



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK
ÁLLAMI FELÜGYELETE

ÖSSZEFOGLALÓ

A FELÜGYELET

FOGYASZTÓVÉDELMI CÉLÚ

2013. I. NEGYEDÉVES

HATÓSÁGI TEVÉKENYSÉGÉRŐL

2013. május



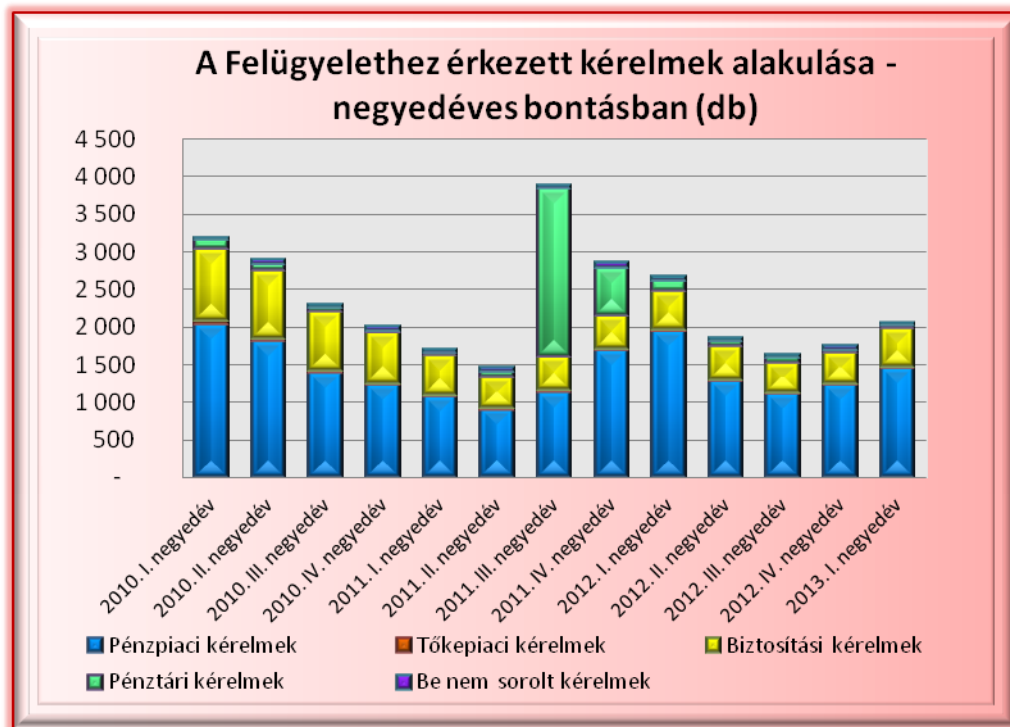
A Felügyelet fogyasztóvédelmi célú 2013. I. negyedéves hatósági tevékenységét bemutató összefoglaló I. fejezete tartalmazza a Felügyelethez érkezett fogyasztói kérelmeket, melyeket a Felügyelet hatósági eljárásban vizsgál meg, valamint az Ügyfélszolgálathoz érkezett és közvetlenül megválaszolt megkereséseket. 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 tájékoztató, illetve információkérés a Felügyeletről.

1. A fogyasztói kérelmek alakulása

1. ábra



2013. I. negyedévében a Felügyelethez összesen 2 046 darab fogyasztói kérelem érkezett.

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



Megfigyelhető, hogy a **pénzpiaci kérelmek** száma 2012 IV. negyedévéhez képest 18 %-kal **nőtt**, részaránya az előző időszakokhoz hasonlóan még mindig a legjelentősebb: az összes kérelem több mint 70 %-át teszi ki.

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

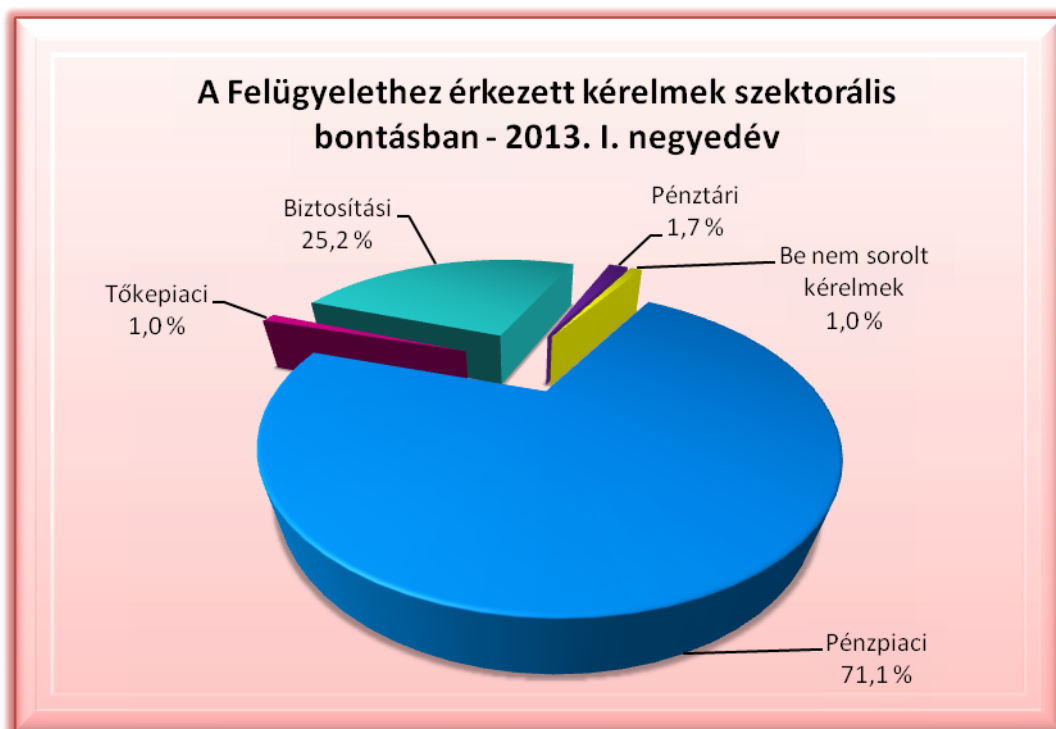
A **pénztári szektort érintő kérelmek** száma és aránya az elmúlt negyedévek során erőteljesen visszaesett, és a korábbi szinten stabilizálódott.

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

1. táblázat A Felügyelethez érkezett fogyasztói kérelmek szektorok közötti megoszlása

Szektor	2012. I. negyedév		2012. IV. negyedév		2013. I. negyedév		2013. I. né./ 2012. IV. né.	2013. I. né./ 2012. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Pénzpiaci	1 926	73,2%	1 233	70,5%	1 455	71,1%	118,0%	75,5%
Tőkepiaci	28	1,1%	16	0,9%	21	1,0%	131,3%	75,0%
Biztosítási	500	19,0%	405	23,1%	516	25,2%	127,4%	103,2%
Pénztári	132	5,0%	49	2,8%	34	1,7%	69,4%	25,8%
Be nem sorolt kérelmek	44	1,7%	47	2,7%	20	1,0%	42,6%	45,5%
Összesen	2 630	100,0%	1 750	100,0%	2 046	100,0%	116,9%	77,8%

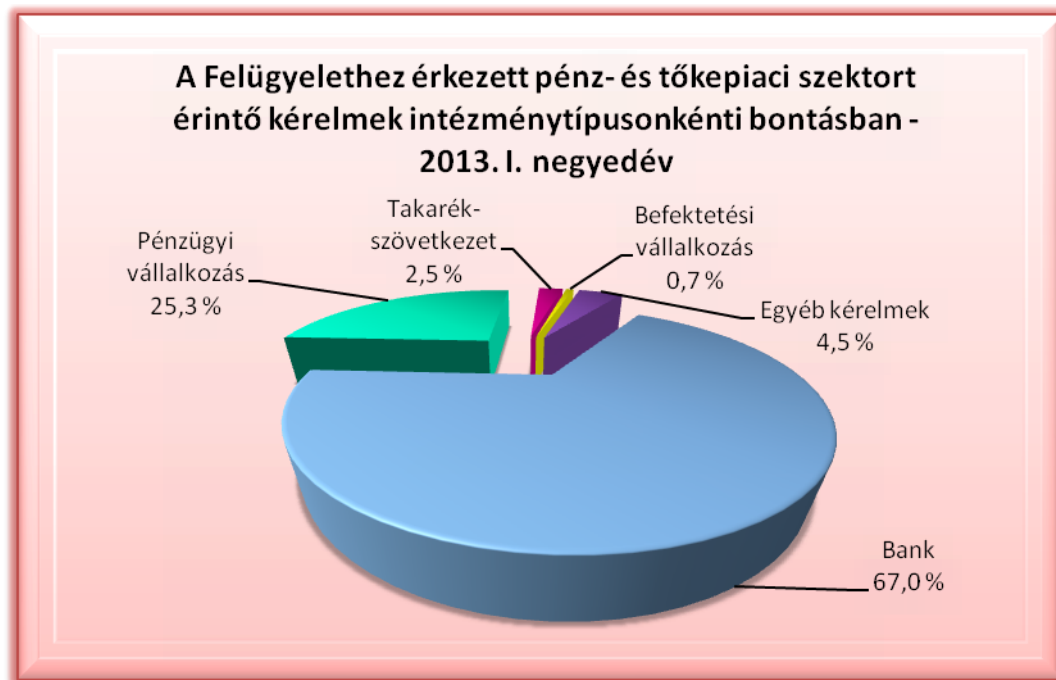
2. ábra



2. Pénz- és tőkepiaci kérelmek

2.1 Pénz- és tőkepiaci kérelmek alakulása intézménytípusonként

3. ábra



A tárgynegyedévben megfigyelhető, hogy a **legtöbb kérelem** (988 db) továbbra is a **bankokkal kapcsolatban érkezett**. A pénzügyi vállalkozásokra jutó kérelmek száma az elmúlt három hónapban jelentősen, 73,5 %-kal nőtt meg, és részaránya szintén nagymértékben emelkedett. A tárgynegyedévben a pénz- és tőkepiaci kérelmek negyede a pénzügyi vállalkozásokat érintette. A nem felügyelt intézmények közé tartozó **fogyasztói csoportszervező társaságokkal** szembeni kérelmek (26 db) a vizsgált időszakban az egyéb kategóriának kb. 40 %-át tették ki.

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

Intézmény-típus	2012. I. negyedév		2012. IV. negyedév		2013. I. negyedév		2013. I. né./ 2012. IV. né.	2013. I. né./ 2012. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Bank	1 544	79,0%	903	72,3%	988	67,0%	109,4%	64,0%
Pénzügyi vállalkozás	290	14,8%	215	17,2%	373	25,3%	173,5%	128,6%
Takarékszövetkezet	44	2,3%	45	3,6%	37	2,5%	82,2%	84,1%
Befektetési vállalkozás	17	0,9%	8	0,6%	11	0,7%	137,5%	64,7%
Egyéb kérelmek	59	3,0%	78	6,3%	67	4,5%	85,9%	113,6%
<u>Pénz- és tőkepiaci szektor összesen</u>	1 954	100,0%	1 249	100,0%	1 476	100,0%	118,2%	75,5%



2.2 Pénz- és tőkepiaci szektort érintő kérelmek szolgáltatási ágankénti megoszlása

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

Szolgáltatástípus			2012. I. negyedév		2012. IV. negyedév		2013. I. negyedév		2013. I. né./ 2012. IV. né.	2013. I. né./ 2012. I. né.
			darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Hitelezés összesen	áruhitel		21	1,1%	22	1,8%	17	1,2%	77,3%	81,0%
	folyószámlahitel		19	1,0%	15	1,2%	22	1,5%	146,7%	115,8%
	gépjárműhitel		129	6,6%	124	9,9%	221	15,0%	178,2%	171,3%
	hitelkártya		52	2,7%	34	2,7%	76	5,1%	223,5%	146,2%
	jelzálog alapú szabad felhasználású hitel	deviza	313	16,0%	168	13,5%	189	12,8%	112,5%	60,4%
		forint	42	2,1%	25	2,0%	25	1,7%	100,0%	59,5%
	lakáshitel	deviza	467	23,9%	146	11,7%	141	9,6%	96,6%	30,2%
		forint	76	3,9%	42	3,4%	54	3,7%	128,6%	71,1%
	személyi kölcsön	deviza	35	1,8%	84	6,7%	63	4,3%	75,0%	180,0%
		forint	58	3,0%	76	6,1%	45	3,0%	59,2%	77,6%
egyéb hitel (behajtás, kézzzálog hitel, gyorshitel)			332	16,9%	178	14,3%	225	15,1%	126,4%	67,8%
Hitelezés összesen			1 544	79,0%	914	73,3%	1 078	73,0%	117,9%	69,8%
Lízing összesen	ingatlanlízing		7	0,4%	2	0,2%	7	0,5%	350,0%	100,0%
	gépjárműlízing		37	1,9%	30	2,4%	43	2,9%	143,3%	116,2%
Folyószámla vezetés			79	4,0%	69	5,5%	110	7,5%	159,4%	139,2%
Betét konstrukciók			17	0,9%	11	0,9%	27	1,8%	245,5%	158,8%
Bankkártya műveletek			33	1,7%	44	3,5%	35	2,4%	79,5%	106,1%
Pénzforgalom összesen	átutalás		15	0,8%	8	0,6%	12	0,8%	150,0%	80,0%
	beszedés		2	0,1%	2	0,2%	3	0,2%	150,0%	150,0%
	egyéb		9	0,5%	5	0,4%	2	0,1%	40,0%	22,2%
Befektetési szolgáltatás			52	2,7%	36	2,9%	34	2,3%	94,4%	65,4%
Egyéb összesen	egyéb		120	6,1%	116	9,1%	99	6,7%	85,3%	82,5%
	fogyasztói csoportszervezés (nem pénzügyi szolg.)		39	1,9%	12	1,0%	26	1,8%	216,7%	66,7%
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen			1 954	100,0%	1 249	100,0%	1 476	100,0%	118,2%	75,5%

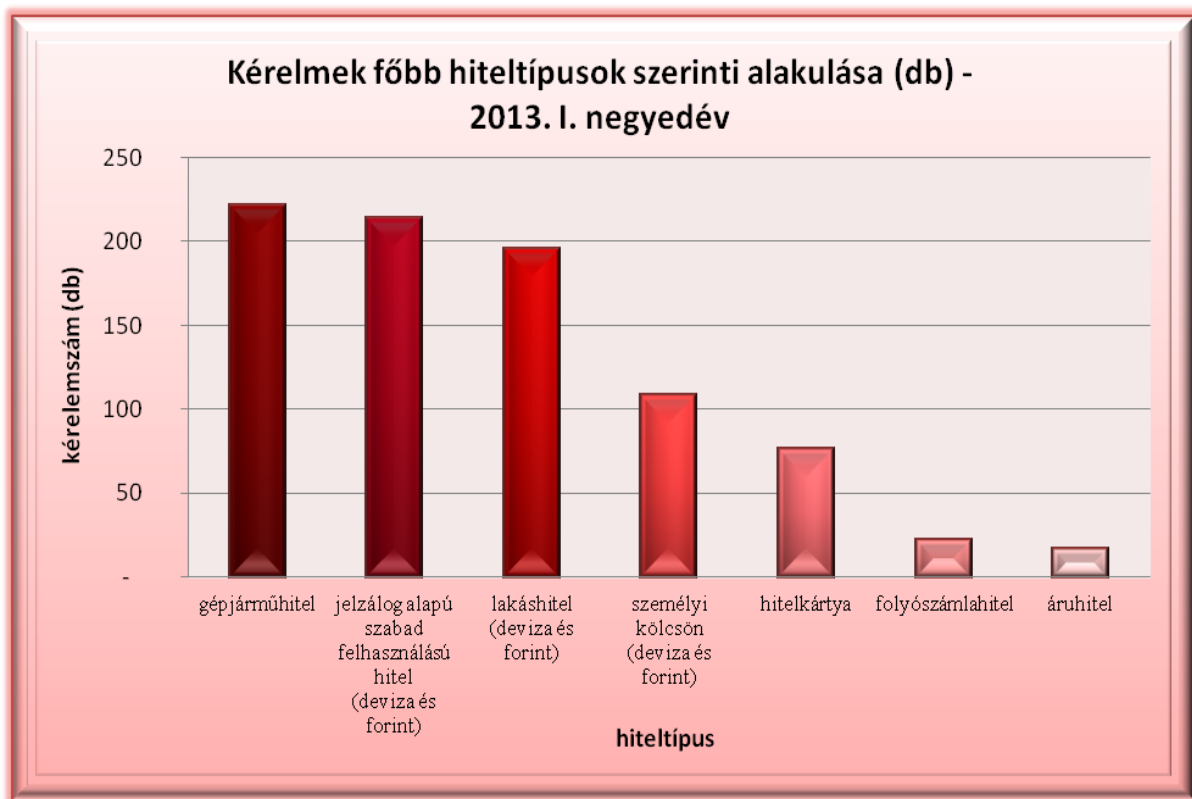


2013. I. negyedévben a **pénz- és tőkepiaci kérelmek mintegy háromnegyede** (1 078 db) – a korábbi negyedévekhez hasonlóan – **a hitelezéssel volt kapcsolatos**. Darabszámuk az elmúlt év azonos időszakai adataihoz viszonyítva mintegy 30 %-kal csökkent, azonban e mögött egyszeri bázishatás áll (végtörlesztéssel kapcsolatos kérelmek magas száma a bázisidőszakban). 2012 év IV. negyedévéhez képest közel 20 %-os emelkedés figyelhető meg.

A jelentősebb részarányt képviselő **szolgáltatástípusok** közül a **deviza alapú (lakáscélú és szabad felhasználású) jelzáloghitelek, valamint a deviza alapú lakáshitelekkel kapcsolatos kérelmek száma** a 2011-2012 fordulóján tapasztalt kiugró növekedését követően **visszaállt az ezt megelőző szintre**. Tárgynegyedévben figyelemre méltó kérelemszám-növekedés tapasztalható a **gépjárműhitelek** érintő kérelmek számát illetően, ez esetben a **növekedés** mértéke – mind az előző negyedévet, mind az előző év azonos időszakát alapul véve – 70 % feletti.

A vizsgált időszakban a deviza alapú jelzáloghitelek érintő ügyeken belül a rögzített árfolyamon történő törlesztéssel („árfolyamgát”) kapcsolatosan is érkeztek kérelmek a Felügyelethez, ezek száma – az előző negyedévhez hasonlóan – tárgyidőszakban is marginális (17 db).

4. ábra





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

A leggyakrabban előforduló öt **kérelemtípus** mindegyikénél legalább 25 %-os emelkedés tapasztalható 2012 negyedik negyedévéhez viszonyítva. Figyelemre méltó továbbá, hogy 2013 első negyedévében **a kamatok mértékével és az egyoldalú szerződésmódosításokkal kapcsolatos kérelmek száma előbbi esetében kétszeresére, utóbbinál többszörösére emelkedett** 2012 azonos időszakához képest. A 2011-2012 fordulóján még az ügyek mintegy harmadát kitevő elő- és végtörlesztéssel kapcsolatos kérelmek száma viszont ebben a negyedévben a töredékére esett vissza.

5. ábra





A kérelemtípusok szerinti részletes megoszlást az alábbi táblázat mutatja.

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

Kérelemtípus	2012. I. negyedév		2012. IV. negyedév		2013. I. negyedév		2013. I. né./ 2012. IV. né.	2013. I. né./ 2012. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Elszámolás, megbízás teljesítés	388	19,8%	378	30,3%	476	32,3%	125,9%	122,7%
Szolgáltatás minősége	132	6,8%	146	11,7%	201	13,6%	137,7%	152,3%
Tájékoztatási hiányosság	179	9,2%	122	9,8%	171	11,6%	140,2%	95,5%
Egyéb ügyviteli hibák	153	7,8%	76	6,1%	136	9,2%	178,9%	88,9%
Méltányossági kérelem	120	6,1%	66	5,3%	119	8,1%	180,3%	99,2%
Kamatok mértéke	43	2,2%	105	8,4%	93	6,3%	88,6%	216,3%
Jutalék, költség, díj mértéke	67	3,4%	58	4,6%	67	4,5%	115,5%	100,0%
Egyoldalú szerződésmódosítás	13	0,7%	51	4,1%	52	3,5%	102,0%	400,0%
Törlesztőrészlet mértéke	50	2,6%	39	3,1%	31	2,1%	79,5%	62,0%
Jogosulatlan tevékenység	14	0,7%	28	2,2%	21	1,4%	75,0%	150,0%
KHR	22	1,1%	9	0,7%	18	1,2%	200,0%	81,8%
Árfolyam	26	1,3%	32	2,6%	17	1,2%	53,1%	65,4%
Elő-, végtörlesztés	634	32,4%	38	3,0%	10	0,7%	26,3%	1,6%
Állami támogatás	6	0,3%	7	0,6%	10	0,7%	142,9%	166,7%
Pénzügyi visszaélés	17	0,9%	9	0,7%	9	0,6%	100,0%	52,9%
ATM-használat	0	0,0%	13	1,0%	9	0,6%	69,2%	nem értelmezhető
Rendszerhiba	5	0,3%	7	0,6%	6	0,4%	85,7%	120,0%
Nyilvántartási hiányosság	11	0,6%	4	0,3%	5	0,3%	125,0%	45,5%
Elektronikus szolgáltatás	2	0,1%	3	0,2%	5	0,3%	166,7%	250,0%
Hozam mértéke	3	0,2%	4	0,3%	1	0,1%	25,0%	33,3%
Ügynöki tevékenység	0	0,0%	2	0,2%	0	0,0%	0,0%	nem értelmezhető
Egyéb	69	3,5%	52	4,2%	19	1,3%	36,5%	27,5%
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen	1 954	100,0%	1 249	100,0%	1 476	100,0%	118,2%	75,5%

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 többnyire a panaszkezelési határidő be nem tartásával kapcsolatban fordultak a Felügyelethez.



2.4 A 10 legnagyobb kérelemszámmal érintett hitelintézet/fióktelep és ezek piaci részesedése

5. táblázat A 10 legnagyobb kérelemszámmal érintett hitelintézet/fióktelep és ezek piaci részesedése

Hitelintézet	2013. I. negyedév		
	Kérelem		Piaci részesedés*
	darab	%	%
AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	69	6,3%	1,2%
Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Nyrt.	73	6,6%	12,5%
CIB Bank Zrt.	66	6,0%	3,5%
Erste Bank Hungary Zrt.	103	9,3%	10,5%
FHB Kereskedelmi Bank Zrt. és FHB Jelzálogbank Nyrt.	36	3,3%	2,5%
K&H Bank Zrt.	66	6,0%	7,9%
Magyar Cetelem Bank Zrt.	40	3,6%	6,3%
Merkantil Váltó és Vagyonbefektető Bank Zrt.	46	4,2%	1,9%
OTP Bank Nyrt. és OTP Jelzálogbank Zrt.	216	19,6%	30,7%
Raiffeisen Bank Zrt.	95	8,6%	7,2%
fenti 10 hitelintézet/fióktelep összesen	810	73,5%	84,2%
<u>Pénz- és tőkepiaci szektor</u> <u>(a pénzügyi vállalkozás nélkül) összesen</u>	1 103	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. december 31-én) 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. december 31-én fennálló lakossági hitel-szerződéseinek darabszáma 5 805 555 volt.



3. Biztosítokat érintő kérelmek

3.1 Biztosítokat érintő fogyasztói kérelmek intézménycsoportonként

A Felügyelethez érkezett fogyasztóvédelmi kérelmek megoszlása alapján megállapítható, hogy 2013. I. negyedévében – az elmúlt negyedévekhez hasonlóan – **az összes fogyasztói kérelem negyedét (516 db) a biztosítási szektor szereplőivel kapcsolatos ügyek tették ki.**

6. táblázat A biztosítási szektort érintő fogyasztói kérelmek intézménytípusonkénti megoszlása

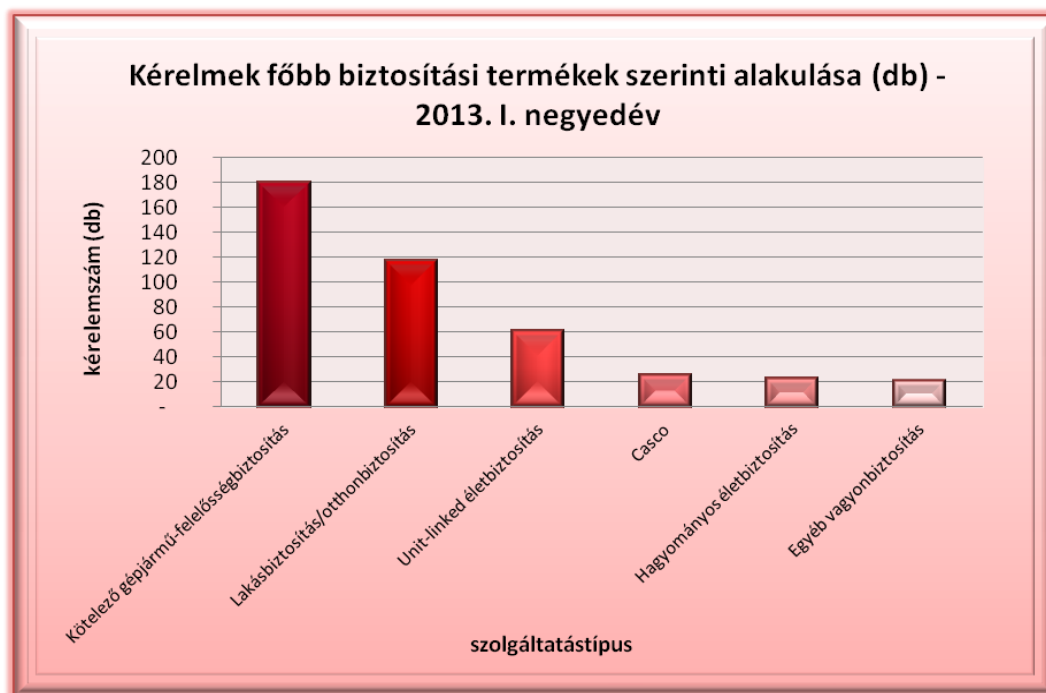
Intézmény-típus	2012. I. negyedév		2012. IV. negyedév		2013. I. negyedév		2013. I. né. / 2012. IV. né.	2013. I. né. / 2012. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Biztosító rt.	469	93,8%	384	94,8%	487	94,4%	126,8%	103,8%
Biztosítás közvetítő	15	3,0%	9	2,2%	17	3,3%	188,9%	113,3%
Biztosító egyesület	16	3,2%	12	3,0%	12	2,3%	100,0%	75,0%
Biztosítási szektor összesen	500	100,0%	405	100,0%	516	100,0%	127,4%	103,2%

3.2 Biztosítási tárgyú kérelmek szolgáltatástípusonkénti megoszlása

A legjellemzőbb három szolgáltatástípust (kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás, lakás-, és otthonbiztosítás, unit-linked életbiztosítás) tekintve valamennyi esetben **kérelemszám-emelkedés figyelhető meg mind a megelőző negyedévhez, mind 2012 I. negyedévéhez viszonyítva.**

A kérelemtípusok szerinti csoportosítás alapján a díjszámítással kapcsolatos kérelmek száma szintén jelentősen, több mint kétszeresére nőtt mindkét bázisidőszakhoz képest. Kisebb mértékű, de ugyancsak számottevő emelkedés figyelhető meg a kártérítési, biztosítási összeg nagyságát kifogásoló kérelmek esetében, viszont kevesebb bejelentés érkezett a kárügyintézkések elhúzódásával összefüggésben.

6. ábra



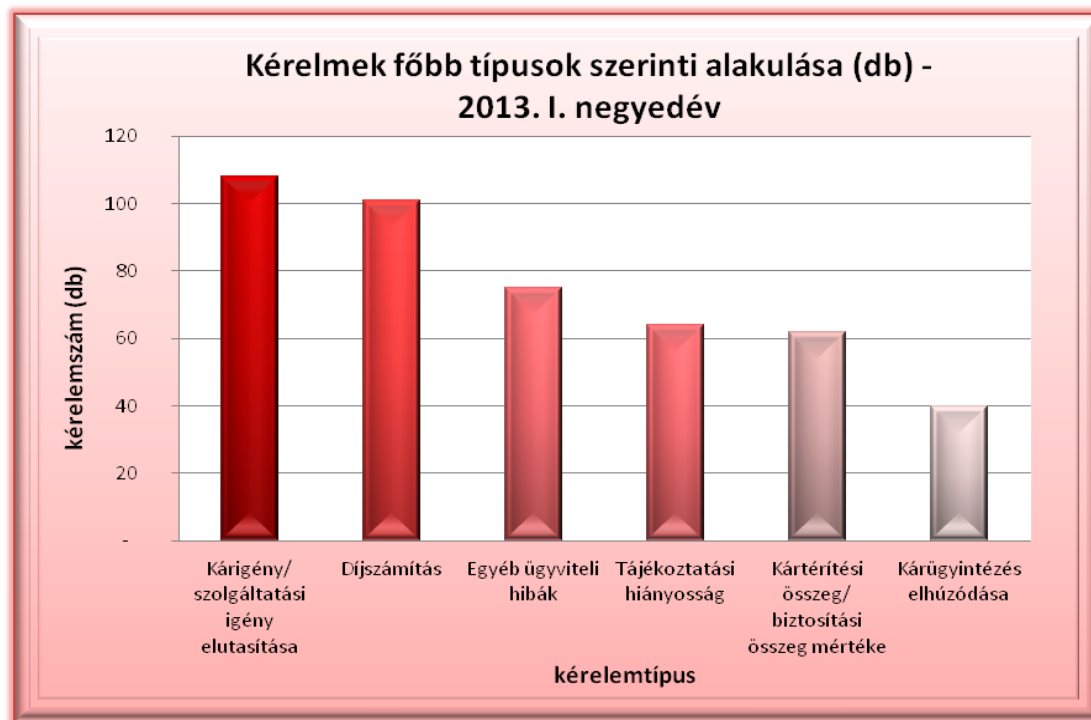
7. táblázat A biztosítási szektort érintő fogyasztói kérelmek szolgáltatástípusonkénti megoszlása

Szolgáltatástípus	2012. I. negyedév		2012. IV. negyedév		2013. I. negyedév		2013. I. né./ 2012. IV. né.	2013. I. né./ 2012. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás	167	33,4%	126	31,1%	180	34,9%	142,9%	107,8%
Lakásbiztosítás/ otthonbiztosítás	86	17,2%	92	22,7%	117	22,7%	127,2%	136,0%
Unit-linked életbiztosítás	55	11,0%	36	8,9%	60	11,6%	166,7%	109,1%
Casco	28	5,6%	20	4,9%	25	4,8%	125,0%	89,3%
Hagyományos életbiztosítás	49	9,8%	36	8,9%	22	4,3%	61,1%	44,9%
Egyéb vagyonbiztosítás	19	3,8%	11	2,7%	20	3,9%	181,8%	105,3%
Hitelfedezeti életbiztosítás	17	3,4%	22	5,4%	14	2,7%	63,6%	82,4%
Balesetbiztosítás/ betegségbiztosítás	20	4,0%	19	4,7%	14	2,7%	73,7%	70,0%
Felelősségbiztosítás	9	1,8%	3	0,7%	10	1,9%	333,3%	111,1%
Utazási biztosítás	8	1,6%	5	1,2%	7	1,4%	140,0%	87,5%
Hiteltörlesztési célú megtakarítási életbiztosítás	3	0,6%	6	1,5%	2	0,4%	33,3%	66,7%
Kiterjesztett garancia	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Egyéb	39	7,8%	29	7,3%	44	8,5%	151,7%	112,8%
Biztosítási szektor összesen	500	100,0%	405	100,0%	516	100,0%	127,4%	103,2%



3.3 Kérelemtípusok szerinti megoszlás

7. ábra



8. táblázat A biztosítási szektort érintő fogyasztói kérelmek kérelemtípusonkénti megoszlása

Kérelemtípus	2012. I. negyedév		2012. IV. negyedév		2013. I. negyedév		2013. I. né./ 2012. IV. né.	2013. I. né./ 2012. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Kárigény/ szolgáltatási igény elutasítása	109	21,8%	110	27,2%	108	20,8%	98,2%	99,1%
Díjszámítás	38	7,6%	47	11,6%	101	19,6%	214,9%	265,8%
Egyéb ügyviteli hibák	109	21,8%	48	11,9%	75	14,5%	156,3%	68,8%
Tájékoztatási hiányosság	71	14,2%	56	13,8%	64	12,4%	114,3%	90,1%
Kártérítési összeg/ biztosítási összeg mértéke	48	9,6%	44	10,9%	62	12,0%	140,9%	129,2%
Kárügyintézés elhúzódása	50	10,0%	49	12,1%	40	7,8%	81,6%	80,0%
Pénzügyi visszaélés	0	0,0%	3	0,7%	8	1,6%	266,7%	nem értelmezhető
Ügyviteli kérdések	0	0,0%	2	0,5%	5	1,0%	250,0%	nem értelmezhető
Jogosulatlan tevékenység	0	0,0%	0	0,0%	2	0,4%	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Rendszerhiba	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	nem értelmezhető	0,0%
Egyéb	74	14,8%	46	11,3%	51	9,9%	110,9%	68,9%
Biztosítási szektor összesen	500	100,0%	405	100,0%	516	100,0%	127,4%	103,2%

A biztosítási szektorban elsősorban a panaszkezelési határidő be nem tartása, valamint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatása következtében került sor fogyasztóvédelmi intézkedés alkalmazására.



3.4 A 10 legnagyobb kérelemszámmal érintett biztosító és ezek piaci részesedése

9. táblázat A 10 legnagyobb kérelemszámmal érintett biztosító és ezek piaci részesedése

Biztosító	2013. I. negyedév		
	Kérelem		Piaci részesedés*
	darab	%	%
AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.	39	7,6%	15,1%
Allianz Hungária Biztosító Zrt.	68	13,2%	18,2%
Generali-Providencia Biztosító Zrt.	65	12,6%	12,6%
Groupama Garancia Biztosító Zrt.	81	15,7%	15,5%
K&H Biztosító Zrt.	24	4,7%	7,7%
KÖBE Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület	17	3,3%	2,0%
Magyar Posta Biztosító Zrt. és Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	24	4,7%	4,6%
UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	18	3,5%	3,3%
UNIQA Biztosító Zrt.	30	5,8%	6,7%
Wáberer Hungária Biztosító Zrt.	18	3,5%	1,0%
<u>Fenti 10 biztosító összesen</u>	384	74,6%	86,7%
<u>Biztosítói szektor összesen</u>	516	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. december 31-én) fennálló szerződések darabszáma.

Tájékoztató adat: a kötelező intézményi adatszolgáltatás alapján a biztosítók összes, a Felügyelet rendelkezésére álló, jelenleg legfrissebb 2012. december 31-én fennálló szerződéseinek darabszáma 11 748 238 volt.



4. Pénztári szektort érintő kérelmek

4.1 2013. I. negyedévben a pénztári fogyasztói kérelmek intézménytípusok szerinti megoszlása

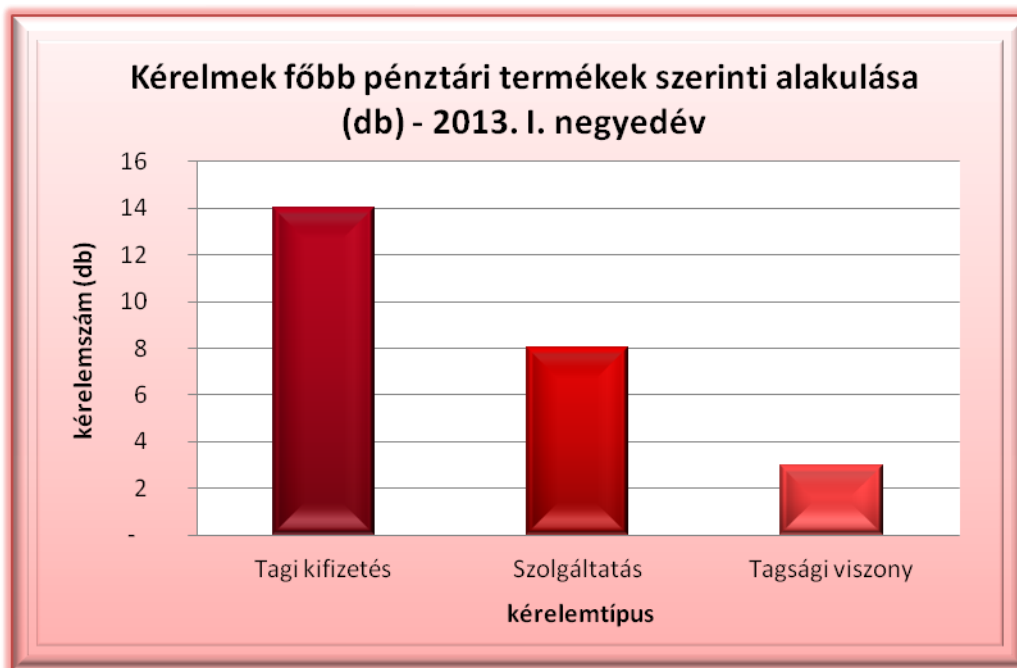
A pénztári szektorra érkezett kérelmek száma a 2011 III. negyedéve és 2012 I. negyedéve közötti átmeneti megugrást követően **visszaállt a korábbi szintre, sőt a tárgynegyedévben tovább csökkent.** Az önkéntes nyugdíjpénztárakra érkezett kérelmek száma változatlanul alacsony; az egészségpénztárakat érintően, illetve az **önsegélyező pénztárakkal** kapcsolatban pedig már hosszabb ideje csak ritkán fordulnak a fogyasztók a Felügyelethez.

10. táblázat A pénztári szektort érintő fogyasztói kérelmek intézménytípusonkénti megoszlása

Intézmény-típus	2012. I. negyedév		2012. IV. negyedév		2013. I. negyedév		2013. I. né./ 2012. IV. né.	2013. I. né./ 2012. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Magánnyugdíjpénztár	106	80,3%	44	89,8%	25	73,6%	56,8%	23,6%
Önkéntes nyugdíjpénztár	22	16,7%	5	10,2%	6	17,6%	120,0%	27,3%
Egészségpénztár	4	3,0%	0	0,0%	3	8,8%	nem értelmezhető	75,0%
Önsegélyező pénztár	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Pénztári szektor összesen	132	100,0%	49	100,0%	34	100,0%	69,4%	25,8%

4.2 Pénztári kérelmek kérelemtípusok szerinti megoszlása

8. ábra



A kérelemtípusok szerinti megoszlásból kitűnik, hogy a korábbiakhoz hasonlóan ismét a **tagi kifizetésekkel** kapcsolatos ügyek teszik ki a beérkező pénztári kérelmek legnagyobb részét, azonban ezek mennyisége is igen alacsony.

11. táblázat A pénztári szektort érintő fogyasztói kérelmek kérelemtípusonkénti megoszlása

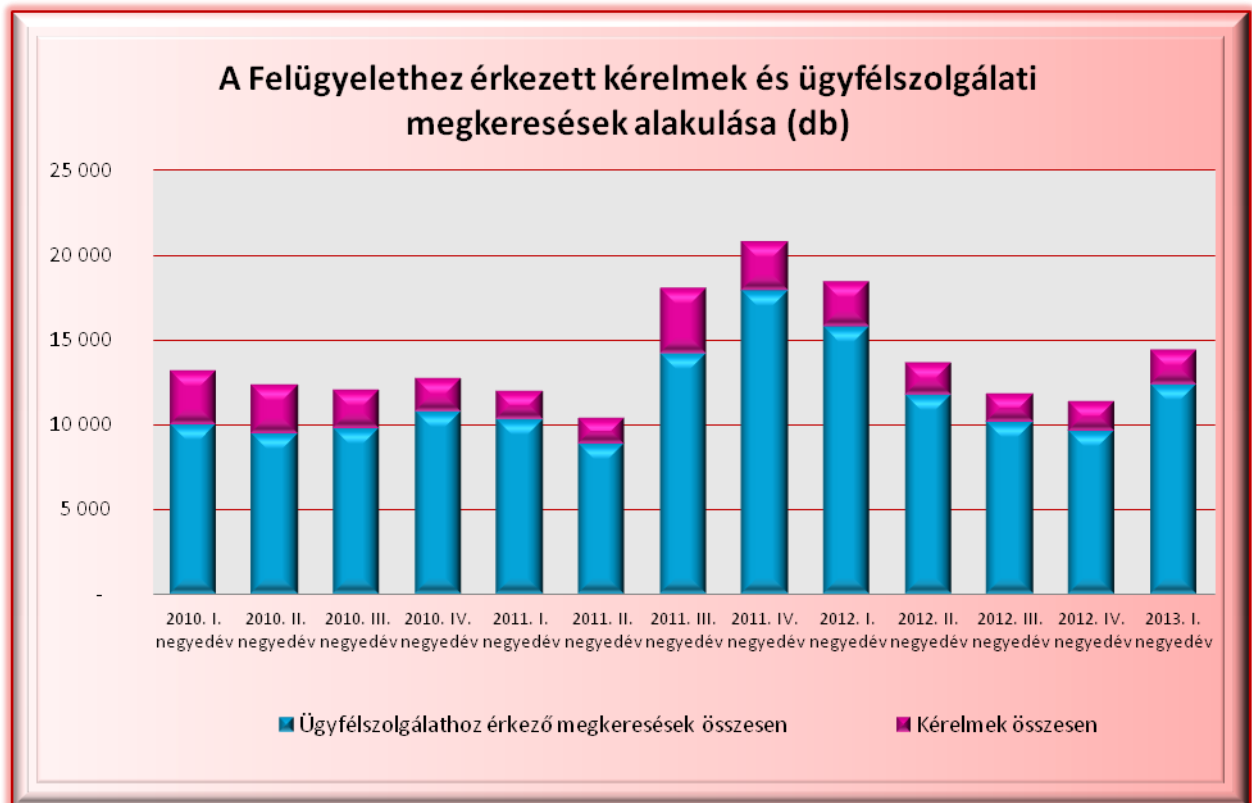
Kérelemtípus	2012. I. negyedév		2012. IV. negyedév		2013. I. negyedév		2013. I. né./ 2012. IV. né.	2013. I. né./ 2012. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Tagi kifizetés	98	74,3%	28	57,1%	14	41,3%	50,0%	14,3%
Szolgáltatás	12	9,1%	4	8,2%	8	23,5%	200,0%	66,7%
Tagsági viszony	2	1,5%	2	4,1%	3	8,8%	150,0%	150,0%
Rendszerhiba	0	0,0%	1	2,0%	1	2,9%	100,0%	nem értelmezhető
Egyéb ügyviteli hibák	13	9,8%	4	8,2%	0	0,0%	0,0%	0,0%
Pénzügyi visszaélés	0	0,0%	1	2,0%	0	0,0%	0,0%	nem értelmezhető
Számlavezetés	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	nem értelmezhető	0,0%
Egyéb	6	4,5%	9	18,4%	8	23,5%	88,9%	133,3%
Pénztári szektor összesen	132	100,0%	49	100,0%	34	100,0%	69,4%	25,8%

A Felügyelet által a tárgyidőszakban a pénztári szektort érintően fogyasztóvédelmi bírság kiszabására nem került sor.

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.

9. ábra



A Felügyelethez 2013. I. negyedévében összesen 12 330 ügyfélszolgálati megkeresés érkezett. Ez az elmúlt év azonos időszaki adatához képest mintegy 22 %-kal (3 450 darabbal) kevesebb, az előző negyedévi értékhez viszonyítva azonban közel 30 %-kal (2 719 darabbal) több ügyet jelent, ami elsősorban a pénzügyi és a biztosítási szektorral kapcsolatos megkeresések számának emelkedésére vezethető vissza.

12. táblázat A Felügyelet ügyfélszolgálatához érkezett megkeresések alakulása

Ügyfélszolgálati megkeresés	2012. I. negyedév		2012. IV. negyedév		2013. I. negyedév		2013. I. né./ 2012. IV. né.	2013. I. né./ 2012. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Személyes	1 367	8,7%	1 068	11,1%	1 208	9,8%	113,1%	88,4%
Telefonon történő	8 583	54,4%	4 939	51,4%	6 770	54,9%	137,1%	78,9%
Írásbeli	5 830	36,9%	3 604	37,5%	4 352	35,3%	120,8%	74,6%
Összesen	15 780	100,0%	9 611	100,0%	12 330	100,0%	128,3%	78,1%



II. A Felügyelet fogyasztóvédelmi hatósági eljárásainak tapasztalatai

1. Hivatalból indult vizsgálatok

A Felügyelet fogyasztóvédelmi területe a tárgynegyedévben is a pénzügyi szolgáltatók azon gyakorlatait ellenőrizte **hivatalból folytatott cél- és témavizsgálatai** során, melyek a fogyasztók széles körét érintően kiemelkedő kockázatot jelentenek a fogyasztóvédelmi jogszabályi rendelkezések be nem tartása révén.

1.1 Pénzpiaci szektor

A pénzpiaci szektor fogyasztóvédelmi cél- és témavizsgálatainak fő prioritását a pénzügyi szervezetek tranzakciós illeték áthárításával kapcsolatos gyakorlatának, illetve az egyoldalú kamatemelés jogszerűségének felülvizsgálata képezte.

1.1.1 Tranzakciós illeték

A Felügyelet folyamatos felügyelése keretében valamennyi, az illeték áthárításában potenciálisan érintett pénzügyi szervezetnél (164 intézmény) rendkívüli adatszolgáltatást rendelt el 2013 januárjában, amelynek keretében figyelemmel kíséri az intézmények díjainak, költségeinek alakulását. Az adatszolgáltatás feldolgozása során nyert információk alapján a Felügyelet hivatalból fogyasztóvédelmi témavizsgálatot indított több pénzügyi szervezettel szemben a tranzakciós illeték áthárítására vonatkozó jogszabályi feltételek teljesítésének elmulasztására tekintettel. Amennyiben a Felügyelet az eljárások során olyan intézményi gyakorlatot tár fel, amely nem felel meg a jogszabályi előírásoknak, úgy – fogyasztóvédelmi hatósági mandátumának megfelelően – élni kíván a rendelkezésére álló jogi eszközökkel, és meg kívánja tenni a szükséges intézkedéseket. Várhatóan 2013 II. negyedévében kerül sor a megindított témavizsgálatban eddig azonosított jogsértések miatti intézkedések megtételére.

1.1.2 Egyoldalú kamatemelés

A Felügyelet tudomására jutott, hogy az **Axa Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe** 2011. júniusban és augusztusban a fogyasztókkal szemben egyoldalú kedvezőtlen szerződésmódosításról döntött, amely az ügyfelek szélesebb körét érintette. Erre figyelemmel a Felügyelet hivatalból fogyasztóvédelmi célvizsgálatot indított a Fióktelepnél, melynek során megállapította, hogy 2150 db, fogyasztóval kötött szabadfelhasználású kölcsönszerződés esetében, illetve 1896 db, fogyasztóval kötött lakáscélú kölcsönszerződés esetében a Fióktelep a fogyasztók számára kedvezőtlen egyoldalú szerződésmódosítást, azaz kamatemelést hajtott végre. Ennek indokaként a Fióktelep a refinanszírozási forrás kamatlábának emelkedését jelölte meg, azonban a Fióktelep a kamatot jogellenesen, a refinanszírozásául szolgáló források költségének növekedése mértékénél nagyobb mértékben emelte meg. A Fióktelep már a fogyasztóvédelmi eljárás alatt elismerte a jogsértést és megkezdte a fogyasztók kompenzálását. A Felügyelet 2013. január 30-án kiadmányozott felhívására a Fióktelep úgy nyilatkozott, hogy a túlzott kamatemelés miatt a



fogyasztók kompenzálása 2012. november végéig megtörtént. A Felügyelet megállapította továbbá, hogy a Fióktelep által a fogyasztók részére megküldött kamatmódosítást tartalmazó előzetes értesítőlevelek tartalma nem felelt meg a jogszabályban előírtaknak: nem tartalmazott tájékoztatást a módosítást követően várhatóan fizetendő törlesztőrészletről, csupán a kamatmódosítás tényéről, valamint annak várható legnagyobb mértékéről. A feltárt jogsértések miatt a Felügyelet a jogsértő magatartás további folytatásának megtiltása mellett 500.000 forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a Fiókteleppel szemben, melynek mérlegelésénél különösen figyelemmel volt a Fióktelep által a fogyasztóknak nyújtott önkéntes kompenzációra, a részükre okozott vagyoni hátrány kiküszöbölésére.

1.1.3 Banktitok megsértése

A **CIB Bank Zrt.**-vel szemben lefolytatott fogyasztóvédelmi célvizsgálat keretében a Felügyelet a Banknak a banktitok kezelésével kapcsolatos, 2011 januárjától folytatott gyakorlatát vizsgálta, és megállapította, hogy a Bank összesen 18 alkalommal tévesen, nem a fogyasztók által megadott címre küldte ki a bankszámlakivonatokat. A Bank továbbá 1 alkalommal az ügyfele rendelkezésétől eltérően, a nyilvántartási rendszerében rögzített állandó lakcímre, nem pedig az ügyfél által megadott értesítési címre küldte meg az ügyfélnek szóló, Központi Hitelinformációs Rendszerbe való adattovábbítással kapcsolatos értesítő levelet. A Felügyelet álláspontja szerint a Bank azzal a magatartásával, hogy téves címre küldte meg az érintett ügyfelek – banktitoknak minősülő adatokat tartalmazó – bankszámlakivonatokat, valamint a KHR-rel kapcsolatos értesítő levelet, megteremtette annak a lehetőségét, hogy harmadik személy az ügyfelek banktitoknak minősülő adatait megismerhesse. A fentiek szerint elkövetett banktitoksértést a Felügyelet a jogsértő magatartás további folytatásának megtiltása mellett 500.000 Ft bírság kiszabásával szankcionálta. A bírság kiszabásánál a Felügyelet a jogsértés súlyát illetően figyelembe vette, hogy a Bank az ügyfelei személyére és vagyonára vonatkozó adatok nem megfelelő módon történő nyilvántartásával és kezelésével az ügyfelek vagyoni és gazdasági érdekeit veszélyeztette.

1.2 Biztosítási szektor

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

1.2.1 A Felügyelet kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási díjtarifa hirdetések kapcsán kiadott határozatának megsértése

A Felügyelet kiemelten vizsgálta a biztosítók 2013. január 2-án közzétett díjhirdetéseit, mivel e nappal kötelezett 9 biztosítót arra, hogy a korábban megjelent díjhirdetésükkel megvalósított jogszabálysértéseket új díjhirdetés megjelentetésével küszöböljék ki, azaz az egyedi szerződések bonus-malus díjszorzóit a bonus-malus rendszerre vonatkozó jogszabályi előírásokkal összhangban határozzák meg. A Felügyelet azt vizsgálta, hogy a biztosítók miképpen tesznek eleget a felügyeleti határozatokban előírt díjhirdetési kötelezettségüknek, illetve vizsgálta a meghirdetett új tarifák jogszerűségét is. Ennek során megállapításra került, hogy a biztosítók 2013. január 2-án – az Union Biztosító kivételével – eleget tettek a Felügyelet honlapján történő díjhirdetési kötelezettségüknek. A **Union Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.** (Union Biztosító) díjhirdetésének vizsgálata során megállapítást nyert, hogy a Biztosító mulasztásának oka az volt, hogy nem követte a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete Elnökének 26/2012. (XII.11.) számú rendeletében szabályozottak szerinti eljárást, amely miatt meghíúsult a díjtarifájának határidőben történő feltöltése,



meghirdetése (közzététele). Tekintettel arra, hogy az Union Biztosító a Felügyelet 2012. november 10-én kelt határozatában elrendelt díjtarifa hirdetési kötelezettségét a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvény (Gfbt.) és a PSZÁF rendelet egyértelmű előírásainak figyelmen kívül hagyásával mulasztotta el, a biztosítóval szemben 1.000.000 Ft fogyasztóvédelmi bírság kiszabására került sor.

1.2.2 A jogszabályban meghatározott bonus-malus besorolási kategóriákon túl, további fokozatok megállapítása

A Felügyelet 2013. I. negyedévben a díjtarifa hirdetések vizsgálata során megállapította, hogy az Union Biztosítón kívül ismételt hirdetésre felhívott további 8 biztosító a díjtarifa hirdetési kötelezettségének eleget tett. A Felügyelet az újonnan közzétett díjhirdetések vizsgálatakor ugyanakkor megállapította, hogy ezen új díjhirdetést megjelentető biztosítók közül hat olyan gyakorlatot valósított meg, amelynek jogszabálysértő jellegére a Felügyelet korábban, a 11/2012. számú Vezetői körlevélben (Vezetői körlevél) már felhívta valamennyi biztosító figyelmét.

A díjtarifa hirdetés vizsgálata során megállapításra került ugyanis, hogy az **Allianz Hungária Biztosító Zrt.**, a **Generali-Providencia Biztosító Zrt.**, a **K&H Biztosító Zrt.**, a **KÖBE Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület**, a **Magyar Posta Biztosító Zrt.** és a **WÁBERER Hungária Biztosító Zrt.** díjhirdetése ellentétes volt a vonatkozó jogszabályi előírásokkal: a biztosítók díjtarifájukban az egyes bonus-malus osztályokhoz rendelt szorzókon túl, további, az egyéni kárelőzményi adatokra alapuló kiegészítő kedvezményeket hirdettek meg. Ezzel a bonus-malus rendszer jogszabályi kereteit hagyták figyelmen kívül, amely szerint a biztosítónak kizárólag a jogszabályban megállapított bonus-malus osztályokhoz rendelt szorzókkal kell kifejeznie, értékelnie az üzembentartó egyéni kárelőzményi adatait. A nevezett biztosítókat a Felügyelet a jogsértő magatartás további folytatásának megtiltása mellett arra kötelezte, hogy 2013. január 31. napjáig olyan kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási díjtarifát hirdessenek meg, amely az egyedi szerződésekkel kapcsolatban a kárelőzményi adatokat kizárólag az egyes bonus-malus osztályokra vonatkozó díjszorzők alkalmazásával értékeli.

A **Generali-Providencia Biztosító Zrt.** esetében a Felügyelet fogyasztói megtévesztést is megállapított abban a vonatkozásban, hogy nem a jogszabálynak megfelelően tájékoztatta a fogyasztókat a bonus-malus osztályoknál figyelembe veendő károkról, mert az „okozott” károk figyelembe vételére utalt a díjtarifa, holott az előírások szerint az okozott kár utáni első kifizetés időpontja ad lehetőséget a bonus-malus osztály módosítására. A Felügyelet határozatában az újr hirdetés előírásával ennek pontosítására is kötelezte a Biztosítót.

1.2.3 A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése

A **Groupama Biztosító** esetében a fogyasztók megtévesztése amiatt volt megállapítható, mert a Biztosító az úgynevezett „hagyományos szerződések” vonatkozásában eltérő díjak alkalmazását írta elő, azonban a díjtarifa nem határozta körültekintően azt, hogy mely vagy mely módon megkötött szerződéseket kell „hagyományosnak” tekinteni. Az **Aegon Biztosító** esetében a fogyasztók megtévesztését két körülményre alapozva állapította meg a Felügyelet. A Biztosító egyrészt „együttkötési” kedvezményt hirdetett meg, amely félrevezető, hiszen a fogyasztók kizárólag ajánlatot tehetnek a kgfb szerződéssel együtt megkötni szándékozott biztosítási szerződés (pl. casco) megkötésére. A megtévesztés abban áll, hogy a Biztosító az alkalmazott szófordulattal azt sugallja, hogy a fogyasztó ajánlata alapján a kedvezményre jogosító szerződés automatikusan létrejön, azonban az ajánlata alapján a Biztosító kockázat-elbírálást kell végezzen, egyúttal nem áll fenn szerződéskötési kötelezettsége sem. Továbbá a Felügyelet feltárta azt is, hogy a Biztosító a díjtarifa egyik táblájában a „Partner” és „Extra partner” kedvezményt a szöveges leírástól eltérően jelenítette



meg, így a fogyasztók nem egyértelmű – hanem félreérthető – tájékoztatást kaptak e kedvezmények igénybevételi feltételeiről.

Mindezekre figyelemmel a Felügyelet a Groupama Biztosítót és az Aegon Biztosítót az egyértelmű tájékoztatás biztosítása érdekében új díjtartifa meghirdetésére kötelezte, legkésőbb 2013. január 31. napjáig.

1.2.4 Fogyasztóvédelmi célvizsgálat keretében vizsgált díjtartifák

A Felügyelet az egységes, következetes — egyúttal a versenyegyenlőséget is biztosító — elbírálás érdekében megvizsgálta azt, hogy a 2012. október 30. napján díjat hirdető, de azóta új díjhirdetést még meg nem jelentető további biztosítók hatályos díjhirdetése kifogásolható-e abból a szempontból, hogy a jogszabályban rögzített bonus-malus rendszert kiegészítő korrekciós tényezőket alkalmaznak az üzembentartók egyéni kárelőzményi adatainak értékelésére.

Megállapítást nyert, hogy a **Genertel**, az **MKB**, a **Signal** és az **Uniqa Biztosítók** 2012. október 30. napján közzétett díjhirdetése az egyéni kárelőzményi adatokra tekintettel további kiegészítő korrekciós tényezőket tartalmaz, amely miatt velük szemben intézkedés szükséges. A Felügyelet kötelezte a Genertel, az MKB, a Signal és az Uniqa Biztosítókat, hogy 2013. január 31. napjáig olyan kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási díjtartifát hirdessenek meg, amely az egyedi szerződésekkel kapcsolatban az egyéni kárelőzményi adatokat kizárólag a jogszabályban megállapított bonus-malus osztályokra vonatkozó díjszorók alkalmazásával értékeli, egyúttal az érintett biztosítóknak megtiltotta a bonus-malus rendszerre vonatkozó jogszabályi előírásokba ütköző jogsértő magatartás további folytatását.



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 **2013 I. negyedévében 100 esetben szabott ki fogyasztóvédelmi bírságot** a pénzügyi szervezetekkel szemben, **összesen 20 850 000 Ft értékben**. A fogyasztóvédelmi jogsértések döntő többsége a tárgynegyedévben is – a korábbi időszakokhoz hasonlóan – a panaszkezelés, illetve a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat körében került megállapításra.

A Felügyelet által 2013 I. negyedévében kiszabott bírságok szektoronkénti megoszlását az alábbi táblázat összesíti:

13. táblázat A Felügyelet által 2013 I. negyedévében kiszabott bírságok szektoronkénti megoszlása

Érintett szektor	2013. I. negyedév	
	Bírsághatározatok száma	Bírság összege
	darab	Ft
Pénzpiac	66	14 650 000
Biztosítási piac	32	5 850 000
Pénztári piac	0	0
Tőkepiac	2	350 000
Összesen	100	20 850 000

A fogyasztóvédelmi bírsághatározatok szektoronkénti darabszáma a pénzpiaci és biztosítási szektor tekintetében jól tükrözi a beérkező fogyasztói beadványtípusok megoszlását, melyek közül első helyen a pénzpiaci, míg második helyen a biztosítási terület érintett. Ugyanakkor a pénztári és a tőkepiaci terület vonatkozásában már nem húzható ilyen párhuzam, mivel a pénztári szektort ugyan több kifogással illeték a fogyasztók, azonban jogsértés a kisebb érintettségű tőkepiaci szektor területén került feltárássra.



2013. I. negyedév *legjellemzőbb jogszabálysértéseinek megoszlását* – szektorális bontásban – az alábbi táblázat szemlélteti:

14. táblázat 2013. I. negyedév legjellemzőbb jogszabálysértéseinek megoszlása – szektorális bontásban

Szektor	2013. I. negyedév	
	Feltárt jogszabálysértés	Bírsághatározatok száma
		darab
PÉNZPIAC	panaszkezelés	40
	tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma	15
	pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos kötelezettség megsértése	4
	banktitok megsértése	2
	szerződés eredeti példánya átadásának elmulasztása	2
	rögzített árfolyamon való végtörlesztés	1
	KHR-rel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség megsértése	1
	ügyfél kérésére való kimutatás küldési kötelezettség megsértése	1
BIZTOSÍTÓ	panaszkezelés	11
	tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma	8
	a kárnyilvántartó szerv felé fennálló értesítési kötelezettség megsértése	3
	életbiztosítási szerződés létrejöttéről és felmondási lehetőségéről szóló tájékoztatási kötelezettséggel kapcsolatos jogsértés	3
	törlési értesítő (kgfb) megküldésével kapcsolatos jogsértés	2
	kártérítési javaslat megadásának elmulasztása	2
TŐKEPIAC	panaszkezelés	2



A 2013. I. negyedévben összességében a legnagyobb összegű bírsággal szankcionált intézmények szektoronkénti megoszlását az alábbi táblázat mutatja be:

15. táblázat A 2013. I. negyedévben összességében a legnagyobb összegű bírsággal szankcionált intézmények szektoronkénti megoszlása

Szektor	2013. I. negyedév	
	Intézmény neve	Bírság összege összesen
		Ft
PÉNZPIAC	Pannoninvest Libra Pénzügyi Zrt.	2 000 000
	CIB Bank Zrt.	1 800 000
	AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	1 350 000
	Erste Bank Hungary Zrt.	1 150 000
	Raiffeisen Bank Zrt.	1 100 000
BIZTOSÍTÓ	Groupama Garancia Biztosító Zrt.	1 450 000
	UNION Vienna Insurance Group Zrt.	1 000 000
TŐKEPIAC	Reálszisztéma Értékpapír-forgalmazó és Befektető Zrt.	250 000



3. A Pénzügyi Békéltető Testülettel való együttműködésből származó határozatok

A **Pénzügyi Békéltető Testület** (a továbbiakban: Testület) a **fogyasztók és a pénzügyi szervezetek között fennálló szerződésből eredő jogviták kezelésével kapcsolatosan bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórumként működik** 2011. július 1. napjától. A Testület pártatlan működésével, a fogyasztók részéről megfogalmazott polgári jogi igények mihamarabbi kivizsgálásával, tisztázásával szolgálja a fogyasztókat. A Testület eljárását a pénzügyi szolgáltatást igénybe vevő fogyasztó kezdeményezheti, a pénzügyi szervezettel szembeni polgári jogi igényének rendezése érdekében. A Testület eljárása ingyenes, eljárási díj, illeték nem terheli a fogyasztót.

A Testület a vitarendezést 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. 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 pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárás során a pénzügyi szervezet együttműködési kötelezettség terheli. Ez a kötelezettség az eljárás során a Testület által kért dokumentumok csatolását, a meghallgatáson való részvételt, azaz a Testület által elvárt magatartás tanúsítását foglalja magában. Ennek megfelelően a pénzügyi szervezet nem tagadhatja meg az eljárás során az együttműködést, a Testület felszólítása szerinti nyilatkozatokat meg kell tennie, a meghallgatáson meg kell jelennie. Amennyiben a pénzügyi szervezet megsérti együttműködési kötelezettségét, jogszabályi felhatalmazás alapján a Felügyelet vele szemben fogyasztóvédelmi intézkedést alkalmazhat.

2013. I. negyedévben a Testület kezdeményezésére a Felügyeletnek – hivatalból indított fogyasztóvédelmi eljárás keretében – 4 alkalommal kellett fogyasztóvédelmi intézkedést alkalmaznia, melyek kapcsán összesen **3.500.000 Ft bírság került kiszabásra**, mivel az érintett pénzügyi szervezetek a Testület előtt indult, pénzügyi fogyasztói jogvita megoldására irányuló eljárás során nem teljesítették együttműködési kötelezettségüket.

A Testület jelzése alapján a Felügyelet hivatalból fogyasztóvédelmi eljárást folytatott le a **PANNONINVEST LIBRA Pénzügyi Szolgáltató Zrt.-vel** szemben és a pénzügyi szervezettel szemben a jogsértés súlyával arányosnak ítélt, 2.000.000 Ft összegű bírság kiszabására került sor. A bírság összegének meghatározásánál a Felügyelet különös figyelemmel volt arra, hogy a Testület előtt folyó egyazon eljárásban a pénzügyi szervezet immáron második alkalommal sértette meg a pénzügyi fogyasztói jogvitával kapcsolatos együttműködési kötelezettségét. A Felügyelet ugyanis korábban már döntött arról, hogy a pénzügyi szervezet megsértette a Testülettel való együttműködési kötelezettségét, amikor is a pénzügyi szervezet az eljárásban késedelmesen küldött a Testület felhívására válasziratot, amiért a Felügyelet 500.000 Ft bírságot szabott ki a pénzügyi szervezettel szemben. A Felügyelet a Testület 2013. I. negyedévben tett jelzésére indult újabb fogyasztóvédelmi eljárásban megállapította azt, hogy a pénzügyi szervezet a Testület előtt folyó ugyanezen békéltetési eljárásban – a késedelmes válaszirat küldésén túl –, a Testület által kitűzött meghallgatáson sem képviseltette magát. A jogsértés súlyát mutatja, hogy a békéltetési eljárás érdemi lefolytathatóságának a pénzügyi szervezet általi akadályozása miatt a kérelmezők visszavonták a



Testület előtti eljárásra vonatkozó kérelmüket, hogy lehetővé váljon az, hogy újabb kérelmükre megkísérélhető legyen a békéltetési eljárás ismételt lefolytatása.

A tárgyidőszakban a **Somogy Bróker Biztosítási Alkusz Kft.**-vel szemben is fogyasztóvédelmi eljárást folytatott le a Felügyelet, mivel a pénzügyi szervezet a testületi felszólításra késedelmesen küldött válasziratot és nem teljes körűen nyilatkozott a Testület értesítésében foglaltakra, illetve nem csatolta a válasziratához az értesítésben megjelölt összes iratot, valamint a 2013. január 23. napjára kitűzött meghallgatáson nem képviseltette magát. A pénzügyi szervezet a késedelmesen küldött válasziratában a Testületet arra kérte, hogy a válaszána elfogadásával a meghallgatás megtartásától tekintsen el. A fentiek alapján megállapításra került, hogy a pénzügyi szervezet megsértette a Testülettel való együttműködési kötelezettségét, amely miatt a Felügyelet megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását, és 500.000 Ft összegű bírság kiszabásáról rendelkezett.

A Testület megkeresésére a **Zalabest Kft.**-vel szemben megindított fogyasztóvédelmi eljárás során megállapítást nyert, hogy a pénzügyi szervezet a testületi felszólításra késedelmesen küldött válasziratot a Testület értesítésében foglaltakra, valamint a 2013. február 21. napjára kitűzött meghallgatáson nem képviseltette magát. Tekintettel arra, hogy a pénzügyi szervezet a Testület előtti eljárásban nem tett eleget együttműködési kötelezettségének, a Felügyelet megtiltotta a jogsértő magatartás további folytatását, és a jogsértés súlyával arányosnak ítélt, 500.000 Ft összegű bírság kiszabása mellett döntött. A bírság összegének meghatározásánál a Felügyelet figyelemmel volt arra is, hogy a pénzügyi szervezet a 8 napos válaszadási határidőt jelentősen túllépte, ugyanis a testületi értesítés kézhezvételét követő 36. napon keltezte a válasziratát, amely csak a meghallgatást követő 6. napon érkezett a Testülethez. Az eljárás során megállapítható volt az is, hogy a pénzügyi fogyasztói jogvita lefolytatását kezdeményező kérelmező a békéltetési eljárásban egyezsége kötött a pénzügyi szervezet megbízójával. Ugyanakkor a békéltetési eljárás lefolytatását kezdeményező kérelmező és a másik pénzügyi intézmény közötti egyezség nem érinti a pénzügyi szervezet együttműködési kötelezettségét, amely alapján a pénzügyi szervezetnek a Testület felszólítására a jogszabályban meghatározott határidőben választ kell adnia és a kitűzött meghallgatáson meg kell jelennie.

A tárgynegyedév végén a Felügyelet a **Díjbeszedő Faktorház Nyrt.**-vel szemben folytatott le hivatalbóli eljárást, mivel a pénzügyi szervezet a testületi felszólításra késedelmesen küldött válasziratot a Testület értesítésében foglaltakra, valamint a 2013. március 21. napjára kitűzött meghallgatáson nem képviseltette magát. A vizsgálat során megállapításra került, hogy a pénzügyi szervezet a Testület eljárásában megsértette együttműködési kötelezettségét, ezért a Felügyelet a jogsértő magatartás további folytatásának megtiltása mellett 500.000 Ft összegű bírság megfizetésére kötelezte. A Felügyelet a bírság összegének meghatározásánál figyelembe vette azt a körülményt is, hogy a Testület felszólította a pénzügyi szervezetet, hogy az értesítés kézbesítésétől számított nyolc napon belül tegyen írásbeli nyilatkozatot, azonban a pénzügyi szervezet az előírt 8 napos válaszadási határidőt túllépte, ugyanis a testületi értesítés kézhezvételét követő 10. napon keltezte a válasziratát, amelyet csak a kézhezvételtől számított 13. napon adott postára.

A Felügyelet az e témakörben kiszabott bírságok összegének 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 közölt felszólításban foglaltaknak nem tesz eleget. Az eredményes eljárást akadályozza, illetve ellehetetleníti, ha a pénzügyi szervezet nem tesz az eljárás során nyilatkozatot, illetőleg a Testület által folytatott meghallgatáson nem jelenik meg, mert a meghallgatáson kerülhet sor a fogyasztó és a pénzügyi szervezet közötti vitás kérdések tisztázására, illetőleg egy lehetséges egyezség megkísérlésére.



4. Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat és az Irodák által kezelt megkeresések

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

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

Az irodák 2013. január és április hó között a pénzügyi fogyasztóvédelmi jogszabályok megsértése esetén intézkedő **Felügyelethez 31 esetben**, illetve a szerződéses jogvita esetén illetékes **Pénzügyi Békéltető Testülethez 101 alkalommal irányították tovább a fogyasztókat**.

Melléklet

I. 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	2013. I. negyedév
	darab	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	1 111	1 233	1 455
Tőkepiaci kérelmek	47	33	22	17	17	20	22	17	28	18	22	16	21
Biztosítási kérelmek	955	909	783	672	520	415	442	439	507	446	384	405	516
Pénztári kérelmek	127	76	53	27	37	71	2 241	638	133	62	84	49	34
Be nem sorolt kérelmek	12	54	33	50	37	46	37	63	44	33	29	47	20
<u>Kérelmek összesen</u>	3 180	2 885	2 285	2 003	1 696	1 454	3 881	2 851	2 659	1 841	1 630	1 750	2 046
Ügyfélszolgálatához érkező megkeresések összesen	10 028	9 499	9 796	10 742	10 291	8 913	14 178	17 889	15 780	11 775	10 184	9 611	12 330
<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	11 814	11 361	14 376
<u>Éves adatok - kérelmek és megkeresések mindösszesen:</u>	50 418				61 153				55 230				14 376