

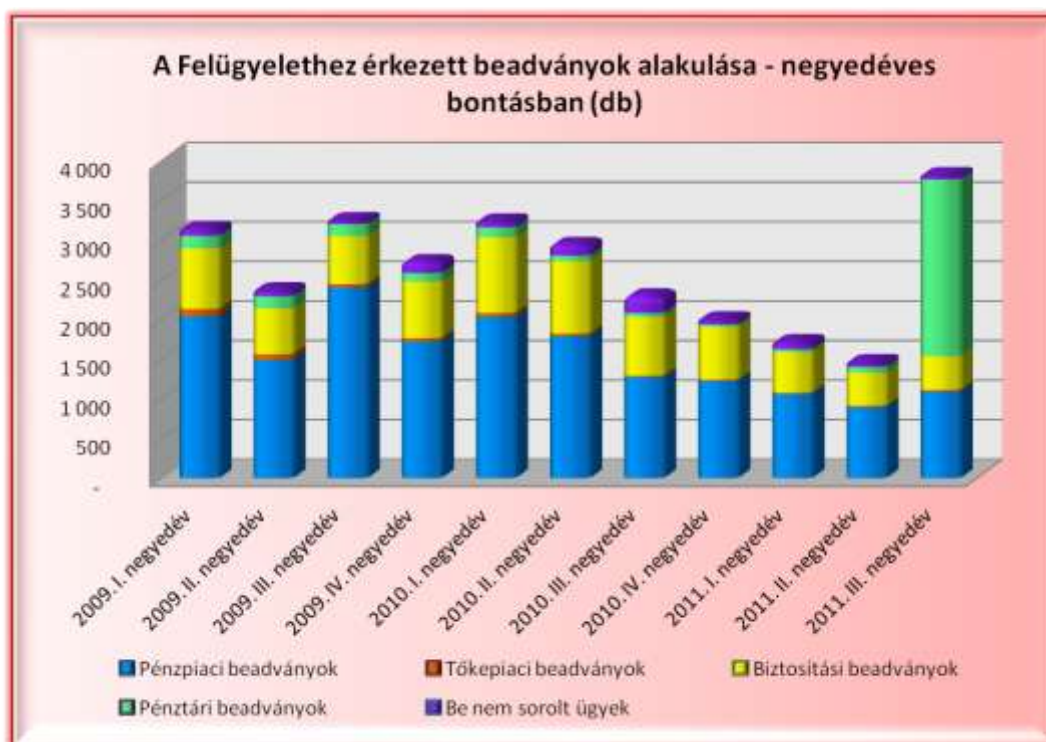


Statisztikai összefoglaló a 2011. III. negyedévben a Felügyelethez benyújtott fogyasztói beadványok alakulásáról

A 2011. III. 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 jelentősen emelkedett; **össességében véve igen nagymértékű, 73,6 %-os növekedés** 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



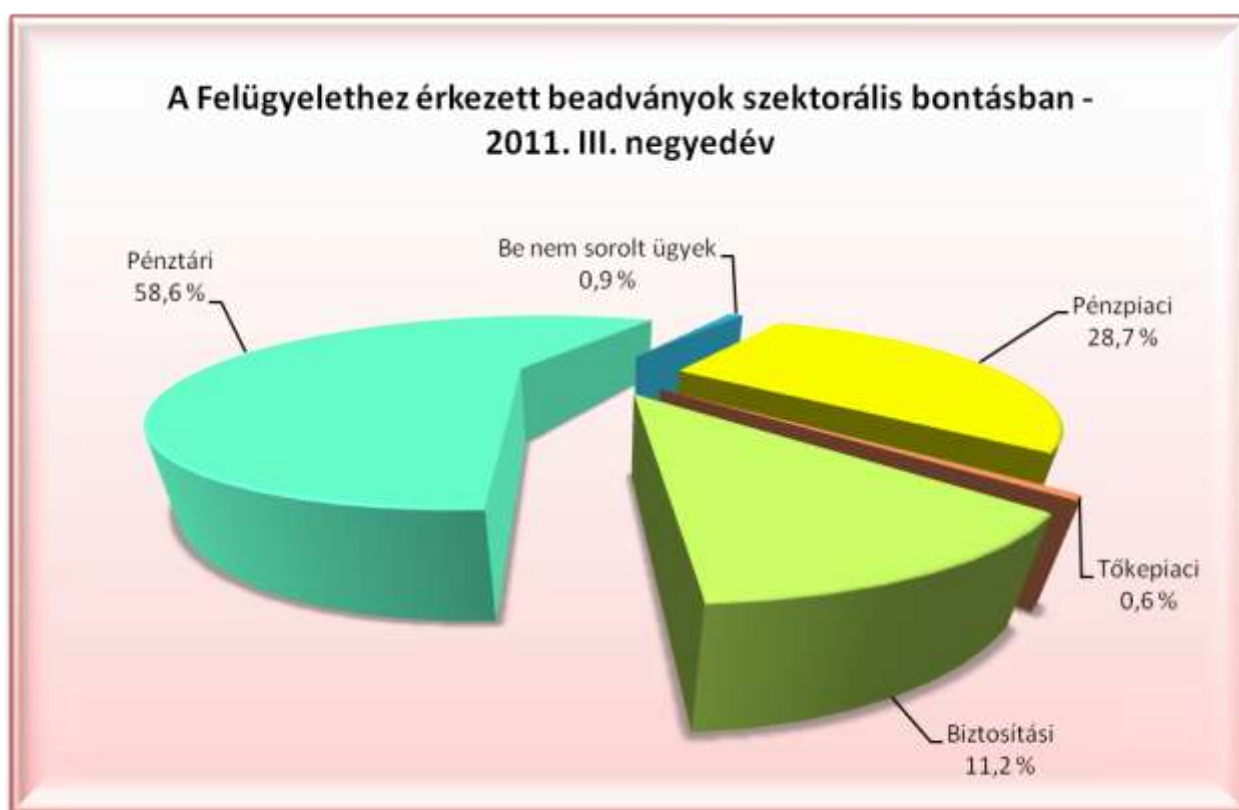
A negyedéves bontásban részletezett számadatok a mellékletben található 1. sz. táblázatban tekinthetők meg.

2011 III. negyedévében a Felügyelethez összesen 3 811 fogyasztói beadvány érkezett, mely az előző negyedévi értéknek mintegy a két és félszerese, az előző év azonos időszakában regisztrált adatnál pedig 63,6 %-kal több.

A korábbi időszakok esetében tapasztalt egyre csökkenő tendencia után a tárgynegyedévben jelentős növekedés figyelhető meg, mely elsősorban a magánnyugdíjpénztári beadványszám megsokszorozódásának tudható be. Míg az alábbi táblázatban szemléltetett két, tárgynegyedévet megelőző időszak esetében a pénzüpi szektorra érkezett beadványok száma volt a legjelentősebb tétel, addig a jelen negyedév adatai szerint a pénztári szektor áll az első helyen.

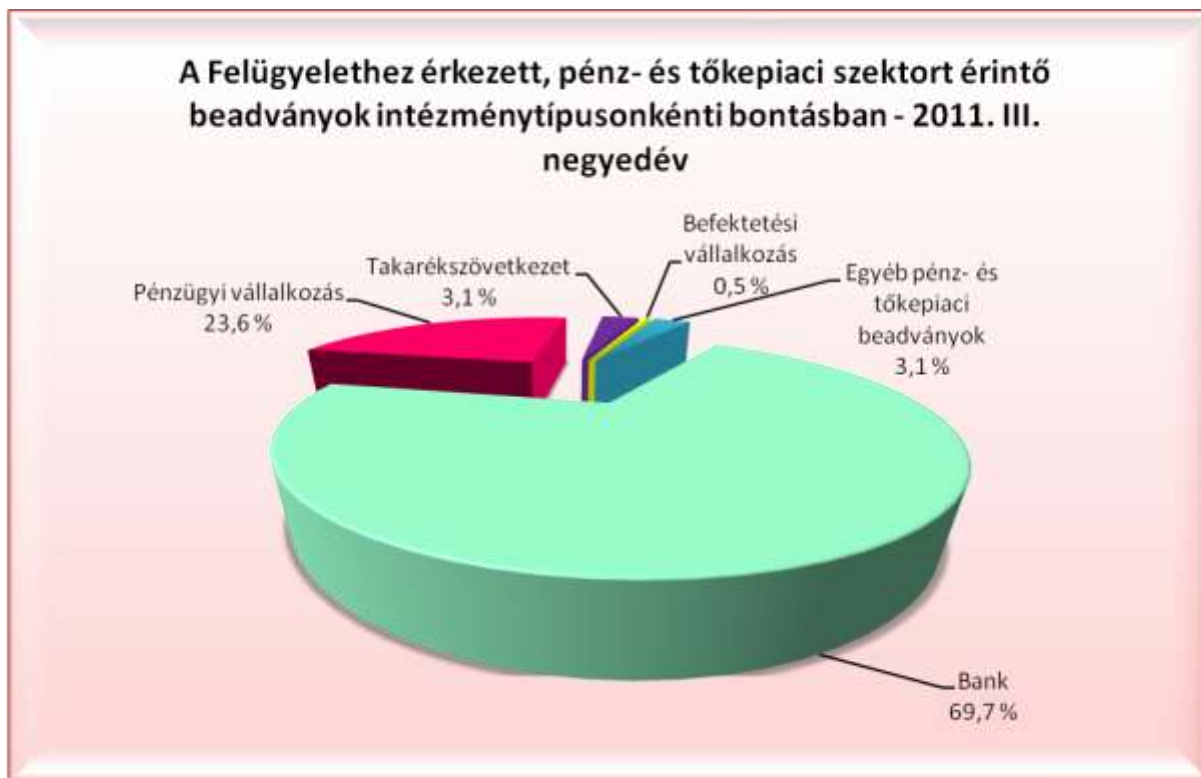
2011 III. negyedévére vonatkozóan a fogyasztói beadványok megoszlását – összehasonlítva az előző negyedév és az előző év hasonló időszakának adataival – az alábbi táblázat foglalja össze:

Szektor	2010. III. negyedév		2011. II. negyedév		2011. III. negyedév		2011. III. né. / 2011. II. né.	2011. III. né. / 2010. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Pénzüpi	1 395	59,9%	897	61,8%	1 092	28,7%	121,7%	78,3%
Tőkepiaci	22	0,9%	19	1,3%	22	0,6%	115,8%	100,0%
Biztosítási	782	33,6%	415	28,6%	425	11,2%	102,4%	54,3%
Pénztári	53	2,3%	73	5,0%	2 234	58,6%	3060,3%	4215,1%
Be nem sorolt ügyek	77	3,3%	48	3,3%	38	0,9%	79,2%	49,4%
Összesen	2 329	100,0%	1 452	100,0%	3 811	100,0%	262,5%	163,6%



2. Pénz- és tőkepiaci beadványok

2.1 Pénz- és tőkepiaci beadványok alakulása intézménytípusonként



A tárgynegyedévben a pénz- és tőkepiaci szektort tekintve a befektetési vállalkozások kivételével minden intézménycsoport statisztikája csökkenést vagy stagnálást mutat 2010 azonos időszakához képest. A **legtöbb bejelentés** (69,7 %) továbbra is a **bankokkal kapcsolatban** érkezett, de figyelemre méltó, hogy ismét a pénzügyi vállalkozásokra esett a bejelentések közel negyede (23,6 %). A nem felügyelt intézmények közé tartozó **fogyasztói csoportszervező társaságokkal** szembeni bejelentések a vizsgált időszakban az egyéb kategória mintegy 53 %-át tették ki; azonban ez a 18 db beadvány az előző negyedévben regisztrált beadványszámnál (30 db) kevesebb.

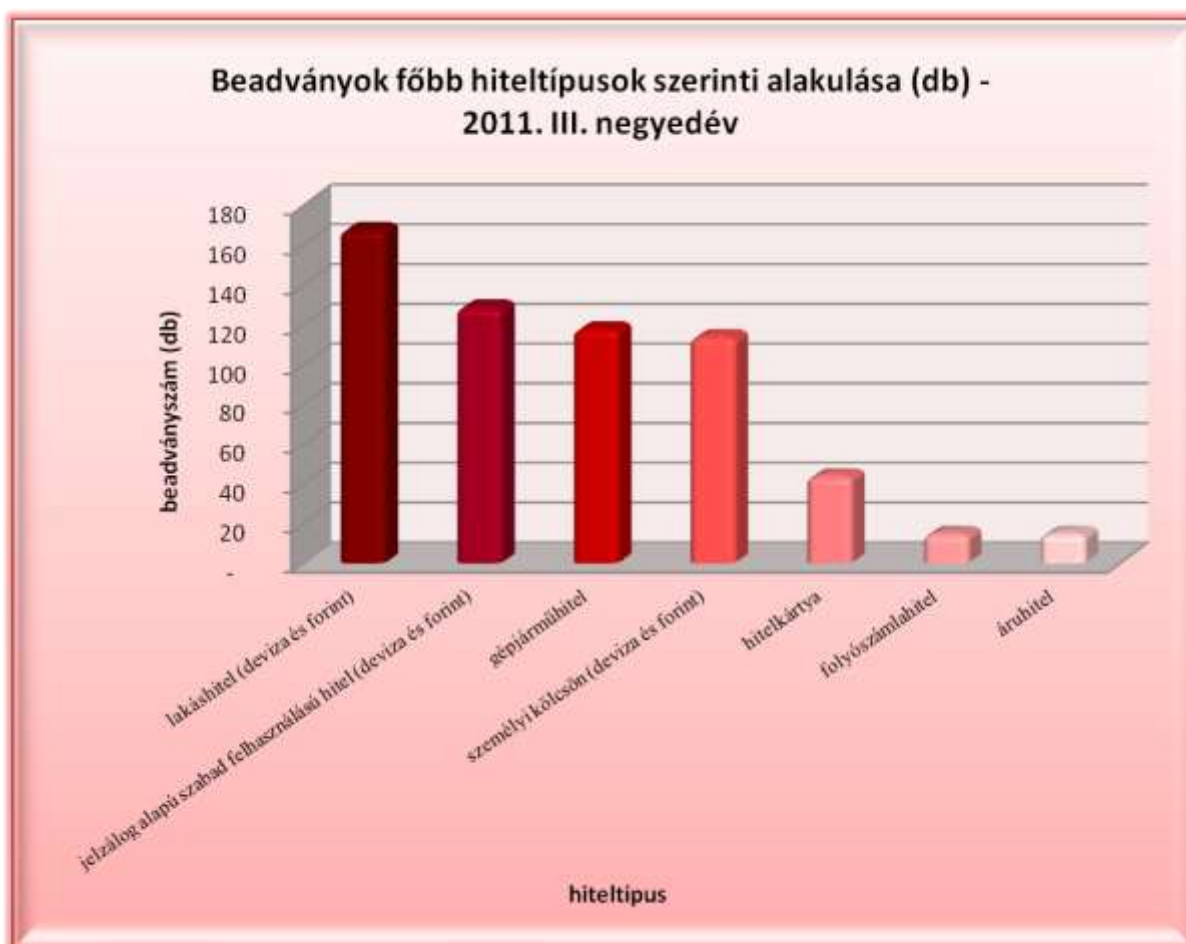
Intézmény-típus	2010. III. negyedév		2011. II. negyedév		2011. III. negyedév		2011. III. né./ 2011. II. né.	2011. III. né./ 2010. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Bank	1 041	73,5%	660	72,1%	776	69,7%	117,6%	74,5%
Pénzügyi vállalkozás	261	18,4%	162	17,7%	263	23,6%	162,3%	100,8%
Takarékszövetkezet	41	2,9%	28	3,1%	35	3,1%	125,0%	85,4%
Befektetési vállalkozás	5	0,4%	7	0,8%	6	0,5%	85,7%	120,0%
Egyéb pénz- és tőkepiaci beadványok	69	4,8%	59	6,3%	34	3,1%	57,6%	49,3%
<u>Pénz- és tőkepiaci szektor összesen</u>	1 417	100,0%	916	100,0%	1 114	100,0%	121,6%	78,6%

2.2 Pénz- és tőkepiaci szektort érintő beadványok szolgáltatási ágankénti megoszlása

Szolgáltatástípus		2010. III. negyedév		2011. II. negyedév		2011. III. negyedév		2011. III. né./ 2011. II. né.	2011. III. né./ 2010. III. né.	
		darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%	
Hitelezés összesen		959	67,6%	582	63,6%	751	67,3%	129,0%	78,3%	
ebből:	áruhitel	19	1,3%	19	2,1%	15	1,3%	78,9%	78,9%	
	folyószámlahitel	16	1,1%	6	0,7%	15	1,3%	250,0%	93,8%	
	gépjárműhitel	147	10,4%	82	9,0%	118	10,6%	143,9%	80,3%	
	hitelkártya	77	5,4%	41	4,5%	44	3,9%	107,3%	57,1%	
	jelzálog alapú szabad felhasználású hitel	deviza	111	7,8%	67	7,3%	98	8,8%	146,3%	88,3%
		forint	72	5,1%	37	4,0%	31	2,8%	83,8%	43,1%
	lakáshitel	deviza	84	5,9%	65	7,1%	101	9,1%	155,4%	120,2%
		forint	84	5,9%	65	7,1%	67	6,0%	103,1%	79,8%
	személyi kölcson	deviza	38	2,7%	27	2,9%	54	4,8%	200,0%	142,1%
		forint	83	5,9%	50	5,5%	60	5,4%	120,0%	72,3%
egyéb hitel (kézizálog hitel, gyorshitel)		228	16,1%	123	13,4%	148	13,3%	120,3%	64,9%	
Lízing		36	2,5%	53	5,8%	56	5,0%	105,7%	155,6%	
Folyószámla vezetés		95	6,7%	65	7,1%	60	5,4%	92,3%	63,2%	
Betét konstrukciók		27	1,9%	20	2,2%	6	0,5%	30,0%	22,2%	
Bankkártya műveletek		53	3,7%	25	2,7%	34	3,1%	136,0%	64,2%	
Pénz- forgalom összesen	átutalás	27	1,9%	24	2,6%	13	1,2%	54,2%	48,1%	
	beszedés	4	0,3%	9	1,0%	2	0,2%	22,2%	50,0%	
	egyéb	14	1,0%	2	0,2%	5	0,4%	250,0%	35,7%	
Befektetési szolgáltatás		51	3,6%	29	3,2%	47	4,2%	162,1%	92,2%	
Egyéb összesen	egyéb	106	7,6%	77	8,3%	122	11,1%	158,4%	115,1%	
	fogyasztói csoportszervezés (nem pénzügyi szolg.)	45	3,2%	30	3,3%	18	1,6%	60,0%	40,0%	
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen		1 417	100,0%	916	100,0%	1 114	100,0%	121,6%	78,6%	

2011. III. negyedévben a **pénz- és tőkepiaci beadványok több mint kétharmada (67,3 %)** – a korábbi negyedévekhez hasonlóan – **a hitelezéssel volt kapcsolatos**. Az előző negyedévhez viszonyítva az összesített beadványszám 21,6 %-os emelkedést mutat, azonban a bázisév azonos időszaki adatainál még mindig kedvezőbb érték (21,4 %-os csökkenés) figyelhető meg.

A jelentősebb részarányt képviselő **szolgáltatástípusok** közül az átlagot meghaladó mértékben nőtt a gépjárműhitelekkel, a deviza alapú ingatlanfedezetes szabad felhasználású és lakáshitelekkel, személyi kölcsönökkel kapcsolatos beadványok száma a negyedév során az év második negyedévéhez viszonyítva.



A hitelezésen kívüli szolgáltatástípusokat elemezve kiemelendő, hogy a befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos beadványok száma mintegy kétharmadával volt magasabb az előző negyedévi értéknél, míg a betét konstrukciókkal kapcsolatos bejelentések száma közel ötödére esett vissza.

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

Az előző negyedévhez hasonlóan leginkább az elszámolás, megbízás teljesítésével, a szolgáltatás minőségével, az egyéb ügyviteli hibákkal, valamint a tájékoztatási hiányosságokkal – melyek együttesen az össz-beadványszám 62,1 %-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 jelentősebben meghaladó mértékben érkeztek beadványok a Budapest Bank Nyrt.-re, az AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepére, illetve a Magyar Cetelem Bank Zrt.-re.

Piaci részesedéséhez mérten kisebb arányú beadványszám érkezett a K&H Bank Zrt.-re, az UniCredit Bank Hungary Zrt.-re és UniCredit Jelzálogbank Zrt.-re, az FHB Kereskedelmi Bank Zrt.-re és az FHB Jelzálogbank Nyrt.-re.

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

Ssz.	Hitelintézet	2011. III. negyedév		
		Beadvány		Piaci részesedés*
		darab	%	%
1.	OTP Bank Nyrt. és OTP Jelzálogbank Zrt.	185	21,7%	26,4%
2.	Erste Bank Hungary Zrt.	93	10,9%	10,0%
3.	Raiffeisen Bank Zrt.	76	8,9%	7,9%
4.	CIB Bank Zrt.	71	8,3%	7,7%
5.	K&H Bank Zrt.	50	5,9%	9,7%
6.	Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Nyrt.	43	5,1%	2,9%
7.	UniCredit Bank Hungary Zrt. és UniCredit Jelzálogbank Zrt.	33	3,9%	5,7%
8.	AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	31	3,6%	1,9%
9.	Magyar Cetelem Bank Zrt.	28	3,3%	0,3%
10.	FHB Kereskedelmi Bank Zrt. és FHB Jelzálogbank Nyrt.	27	3,2%	3,9%
Összesen		637	74,8%	76,4%
Pénz- és tőkepiaci szektor (pénzügyi váll. nélkül) összesen		851	100,0%	100,0%

* az összefoglaló készítésekor rendelkezésre álló legfrissebb, 2011. II. negyedév végi adatok (eszközök könyv szerinti nettó értéke) alapján (módszertani szempontból helytállóbb viszonyítási alapként bizonyulna az egyes intézmények lakossági ügyfélszáma vagy szerződésszáma alapján történő összehasonlítás, azonban jelenleg ezen adatok – összességében – nem állnak a Felügyelet rendelkezésére az intézmények általi kötelező adatszolgáltatás alapján)

Tájékoztató adatok	2011. III. negyedév
	darab
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen	1 114
Pénzpiaci, tőkepiaci, biztosítási és pénztári szektor beadványai, valamint a be nem sorolt ügyek száma mindösszesen	3 811

3. Biztosítókat érintő beadványok

3.1 Biztosítók elleni fogyasztói beadványok intézménycsoportonként

A biztosítókat érintő beadványok száma 2011 II. negyedévéhez viszonyítva hozzávetőlegesen stagnálást mutatott, az előző év azonos időszakához képest viszont csaknem 46 %-kal csökkent.

Intézmény-típus	2010. III. negyedév		2011. II. negyedév		2011. III. negyedév		2011. III. né. / 2011. II. né.	2011. III. né. / 2010. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Biztosító rt.	762	97,4%	387	93,3%	409	96,2%	105,7%	53,7%
Biztosítás közvetítő	11	1,4%	22	5,3%	11	2,6%	50,0%	100,0%
Biztosító egyesület	9	1,2%	6	1,4%	5	1,2%	83,3%	55,6%
Összesen	782	100,0%	415	100,0%	425	100,0%	102,4%	54,3%

3.2 Biztosítási tárgyú beadványok szolgáltatástípusonkénti megoszlása

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



Szolgáltatástípus	2010. III. negyedév		2011. II. negyedév		2011. III. negyedév		2011. III. né./ 2011. II. né.	2011. III. né./ 2010. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Lakásbiztosítás/ otthonbiztosítás	226	28,9%	77	18,6%	112	26,4%	145,5%	49,6%
Kötelező gépjármű- felelősségbiztosítás	244	31,2%	156	37,6%	109	25,6%	69,9%	44,7%
Unit-linked életbiztosítás	48	6,1%	54	13,0%	42	9,9%	77,8%	87,5%
Hagyományos életbiztosítás	61	7,8%	27	6,5%	31	7,3%	114,8%	50,8%
Casco	42	5,4%	21	5,1%	28	6,6%	133,3%	66,7%
Hitelfedezeti életbiztosítás	31	4,0%	19	4,6%	21	4,9%	110,5%	67,7%
Felelősségbiztosítás	19	2,4%	10	2,4%	19	4,5%	190,0%	100,0%
Egyéb vagyonbiztosítás	17	2,2%	11	2,7%	17	4,0%	154,5%	100,0%
Balesetbiztosítás/ betegségbiztosítás	15	1,9%	12	2,9%	9	2,1%	75,0%	60,0%
Hiteltörlesztési célú megtakarítási életbiztosítás	7	0,9%	0	0,0%	6	1,4%	nem értelmezhető	85,7%
Utazási biztosítás	8	1,0%	5	1,2%	4	0,9%	80,0%	50,0%
Egyéb	64	8,2%	23	5,4%	27	6,4%	117,4%	42,2%
Összesen	782	100,0%	415	100,0%	425	100,0%	102,4%	54,3%

3.3 Beadványtípusok szerinti megoszlás



Beadványtípus	2010. III. negyedév		2011. II. negyedév		2011. III. negyedév		2011. III. né. / 2011. II. né.	2011. III. né. / 2011. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Kárigény/ szolgáltatási igény elutasítása	177	22,6%	100	24,1%	147	34,6%	147,0%	83,1%
Egyéb ügyviteli hibák	144	18,4%	101	24,3%	70	16,5%	69,3%	48,6%
Tájékoztatási hiányosság	86	11,0%	61	14,7%	53	12,5%	86,9%	61,6%
Kártérítési összeg/ biztosítási összeg mértéke	88	11,3%	51	12,3%	51	12,0%	100,0%	58,0%
Kárügyintézés elhúzóda	170	21,7%	47	11,3%	47	11,1%	100,0%	27,6%
Díjszámítás	19	2,4%	16	3,9%	18	4,2%	112,5%	94,7%
Ügyviteli kérdések	6	0,8%	4	1,0%	2	0,5%	50,0%	33,3%
Pénzügyi visszaélés	3	0,4%	0	0,0%	2	0,5%	nem értelmezhető	66,7%
Jogosulatlan tevékenység	9	1,2%	3	0,7%	0	0,0%	0,0%	0%
Egyéb	80	10,2%	32	7,7%	35	8,1%	109,4%	43,8%
<u>Összesen</u>	782	100,0%	415	100,0%	425	100,0%	102,4%	54,3%

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

Piaci részesedésüket jelentősebben meghaladó mértékben érkeztek beadványok a Generali-Providencia Biztosító Zrt.-re, a Groupama Garancia Biztosító Zrt.-re, illetve az UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.-re.

Piaci részesedéséhez mérten kevés beadvány érkezett az ING Biztosító Zrt.-re, a Magyar Posta Biztosító Zrt.-re és a Magyar Posta Életbiztosító Zrt.-re, valamint az UNIQA Biztosító Zrt.-re és az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.-re.

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

Ssz.	Biztosító	2011. III. negyedév		
		Beadvány		Piaci részesedés*
		darab	%	%
1.	Generali-Providencia Biztosító Zrt.	104	24,5%	14,5%
2.	Allianz Hungária Biztosító Zrt.	77	18,1%	20,7%
3.	Groupama Garancia Biztosító Zrt.	67	15,8%	10,8%
4.	AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.	25	5,9%	9,8%
5.	K&H Biztosító Zrt.	18	4,2%	4,3%
6.	UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	15	3,5%	2,9%
7.	UNIQA Biztosító Zrt.	15	3,5%	6,6%
8.	ING Biztosító Zrt.	13	3,1%	8,0%
9.	Magyar Posta Biztosító Zrt. és Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	10	2,4%	5,3%
10.	Közlekedési Biztosító Egyesület	6	1,4%	0,9%
Összesen		350	82,4%	83,8%
Biztosítói szektor összesen		425	100,0%	100,0%

* az összefoglaló készítésekor rendelkezésre álló, a biztosítók 2011. II. negyedéves (társaságonkénti) díjbevétel adatai alapján (módszertani szempontból helytállóbb viszonyítási alapnak bizonyulna az egyes intézmények lakossági ügyfélszáma vagy szerződésszáma alapján történő összehasonlítás, azonban jelenleg ezen adatok – összességében – nem állnak a Felügyelet rendelkezésére az intézmények általi kötelező adatszolgáltatás alapján)

Tájékoztató adat	2011. III. negyedév
	darab
Pénzpiaci, tőkepiaci, biztosítási és pénztári szektor beadványai, valamint a be nem sorolt ügyek száma mindösszesen	3 811

4. Pénztári szektort érintő beadványok

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

A **pénztári** szektorra tett bejelentések száma a korábbi negyedévekben tapasztaltakhoz képest drasztikusan megugrott, ami a **magánnyugdíjpénztári rendszer átalakítása során megállapított, ún. visszalépő tagi kifizetésekkel kapcsolatos beadványok következménye.** Az önkéntes pénztárak és az egészségpénztárak esetében alig érkeztek beadványok a Felügyeletre.

Intézmény-típus	2010. III. negyedév		2011. II. negyedév		2011. III. negyedév		2011. III. né. / 2011. II. né.	2011. III. né. / 2010. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Magán-nyugdíjpénztár	33	62,3%	61	83,6%	2 229	99,8%	3654,1%	6754,5%
Önkéntes nyugdíjpénztár	15	28,3%	9	12,3%	3	0,1%	33,3%	20,0%
Egészségpénztár	5	9,4%	2	2,7%	2	0,1%	100,0%	40,0%
Önsegélyező pénztár	0	0,0%	1	1,4%	0	0,0%	0,0%	nem értelmezhető
Összesen	53	100,0%	73	100,0%	2 234	100,0%	3060,3%	4215,1%

4.2 Pénztári beadványok beadványtípusok szerinti megoszlása

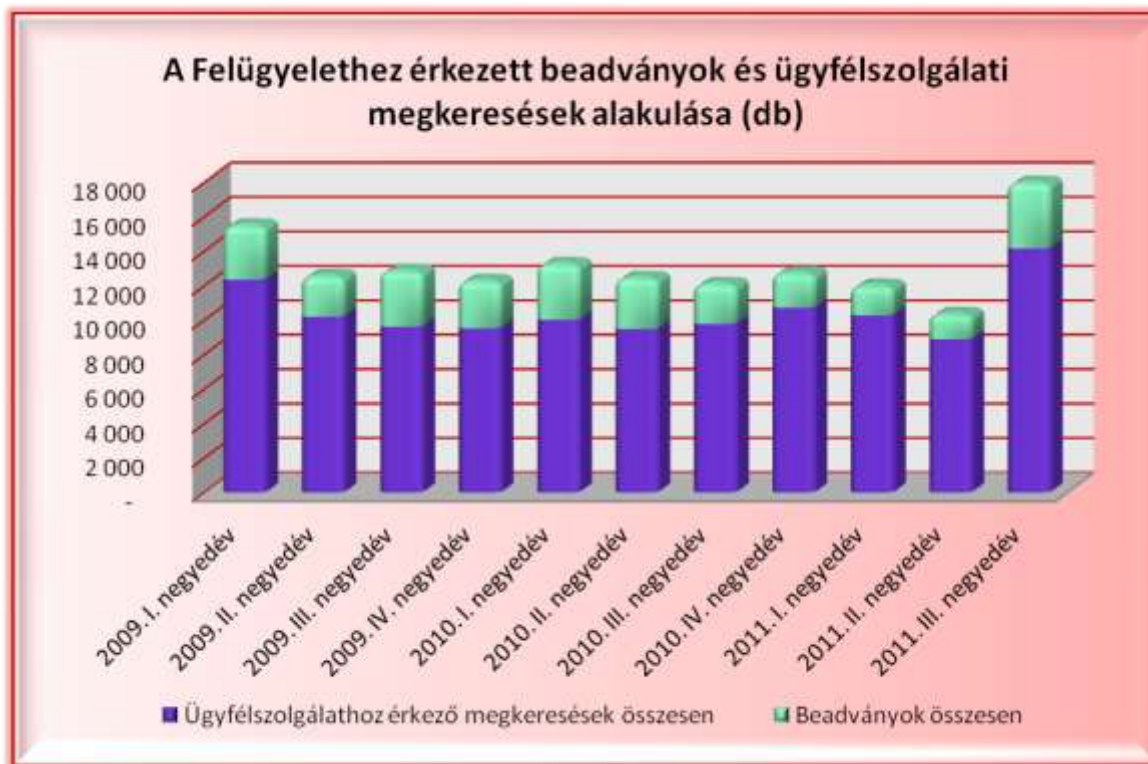


A **beadványtípusok** szerinti megoszlásból kitűnik, hogy a tagi kifizetésekkel kapcsolatos ügyek teszik ki a teljes állomány 95,3 %-át, illetve az egyéb ügyviteli hibák túlnyomó része is a magánnyugdíjpénztári visszalépésekkel függ össze.

Beadványtípus	2010. III. negyedév		2011. II. negyedév		2011. III. negyedév		2011. III. né. / 2011. II. né.	2011. III. né. / 2010. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Tagi kifizetés	2	3,8%	32	43,8%	2 129	95,3%	6653,1%	106450,0%
Egyéb ügyviteli hibák	12	22,6%	8	11,0%	77	3,4%	962,5%	641,7%
Szolgáltatás	4	7,5%	16	21,9%	11	0,5%	68,8%	275,0%
Számlavezetés	14	26,4%	7	9,6%	8	0,4%	114,3%	57,1%
Tagsági viszony	10	18,9%	8	11,0%	2	0,1%	25,0%	20,0%
Tagszervezés	5	9,4%	0	0,0%	0	0,0%	nem értelmezhető	0,0%
Egyéb	6	11,4%	2	2,7%	7	0,3%	350,0%	116,7%
Összesen	53	100,0%	73	100,0%	2 234	100,0%	3060,3%	4215,1%

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 III. negyedévében összesen 14 178 fogyasztói megkeresés érkezett, ez összességében a múlt negyedévi értékhez viszonyítva közel 60 %-kal, s az előző év azonos időszakában megállapított adathoz képest mintegy 45 %-kal magasabb. A telefonon, illetve az írásban érkezett megkeresések számának jelentős növekedését a magánnyugdíjpénztári hozamgarantált tőke feletti összeg kifizetésével kapcsolatos megkeresések okozták. A személyes megkeresések száma azonban kismértékben csökkent.

A 2010-es év hasonló időszakához viszonyítva több mint két és félszer annyi írásbeli megkeresést regisztráltak, a személyes és a telefonos megkeresések azonban csak enyhén növekvő tendenciát mutatnak.

Ügyfélszolgálati megkeresés	2010. III. negyedév		2011. II. negyedév		2011. III. negyedév		2011. III. né./ 2011. II. né.	2011. III. né./ 2010. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Személyes	1 156	11,8%	1 288	14,5%	1 206	8,5%	93,6%	104,3%
Telefonon történő	6 108	62,4%	4 588	51,5%	6 203	43,8%	135,2%	101,6%
Írásbeli	2 532	25,8%	3 037	34,1%	6 769	47,7%	222,9%	267,3%
Összesen	9 796	100,0%	8 913	100,0%	14 178	100,0%	159,1%	144,7%

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	2011. II. negyedév	2011. III. negyedév
	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab	darab
Pénzpiaci beadványok	2 046	1 494	2 408	1 725	2 039	1 794	1 395	1 228	1 065	897	1 092
Tőkepiaci beadványok	90	72	44	43	47	32	22	16	15	19	22
Biztosítási beadványok	764	576	606	713	955	912	782	669	514	415	425
Pénztári beadványok	161	156	151	111	127	75	53	28	36	73	2 234
Be nem sorolt ügyek	81	67	29	144	65	140	77	53	86	48	38
<u>Beadványok összesen</u>	3 142	2 365	3 238	2 736	3 233	2 953	2 329	1 994	1 716	1 452	3 811
<u>Ügyfélszolgálathoz érkező megkeresések összesen</u>	12 367	10 208	9 634	9 548	10 028	9 499	9 796	10 742	10 291	8 913	14 178
<u>Beadványok és megkeresések mindösszesen:</u>	15 509	12 573	12 872	12 284	13 261	12 452	12 125	12 736	12 007	10 365	17 989

2. sz. táblázat

Beadványtípus Pénz- és tőkepiaci szektor	2010. III. negyedév		2011. II. negyedév		2011. III. negyedév		2011. III. né./ 2011. II. né.	2011. III. né./ 2010. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Elszámolás, megbízás teljesítés	220	15,5%	176	19,2%	244	21,9%	138,6%	110,9%
Szolgáltatás minősége	371	26,2%	187	20,4%	183	16,4%	97,9%	49,3%
Egyéb ügyviteli hibák	233	16,4%	97	10,6%	134	12,0%	138,1%	57,5%
Tájékoztatási hiányosság	160	11,3%	120	13,1%	131	11,8%	109,2%	81,9%
Kamatok mértéke	35	2,5%	36	3,9%	71	6,4%	197,2%	202,9%
Törlesztőrészlet mértéke	77	5,4%	44	4,8%	59	5,3%	134,1%	76,6%
Jutalék, költség, díj mértéke	80	5,6%	57	6,2%	53	4,8%	93,0%	66,3%
Méltányossági kérelem	61	4,3%	25	2,7%	38	3,4%	152,0%	62,3%
Egyoldalú szerződésmódosítás	31	2,2%	23	2,5%	27	2,4%	117,4%	87,1%
Elő-, végtörlesztés	34	2,4%	21	2,3%	26	2,3%	123,8%	76,5%
Árfolyam	7	0,5%	15	1,6%	24	2,2%	160,0%	342,9%
KHR	36	2,5%	21	2,3%	20	1,8%	95,2%	55,6%
Állami támogatás	10	0,7%	7	0,8%	10	0,9%	142,9%	100,0%
Jogosulatlan tevékenység	19	1,3%	16	1,7%	8	0,7%	50,0%	42,1%
Pénzügyi visszaélés	6	0,4%	9	1,0%	6	0,5%	66,7%	100,0%
Elektronikus szolgáltatás	5	0,4%	0	0,0%	6	0,5%	nem értelmezhető	120,0%
Hozam mértéke	8	0,6%	2	0,2%	4	0,4%	200,0%	50,0%
Nyilvántartási hiányosság	7	0,5%	4	0,4%	3	0,3%	75,0%	42,9%
Ügynöki tevékenység	4	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	nem értelmezhető	0,0%
Egyéb	13	1,0%	56	6,3%	67	6,0%	119,6%	515,4%
<u>Pénz- és tőkepiaci szektor</u> <u>összesen</u>	1 417	100,0%	916	100,0%	1 114	100,0%	121,6%	78,6%