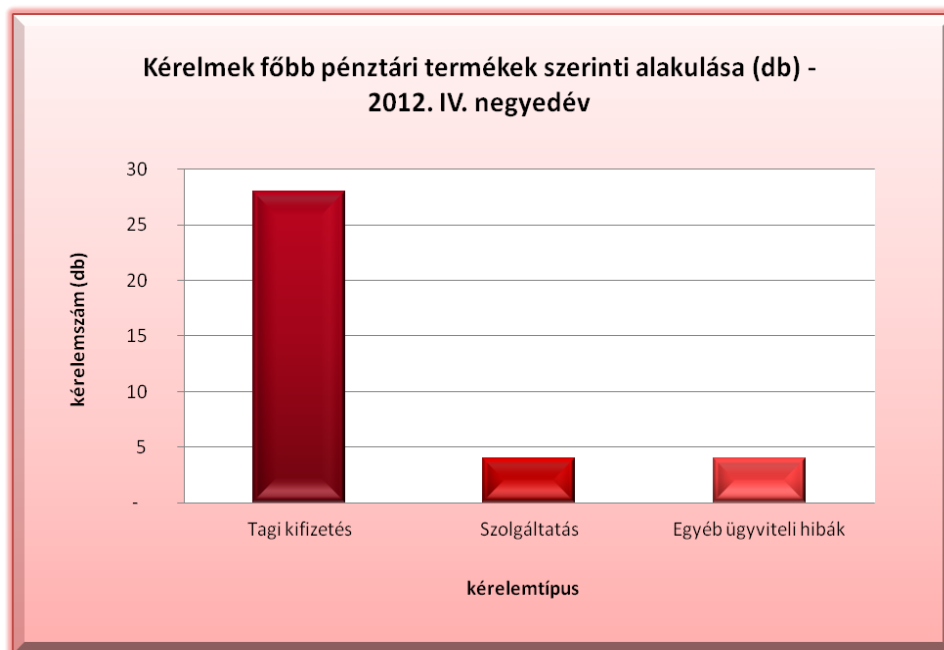
A **pénztári szektorra** érkezett kérelmek száma a **magánnyugdíjpénztári** rendszer átalakítása során megállapított, ún. visszalépő tagi kifizetésekkel kapcsolatos kérelmek következtében 2011 III. negyedéve és 2012 I. negyedéve között a többszörösére nőtt, de az azóta eltelt időszakban a szektort érintő kérelmek száma gyakorlatilag visszaállt a korábbi szintre. **Az önkéntes nyugdíjpénztárakra** érkezett kérelmek száma igen alacsony; **az egészségpénztárakat** érintően, illetve **az önszegélyező pénztárakkal** kapcsolatban pedig már hosszabb ideje csak igen ritkán fordulnak a fogyasztók a Felügyelethez.

Intézmény-típus	2011. IV. negyedév		2012. III. negyedév		2012. IV. negyedév		2012. IV. né./ 2012. III. né.	2012. IV. né./ 2011. IV. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Magánnyugdíjpénztár	628	98,4%	62	72,9%	44	89,8%	71,0%	7,0%
Önkéntes nyugdíjpénztár	8	1,3%	21	24,7%	5	10,2%	23,8%	62,5%
Egészségpénztár	2	0,3%	1	1,2%	0	0,0%	0,0%	0,0%
Önszegélyező pénztár	0	0,0%	1	1,2%	0	0,0%	0,0%	nem értelmezhető
Pénztári szektor összesen	638	100,0%	85	100,0%	49	100,0%	57,6%	7,7%





4.2 Pénztári kérelmek kérelemtípusok szerinti megoszlása



A kérelemtípusok szerinti megoszlásból kitűnik, hogy a korábbiakhoz hasonlóan ismét a **tagi kifizetésekkel** kapcsolatos ügyek teszik ki a beérkező pénztári kérelmek legnagyobb részét, ezeket a szolgáltatásokkal és az egyéb ügyviteli hibákkal összefüggő kérelmek követik.

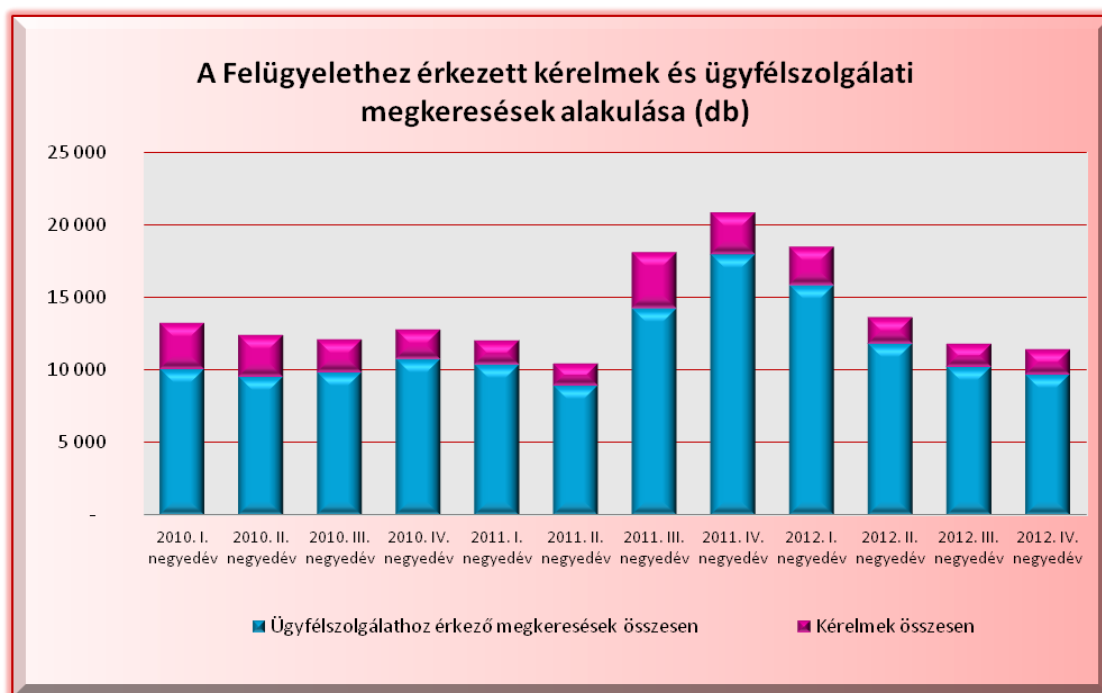
Kérelemtípus	2011. IV. negyedév		2012. III. negyedév		2012. IV. negyedév		2012. IV. né./ 2012. III. né.	2012. IV. né./ 2011. IV. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Tagi kifizetés	601	94,2%	58	68,2%	28	57,1%	48,3%	4,7%
Szolgáltatás	6	0,9%	10	11,8%	4	8,2%	40,0%	66,7%
Egyéb ügyviteli hibák	18	2,8%	7	8,2%	4	8,2%	57,1%	22,2%
Tagsági viszony	3	0,5%	1	1,2%	2	4,1%	200,0%	66,7%
Pénzügyi visszaélés	0	0,0%	0	0,0%	1	2,0%	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Számlavezetés	2	0,3%	2	2,4%	0	0,0%	0,0%	0,0%
Egyéb	8	1,3%	7	8,2%	10	20,4%	142,9%	125,0%
<u>Pénztári szektor összesen</u>	638	100,0%	85	100,0%	49	100,0%	57,6%	7,7%

A pénztári szektorra vonatkozó, a Felügyelet által lefolytatott vizsgálatok a panaszkezelési határidő be nem tartása, illetve 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 IV. negyedévében összesen 9 611 ügyfélszolgálati megkeresés érkezett. Ez az elmúlt év azonos időszaki adatához képest 5,6 %-kal (573 darabbal), az előző negyedévi értékhez viszonyítva pedig közel felével, 46,3 %-kal (8 278 darabbal) kevesebb ügyet jelent. A jelentős mértékű csökkenés a 2011 végén, illetve 2012 elején tömegesen beérkezett, a végtörlesztéssel és a magánnyugdíjpénztári tagi kifizetésekkel kapcsolatos megkeresések mennyiségének folyamatos visszaesésére vezethető vissza.

Ügyfélszolgálati megkeresés	2011. IV. negyedév		2012. III. negyedév		2012. IV. negyedév		2012. IV. né./ 2012. III. né.	2012. IV. né./ 2011. IV. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Személyes	1 517	8,5%	1 054	10,3%	1 068	11,1%	101,3%	70,4%
Telefonon történő	9 911	55,4%	5 485	53,9%	4 939	51,4%	90,0%	49,8%
Írásbeli	6 461	36,1%	3 645	35,8%	3 604	37,5%	98,9%	55,8%
Összesen	17 889	100,0%	10 184	100,0%	9 611	100,0%	94,4%	53,7%



II. A Felügyelet fogyasztóvédelmi hatósági eljárásainak tapasztalatai

A Felügyelet – amellet, hogy hivatalból folytatott fogyasztóvédelmi cél- és témavizsgálatai során hatékonyan fellépett a pénzügyi szektorokat veszélyeztető kockázatok csökkentése, illetve felszámolása jegyében – 2012. IV. negyedévben a fogyasztók érdekeinek fokozottabb védelme érdekében ajánlásba foglalta a pénzügyi szervezetekkel szembeni elvárásait a befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosításokkal, a fogyasztóknak megfelelő kiszolgálásával, a pénzügyi szolgáltatók panaszkezelési tevékenységével, valamint a követeléskezeléssel kapcsolatban.

1. Hivatalból indult vizsgálatok

1.1 Pénzpiaci szektor

A pénzpiaci szektor fogyasztóvédelmi témavizsgálatainak fő irányvonalát a pénzügyi szervezetek követeléskezelési és panaszkezelési gyakorlatának felülvizsgálata képezte.

1.1.1 Követeléskezelés

A Felügyelet hivatalból fogyasztóvédelmi célvizsgálatot folytatott le az **EOS Faktor Magyarország Zrt.**-nél. A vizsgálat célja annak megállapítása volt, hogy 2011. évben a pénzügyi vállalkozás ügyfelek felé irányuló kereskedelmi kommunikációja jogszerű volt-e a pénzügyi szolgáltatásból eredő követelések behajtása során.

A Felügyelet a vizsgálatot lezáró határozatában megállapította, hogy a pénzügyi vállalkozás által az ügyfeleknek küldött rövid szöveges (sms) üzenetek tartalmuk – egyebek között a „saját érdekében azonnali visszahívását várom”, a „jogi eljárás elkerülése végett fizessen határidőre”, vagy a „Szeretné, ha önnel szemben kényszerintézkedéseket foganatosítanánk?” kitételek – fenyegető jellege miatt alkalmasak voltak pszichés nyomás kifejtésére és emiatt a fogyasztói döntéshozatal megzavarására. Az üzenetek szóhasználata alkalmas volt arra, hogy – kényszerintézkedést vagy egyéb (például rendőrségi vagy büntető jogi) hátrányos eljárást kilátásba helyezve – félelmet keltsen a fogyasztókban, s befolyásolhatta üzleti döntésüket, hogy fizetési kötelezettségüknek milyen formában és módon tegyenek eleget, vagy esetlegesen vitassák a pénzügyi vállalkozás által támasztott követelés összegét. A több mint 61,5 ezer fogyasztónak összességében bő 102 ezer alkalommal kiküldött üzenetek így megsértették az agresszív kereskedelmi gyakorlatot tiltó törvényi előírást.

Ugyancsak e jogszabály ellen vétett a pénzügyi vállalkozás azzal, hogy a pénzügyi szolgáltatásból eredő követelések behajtása során jogsértő tartalmú nyílt levelező lapokat küldött több mint 31 ezer fogyasztónak. A levelező lapokban szereplő burkolt fenyegetés – „saját érdekében azonnali visszahívását várjuk” – ugyanis szintén alkalmas volt a fogyasztók ítélőképességének torzítására, s tisztességtelen módon befolyásolhatta döntésüket fizetési kötelezettségük teljesítése kapcsán.



A Felügyelet a pénzügyi vállalkozás által elkövetett jogszabálysértést rendkívüli súlyúnak minősítette, mert a behajtási, követeléskezelési eljárással érintett fogyasztó a fennálló tartozása miatt már alapvetően pszichés nyomás alatt áll, hátrányos helyzetben éli meg a vele szemben foganatosított agresszív követeléskezelési lépéseket. A Felügyelet álláspontja szerint a követeléskezelés körébe vont fogyasztó számára — éppen ezen rendkívül érzékeny, különösen kiszolgáltatott helyzeténél fogva — a pénzügyi vállalkozás által küldött üzenetek, amelyek félelemkeltésre alkalmasak, fokozottan járhatnak hátrányos pszichés hatással. A Felügyelet álláspontja szerint ugyanis a fenyegető, félelemkeltő kommunikációs gyakorlat felerősített pszichés nyomást eredményez a követeléskezelés körébe vont fogyasztó számára. Mindezekre tekintettel a Felügyelet mindkét jogsértés esetében megtiltotta a pénzügyi vállalkozásnak a jogsértő magatartás folytatását, egyúttal összességében 10 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a pénzügyi vállalkozás által tanúsított magatartás miatt.

1.2 Biztosítási szektor

A biztosítási szektort érintően a hivatalból folytatott fogyasztóvédelmi vizsgálatok a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási díjtarifa hirdetések kapcsán a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi előírások betartásának és a fogyasztók megfelelő tájékoztatásának ellenőrzésére irányultak.

1.2.1 A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási díjhirdetmények

A Felügyelet folyamatos felügyelés keretében rapid célvizsgálatokat folytatott le a 2012. október 30-án megjelentetett kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási (kgfb) díjtarifák ellenőrzésére, melynek során több – a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmába és a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvénybe (Gfvt.) ütköző – jogsértést is feltárt. Mindezek eredményeként a Felügyelet 13 biztosítót kötelezett, hogy 2012. november 16-án immár a jogszabályokkal összhangban ismételten hirdessék meg díjtarifájukat honlapjukon, illetve az eredeti díjhirdetést leközlő két napilapban. Ugyanakkor a kártörténeti igazolások kiadásának szabályairól szóló 21/2011. (VI. 10.) NGM rendelet előírásiba ütközően, a bonus-malus díjszorzóikat jogsértő módon közzétevő biztosítók számára a Felügyelet 2013. január 2-ai határidővel írta elő a korrigált díjtarifák ismételt nyilvános közzétételét. Utóbbi kapcsán a hatóság vezetői levélben hívta fel a biztosítók figyelmét arra, hogy a jövőben kellő alaposággal készítsék el tarifa hirdetményeiket.

Négy biztosító – **Genertel Biztosító Zrt., Generali-Providencia Biztosító Zrt., KÖBE Kölcsönös Biztosító Egyesület, WÁBERER Hungária Biztosító Zrt.** – és egy független biztosításközvetítő – **Netrisk Első Online Biztosítási Alkusz Zrt.** – számára a Felügyelet megtiltotta a biztosított károkozása esetére a meglévő bónuszfokozat megtartására irányuló, vagy az annak romlásából adódó díjfizetési kötelezettség ellensúlyozását szavatoló ún. „bónuszörző” biztosítások terjesztését. E konstrukció ugyanis ellentétes a bonus-malus rendszer céljával, a kgfb-hez kínált jogellenes kiegészítő terméknek minősül, s terjesztése ezért a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról rendelkező törvény rendelkezéseibe ütközik. A Felügyelet továbbá 1.000.000 forintos bírsággal sújtotta az **AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.-t**, mivel ismételten ugyanazt a díjhirdetési hibát követte el, mint egy évvel korábban. A biztosító díjtarifájának egyik korrekciós tényezőjénél ugyanis a szöveges leírás szerint nem, a kiegészítő táblázat szerint viszont jár kedvezményesen korrigált díj a gazdálkodó szervezeteknek. A **WÁBERER** biztosítónak 2.000.000 forint bírságot kellett megfizetnie, mivel – a jogszabályi előírást megszegve – 2012. október 30-ig honlapján nem tette közzé a következő évre vonatkozó kgfb-díjtarifáját, továbbá díjhirdetménye több szempontból is kifogásolható volt.



1.2.2 Az online díjkalkulátorok áttekintése a kgfb díjtarifákról szóló tájékoztatás vonatkozásában

A Felügyelet 2012. november 6. napjától fogyasztóvédelmi témavizsgálatot folytatott 16 hazai online biztosításközvetítőnél. A vizsgálat során végzett szűrőpróbaszerű matematikai számításokkal, próbavásárlásokkal a hatóság azt tekintette át, hogy a biztosításközvetítők honlapjain kalkulált kgfb díjak megegyeznek-e a biztosítók ugyanazon konstrukciókra és ügyfélkörre meghirdetett díjaival, illetve számításaival. A Felügyelet megállapította, hogy a **Biztosítás.hu Biztosítási Alkusz Kft.**, a **CLB Független Biztosítási Alkusz Kft.**, az **EURORISK Biztosítási Alkusz Kft.**, a **KONEXUS Biztosítási Alkusz Kft.**, a **Netrisk.hu Első Online Biztosítási Alkusz Zrt.**, a **Porsche Biztosításközvetítő Kft.**, a **PRAEVENTIO Biztosítási Alkusz Kft.**, a **SOMOGY BRÓKER Biztosítási Alkusz Kft.**, a **ROMBUSZ BRÓKER Biztosítási Alkusz Kft.** esetében a konkrét kalkulált kgfb díjak nem egyeztek meg az érintett biztosítók meghirdetett díjtarifája alapján kiszámított díjjal. Az érintett biztosításközvetítők ezzel megsértették a biztosítási törvényt. A Felügyelt határozataiban kötelezte a biztosításközvetítőket, hogy díjkalkulátoraikat a továbbiakban a biztosításszakmai jogszabályi előírásoknak megfelelően működtessék. Továbbá a Felügyelet vezetői levélben hívta fel az érintett biztosításközvetítők figyelmét arra, hogy honlapjukon jelezzék azt is, ha nem minden piaci szereplő ajánlatát tüntetik fel.

1.3 Tőkepiaci szektor

1.3.1 Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatása határon átnyúló befektetési szolgáltatás keretében

Az **Admiral Markets AS**-nél lefolytatott célvizsgálat keretén belül megállapítást nyert, hogy 2012. február elején a Befektetési vállalkozás olyan elektronikus levelet küldött ki, mely arra ösztönzi a címzetteket, hogy fontolják meg a magyar pénzügyi intézmények által kezelt pénzüket külföldi, elsősorban a Befektetési vállalkozás által Németországban nyitott bankszámlán történő elhelyezését, mert az biztonságosabb a hazai bankoknál elhelyezett betéteknél. Az elektronikus levelet több mint 400 000 felhasználó részére küldték meg, akik korábban hozzájárultak ahhoz, hogy részükre hirdetéseket, ajánlatokat továbbíthassanak. Az elektronikus levelet 36 094 címzett meg is nyitotta.

A Felügyelet álláspontja szerint a tömegesen, címzettek válogatása nélkül kiküldött levélben szereplő, feltételezést tartalmazó felhívás a fogyasztó betétjével kapcsolatos ügyleti döntésének befolyásolására alkalmas közlésnek minősült. A Befektetési vállalkozás előbbiek szerinti magatartása a fogyasztókkal szembeni pszichés nyomásgyakorlásként értékelhető, mivel az elektronikus levél kiküldésének időpontjában biztosan nem ismert kormányzati döntésre, és így annak kiszámíthatatlan következményeire hivatkozással olyan helyzetet teremtett, amely alkalmas volt arra, hogy a fogyasztókat betétjeik külföldre utalására készítse. Az elektronikus levelet annak időzítése és szóhasználata alapján a Felügyelet alkalmasnak tartotta a fogyasztók tájékozott ügyleti döntése meghozatalának korlátozására, és így az agresszív kereskedelmi gyakorlat megvalósítására.

A Befektetési vállalkozás tisztességtelenül járt el továbbá akkor is, amikor a magyar nyelvű honlapján valótlanul azt állította, hogy a magyarországi tevékenysége a „PSZÁF jóváhagyásával” valósul meg. A jóváhagyás szó használatával a Befektetési vállalkozás a honlapot olvasó személyben azt a téves benyomást kelthette, mint ha a Befektetési vállalkozás magyarországi tevékenységét a Felügyelet engedélyezte volna, valamint ezt követően folyamatos felügyeletet és ellenőrzést is gyakorolna felette. Mindezekre figyelemmel a Felügyelet 2.000.000 forint fogyasztóvédelmi bírsággal szankcionálta a feltárt jogsértést.



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 bírságok összesítését.

A Felügyelet a hatáskörébe tartozó ügyekben a kérelemre és a hivatalból lefolytatott vizsgálatok eredményeként 2012 IV. negyedévében 132 esetben szabott ki fogyasztóvédelmi bírságot a pénzügyi szervezetekkel szemben, összesen 34 150 000 Ft értékben. A fogyasztóvédelmi jogsértések számottevő része a tárgynegyedévben is a panaszkezelés, illetve a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat körében került feltárássra.

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

Érintett szektor	2012. IV. negyedév	
	Bírsághatározatok száma	Bírság összege
	darab	Ft
Pénzpiac	98	26 950 000
Biztosítási piac	30	4 650 000
Pénztári piac	2	300 000
Tőkepiac	2	2 250 000
Összesen	132	34 150 000

A fogyasztóvédelmi bírságösszegek szektoronként összesített mértéke a pénzügyi és biztosítási szektort illetően egyenes arányban áll a tárgynegyedévben érkezett fogyasztói beadványtípusokkal, ugyanis 2012 utolsó negyedévében is a fogyasztói kérelmek által legérintettebb szektor a pénzügyi terület volt, melyet a biztosítási szektor követett. Megjegyzendő továbbá, hogy a tőkepiaci területet érintő eljárásokban jelentősebb jogsértések kerültek feltárássra, melyet a feltárt jogsértések súlyához igazodóan kiszabott bírságösszegek tükröznek.



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

Szektor	2012. IV. negyedév	
	Feltárt jogszabálysértés	A bírsághatározatokban feltárt, bírságolt jogszabálysértések száma
		darab
PÉNZPIAC	panaszkezelés	60
	tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma	33
	kimutatás-küldési kötelezettség megsértése – a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.) 206. § (1) bekezdés a) pontja alapján	4
	a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezéseinek megsértése	2
	banktitok megsértése	2
	a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény rendelkezéseinek megsértés	2
BIZTOSÍTÓ	tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma	16
	panaszkezelés	8
	életbiztosítási szerződés létrejöttéről és felmondási lehetőségéről szóló tájékoztatási kötelezettséggel kapcsolatos jogsértés	7
	törlési értesítő (kgfb) megküldésével kapcsolatos jogsértés	3
	a független biztosításközvetítő tevékenységére vonatkozó szakmai szabályok megsértése	2
PÉNZTÁR	tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma	1
	a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezéseinek megsértése	1
TŐKEPIAC	tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma	2
	a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény szerződéskötést megelőző tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó rendelkezésének megsértése	1



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

Szektor	2012. IV. negyedév	
	Intézmény neve	Bírság összege összesen
		Ft
PÉNZPIAC	EOS Faktor Magyarország Zrt.	10 250 000
	CIB Bank Zrt.	3 100 000
	Erste Bank Hungary Zrt.	2 250 000
	Kereskedelmi és Hitelbank Zrt.	1 500 000
	Axa Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	950 000
	MKB Bank Zrt.	900 000
	Raiffeisen Bank Zrt.	900 000
	Budapest Bank Nyrt.	850 000
	CIB Lízing Zrt.	850 000
BIZTOSÍTÓ	AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.	600 000
	Groupama Garancia Biztosító Zrt.	600 000
	Allianz Hungária Biztosító Zrt.	450 000
	Genertel Biztosító Zrt.	400 000
	AXA Biztosító Zrt.	300 000
	K&H Biztosító Zrt.	300 000
	Magyar Posta Biztosító Zrt.	300 000
	UNION Vienna Insurance Group Zrt.	300 000
PÉNZTÁR	Axa Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár	250 000
TŐKEPIAC	Admiral Markets AS	2 000 000
	Raiffeisen Bank Zrt.	250 000



3. A Pénzügyi Békéltető Testülettel való együttműködésből származó határozatok

Már több mint másfél éve hatékonyan működik a Felügyelet mellett a Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület), melynek eljárását a pénzügyi szolgáltatást igénybe vevő fogyasztó kezdeményezheti, a pénzügyi szervezettel szembeni polgári jogi igényének rendezése érdekében.

A Testület pártatlan működésével a fogyasztók részéről megfogalmazott polgári jogi igények mihamarabbi kivizsgálásával, tisztázásával szolgálja a fogyasztókat. Elsősorban a felek közti egyezség létrehozását kísérli 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. 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 tárgyidőszakban a Testület kezdeményezésére a Felügyeletnek – hivatalból indított fogyasztóvédelmi eljárás keretében – mindössze 1 pénzügyi szervezettel, a PANNONINVEST LIBRA Pénzügyi Szolgáltató Zrt.-vel szemben kellett fogyasztóvédelmi intézkedést alkalmazni, mivel az érintett pénzügyi szervezet a Testület előtt indult, pénzügyi fogyasztói jogvita megoldására irányuló eljárás során nem teljesítette együttműködési kötelezettségét: a pénzügyi szervezet a Testület szabályszerű felhívására a válasziratot késedelmesen küldte meg.

A pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárás során a **pénzügyi szervezet 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, a meghallgatáson meg kell jelennie. A Felügyelet megállapította, hogy a **pénzügyi szervezet magatartásával megsértette a Testülettel való együttműködésre vonatkozó rendelkezést**, mellyel gátolta azt, hogy a Testület a fogyasztó kérelmével kapcsolatos tényállás megfelelő feltárására irányuló eljárását teljes körűen lefolytassa, és ennek alapján döntést vagy ajánlást fogalmazzon meg. A pénzügyi szervezet együttműködésének hiányában nem voltak tisztázhatóak a békéltetési eljárást kezdeményező fogyasztóknak a pénzügyi szervezet magatartására vonatkozó előadásai, ezáltal a Testület a kérelmező kérelmének elbírálásában, az eredményes eljárás lefolytatásában volt akadályozott.

Tekintettel arra, hogy a pénzügyi szervezetnek a Testülettel való együttműködését megtagadó magatartása súlyos, sérti nem csupán a konkrét fogyasztói jogvitát kezdeményező ügyfél érdekeit, hanem egyúttal a Felügyeletnek az általa működtetett alternatív vitarendezési fórummal összefüggő érdekeit is, a Felügyelet 500.000 Ft fogyasztóvédelmi bírsággal szankcionálta a pénzügyi szervezetet.



4. Közérdekű igényérvényesítés

A Felügyelet 2012 utolsó negyedévében a **Santander Consumer Finance Zrt.**-vel szemben készítette el közérdekű igényérvényesítési keresetét, melyet 2013. január 2-án nyújtott be a Fővárosi Törvényszéknél. A polgári perben a Felügyelet azt kéri a bíróságtól, hogy állapítsa meg, hogy a pénzügyi vállalkozás tisztességtelenül számított fel díjat éves egyenlegközlő leveleinek kiküldéséért, s az erre vonatkozó általános szerződési feltételek tisztességtelenek, és fizettesse vissza a jogtalan, összességében mintegy 36 millió forintos költséget valamennyi érintett fogyasztónak.

A Felügyelet álláspontja szerint a pénzügyi vállalkozás 2005 februárja és 2012 júliusa között alkalmazott általános szerződési feltételeinek (üzletszabályzata) egyik kikötése alapján a hitelintézeti törvényt megsértve alkalmanként 750 forint díjat írt elő az ügyfeleknek a pénzügyi vállalkozás által kiküldött éves egyenlegközlő levél fejében. A hitelintézeti törvény 1997 januárjától változatlan előírása szerint a pénzügyi intézmények kötelesek az ügyfelek részére legalább évi egy alkalommal, illetve a szerződés lejártakor egyértelmű, közérthető és teljes körű írásbeli kimutatást (kivonat) küldeni. A Felügyelet szerint a fogyasztóknak ez az évi egyszeri tájékoztatáshoz fűződő joga nem korlátozható. Ennek fejében díj felszámítására csak akkor volna joga egy pénzügyi szolgáltatónak, ha ezt a jogszabály tételes rendelkezésével lehetővé tenné.

A Felügyelet által korábban előterjesztett közérdekű igényérvényesítések alapján a bíróság 2012. IV. negyedévben két esetben marasztalta el a pénzügyi szervezetek eljárását. Az **Axa Biztosító Zrt.**-vel szemben 2012. II. negyedévben megindított polgári perben az elsőfokú bíróság a 2012. december 12-én meghozott döntésében a Felügyeletet ítélte pernyertesnek, míg a **Pesti Hitel Zrt.**-vel szemben a Felügyelet a 2012. november 8-án kihirdetett másodfokú, jogerős bírósági ítélet alapján lett pernyertes.



5. Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat és az Irodák által kezelt megkeresések

A Felügyelet a fogyasztók tájékozottságának, ismereteinek és pénzügyi tudatosságának növelése érdekében 2011-ben **országos lefedettségű pénzügyi tanácsadó irodahálózatot hozott létre**. A pénzügyi tanácsadók 2011. április elejétől kezdődően eleinte 8 helyszínen, majd egy év elteltével már **11 megyeszékhelyen** (Békéscsabán, Debrecenben, Egerben, Győrött, Miskolcon, Nyíregyházán, Pécsen, Székesfehérvárott, Szegeden, Szombathelyen és Zalaegerszegen) fejtik ki tevékenységüket. Ezzel a Budapesten működő Felügyelet és Pénzügyi Békéltető Testület mellett a pénzügyi fogyasztóvédelem országosan és könnyebben elérhetővé vált a fogyasztók számára. Az ingyenesen igénybe vehető információs irodahálózat a pénzügyi tájékozódás helyi központjaként a Felügyelet budapesti ügyfélszolgálatának mintájára működik.

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

Az irodák 2012. október és 2013. január hó között a pénzügyi fogyasztóvédelmi jogszabályok megsértése esetén intézkedő Felügyelethez 30 esetben, illetve a szerződéses jogvita esetén illetékes Pénzügyi Békéltető Testülethez 70 alkalommal irányították tovább a fogyasztókat.

Melléklet

1. sz. táblázat

A Felügyelethez benyújtott fogyasztói kérelmek és ügyfélszolgálati megkeresések alakulása

Szektor	2010. I. negyedév	2010. II. negyedév	2010. III. negyedév	2010. IV. negyedév	2011. I. negyedév	2011. II. negyedév	2011. III. negyedév	2011. IV. negyedév	2012. I. negyedév	2012. II. negyedév	2012. III. negyedév	2012. IV. negyedév
	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab
Pénzpiaci kérelmek	2 039	1 813	1 394	1 237	1 085	902	1 139	1 694	1 947	1 282	1 091	1 233
Tőkepiaci kérelmek	47	33	22	17	17	20	22	17	28	18	18	16
Biztosítási kérelmek	955	909	783	672	520	415	442	439	507	446	384	405
Pénztári kérelmek	127	76	53	27	37	71	2 241	638	133	62	85	49
Be nem sorolt kérelmek	12	54	33	50	37	46	37	63	44	33	32	47
<u>Kérelmek összesen</u>	3 180	2 885	2 285	2 003	1 696	1 454	3 881	2 851	2 659	1 841	1 610	1 750
<u>Ügyfélszolgálathoz érkező megkeresések összesen</u>	10 028	9 499	9 796	10 742	10 291	8 913	14 178	17 889	15 780	11 775	10 184	9 611
<u>Kérelmek és megkeresések mindösszesen:</u>	13 208	12 384	12 081	12 745	11 987	10 367	18 059	20 740	18 439	13 616	11 794	11 361
<u>Éves adatok - kérelmek és megkeresések mindösszesen:</u>	50 418				61 153				55 210			