

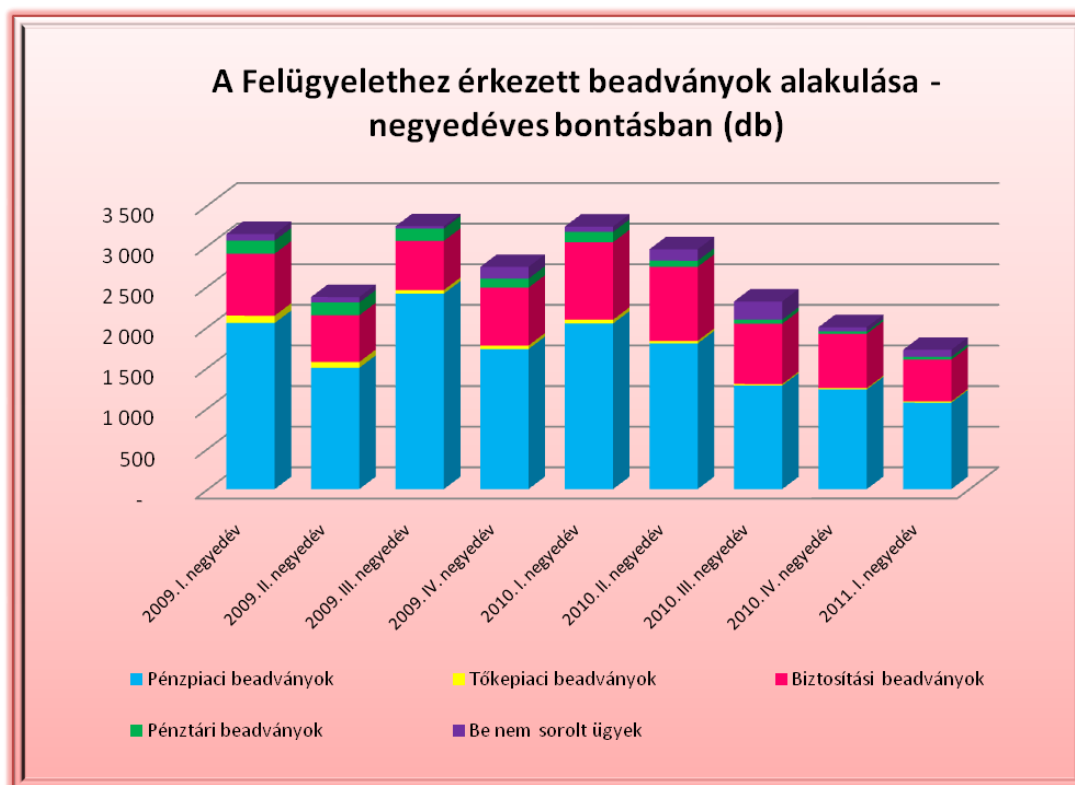


Statisztikai összefoglaló a 2011. I. negyedévben a Felügyelethez benyújtott fogyasztói beadványok alakulásáról

A 2011. I. negyedéves adatokat tartalmazó statisztikai összefoglaló felöleli egyrészt a Felügyelethez érkezett fogyasztói beadványokat, melyeket a Felügyelet hatósági eljárásban vizsgál meg, másrészt tartalmazza az Ügyfélszolgálathoz érkezett és közvetlenül megválaszolt megkereséseket. A tárgynegyedévben mind a Felügyelethez érkezett fogyasztói beadványok száma, mind az ügyfélszolgálati megkeresések száma is mérséklődött; **össességében véve** kismértékű, 5,7 %-os csökkenés mutatható ki.

Fogyasztói beadványok azok a jogszabályban meghatározott tartalmi és formai szempontoknak megfelelő beadványok, amelyeket a Felügyelet hatósági fogyasztóvédelmi eljárás keretében vizsgál, és amely révén ellenőrzi, hogy az ágazati jogszabályokban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek megfelel-e a beadvánnyal érintett pénzügyi szervezet tevékenysége. A Felügyelet Ügyfélszolgálata kezeli azon **megkereséseket**, amelyek nem vizsgálhatók hatósági eljárás keretében, valamint azokat, amelyek célja általános tájékozódás, információkérés a Felügyeletről.

1. A fogyasztói beadványok alakulása



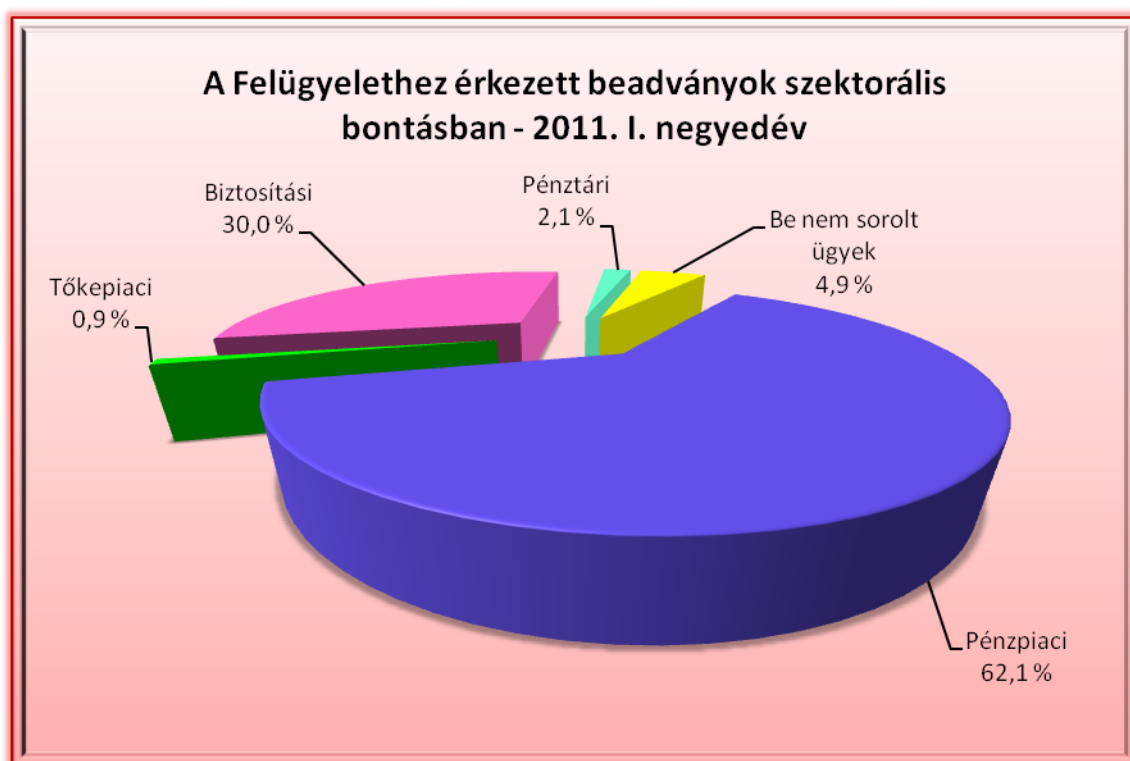
A negyedéves bontásban részletezett számadatok a mellékletben található 1. sz. táblázatban tekinthetők meg.

2011 I. negyedévében a Felügyelethez összesen 1 716 fogyasztói beadvány érkezett, mely az előző negyedévinél 13,9 %-kal, az előző év azonos időszakában regisztrálnál pedig jelentősen, 46,9 %-kal kevesebb.

A tárgynegyedévben az összes szektor tekintetében javulás tapasztalható a múlt év hasonló időszakához mérten. A pénzüpiaci, a tőkepiaci, a biztosítási beadványoknál továbbra is megfigyelhető a folyamatosan csökkenő tendencia.

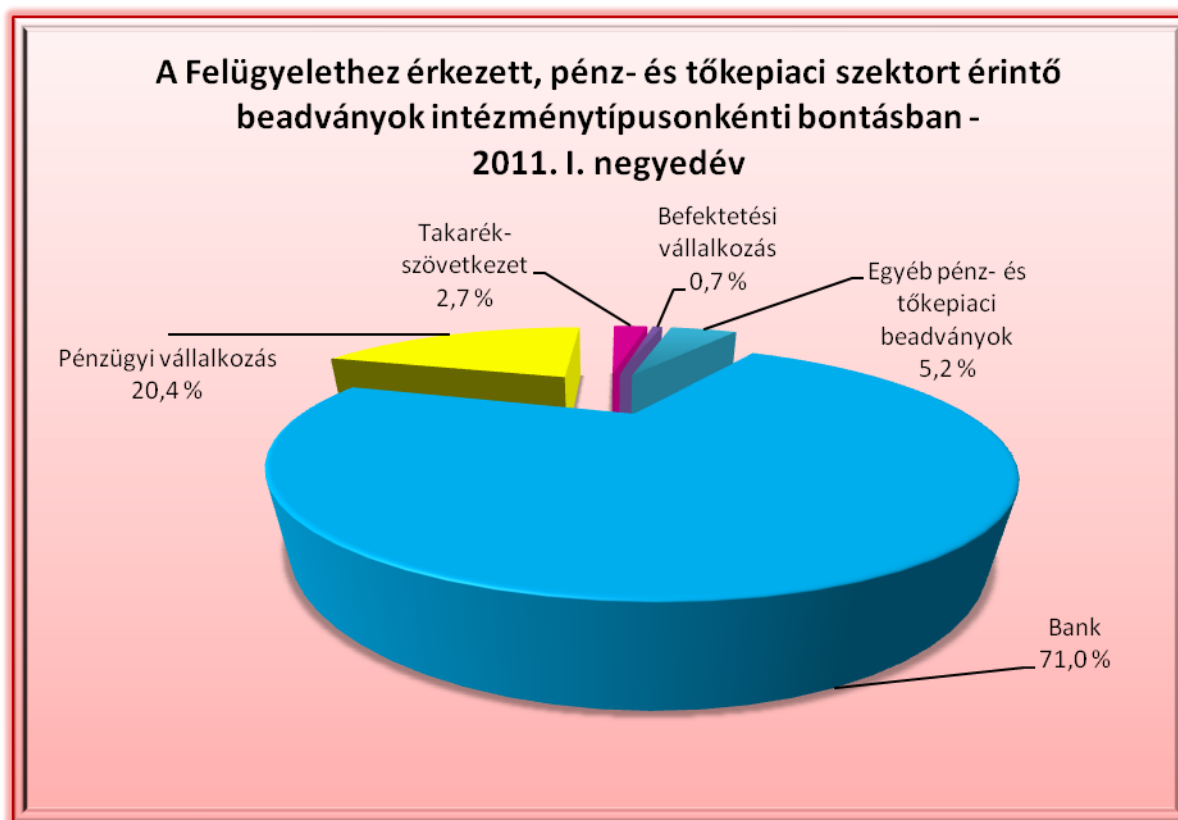
2011 I. negyedévére vonatkozóan a fogyasztói beadványok megoszlását – összehasonlítva az előző negyedév és az előző év hasonló időszakának adataival – az alábbi táblázat foglalja össze:

Szektor	2010. I. negyedév		2010. IV. negyedév		2011. I. negyedév		2011. I. né./ 2010. IV. né.	2011. I. né./ 2010. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Pénzüpiaci	2 039	63,1%	1 228	61,6%	1 065	62,1%	86,7%	52,2%
Tőkepiaci	47	1,5%	16	0,8%	15	0,9%	93,8%	31,9%
Biztosítási	955	29,6%	669	33,6%	514	30,0%	76,8%	53,8%
Pénztári	127	3,9%	28	1,4%	36	2,1%	128,6%	28,3%
Be nem sorolt ügyek	65	1,9%	53	2,6%	86	4,9%	162,3%	132,3%
Összesen	3 233	100,0%	1 994	100,0%	1 716	100,0%	86,1%	53,1%



2. Pénz- és tőkepiaci beadványok

2.1 Pénz- és tőkepiaci beadványok alakulása intézménytípusonként



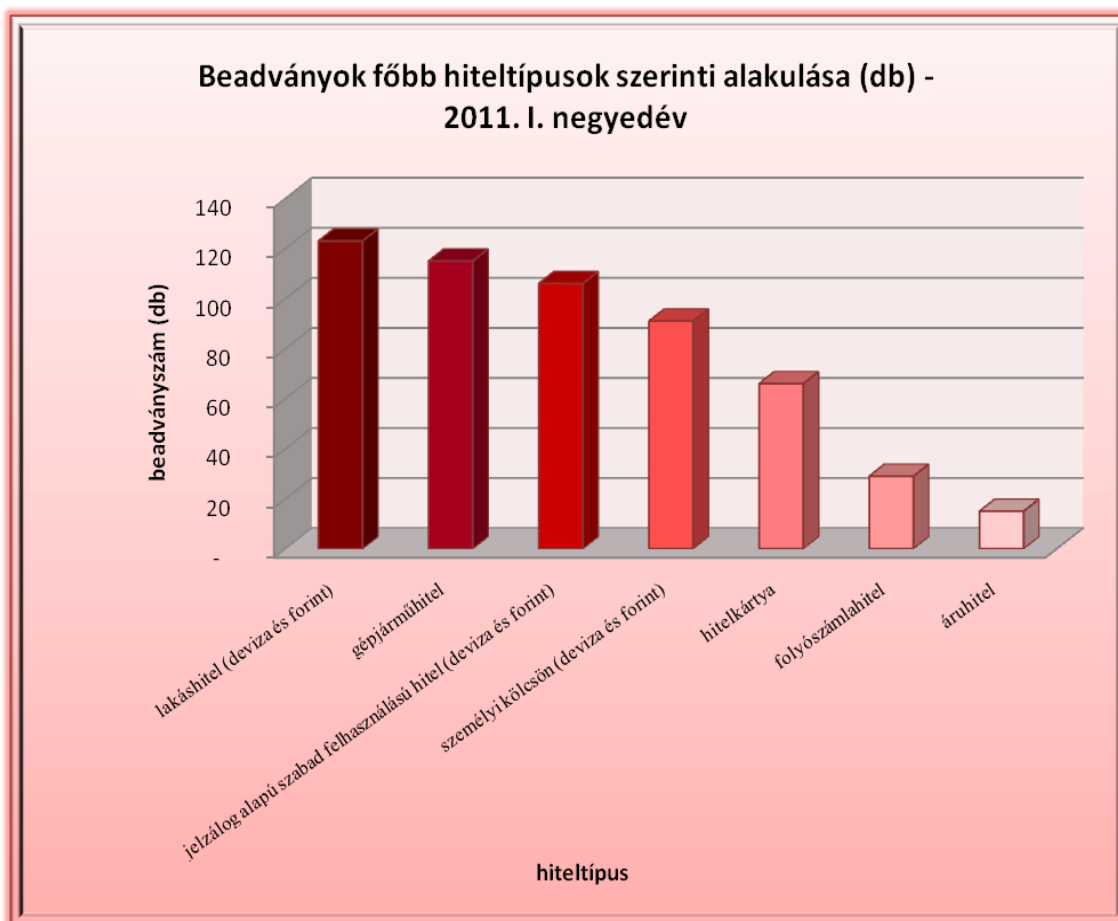
A tárgynegyedévben a pénzpiaci szektor minden intézménycsoportjának statisztikáját tekintve csökkenés tapasztalható a múlt év azonos időszakához képest. A **legtöbb bejelentés** (71,0 %) továbbra is **a bankokkal kapcsolatban érkezett**, de figyelemre méltó, hogy ismét a pénzügyi vállalkozásokra esett a bejelentések ötöde (20,4 %). A nem felügyelt intézmények közé tartozó **fogyasztói csoportszervező társaságokkal** szembeni bejelentések tették ki a vizsgált időszakban az egyéb kategória több, mint 90 %-át; az 51 db beadvány közel két és félszer annyi, mint amit az előző negyedévben regisztráltak (22 db).

Intézmény-típus	2010. I. negyedév		2010. IV. negyedév		2011. I. negyedév		2011. I. né./ 2010. IV. né.	2011. I. né./ 2010. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Bank	1 520	72,9%	899	72,3%	767	71,0%	85,3%	50,5%
Pénzügyi vállalkozás	360	17,3%	277	22,3%	220	20,4%	79,4%	61,1%
Takarékszövetkezet	50	2,4%	36	2,9%	29	2,7%	80,6%	58,0%
Befektetési vállalkozás	40	1,9%	7	0,6%	8	0,7%	114,3%	20,0%
Egyéb pénz- és tőkepiaci beadványok	116	5,5%	25	1,9%	56	5,2%	224,0%	48,3%
<u>Pénz- és tőkepiaci szektor összesen</u>	2 086	100,0%	1 244	100,0%	1 080	100,0%	86,8%	51,8%

2.2 Pénz- és tőkepiaci szektort érintő beadványok szolgáltatási ágankénti megoszlása

Szolgáltatástípus		2010. I. negyedév		2010. IV. negyedév		2011. I. negyedév		2011. I. né./ 2010. IV. né.	2011. I. né./ 2010. I. né.	
		darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%	
Hitelezés összesen		1 288	61,7%	799	64,3%	705	65,3%	88,2%	54,7%	
ebből:	áruhitel	33	1,6%	18	1,4%	15	1,4%	83,3%	45,5%	
	folyószámlahitel	15	0,7%	16	1,3%	29	2,7%	181,3%	193,3%	
	gépjárműhitel	186	8,9%	128	10,3%	115	10,6%	89,8%	61,8%	
	hitelkártya	141	6,8%	66	5,3%	66	6,1%	100,0%	46,8%	
	jelzálog alapú szabad felhasználású hitel	deviza	146	7,0%	72	5,8%	74	6,9%	102,8%	50,7%
		forint	39	1,9%	51	4,1%	32	3,0%	62,7%	82,1%
	lakáshitel	deviza	170	8,2%	62	5,0%	72	6,7%	116,1%	42,4%
		forint	78	3,7%	58	4,7%	51	4,7%	87,9%	65,4%
	személyi kölcson	deviza	32	1,5%	43	3,5%	40	3,7%	93,0%	125,0%
		forint	103	4,9%	66	5,3%	51	4,7%	77,3%	49,5%
egyéb hitel (kézálog hitel, gyorshitel)		345	16,5%	219	17,6%	160	14,8%	73,1%	46,4%	
Lízing		40	1,9%	62	5,0%	53	4,9%	85,5%	132,5%	
Folyószámla vezetés		137	6,6%	111	8,9%	56	5,2%	50,5%	40,9%	
Betét konstrukciók		74	3,5%	33	2,7%	32	3,0%	97,0%	43,2%	
Bankkártya műveletek		51	2,4%	39	3,1%	24	2,2%	61,5%	47,1%	
Pénzforgalom összesen	átutalás	56	2,7%	20	1,6%	38	3,5%	190,0%	67,9%	
	beszedés	29	1,4%	12	1,0%	8	0,7%	66,7%	27,6%	
	egyéb	17	0,8%	9	0,7%	4	0,4%	44,4%	23,5%	
Befektetési szolgáltatás		97	4,7%	46	3,7%	42	3,9%	91,3%	43,3%	
Egyéb összesen	egyéb	242	11,6%	91	7,2%	67	6,2%	73,6%	27,7%	
	fogyasztói csoportszervezés (nem pénzügyi szolg.)	55	2,7%	22	1,8%	51	4,7%	231,8%	92,7%	
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen		2 086	100,0%	1 244	100,0%	1 080	100,0%	86,8%	51,8%	

2011. I. negyedévben a **pénz- és tőkepiaci beadványok közel kétharmada (65,3 %)** – a korábbi negyedévekhez hasonlóan – **a hitelezéssel volt kapcsolatos**. Az előző negyedévhez viszonyítva az összesített beadványszám közel 15 %-os csökkenést mutat, ezen belül azonban elenyésző mértékű növekedés figyelhető meg a devizaalapú lakáshiteleknél. A folyószámlahitelekkel összefüggő beadványszám mindkét vizsgált negyedévhez viszonyítva jelentős, 80, illetve 90 %-ot meghaladó növekedésre tett szert.

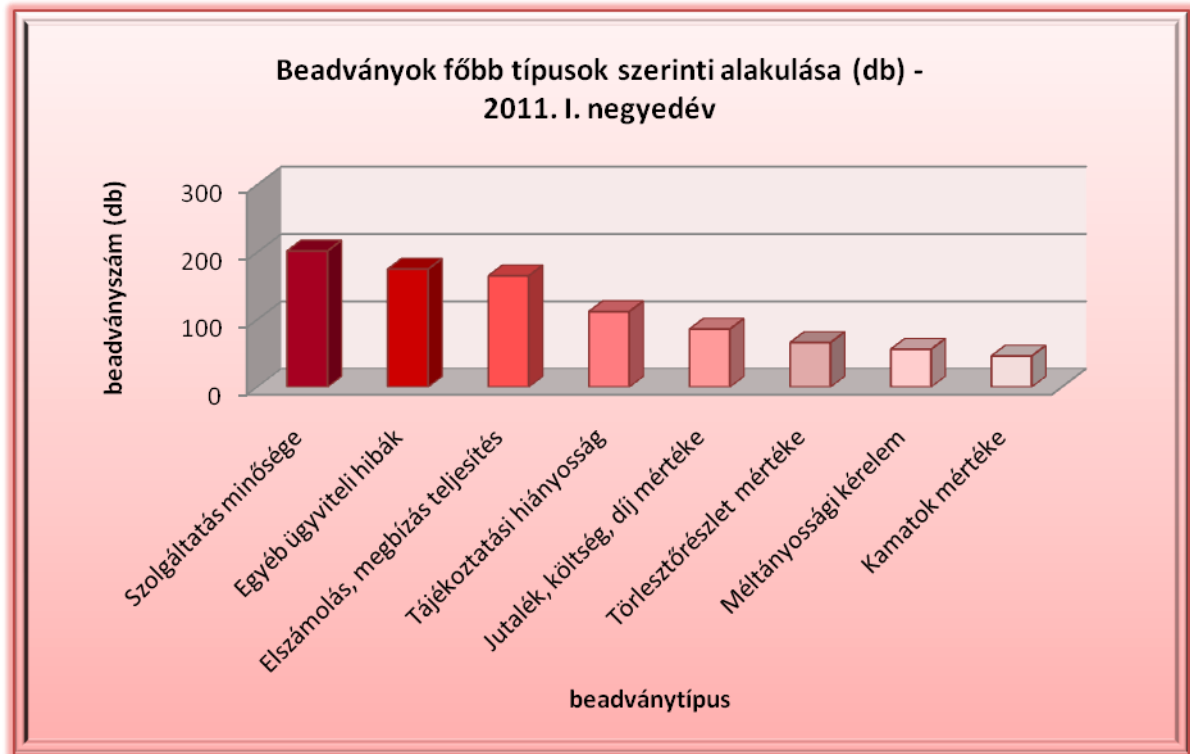


A hitelezésen kívüli szolgáltatástípusokat elemezve kiemelendő, hogy a pénzforgalommal összefüggő átutalásokkal kapcsolatos beadványok száma egyetlen negyedév alatt közel megduplázódott, a folyószámla vezetéssel összefüggő ügyeké viszont a felére csökkent.

Figyelemreméltó, hogy az előző év azonos időszakát alapul véve, gyakorlatilag felére csökkent a pénz- és tőkepiacot érintő beadványok száma; mindez a hitelezési beadványok 45,3 %-os csökkenésének tudható be.

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

Az előző negyedévhez hasonlóan leginkább a szolgáltatás minőségével, az egyéb ügyviteli hibákkal, az elszámolás, megbízás teljesítésével, illetve a tájékoztatási hiányosságokkal – melyek együttesen az össz-beadványszám 60,6 %-át teszik ki – kapcsolatos beadványokkal fordultak a fogyasztók a Felügyelethez.



A beadványtípusok szerinti részletes megoszlást a mellékletben található 2. sz. táblázat mutatja.

2.4 A 10 legnagyobb beadványszámmal érintett hitelintézet és ezek piaci részesedése

A tárgynegyedévben piaci részesedésüket meghaladó mértékben érkeztek beadványok a Budapest Bank Nyrt.-re, a Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepére, illetve a Magyar Cetelem Bank Zrt.-re.

Piaci részesedéséhez mérten kisebb arányú beadványszám érkezett az OTP Bank Nyrt.-re, a K&H Bank Zrt.-re, valamint az MKB Bank Zrt.-re.

A táblázatban nem szereplő intézményekre statisztikailag nem releváns mértékben érkeztek beadványok.

Ssz.	Hitelintézet	2011. I. negyedév		
		Beadvány		Piaci részesedés*
		darab	%	%
1.	OTP Bank Nyrt.	165	15,3%	25,8%
2.	Erste Bank Hungary Zrt.	89	8,2%	9,7%
3.	Budapest Bank Nyrt.	62	5,7%	3,0%
4.	Raiffeisen Bank Zrt.	53	4,9%	7,9%
5.	CIB Bank Zrt.	48	4,4%	8,1%
6.	K&H Bank Zrt.	45	4,2%	10,5%
7.	MKB Bank Zrt.	37	3,4%	9,1%
8.	UniCredit Bank Hungary Zrt. és UniCredit Jelzálogbank Zrt.	31	2,9%	5,6%
9.	Magyar Cetelem Bank Zrt.	30	2,8%	0,3%
10.	Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepe	29	2,7%	2,1%
Összesen		589	54,5%	82,1%
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen		1 080	100,0%	100,0%

* az összefoglaló készítésekor rendelkezésre álló legfrissebb, 2010. IV. negyedév végi adatok (eszközök könyv szerinti nettó értéke) alapján

Tájékoztató adat	2011. I. negyedév
	darab
Pénzpiaci, tőkepiaci, biztosítási és pénztári szektor, valamint a be nem sorolt ügyek mindösszesen	1 716

3. Biztosítókat érintő beadványok

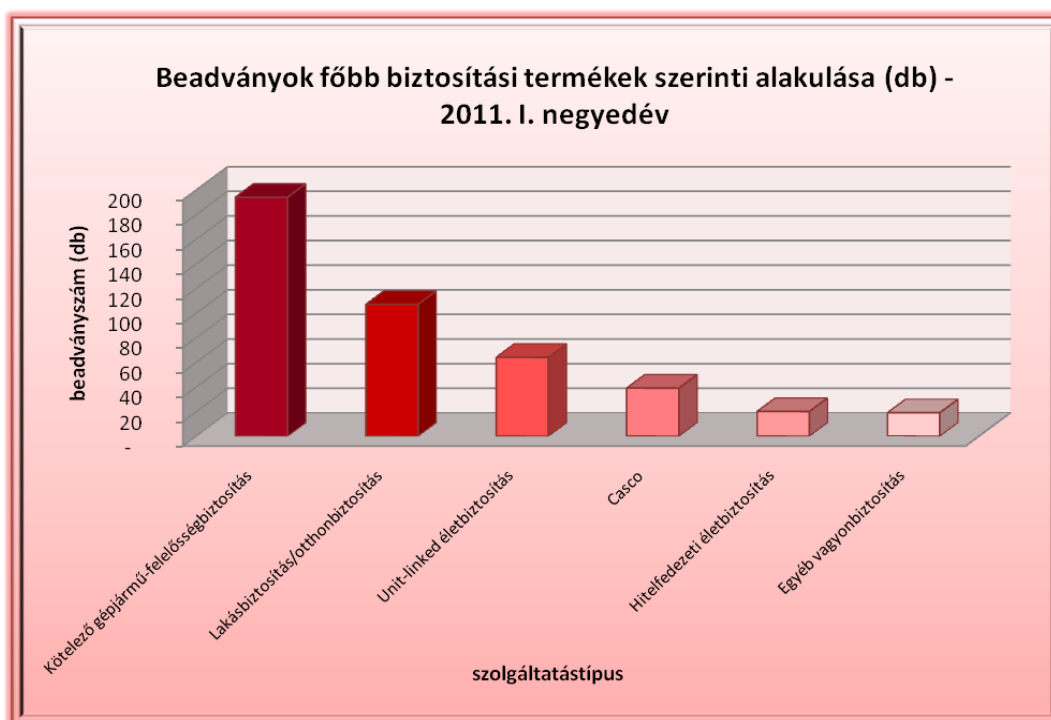
3.1 Biztosítók elleni fogyasztói beadványok intézménycsoportonként

A biztosítókat érintő beadványok száma 2010 IV. negyedévéhez viszonyítva közel negyedével, az előző év azonos időszakához képest pedig csaknem felére csökkent.

Intézmény-típus	2010. I. negyedév		2010. IV. negyedév		2011. I. negyedév		2011. I. né./ 2010. IV. né.	2011. I. né./ 2010. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Biztosító rt.	896	93,8%	641	95,9%	496	96,5%	77,4%	55,4%
Biztosítás közvetítő	39	4,1%	13	1,9%	15	2,9%	115,4%	38,5%
Biztosító egyesület	20	2,1%	15	2,2%	3	0,6%	20,0%	15,0%
Összesen	955	100,0%	669	100,0%	514	100,0%	76,8%	53,8%

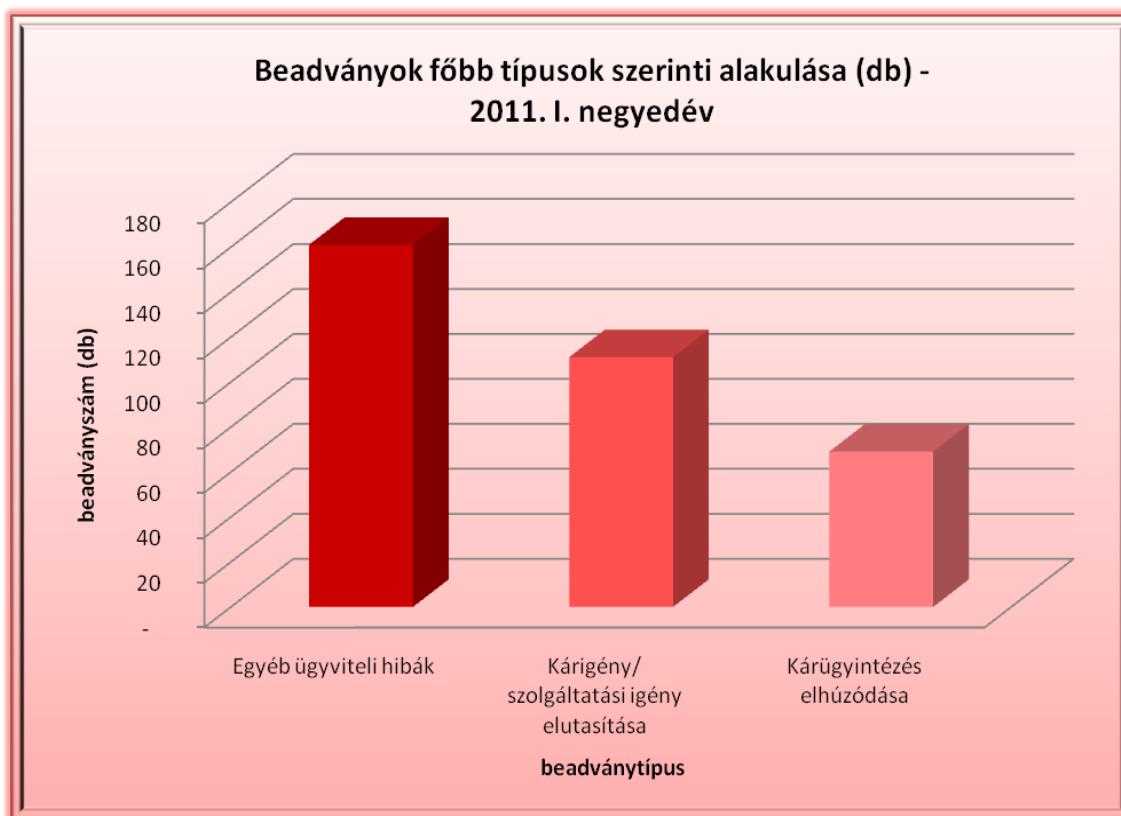
3.2 Biztosítási tárgyú beadványok szolgáltatástípusonkénti megoszlása

A **szolgáltatástípusokat** tekintve a bejelentések közel háromnegyedét a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással, a lakás- és életbiztosításokkal kapcsolatos ügyek teszik ki, míg a beadványtípusok szerinti csoportosítás alapján hozzávetőlegesen ugyanekkora arányt képviselnek az egyéb ügyviteli hibákkal és a kárkifizetésekkel összefüggő beadványok az alábbi diagramok alapján.



Szolgáltatástípus	2010. I. negyedév		2010. IV. negyedév		2011. I. negyedév		2011. I. né./ 2010. IV. né.	2011. I. né./ 2010. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás	449	47,0%	191	28,6%	194	37,7%	101,6%	43,2%
Lakásbiztosítás/otthonbiztosítás	111	11,6%	178	26,6%	107	20,8%	60,1%	96,4%
Unit-linked életbiztosítás	122	12,8%	32	4,8%	64	12,5%	200,0%	52,5%
Casco	60	6,3%	43	6,4%	39	7,6%	90,7%	65,0%
Hitelfedezeti életbiztosítás	45	4,7%	17	2,5%	20	3,9%	117,6%	44,4%
Egyéb vagyónbiztosítás	37	3,9%	31	4,6%	19	3,7%	61,3%	51,4%
Balesetbiztosítás/betegségbiztosítás	17	1,8%	20	3,0%	16	3,1%	80,0%	94,1%
Hagyományos életbiztosítás	61	6,4%	68	10,2%	14	2,7%	20,6%	23,0%
Felelősségbiztosítás	19	2,0%	28	4,2%	13	2,5%	46,4%	68,4%
Utazási biztosítás	5	0,5%	12	1,8%	7	1,4%	58,3%	140,0%
Hiteltörlesztési célú megtakarítási életbiztosítás	2	0,2%	4	0,6%	6	1,2%	150,0%	300,0%
Egyéb	27	2,8%	45	6,7%	15	2,9%	33,3%	55,6%
Összesen	955	100,0%	669	100,0%	514	100,0%	76,8%	53,8%

3.3 Beadványtípusok szerinti megoszlás



Beadványtípus	2010. I. negyedév		2010. IV. negyedév		2011. I. negyedév		2011. I. né./ 2010. IV. né.	2011. I. né./ 2010. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Egyéb ügyviteli hibák	332	34,8%	128	19,2%	161	31,3%	125,8%	48,5%
Kárigény/ szolgáltatási igény elutasítása	137	14,3%	152	22,8%	111	21,6%	73,0%	81,0%
Kárügyintézés elhúzódása	140	14,7%	112	16,7%	69	13,4%	61,6%	49,3%
Kártérítési összeg/ biztosítási összeg mértéke	126	13,2%	104	15,5%	68	13,2%	65,4%	54,0%
Tájékoztatási hiányosság	101	10,6%	92	13,8%	50	9,7%	54,3%	49,5%
Díjszámítás	48	5,0%	21	3,1%	22	4,3%	104,8%	45,8%
Ügyviteli kérdések	12	1,3%	5	0,7%	6	1,2%	120,0%	50,0%
Pénzügyi visszaélés	5	0,5%	0	0,0%	3	0,6%	nem értelmezhető	60,0%
Jogosulatlan tevékenység	1	0,0%	9	1,3%	1	0,2%	11,1%	100%
Egyéb	53	5,6%	46	6,9%	23	4,5%	50,0%	43,4%
<u>Összesen</u>	955	100,0%	669	100,0%	514	100,0%	76,8%	53,8%

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

Piaci részesedésüket meghaladó mértékben érkeztek beadványok a Groupama Garancia Biztosító Zrt.-re, az Allianz Hungária Biztosító Zrt.-re, illetve a Genertel Biztosító Zrt.-re.

Piaci részesedéséhez mérten kisebb arányú beadványszám érkezett az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.-re, a Generali-Providencia Biztosító Zrt.-re, valamint a Magyar Posta Biztosító Zrt. és Magyar Posta Életbiztosító Zrt.-re.

A táblázatban nem szereplő intézményekre statisztikailag nem releváns mértékben érkeztek beadványok.

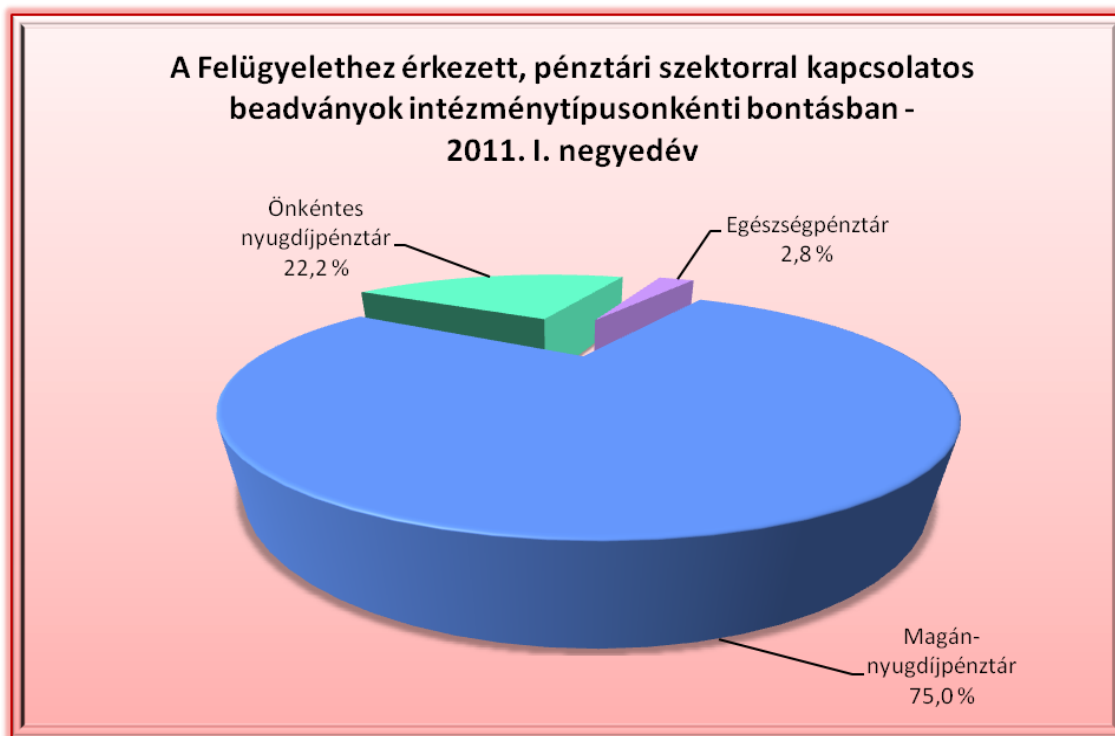
Ssz.	Biztosító	2011. I. negyedév		
		Beadvány		Piaci részesedés*
		darab	%	%
1.	Allianz Hungária Biztosító Zrt.	123	23,9%	17,0
2.	Groupama Garancia Biztosító Zrt.	94	18,3%	10,0
3.	Generali-Providencia Biztosító Zrt.	63	12,3%	15,8
4.	AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.	35	6,8%	11,0
5.	UNIQA Biztosító Zrt.	34	6,6%	6,8
6.	UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	20	3,9%	3,4
7.	K&H Biztosító Zrt.	20	3,9%	3,5
8.	Magyar Posta Biztosító Zrt. és Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	16	3,1%	3,3
9.	GENERTEL Biztosító Zrt.	10	1,9%	0,6
10.	Közlekedési Biztosító Egyesület	9	1,8%	0,7
Összesen		424	82,5%	72,1
Biztosítói szektor összesen		514	100,0%	100,0%

* az összefoglaló készítésekor rendelkezésre álló, a biztosítók 2010. III. negyedéves (társaságonkénti) díjbevétel adatai alapján

Tájékoztató adat	2011. I. negyedév
	darab
Pénzpiaci, tőkepiaci, biztosítási és pénztári szektor, valamint a be nem sorolt ügyek mindösszesen	1 716

4. Pénztári szektort érintő beadványok

4.1 2011. I. negyedévben a pénztári fogyasztói beadványok intézménytípusok szerinti megoszlása



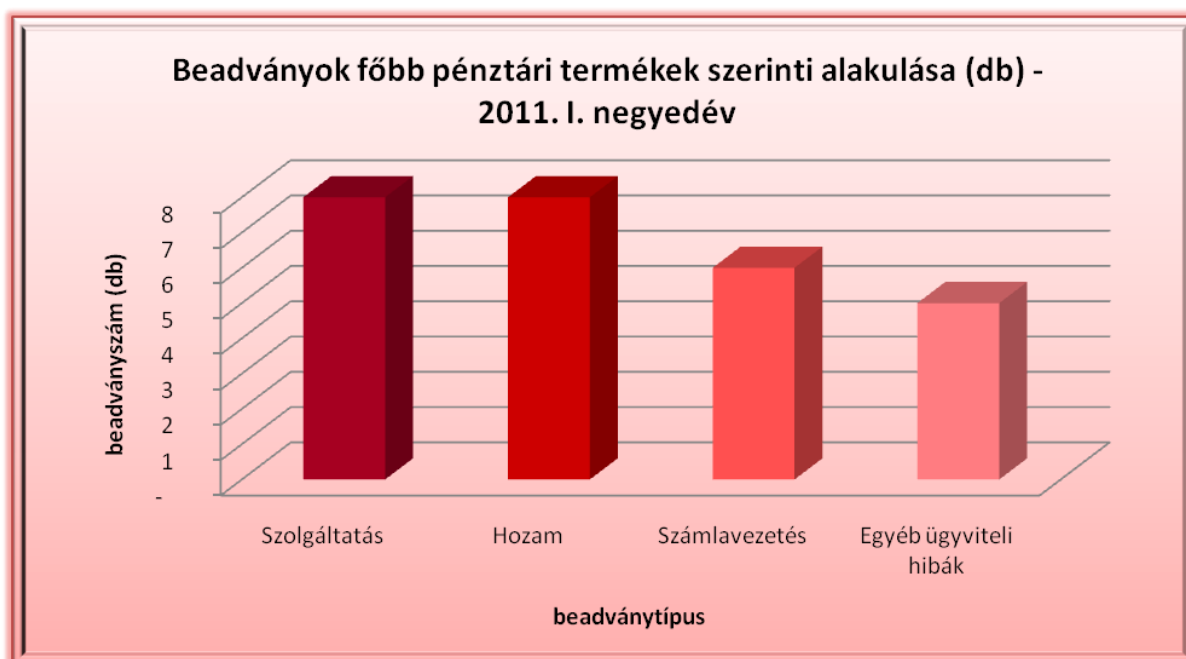
A pénztári szektorra tett bejelentések száma a korábbi negyedévekben tapasztalt erőteljes csökkenő tendenciáját némileg megtörve kismértékben, statisztikailag nem releváns mértékben növekedett.

A 2010 I. negyedévében még magasnak tekinthető **magánnyugdíjpénztári és önkéntes nyugdíjpénztári beadványszám** a tárgynegyedévben **előbbi intézménytípus esetében kevesebb mint felére, utóbbinál közel hetedére esett vissza**, azonban a tagok számából adódóan továbbra is a magánnyugdíjpénztárakra érkezett a beadványok 75,0 %-a.

Az **egészségpénztárakkal** és az **önsegélyező pénztárakkal** kapcsolatos ügyek mennyisége már hosszabb ideje **csekélynek** tekinthető.

Intézmény-típus	2010. I. negyedév		2010. IV. negyedév		2011. I. negyedév		2011. I. né./ 2010. IV. né.	2011. I. né./ 2010. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Magánnyugdíjpénztár	59	46,5%	20	71,5%	27	75,0%	135,0%	45,8%
Önkéntes nyugdíjpénztár	55	43,3%	6	21,4%	8	22,2%	133,3%	14,5%
Egészségpénztár	12	9,4%	2	7,1%	1	2,8%	50,0%	8,3%
Önsegélyező pénztár	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%	nem értelmezhető	0,0%
Összesen	127	100,0%	28	100,0%	36	100,0%	128,6%	28,3%

4.2 Pénztári beadványok beadványtípusok szerinti megoszlása

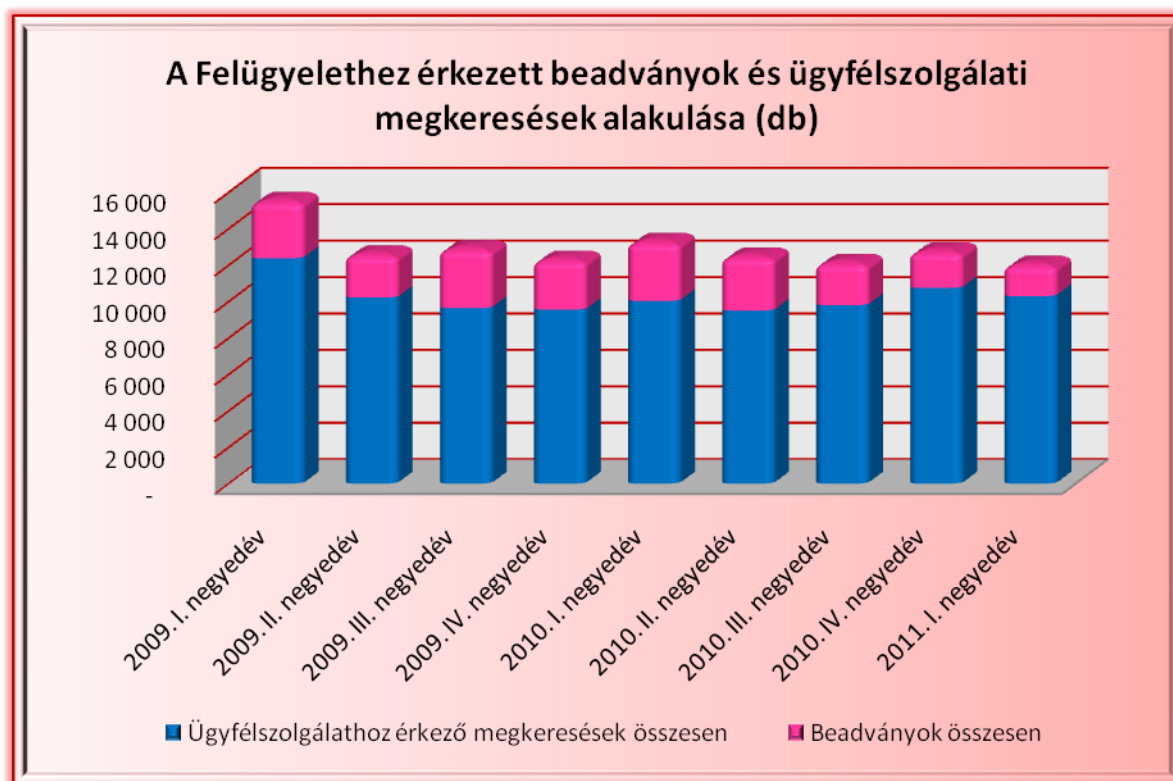


Össességében elmondható, hogy bár több beadványtípusnál észlelhető növekedés az elmúlt negyedévhez viszonyítva, a hozammal kapcsolatos beadványok kivételével, 2010 hasonló időszakához képest mindenhol jelentős **javulás tapasztalható**.

Beadványtípus	2010. I. negyedév		2010. IV. negyedév		2011. I. negyedév		2011. I. né./ 2010. IV. né.	2011. I. né./ 2010. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Szolgáltatás	20	15,7%	13	46,4%	8	22,2%	61,5%	40,0%
Hozam	1	0,8%	0	0,0%	8	22,2%	nem értelmezhető	800,0%
Számlavezetés	24	18,9%	4	14,3%	6	16,7%	150,0%	25,0%
Egyéb ügyviteli hibák	47	37,0%	3	10,7%	5	13,9%	166,7%	10,6%
Tagsági viszony	21	16,5%	5	17,9%	2	5,6%	40,0%	9,5%
Jogosulatlan tevékenység	0	0,0%	0	0,0%	2	5,6%	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Tagszervezés	4	3,1%	1	3,6%	0	0,0%	0,0%	0,0%
Egyéb	10	8,0%	2	7,1%	5	13,8%	250,0%	50,0%
Összesen	127	100,0%	28	100,0%	36	100,0%	128,6%	28,3%

5. A Felügyelet Ügyfélszolgálatához érkező megkeresések

A Felügyelethez érkezett beadványok mellett a statisztikai 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 Felügyelet ügyfélszolgálatához 2011. I. negyedévében összesen 10 291 fogyasztói megkeresés érkezett, ez 4,2 %-kal kevesebb, mint a 2010. IV. negyedévi adat. Míg az előző három hónapoz képest a személyes és az írásbeli megkeresések száma hozzávetőlegesen 30 %-os növekedést mutatott, ugyanakkor ezzel egyidejűleg a telefonos megkeresések száma hasonló arányban csökkent.

Ügyfélszolgálati megkeresés	2010. I. negyedév		2010. IV. negyedév		2011. I. negyedév		2011. I. né./ 2010. IV. né.	2011. I. né./ 2010. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Személyes	944	9,4%	1 020	9,5%	1 372	13,3%	134,5%	145,3%
Telefonon történő	7 432	74,1%	6 420	59,8%	4 671	45,4%	72,8%	62,8%
Írásbeli	1 652	16,5%	3 302	30,7%	4 248	41,3%	128,6%	257,1%
Összesen	10 028	100,0%	10 742	100,0%	10 291	100,0%	95,8%	102,6%

Mellékletek

1 sz. táblázat

Szektor	2009. I. negyedév	2009. II. negyedév	2009. III. negyedév	2009. IV. negyedév	2010. I. negyedév	2010. II. negyedév	2010. III. negyedév	2010. IV. negyedév	2011. I. negyedév
	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab
Pénzpiaci beadványok	2 046	1 494	2 408	1 725	2 039	1 794	1 276	1 228	1 065
Tőkepiaci beadványok	90	72	44	43	47	32	18	16	15
Biztosítási beadványok	764	576	606	713	955	912	743	669	514
Pénztári beadványok	161	156	151	111	127	75	50	28	36
Be nem sorolt ügyek	81	67	29	144	65	140	224	53	86
<u>Beadványok összesen</u>	3 142	2 365	3 238	2 736	3 233	2 953	2 311	1 994	1 716
Ügyfélszolgálathoz érkező megkeresések összesen	12 367	10 208	9 634	9 548	10 028	9 499	9 796	10 742	10 291
<u>Beadványok és megkeresések mindösszesen:</u>	15 509	12 573	12 872	12 284	13 261	12 452	12 107	12 736	12 007

2. sz. táblázat

Beadványtípus	2010. I. negyedév		2010. IV. negyedév		2011. I. negyedév		2011. I. né./ 2010. IV. né.	2011. I. né./ 2010. I. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Pénz- és tőkepiaci szektor								
Szolgáltatás minősége	354	17,0%	308	24,8%	202	18,7%	65,6%	57,1%
Egyéb ügyviteli hibák	382	18,3%	136	10,9%	175	16,2%	128,7%	45,8%
Elszámolás, megbízás teljesítés	358	17,2%	301	24,2%	165	15,3%	54,8%	46,1%
Tájékoztatási hiányosság	295	14,1%	132	10,6%	112	10,4%	84,8%	38,0%
Jutalék, költség, díj mértéke	128	6,1%	79	6,4%	86	8,0%	108,9%	67,2%
Törlesztőrészlet mértéke	85	4,1%	54	4,3%	66	6,1%	122,2%	77,6%
Méltányossági kérelem	132	6,3%	60	4,8%	56	5,2%	93,3%	42,4%
Kamatok mértéke	47	2,3%	34	2,7%	46	4,3%	135,3%	97,9%
KHR	36	1,7%	22	1,8%	28	2,6%	127,3%	77,8%
Elő-, végtörlesztés	47	2,3%	19	1,5%	25	2,3%	131,6%	53,2%
Árfolyam	4	0,2%	21	1,7%	19	1,8%	90,5%	475,0%
Pénzügyi visszaélés	4	0,2%	14	1,1%	13	1,2%	92,9%	325,0%
Állami támogatás	35	1,7%	8	0,6%	11	1,0%	137,5%	31,4%
Jogosulatlan tevékenység	12	0,6%	2	0,2%	9	0,8%	450,0%	75,0%
Egyoldalú szerződésmódosítás	31	1,5%	27	2,2%	8	0,7%	29,6%	25,8%
Hozam mértéke	9	0,4%	4	0,3%	4	0,4%	100,0%	44,4%
Nyilvántartási hiányosság	18	0,9%	6	0,5%	3	0,3%	50,0%	16,7%
Ügynöki tevékenység	3	0,1%	1	0,1%	3	0,3%	300,0%	100,0%
Elektronikus szolgáltatás	3	0,1%	0	0,0%	1	0,1%	nem értelmezhető	33,3%
Egyéb	103	4,9%	16	1,3%	48	4,3%	300,0%	46,6%
<u>Pénz- és tőkepiaci szektor összesen</u>	2 086	100,0%	1 244	100,0%	1 080	100,0%	86,8%	51,8%