

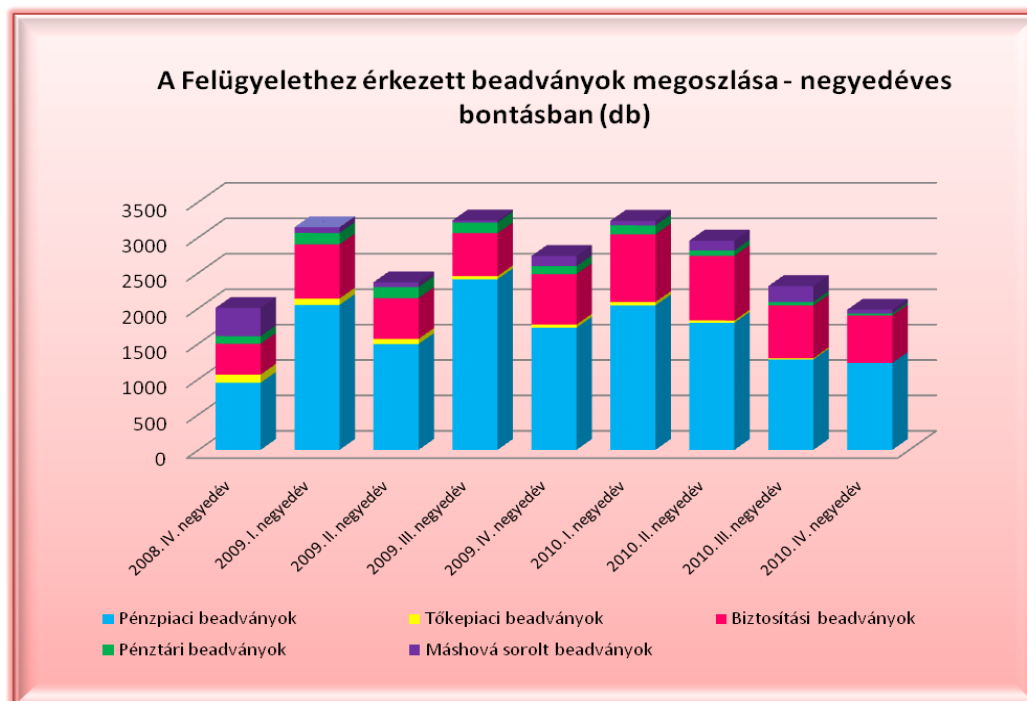


Statisztikai összefoglaló a 2010. IV. negyedévben a Felügyelethez benyújtott fogyasztói beadványok alakulásáról

A 2010. IV. 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 a Felügyelethez érkezett fogyasztói beadványok száma csökkent, miközben az ügyfélszolgálati megkeresések száma növekedett; **össességében véve** tehát a beadványok és megkeresések száma kismértékű (5,2 %) növekedést mutatott.

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



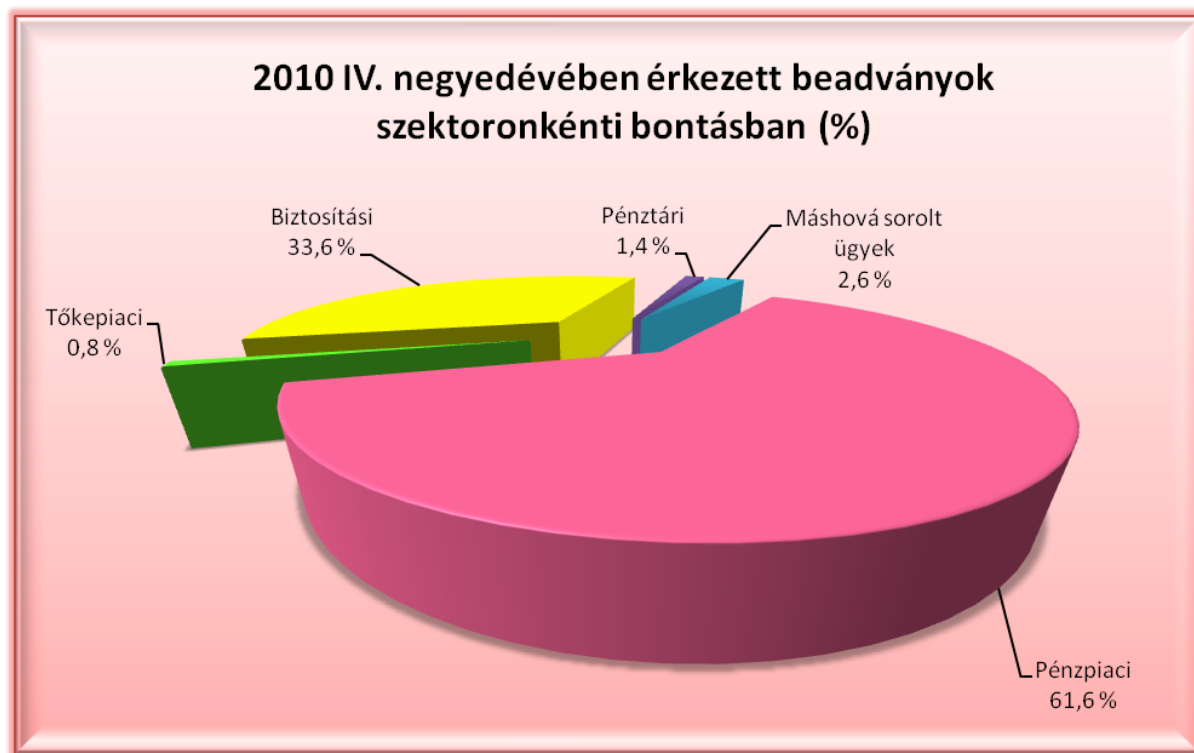
A negyedéves bontásban részletezett számadatok a mellékletben található 1. sz. táblázatban tekinthetők meg.

2010 IV. negyedévében a Felügyelethez összesen 1 994 fogyasztói beadvány érkezett, mely az előző negyedévinél 13,7 %-kal, az előző év azonos időszakában regisztráltnál pedig 27,1 %-kal kevesebb.

A tárgynegyedévben az összes szektor tekintetében javulást tapasztalható mindkét viszonyítási időszakhoz mérten. A pénzüpiaci, a tőkepiaci és a pénztári beadványoknál továbbra is megfigyelhető a folyamatosan csökkenő tendencia.

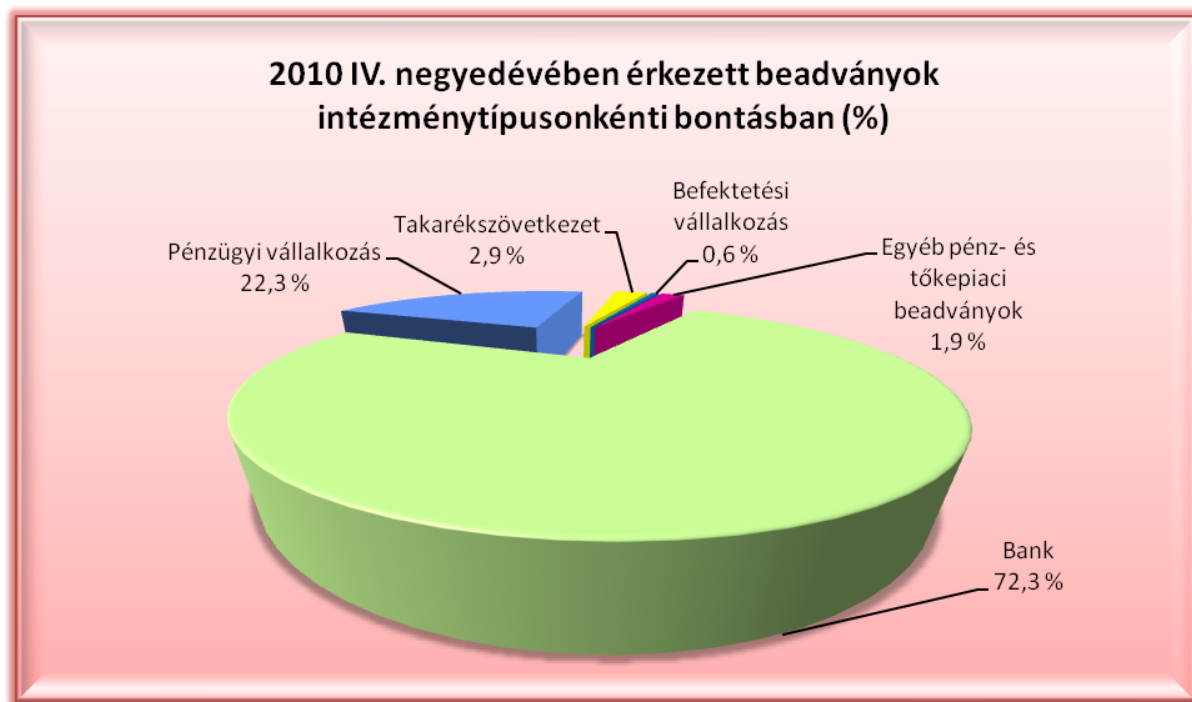
2010 IV. negyedévére vonatkozóan a fogyasztói beadványok megoszlását – összehasonlítva az előző negyedév és az előző év hasonló időszakának adataival – az alábbi táblázat foglalja össze:

Szektor	2009. IV. negyedév		2010. III. negyedév		2010. IV. negyedév		2010. IV. né./ 2010. III. né.	2010. IV. né./ 2009. IV. né.
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	%	%
Pénzüpiaci	1 725	63,0%	1 276	55,2%	1 228	61,6%	96,2%	71,2%
Tőkepiaci	43	1,6%	18	0,8%	16	0,8%	88,9%	37,2%
Biztosítási	713	26,1%	743	32,2%	669	33,6%	90,0%	93,8%
Pénztári	111	4,1%	50	2,2%	28	1,4%	56,0%	25,2%
Máshová sorolt ügyek	144	5,2%	224	9,6%	53	2,6%	23,7%	36,8%
Összesen	2 736	100,0%	2 311	100,0%	1 994	100,0%	86,3%	72,9%



2. Pénz- és tőkepiaci beadványok

2.1 Pénz- és tőkepiaci beadványok alakulása intézménytípusonként



A tárgynegyedévben a pénzügyi szektor minden intézménycsoportjának statisztikáját tekintve csökkenés tapasztalható a múlt év azonos időszakához képest, ugyanakkor a harmadik negyedévhez viszonyítva csak a bankoknál és a takarékszövetkezeteknél mérséklődött a beadványok száma. A **legtöbb bejelentés (72,3 %)** továbbra is **a bankokkal kapcsolatban érkezett**, de figyelemre méltó, hogy ismét a pénzügyi vállalkozásokra esett a bejelentések több mint ötöde (22,3 %). A nem felügyelt intézmények közé tartozó **fogyasztói csoportszervező társaságokkal** szembeni bejelentések tették ki a vizsgált időszakban az egyéb kategória közel 90 %-át (22 db).

Intézmény- típus	2009. IV. negyedév		2010. III. negyedév		2010. IV. negyedév		2010. IV. né./ 2010. III. né.	2010. IV. né./ 2009. IV. né.
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	%	%
Bank	1 280	72,4%	949	73,3%	899	72,3%	94,7%	70,2%
Pénzügyi vállalkozás	326	18,4%	240	18,5%	277	22,3%	115,4%	85,0%
Takarékszövetkezet	47	2,7%	40	3,1%	36	2,9%	90,0%	76,6%
Befektetési vállalkozás	22	1,2%	4	0,3%	7	0,6%	175,0%	31,8%
Egyéb pénz- és tőkepiaci beadványok	93	5,3%	61	4,8%	25	1,9%	41,0%	26,9%

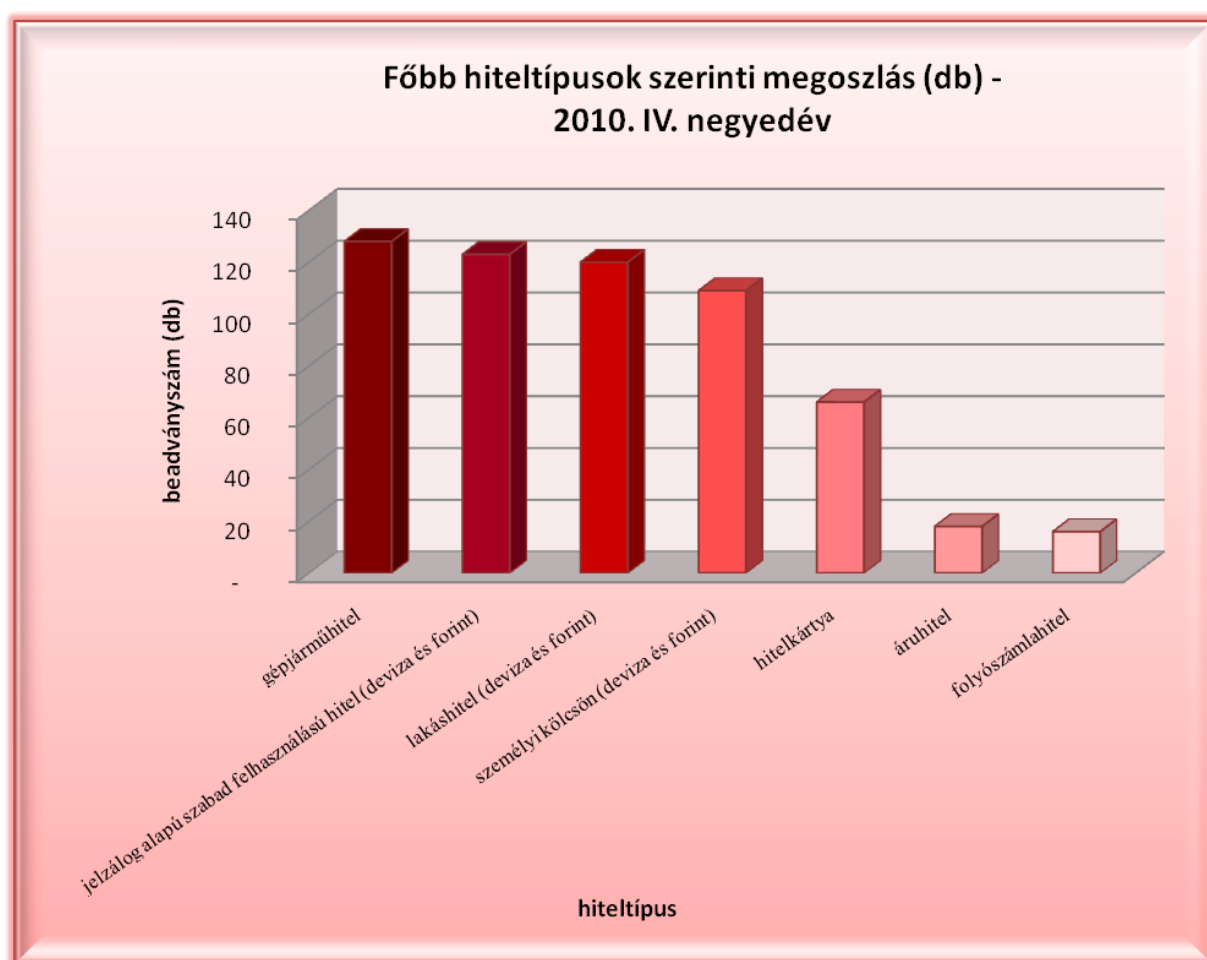
<u>Pénz- és tőkepiaci szektor összesen</u>	1 768	100,0%	1 294	100,0%	1244	100,0%	96,1%	70,4%
---	--------------	---------------	--------------	---------------	-------------	---------------	--------------	--------------

2.2 Pénz- és tőkepiaci szektort érintő beadványok szolgáltatási ágankénti megoszlása

Szolgáltatástípus			2009. IV. negyedév		2010. III. negyedév		2010. IV. negyedév		2010. IV. né./ 2010. III. né.	2010. IV. né./ 2009. IV. né.
			darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	%	%
Hitelezés összesen			1 099	62,1%	873	67,4%	799	64,3%	91,5%	72,7%
ebből:	áruhitel		36	2,0%	16	1,2%	18	1,4%	112,5%	50,0%
	folyószámlahitel		10	0,6%	13	1,0%	16	1,3%	123,1%	160,0%
	gépjárműhitel		160	9,0%	135	10,4%	128	10,3%	94,8%	80,0%
	hitelkártya		89	5,0%	72	5,6%	66	5,3%	91,7%	74,2%
	jelzálog alapú szabad felhasználású hitel	deviza	133	7,5%	96	7,4%	72	5,8%	75,0%	54,1%
		forint	35	2,0%	62	4,8%	51	4,1%	82,3%	145,7%
	lakáshitel	deviza	169	9,6%	78	6,0%	62	5,0%	79,5%	36,7%
		forint	92	5,2%	80	6,2%	58	4,7%	72,5%	63,0%
	személyi kölcsön	deviza	25	1,4%	36	2,8%	43	3,5%	119,4%	172,0%
		forint	61	3,5%	79	6,1%	66	5,3%	83,5%	108,2%
	egyéb hitel (kézálog hitel, gyorshitel)		289	16,3%	206	15,9%	219	17,6%	106,3%	75,8%
Lízing			46	2,6%	28	2,2%	62	5,0%	221,4%	134,8%
Folyószámla vezetés			134	7,6%	90	7,0%	111	8,9%	123,3%	82,8%
Betét konstrukciók			49	2,8%	25	1,9%	33	2,7%	132,0%	67,3%
Bankkártya műveletek			77	4,4%	53	4,1%	39	3,1%	73,6%	50,6%
Pénzforgalom összesen	átutalás		43	2,4%	20	1,5%	20	1,6%	100,0%	46,5%
	beszedés		20	1,1%	4	0,3%	12	1,0%	300,0%	60,0%
	egyéb		11	0,6%	13	1,0%	9	0,7%	69,2%	81,8%
Befektetési szolgáltatás			94	5,3%	53	4,1%	46	3,7%	86,8%	48,9%
Egyéb összesen	egyéb		164	9,3%	95	7,4%	91	7,2%	95,8%	55,5%
	fogyasztói csoportszervezés (nem pénzügyi szolg.)		31	1,8%	40	3,1%	22	1,8%	55,0%	71,0%
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen			1 768	100,0%	1 294	100,0%	1 244	100,0%	96,1%	70,4%

2010. IV. negyedévben **a pénz- és tőkepiaci beadványok közel kétharmada (64,3 %) – a korábbi negyedévekhez hasonlóan – a hitelezéssel volt kapcsolatos.** Az előző negyedévhez viszonyítva az összesített beadványszám csökkenést mutat, de ezen belül a devizaalapú személyi kölcsönöknél és a folyószámlahiteleknél mintegy 20 %-os növekedés tapasztalható, ugyanakkor hasonló mértékben csökkent a lakáshitelekkel összefüggő ügyek száma.

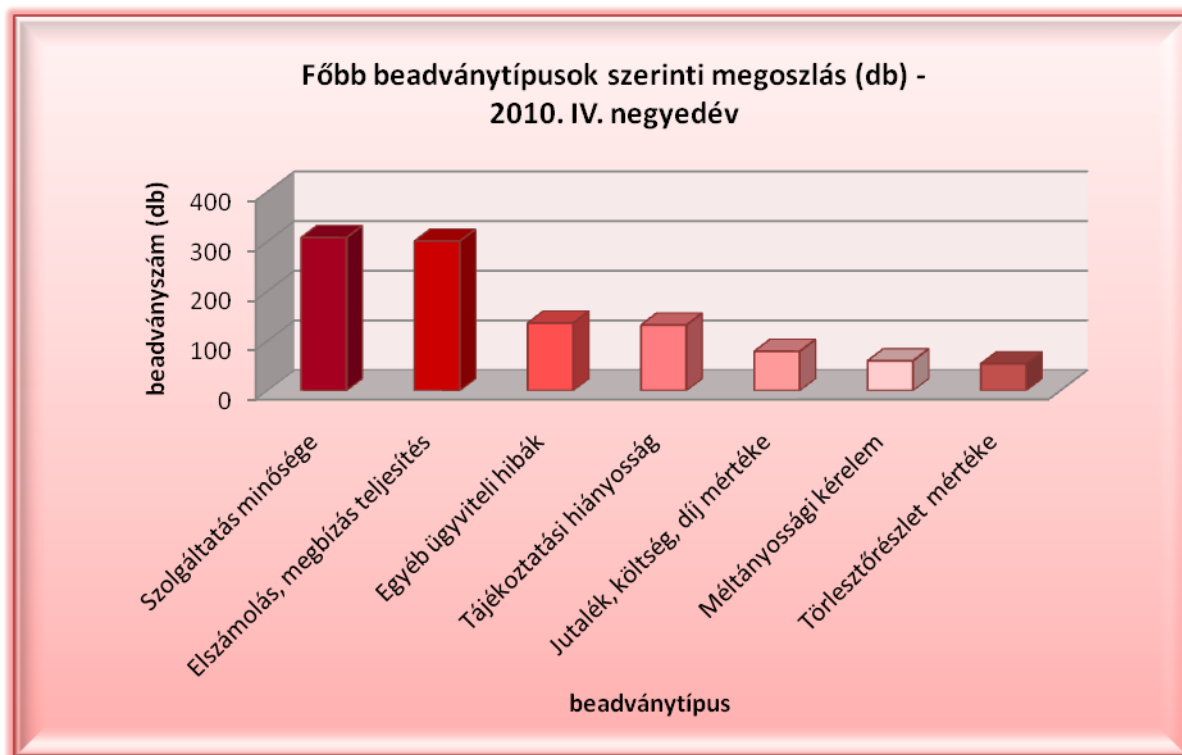
Mind a jelzálog alapú szabad felhasználású, mind a lakáscélú ingatlanfedezet mellett nyújtott hitelekre vonatkozó fogyasztói beadványokon belül megfigyelhető, hogy a devizaalapú és a forintalapú konstrukciókkal kapcsolatos bejelentések egymáshoz viszonyított aránya egyre inkább eltolódik az utóbbiak felé, ez kétségtávol összefüggésben van azzal, hogy az új szerződéseket már túlnyomórészt forintalapon kötik.



A hitelezésen kívüli szolgáltatástípusokat elemezve ki kell emelni, hogy a lízinggel kapcsolatos beadványok száma több mint kétszeresére emelkedett, a folyószámla vezetéssel és a betét konstrukcióval összefüggő ügyeké pedig közel 25%-kal, illetve csaknem 35 %-kal nőtt egy negyedév alatt.

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

Az előző negyedévhez hasonlóan leginkább a szolgáltatás minőségével, az elszámolás, megbízás teljesítésével, az egyéb ügyviteli hibákkal, illetve a tájékoztatási hiányosságokkal – melyek együttesen az össz-beadványszám 70,5 %-át teszik ki – kapcsolatos beadványokkal fordultak a fogyasztók a Felügyelethez.



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

2.4 A 10 legnagyobb beadványszámmal érintett hitelintézet és ezek piaci részesedése

Piaci részesedésüket meghaladó mértékben érkeztek beadványok – a múlt negyedévhez hasonlóan – a Credigen Bank Zrt.-re, a Budapest Bank Nyrt.-re, valamint a Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepére.

Piaci részesedéséhez mérten csekély számú beadvány érkezett az MKB Bank Zrt.-re, az UniCredit Bank Hungary Zrt.-re, illetve a K&H Bank Zrt.-re.

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

Ssz.	Hitelintézet	2010. IV. negyedév		
		Beadvány		Piaci részesedés*
		darab	%	%
1.	OTP Bank	200	16,1%	25,8%
2.	Erste Bank	90	7,2%	9,7%
3.	Raiffeisen Bank	78	6,3%	7,9%
4.	CIB Bank	70	5,6%	8,1%
5.	Budapest Bank	62	5,0%	3,0%
6.	K&H Bank	53	4,3%	10,5%
7.	Citibank Fióktelepe	35	2,8%	2,1%
8.	MKB	31	2,5%	9,1%
9.	UniCredit Bank	28	2,3%	5,6%
10.	Credigen Bank	24	1,9%	0,1%
Összesen		671	54,0%	81,9%
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen		1 244	100,0%	100,0%

* a 2010. IV. negyedév végi adatok (eszközök könyv szerinti nettó értéke) alapján

Tájékoztató adat	2010. IV. negyedév
	darab
Pénzpiaci, tőkepiaci, biztosítási és pénztári szektor mindösszesen	1 994

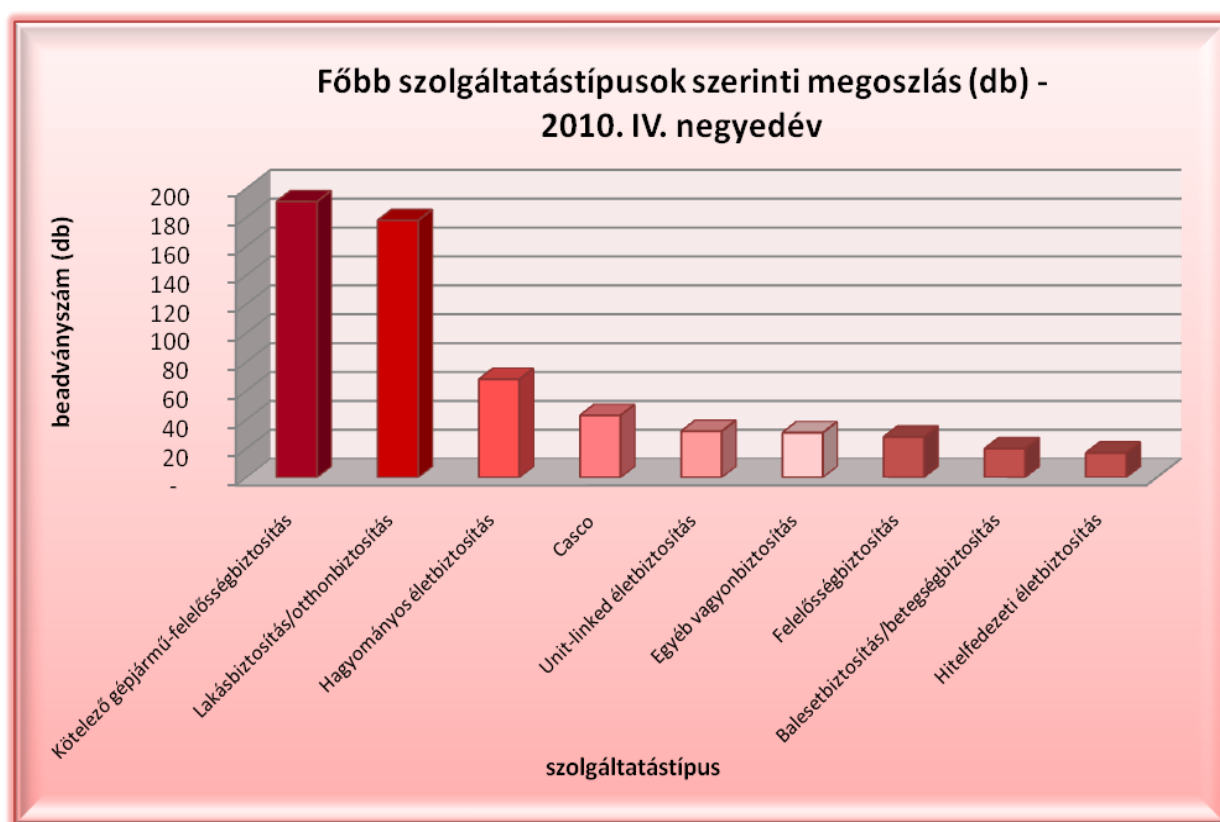
3. Biztosítokat érintő beadványok

3.1 Biztosítók elleni fogyasztói beadványok intézménycsoportonként

A biztosítokat érintő beadványok száma 2010. III. negyedévéhez viszonyítva 10 %-kal, az előző év azonos időszakához képest pedig 6,2 %-kal csökkent.

Intézmény-típus	2009. IV. negyedév		2010. III. negyedév		2010. IV. negyedév		2010. IV. né./ 2010. III. né.	2010. IV. né./ 2009. IV. né.
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	%	%
Biztosító rt.	648	90,9%	724	97,4%	641	95,9%	88,5%	98,9%
Biztosítás közvetítő	38	5,3%	11	1,5%	13	1,9%	118,2%	34,2%
Biztosító egyesület	27	3,8%	8	1,1%	15	2,2%	187,5%	55,6%
Összesen	713	100,0%	743	100,0%	669	100,0%	90,0%	93,8%

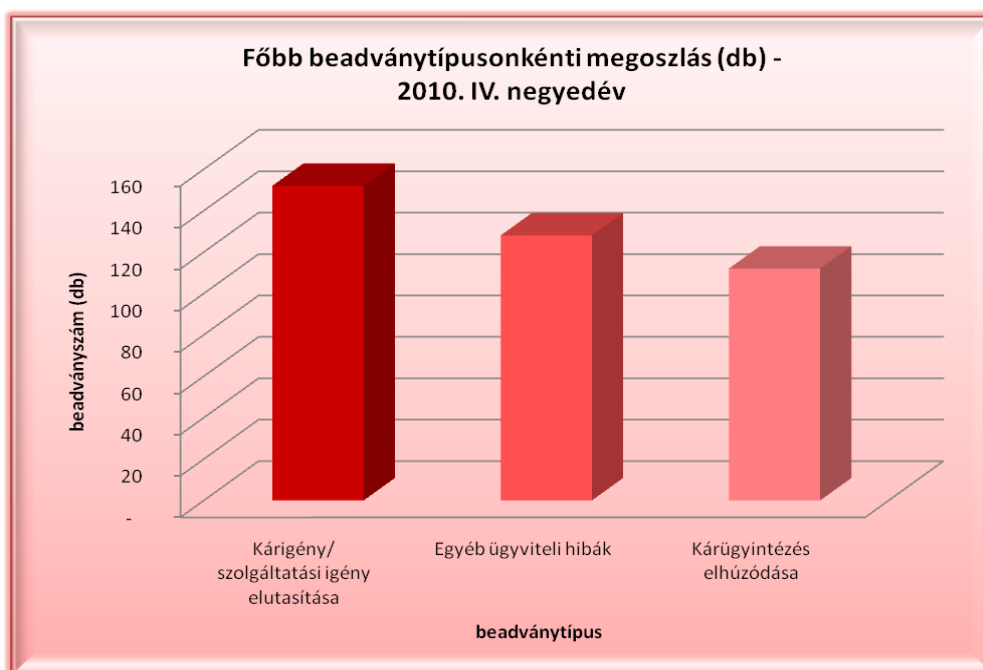
3.2 Biztosítási tárgyú beadványok szolgáltatástípusonkénti megoszlása



Szolgáltatástípus	2009. IV. negyedév		2010. III. negyedév		2010. IV. negyedév		2010. IV. né./ 2010. III. né.	2010. IV. né./ 2009. IV. né.
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	%	%
Kötelező gépjármű- felelősségbiztosítás	295	41,5%	240	32,3%	191	28,6%	79,6%	64,7%
Lakásbiztosítás/ otthonbiztosítás	111	15,6%	206	27,7%	178	26,6%	86,4%	160,4%
Hagyományos életbiztosítás	58	8,1%	57	7,7%	68	10,2%	119,3%	117,2%
Casco	40	5,6%	40	5,4%	43	6,4%	107,5%	107,5%
Unit-linked életbiztosítás	91	12,8%	48	6,5%	32	4,8%	66,7%	35,2%
Egyéb vagyonbiztosítás	33	4,6%	15	2,0%	31	4,6%	206,7%	93,9%
Felelősségbiztosítás	12	1,7%	18	2,4%	28	4,2%	155,6%	233,3%
Balesetbiztosítás/ betegségbiztosítás	3	0,4%	15	2,0%	20	3,0%	133,3%	666,7%
Hitelfedezeti életbiztosítás	28	3,9%	30	4,0%	17	2,5%	56,7%	60,7%
Utazási biztosítás	11	1,5%	7	0,9%	12	1,8%	171,4%	109,1%
Hiteltörlesztési célú megtakarítási életbiztosítás	3	0,4%	7	0,9%	4	0,6%	57,1%	133,3%
Kiterjesztett garancia	3	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	nem értelmezhető	0,0%
Egyéb	25	3,5%	60	8,2%	45	6,7%	75,0%	180,0%
Összesen	713	100,0%	743	100,0%	669	100,0%	90,0%	93,8%

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 a kárfizetésekkel összefüggő beadványok és az egyéb ügyviteli hibák az alábbi diagramok alapján.

3.3 Beadványtípusok szerinti megoszlás



Beadványtípus	2009. IV. negyedév		2010. III. negyedév		2010. IV. negyedév		2010. IV. né./ 2010. III. né.	2010. IV. né./ 2009. IV. né.
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	%	%
Kárigény/ szolgáltatási igény elutasítása	114	16,0%	159	21,4%	152	22,8%	95,6%	133,3%
Egyéb ügyviteli hibák	234	32,9%	142	19,1%	128	19,2%	90,1%	54,7%
Kárügyintézés elhúzódása	112	15,7%	162	21,8%	112	16,7%	69,1%	100,0%
Kártérítési összeg/ biztosítási összeg mértéke	93	13,0%	83	11,2%	104	15,5%	125,3%	111,8%
Tájékoztatási hiányosság	71	10,0%	85	11,4%	92	13,8%	108,2%	129,6%
Díjszámítás	21	2,9%	19	2,6%	21	3,1%	110,5%	100,0%
Jogosulatlan tevékenység	0	0,0%	9	1,2%	9	1,3%	100,0%	nem értelmezhető
Ügyviteli kérdések	13	1,8%	6	0,8%	5	0,7%	83,3%	38,5%
Pénzügyi visszaélés	6	0,8%	3	0,4%	0	0,0%	0,0%	0,0%
Egyéb	49	6,9%	75	10,1%	46	6,9%	61,3%	93,9%
Összesen	713	100,0%	743	100,0%	669	100,0%	90,0%	93,8%

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

A múlt negyedévhez hasonlóan, piaci részesedésüket meghaladó mértékben érkeztek beadványok a Groupama Garancia Biztosító Zrt.-re és a Genertel Biztosító Zrt.-re. A tárgynegyedévben az Union Biztosító Zrt.-re is – piaci részesedése arányában – kiemelkedő számú beadvány érkezett.

Piaci részesedéséhez mérten csekély számú beadvány érkezett az ING Biztosító Zrt.-re, a K&H Biztosító Zrt.-re, valamint a Generali-Providencia Biztosító Zrt.-re.

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

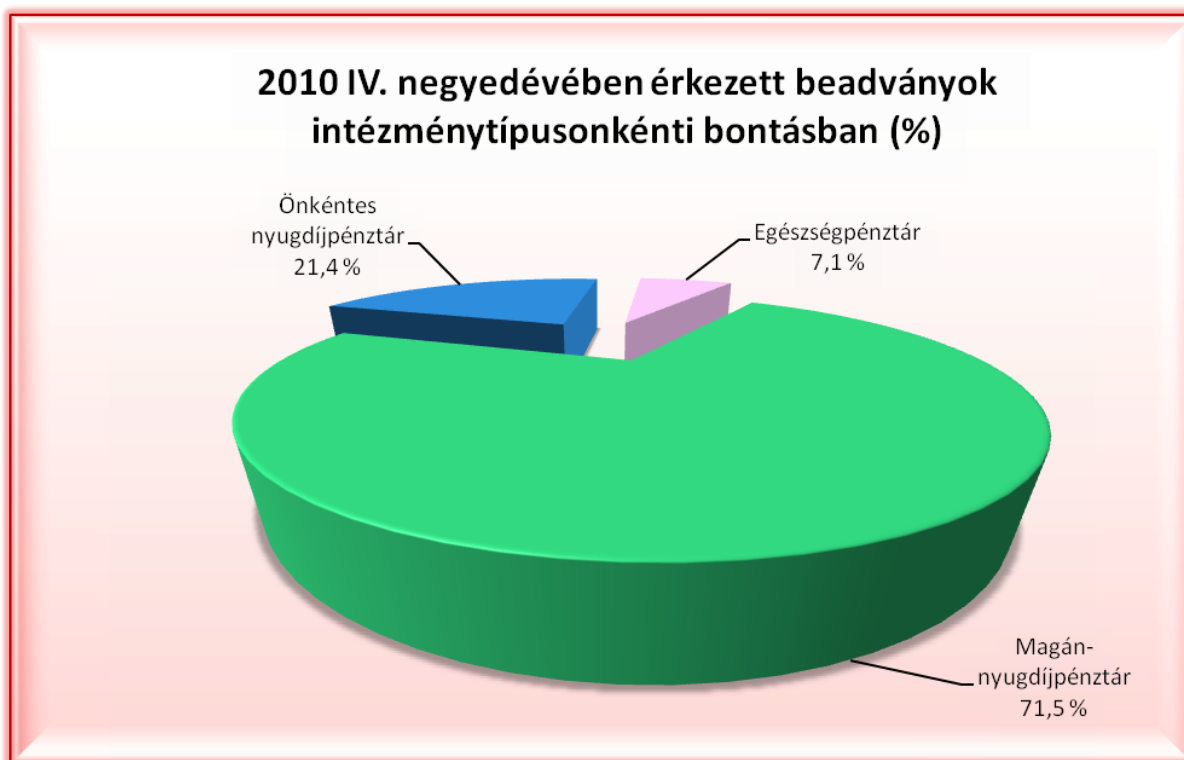
Ssz.	Biztosító	2010. IV. negyedév		
		Beadvány		Piaci részesedés*
		darab	%	%
1.	Groupama Garancia	140	20,9%	10,0%
2.	Allianz	132	19,7%	17,0%
3.	Generali-Providencia	80	12,0%	15,8%
4.	AEGON	60	9,0%	11,0%
5.	UNIQA	36	5,4%	6,8%
6.	UNION	28	4,2%	3,4%
7.	GENERTEL	17	2,5%	0,6%
8.	Magyar Posta Biztosító és Magyar Posta Életbiztosító	17	2,5%	3,3%
9.	ING	13	1,9%	9,4%
10.	K&H Biztosító	12	1,8%	3,5%
Összesen		535	79,9%	80,8%
Biztosítói szektor összesen		669	100,0%	100,0%

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

Tájékoztató adat	2010. IV. negyedév
	darab
Pénzpiaci, tőkepiaci, biztosítási és pénztári szektor mindösszesen	1 994

4. Pénztári szektort érintő beadványok

4.1 2010. IV. negyedévben a pénztári fogyasztói beadványok intézménytípusok szerinti megoszlása



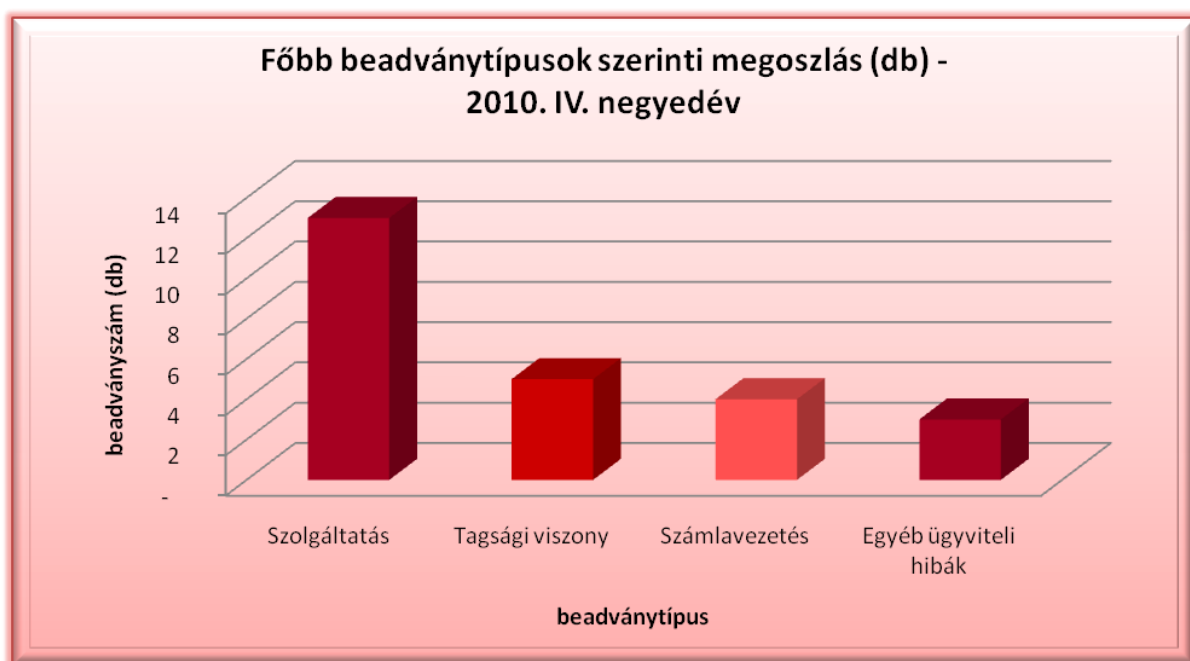
A **pénztári** szektorra tett bejelentések száma változatlanul **erőteljesen csökkenő tendenciát** mutat.

A 2009 IV. negyedévében magas **magánnyugdíjpénztári** beadványszám (67 db) a tárgynegyedévben **harmadára mérséklődött** (20 db), azonban a tagok számából adódóan még így is erre az intézménytípusra érkezett a beadványok 71,5 %-a.

Az **önkéntes nyugdíjpénztárak** esetében **töredékére, közel hetedére esett vissza** a bejelentések száma, míg az **egészségpénztárakkal** és az **önsegélyező pénztárakkal** kapcsolatos ügyek mennyisége már hosszabb ideje **csekélynek** tekinthető.

Intézmény- típus	2009. IV. negyedév		2010. III. negyedév		2010. IV. negyedév		2010. IV. né./ 2010. III. né.	2010. IV. né./ 2009. IV. né.
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	%	%
Magánnyugdíjpénztár	67	60,4%	31	62,0%	20	71,5%	64,5%	29,9%
Önkéntes nyugdíjpénztár	38	34,2%	14	28,0%	6	21,4%	42,9%	15,8%
Egészségpénztár	5	4,5%	5	10,0%	2	7,1%	40,0%	40,0%
Önsegélyező pénztár	1	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	nem értelmezhető	0,0%
Összesen	111	100,0%	50	100,0%	28	100,0%	56,0%	25,2%

4.2 Pénztári beadványok beadványtípusok szerinti megoszlása

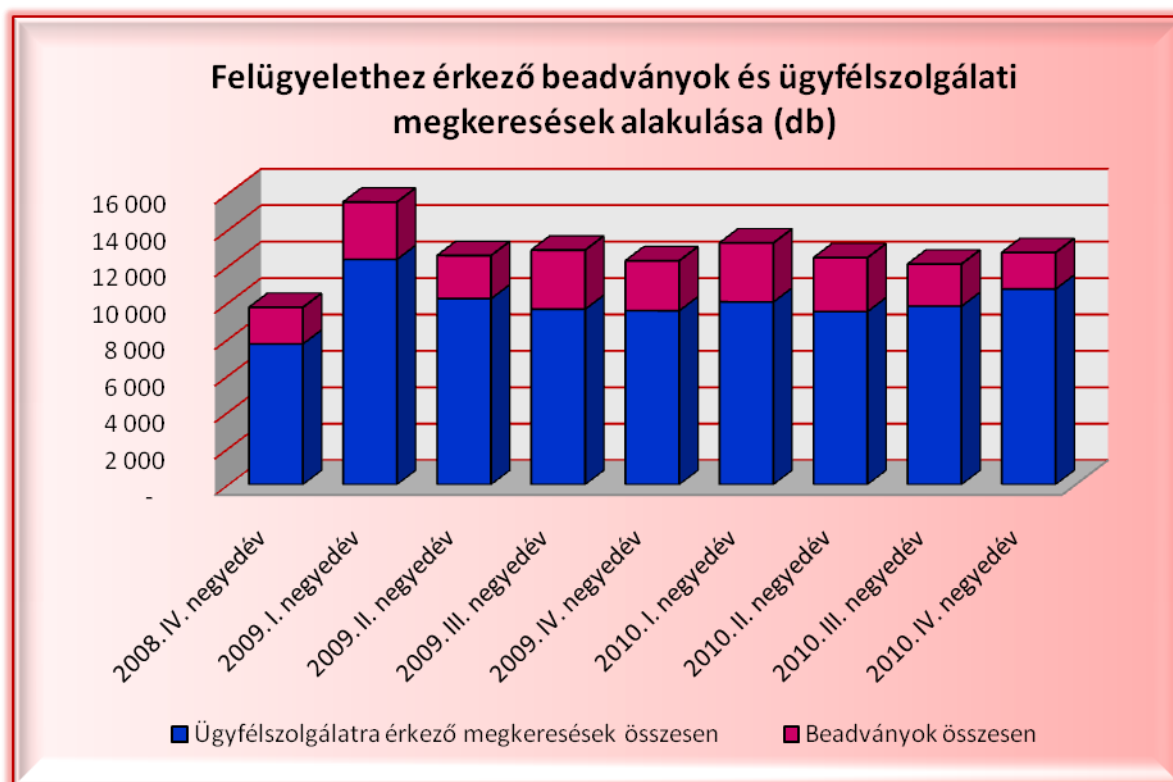


Összességében elmondható, hogy az összes beadványtípusnál jelentős mértékű a csökkenés, ez alól csak a szolgáltatással kapcsolatos megkeresések képeznek kivételt, de 2009 hasonló időszakához képest itt is **érdemi javulás** tapasztalható.

Beadványtípus	2009. IV. negyedév		2010. III. negyedév		2010. IV. negyedév		2010. IV. né./ 2010. III. né.	2010. IV. né./ 2009. IV. né.
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	változás %	változás %
Szolgáltatás	25	22,6%	4	8,0%	13	46,4%	325,0%	52,0%
Tagsági viszony	20	18,0%	9	18,0%	5	17,9%	55,6%	25,0%
Számlavezetés	20	18,0%	13	26,0%	4	14,3%	30,8%	20,0%
Egyéb ügyviteli hibák	16	14,4%	11	22,0%	3	10,7%	27,3%	18,8%
Tagszervezés	8	7,2%	5	10,0%	1	3,6%	20,0%	12,5%
Hozam	14	12,6%	2	4,0%	0	0,0%	0,0%	0,0%
Egyéb	8	7,2%	6	12,0%	2	7,1%	33,3%	25,0%
Összesen	111	100,0%	50	100,0%	28	100,0%	56,0%	25,2%

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 2010 IV. negyedévében összesen 10 742 fogyasztói megkeresés érkezett, ez 9,7 %-kal több mint a harmadik negyedévi adat. Az előző három hónaphoz képest mintegy tizedével kevesebb (1 020) ügyfél jelent meg személyesen, a kezelt telefonhívások száma (6 420) az elmúlt időszakokban tapasztalt folyamatos csökkenés után kis mértékben ismét nőtt, míg az írásbeli beadványok mennyisége (3 302) jelentősen, közel harmadával emelkedett.

Ügyfélszolgálati megkeresés	2009. IV. negyedév		2010. III. negyedév		2010. IV. negyedév		2010. IV. né./ 2010. III. né.	2010. IV. né./ 2009. IV. né.
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	%	%
Személyes	727	7,6%	1 156	11,8%	1 020	9,5%	88,2%	140,3%
Telefonon történő	7 275	76,2%	6 108	62,4%	6 420	59,8%	105,1%	88,2%
Írásbeli	1 546	16,2%	2 532	25,8%	3 302	30,7%	130,4%	213,6%
Összesen	9 548	100,0%	9 796	100,0%	10 742	100,0%	109,7%	112,5%

Mellékletek

1 sz. táblázat

Szektor	2008. IV. negyedév	2009. I. negyedév	2009. II. negyedév	2009. III. negyedév	2009. IV. negyedév	2010. I. negyedév	2010. II. negyedév	2010. III. negyedév	2010. IV. negyedév
	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab
Pénzpiaci beadványok	947	2 046	1 494	2 408	1 725	2 039	1 794	1 276	1 228
Tőkepiaci beadványok	115	90	72	44	43	47	32	18	16
Biztosítási beadványok	436	764	576	606	713	955	912	743	669
Pénztári beadványok	107	161	156	151	111	127	75	50	28
Máshová sorolt beadványok	398	81	67	29	144	65	140	224	53
Beadványok összesen	2 003	3 142	2 365	3 238	2 736	3 233	2 953	2 311	1 994
Ügyfélszolgálathoz érkező megkeresések összesen	7 723	12 367	10208	9634	9548	10028	9499	9796	10742
Beadványok és megkeresések mindösszesen:	9 726	15 509	12 573	12 872	12 284	13 261	12 452	12 107	12 736

2. sz. táblázat

Beadványtípus	2009. IV. negyedév		2010. III. negyedév		2010. IV. negyedév		2010. IV. né./ 2010. III. né.	2010. IV. né./ 2009. IV. né.
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	%	%
Pénz- és tőkepiaci szektor								
Szolgáltatás minősége	257	14,5%	327	25,3%	308	24,8%	94,2%	119,8%
Elszámolás, megbízás teljesítés	299	16,9%	207	16,0%	301	24,2%	145,4%	100,7%
Egyéb ügyviteli hibák	336	19,0%	221	17,1%	136	10,9%	61,5%	40,5%
Tájékoztatási hiányosság	175	9,9%	146	11,3%	132	10,6%	90,4%	75,4%
Jutalék, költség, díj mértéke	149	8,4%	70	5,4%	79	6,4%	112,9%	53,0%
Méltányossági kérelem	93	5,3%	50	3,9%	60	4,8%	120,0%	64,5%
Törlesztőrészlet mértéke	170	9,6%	69	5,3%	54	4,3%	78,3%	31,8%
Kamatok mértéke	55	3,1%	31	2,4%	34	2,7%	109,7%	61,8%
Egyoldalú szerződésmódosítás	44	2,5%	26	2,0%	27	2,2%	103,8%	61,4%
KHR	38	2,1%	34	2,6%	22	1,8%	64,7%	57,9%
Árfolyam	12	0,7%	7	0,5%	21	1,7%	300,0%	175,0%
Elő-, végtörlesztés	28	1,6%	31	2,4%	19	1,5%	61,3%	67,9%
Pénzügyi visszaélés	8	0,5%	3	0,2%	14	1,1%	466,7%	175,0%
Állami támogatás	15	0,8%	10	0,8%	8	0,6%	80,0%	53,3%
Nyilvántartási hiányosság	12	0,7%	4	0,3%	6	0,5%	150,0%	50,0%
Hozam mértéke	10	0,6%	7	0,5%	4	0,3%	57,1%	40,0%
Jogosulatlan tevékenység	12	0,7%	18	1,4%	2	0,2%	11,1%	16,7%
Ügynöki tevékenység	7	0,4%	3	0,2%	1	0,1%	33,3%	14,3%
Elektronikus szolgáltatás	4	0,2%	5	0,4%	0	0,0%	0,0%	0,0%
Egyéb	44	2,5%	25	2,0%	16	1,3%	64,0%	36,4%

<u>Pénz- és tőkepiaci szektor</u> <u>összesen</u>	1 768	100,0%	1 294	100,0%	1 244	100,0%	96,1%	70,4%
--	--------------	---------------	--------------	---------------	--------------	---------------	--------------	--------------