



PÉNZÜGYI SZERVEZETEK
ÁLLAMI FELÜGYELETE

ÖSSZEFOGLALÓ

A FELÜGYELET

FOGYASZTÓVÉDELMI CÉLÚ

2012. III. NEGYEDÉVES

HATÓSÁGI TEVÉKENYSÉGÉRŐL

2012. október

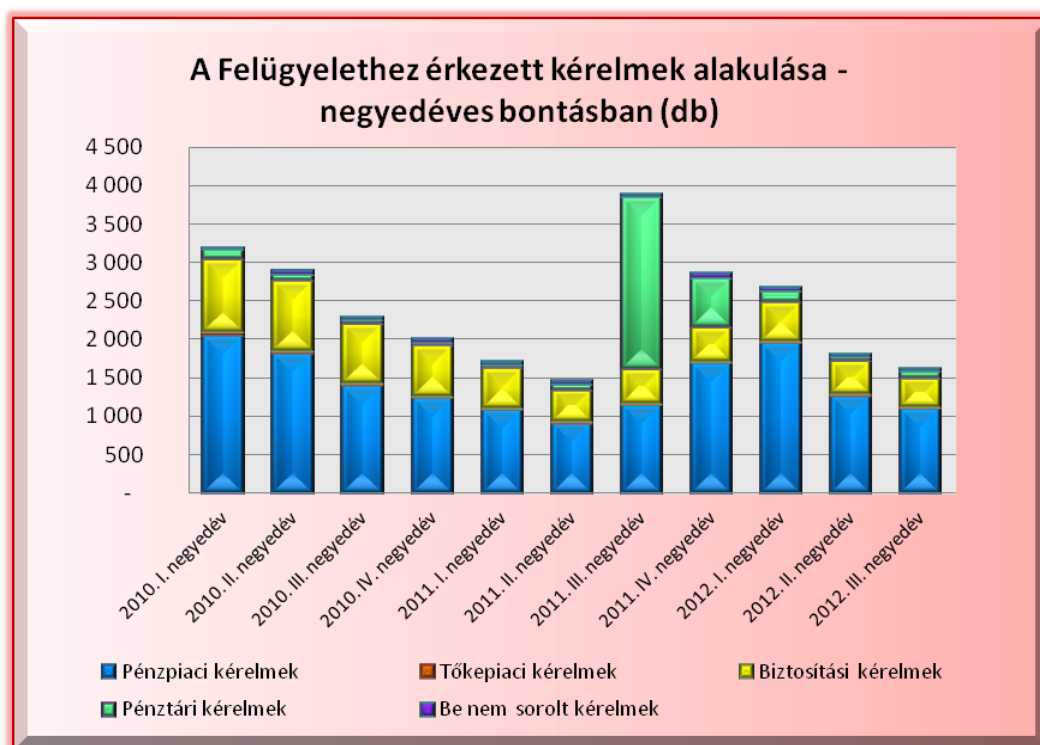


A Felügyelet fogyasztóvédelmi célú 2012. III. negyedéves hatósági tevékenységét bemutató összefoglaló I. fejezete tartalmazza a Felügyelethez érkezett fogyasztói kérelmeket, melyeket a Felügyelet hatósági eljárásban vizsgál meg, valamint az Ügyfélszolgálathoz érkezett és közvetlenül megválaszolt megkereséseket; a II. fejezet pedig bemutatja a Felügyelet fogyasztóvédelmi hatósági eljárásainak, vizsgálatainak tapasztalatait.

I. A Felügyelethez benyújtott fogyasztói kérelmek alakulása

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

1. A fogyasztói kérelmek alakulása



2012. III. negyedévében a Felügyelethez összesen 1 610 darab fogyasztói kérelem érkezett.

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

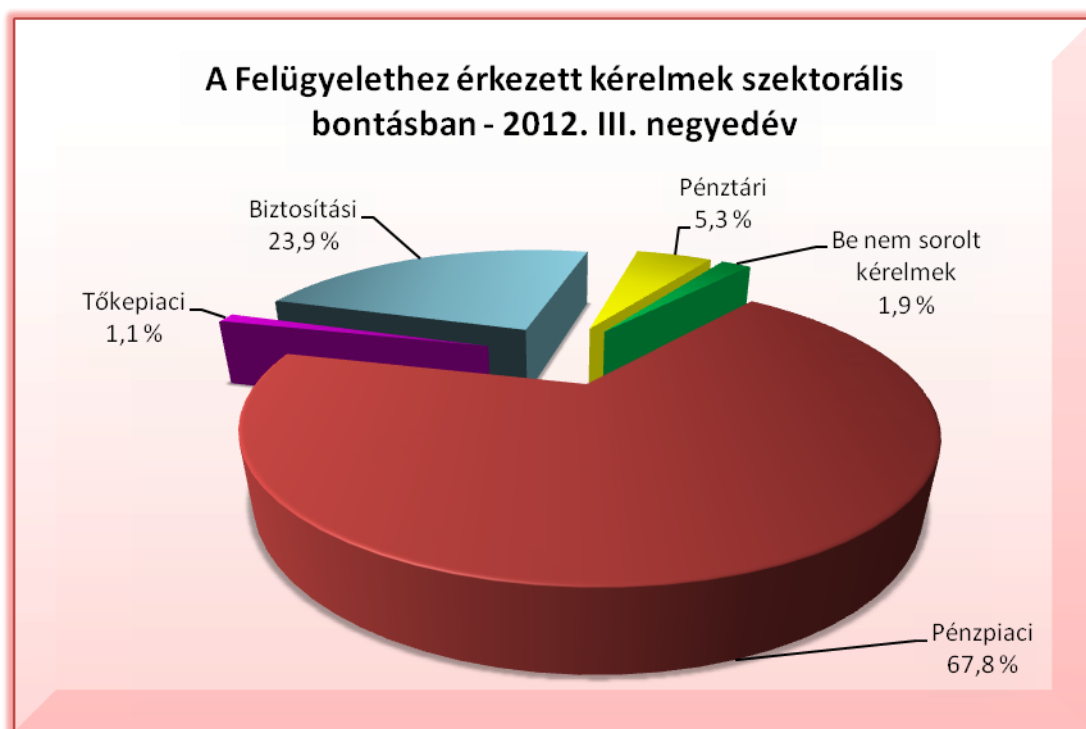


Megfigyelhető, hogy a **pénzpiaci kérelmek** száma 2012 II. negyedévéhez képest **csökkent**, azonban részarányuk még mindig a legjelentősebb: az összes kérelem több mint kétharmadát teszi ki. A **tőkepiaci és a biztosítói szektort érintő kérelmek szektorok közötti megoszlása** a múlt negyedévhez képest érdemben nem változott. A biztosítói szektort érintő kérelmek az összes kérelem közel negyedét foglalták magukba.

A **pénztári szektort érintő kérelmek száma és aránya a megelőző negyedévekben megfigyelhető ugrásszerű növekedés után** – amely a magánnyugdíjpénztári tagok társadalombiztosítási rendszerbe történő visszalépéséhez kapcsolódó tagi kifizetésekkel függött össze – **az elmúlt két negyedévben erőteljesen visszaesett.**

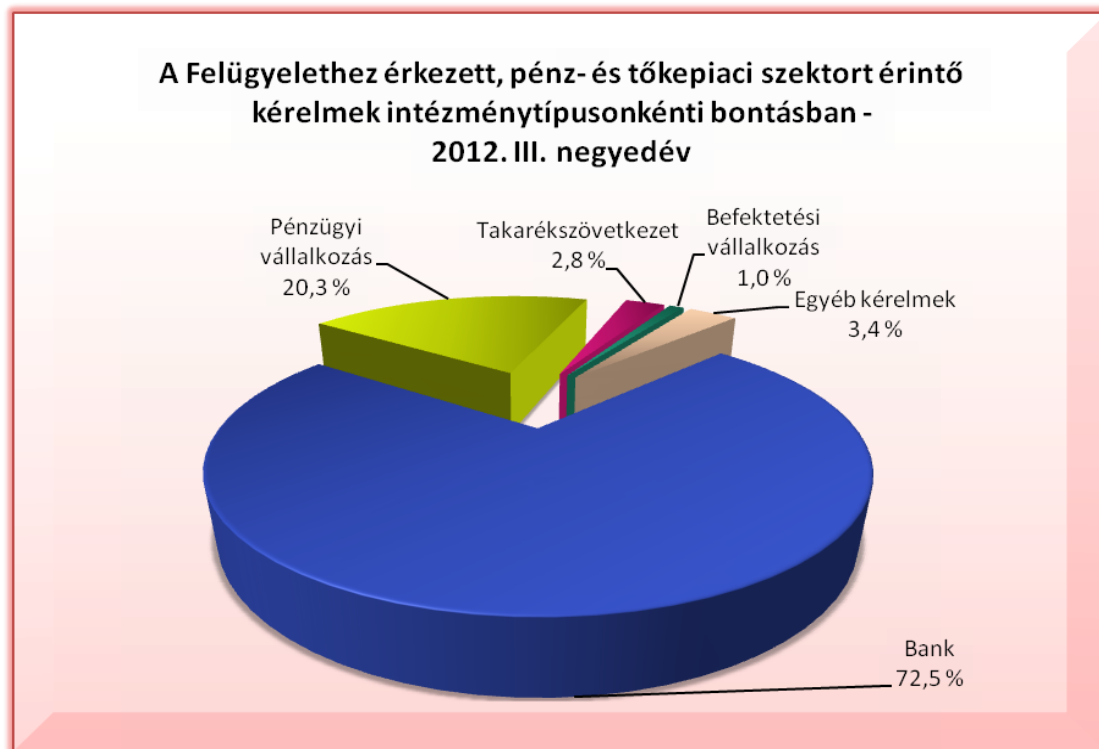
2012 III. negyedévére vonatkozóan a fogyasztói kérelmek megoszlását – összehasonlítva az előző negyedév és az előző év hasonló időszakának adataival – az alábbi táblázat foglalja össze:

Szektor	2011. III. negyedév		2012. II. negyedév		2012. III. negyedév		2012. III. né. / 2012. II. né.	2012. III. né. / 2011. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Pénzpiaci	1 139	29,3%	1 260	69,9%	1 091	67,8%	86,6%	95,8%
Tőkepiaci	22	0,6%	18	1,0%	18	1,1%	100,0%	81,8%
Biztosítási	442	11,4%	435	24,1%	384	23,9%	88,3%	86,9%
Pénztári	2 241	57,7%	56	3,1%	85	5,3%	151,8%	3,8%
Be nem sorolt kérelmek	37	1,0%	34	1,9%	32	1,9%	94,1%	86,5%
Összesen	3 881	100,0%	1 803	100,0%	1 610	100,0%	89,3%	41,5%



2. Pénz- és tőkepiaci kérelmek

2.1 Pénz- és tőkepiaci kérelmek alakulása intézménytípusonként



A tárgynegyedévben megfigyelhető, hogy a **legtöbb kérelem** (804 db) továbbra is a **bankokkal kapcsolatban érkezett**, de figyelemre méltó, hogy a pénzügyi vállalkozásokra jutó kérelmek aránya az előző időszakhoz képest növekedett, és több mint 20 %-ot tett ki. A nem felügyelt intézmények közé tartozó **fogyasztói csoportszervező társaságokkal** szembeni kérelmek (24 db) tették ki a vizsgált időszakban az egyéb kategória közel kétharmadát.

Intézmény-típus	2011. III. negyedév		2012. II. negyedév		2012. III. negyedév		2012. III. né./ 2012. II. né.	2012. III. né./ 2011. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Bank	797	68,6%	956	74,8%	804	72,5%	84,1%	100,9%
Pénzügyi vállalkozás	277	23,9%	244	19,1%	225	20,3%	92,2%	81,2%
Takarékszövetkezet	38	3,3%	27	2,1%	31	2,8%	114,8%	81,6%
Befektetési vállalkozás	5	0,4%	12	0,9%	11	1,0%	91,7%	220,0%
Egyéb kérelmek	44	3,8%	39	3,1%	38	3,4%	97,4%	86,4%
<u>Pénz- és tőkepiaci szektor összesen</u>	1 161	100,0%	1 278	100,0%	1 109	100,0%	86,8%	95,5%



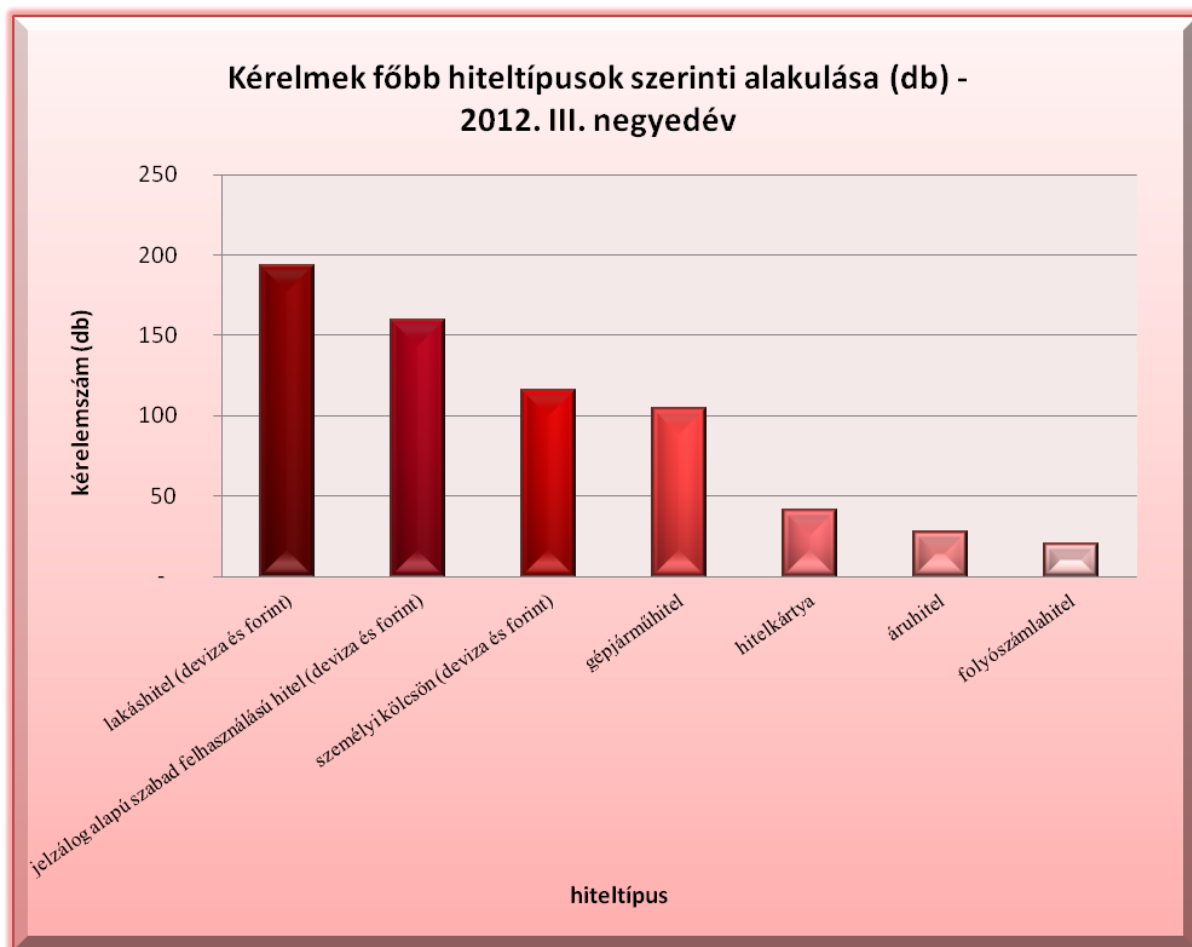
2.2 Pénz- és tőkepiaci szektort érintő kérelmek szolgáltatási ágankénti megoszlása

Szolgáltatástípus			2011. III. negyedév		2012. II. negyedév		2012. III. negyedév		2012. III. né./ 2012. II. né.	2012. III. né./ 2011. III. né.
			darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Hitelezés összesen	áruhitel		18	1,6%	24	1,9%	27	2,4%	112,5%	150,0%
	folyószámlahitel		15	1,3%	22	1,7%	20	1,8%	90,9%	133,3%
	gépjárműhitel		128	11,0%	100	7,8%	104	9,4%	104,0%	81,3%
	hitelkártya		44	3,8%	46	3,6%	41	3,7%	89,1%	93,2%
	jelzálog alapú szabad felhasználású hitel	deviza	105	9,0%	207	16,2%	131	11,8%	63,3%	124,8%
		forint	31	2,7%	20	1,6%	28	2,5%	140,0%	90,3%
	lakáshitel	deviza	107	9,2%	177	13,8%	134	12,1%	75,7%	125,2%
		forint	66	5,7%	51	4,0%	59	5,3%	115,7%	89,4%
	személyi kölcsön	deviza	55	4,7%	25	2,0%	37	3,3%	148,0%	67,3%
		forint	63	5,4%	55	4,3%	78	7,0%	141,8%	123,8%
	egyéb hitel (behajtás, kézizálog hitel, gyors hitel)		158	13,6%	245	19,2%	171	15,5%	69,8%	108,2%
Hitelezés összesen			790	68,0%	972	76,1%	830	74,8%	85,4%	105,1%
Lízing			56	4,8%	52	4,1%	47	4,2%	90,4%	83,9%
Folyószámla vezetés			67	5,8%	64	5,0%	46	4,1%	71,9%	68,7%
Betét konstrukciók			9	0,8%	14	1,1%	13	1,2%	92,9%	144,4%
Bankkártya műveletek			35	3,0%	32	2,5%	28	2,5%	87,5%	80,0%
Pénzforgalom összesen	átutalás		14	1,2%	6	0,5%	16	1,4%	266,7%	114,3%
	beszedés		2	0,2%	2	0,2%	4	0,4%	200,0%	200,0%
	egyéb		8	0,7%	4	0,3%	6	0,5%	150,0%	75,0%
Befektetési szolgáltatás			43	3,7%	32	2,5%	44	4,0%	137,5%	102,3%
Egyéb összesen	egyéb		119	10,2%	81	6,2%	51	4,7%	63,0%	42,9%
	fogyasztói csoportszervezés (nem pénzügyi szolg.)		18	1,6%	19	1,5%	24	2,2%	126,3%	133,3%
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen			1 161	100,0%	1 278	100,0%	1 109	100,0%	86,8%	95,5%



2012. III. negyedévben a **pénz- és tőkepiaci kérelmek mintegy négyötöde** (830 db) – a korábbi negyedévekhez hasonlóan – a **hitelezéssel volt kapcsolatos**; darabszámuk az elmúlt év azonos időszaki adataihoz viszonyítva kismértékben (5,1 %) emelkedett, azonban 2012 év II. negyedévéhez képest közel 15 %-kal csökkent.

A jelentősebb részarányt képviselő **szolgáltatástípusok** közül a **végtörlesztéssel** összefüggő, jelzálog alapú szabad felhasználású devizahitelek esetében a megelőző negyedévekben kiugróan megnövekedett kérelmek száma a II. és III. negyedév során mérséklődött. Hasonló tendencia érvényesült a deviza alapú lakáshitelekkel érintő kérelmeknél is.





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

Figyelemre méltó, hogy **a harmadik negyedévre a múlt évben meghirdetett, rögzített árfolyamon történő végtörlesztési lehetőség lezárultát követően az elő- és végtörlesztéssel összefüggő kérelmek darabszáma visszaállt a megelőző szintre.** Az ilyen jellegű ügyekből az előző időszaki 177 darabbal szemben a Felügyelet a tárgynegyedévben csupán 38 darabot regisztrált.

Az egyéb kérelemtípusokat tekintve az előző negyedévhez igen hasonlóan, **ismét az elszámolás, megbízás teljesítésével, a tájékoztatási hiányosságokkal, a szolgáltatás minőségével, valamint az egyéb ügyviteli hibákkal, illetve a méltányossági kérelemmel kapcsolatos ügyekkel fordultak elsősorban a fogyasztók a Felügyelethez.** Ezek együttesen az össz-kérelemszám közel háromnegyedét tették ki.





A kérelemtípusok szerinti részletes megoszlást az alábbi táblázat mutatja.

Kérelemtípus	2011. III. negyedév		2012. II. negyedév		2012. III. negyedév		2012. III. né. / 2012. II. né.	2012. III. né. / 2011. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Elszámolás, megbízás teljesítés	266	22,8%	375	29,4%	353	31,9%	94,1%	132,7%
Tájékoztatási hiányosság	137	11,8%	120	9,4%	138	12,4%	115,0%	100,7%
Szolgáltatás minősége	182	15,7%	147	11,5%	130	11,7%	88,4%	71,4%
Egyéb ügyviteli hibák	146	12,6%	108	8,5%	95	8,6%	88,0%	65,1%
Méltányossági kérelem	39	3,4%	107	8,4%	94	8,5%	87,9%	241,0%
Kamatok mértéke	74	6,4%	47	3,7%	77	6,9%	163,8%	104,1%
Egyoldalú szerződésmódosítás	26	2,2%	23	1,8%	40	3,6%	173,9%	153,8%
Elő-, végtörlesztés	31	2,7%	177	13,8%	38	3,4%	21,5%	122,6%
Jutalék, költség, díj mértéke	50	4,3%	54	4,2%	36	3,2%	66,7%	72,0%
KHR	23	2,0%	24	1,9%	24	2,2%	100,0%	104,3%
Törlesztőrészlet mértéke	64	5,5%	25	2,0%	23	2,1%	92,0%	35,9%
Árfolyam	21	1,8%	21	1,6%	13	1,2%	61,9%	61,9%
Pénzügyi visszaélés	8	0,7%	7	0,5%	10	0,9%	142,9%	125,0%
Jogosulatlan tevékenység	7	0,6%	3	0,2%	10	0,9%	333,3%	142,9%
Állami támogatás	10	0,9%	2	0,2%	7	0,6%	350,0%	70,0%
Nyilvántartási hiányosság	2	0,2%	3	0,2%	2	0,2%	66,7%	100,0%
Hozam mértéke	4	0,3%	5	0,4%	1	0,1%	20,0%	25,0%
Ügynöki tevékenység	2	0,2%	4	0,3%	0	0,0%	0,0%	0,0%
Elektronikus szolgáltatás	7	0,6%	3	0,2%	0	0,0%	0,0%	0,0%
Egyéb	62	5,3%	23	1,8%	18	1,6%	78,3%	29,0%
<u>Pénz- és tőkepiaci szektor összesen</u>	1 161	100,0%	1 278	100,0%	1 109	100,0%	86,8%	95,5%

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



2.4 A 10 legnagyobb kérelemszámmal érintett hitelintézet és ezek piaci részesedése

Hitelintézet	2012. III. negyedév		
	Kérelem		Piaci részesedés*
	darab	%	%
AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	77	8,7%	1,1%
Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Nyrt.	48	5,4%	4,6%
CIB Bank Zrt.	44	5,0%	3,4%
Erste Bank Hungary Zrt.	79	8,9%	10,3%
FHB Kereskedelmi Bank Zrt. és FHB Jelzálogbank Nyrt.	44	5,0%	2,2%
K&H Bank Zrt.	52	5,9%	8,0%
Magyar Cetelem Bank Zrt.	25	2,8%	6,3%
OTP Bank Nyrt. és OTP Jelzálogbank Zrt.	176	19,9%	29,7%
Raiffeisen Bank Zrt.	44	5,0%	7,2%
UniCredit Bank Hungary Zrt. és UniCredit Jelzálogbank Zrt.	30	3,4%	2,2%
fenti 10 hitelintézet összesen	619	70,0%	75,0%
<u>Pénz- és tőkepiaci szektor</u> <u>(a pénzügyi vállalkozás nélkül) összesen</u>	884	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. június 30-án) fennálló lakossági hitel-szerződések darabszáma.

Tájékoztató adat: a kötelező intézményi adatszolgáltatás alapján a hitelintézetek és a fióktelepek összes, a Felügyelet rendelkezésére álló, jelenleg legfrissebb, 2012. június 30-án fennálló lakossági hitel-szerződéseinek darabszáma 6 097 334 volt.

Tájékoztató adatok (darab):	
Pénz- és tőkepiaci szektor (pénzügyi vállalkozás nélkül) összesen	884
Pénzügyi vállalkozás	225
Pénz- és tőkepiaci szektor mindösszesen	1 109
Pénzpiaci, tőkepiaci, biztosítási, pénztári szektort és a be nem sorolt ügyeket érintő kérelmek mindösszesen	1 610

3. Biztosítókra érintő kérelmek

3.1 Biztosítók elleni fogyasztói kérelmek intézménycsoportonként

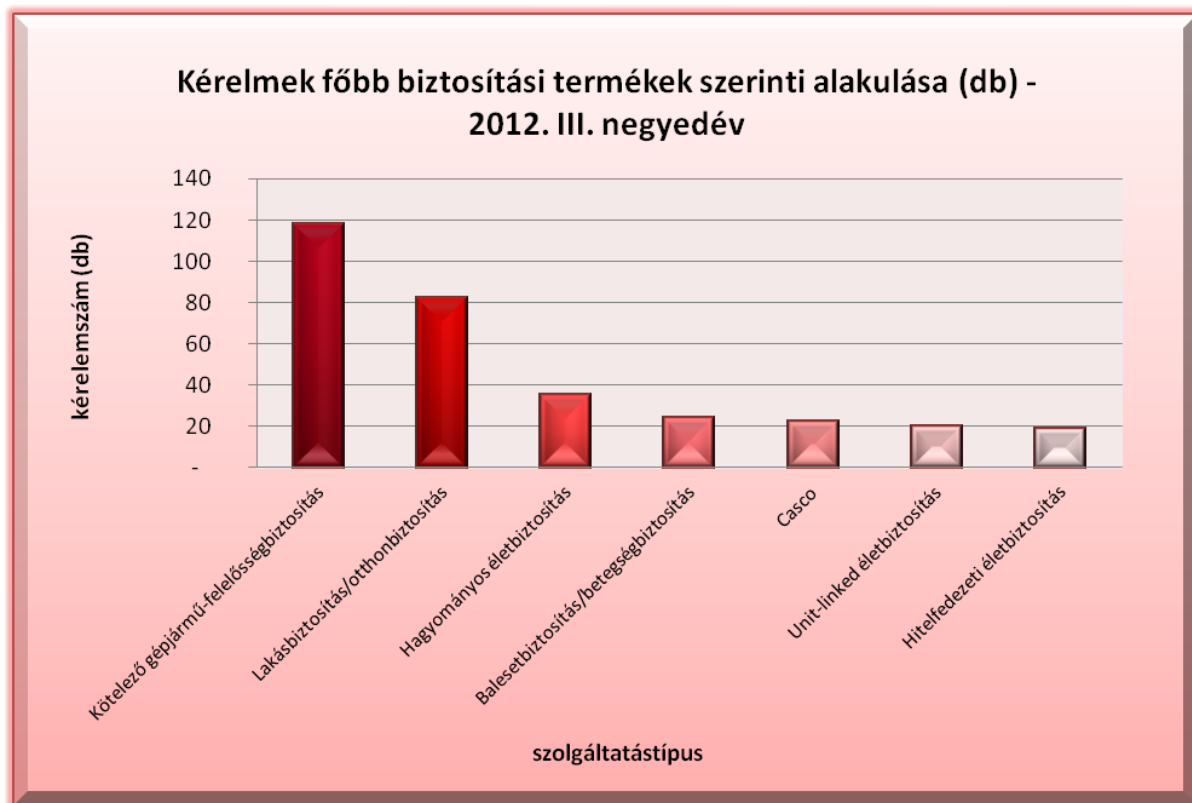
A Felügyelethez érkezett fogyasztóvédelmi kérelmek megoszlása alapján megállapítható, hogy 2012. III. negyedévében az **összes fogyasztói kérelem közel negyedét (384 db) a biztosítási szektor szereplőivel kapcsolatos ügyek tették ki.**

Intézmény-típus	2011. III. negyedév		2012. II. negyedév		2012. III. negyedév		2012. III. né. / 2012. II. né.	2012. III. né. / 2011. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Biztosító rt.	423	95,7%	415	95,4%	362	94,3%	87,2%	85,6%
Biztosító egyesület	6	1,4%	9	2,1%	13	3,4%	144,4%	216,7%
Biztosítás közvetítő	13	2,9%	11	2,5%	9	2,3%	81,8%	69,2%
<u>Biztosítási szektor összesen</u>	442	100,0%	435	100,0%	384	100,0%	88,3%	86,9%



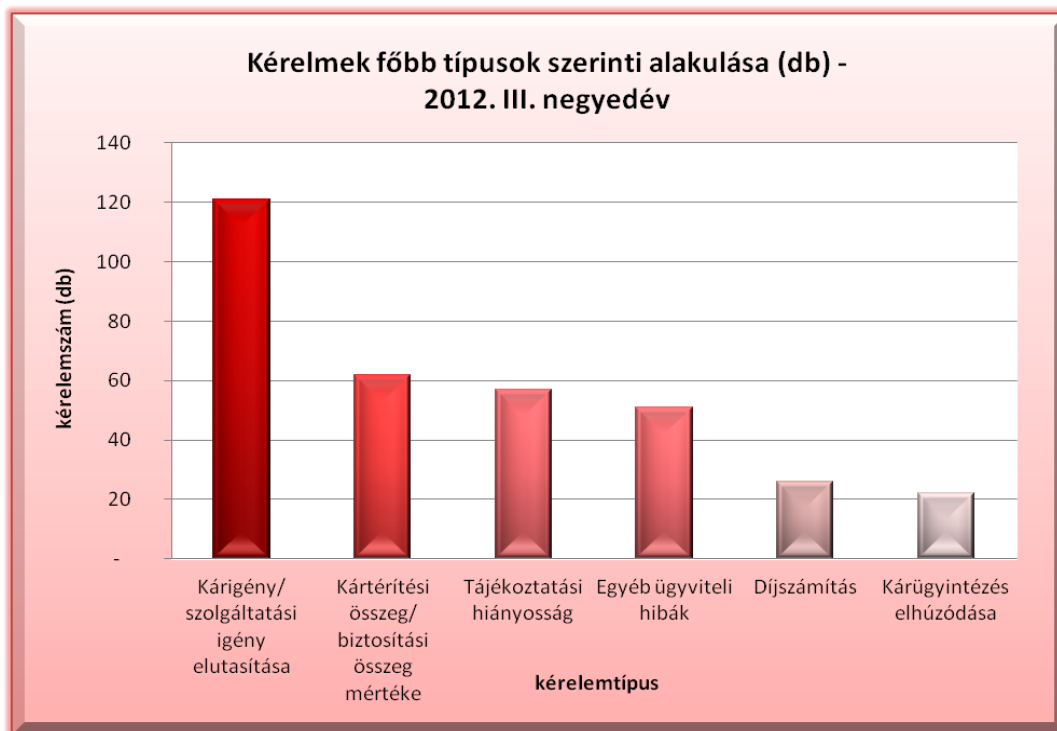
3.2 Biztosítási tárgyú kérelmek szolgáltatástípusonkénti megoszlása

A **szolgáltatástípusokat** tekintve a kérelmek mintegy háromnegyedét a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással, a lakás- és életbiztosításokkal kapcsolatos ügyek teszik ki, míg a kérelemtípusok szerinti csoportosítás alapján közel 82 %-os részarányt képviselnek a kárfizetésekkel összefüggő, az egyéb ügyviteli hibákkal és a tájékoztatási hiányosságokkal kapcsolatos kérelmek az alábbi diagramok szerint.



Szolgáltatástípus	2011. III. negyedév		2012. II. negyedév		2012. III. negyedév		2012. III. né./ 2012. II. né.	2012. III. né./ 2011. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás	112	25,3%	133	30,6%	118	30,7%	88,7%	105,4%
Lakásbiztosítás/ otthonbiztosítás	113	25,6%	82	18,9%	82	21,4%	100,0%	72,6%
Hagyományos életbiztosítás	35	7,9%	52	12,0%	35	9,1%	67,3%	100,0%
Balesetbiztosítás/ betegségbiztosítás	10	2,3%	9	2,1%	24	6,3%	266,7%	240,0%
Casco	28	6,3%	25	5,7%	22	5,7%	88,0%	78,6%
Unit-linked életbiztosítás	46	10,4%	48	11,0%	20	5,2%	41,7%	43,5%
Hitelfedezeti életbiztosítás	22	5,0%	15	3,4%	19	4,9%	126,7%	86,4%
Egyéb vagyonbiztosítás	18	4,1%	15	3,4%	12	3,1%	80,0%	66,7%
Felelősségbiztosítás	19	4,3%	7	1,6%	9	2,3%	128,6%	47,4%
Utazási biztosítás	6	1,4%	8	1,8%	8	2,1%	100,0%	133,3%
Hiteltörlesztési célú megtakarítási életbiztosítás	5	1,1%	0	0,0%	0	0,0%	nem értelmezhető	0,0%
Kiterjesztett garancia	0	0,0%	0	0,0%	1	0,3%	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Egyéb	28	6,3%	41	9,5%	34	8,9%	82,9%	121,4%
Biztosítási szektor összesen	442	100,0%	435	100,0%	384	100,0%	88,3%	86,9%

3.3 Kérelemtípusok szerinti megoszlás



Kérelemtípus	2011. III. negyedév		2012. II. negyedév		2012. III. negyedév		2012. III. né./ 2012. II. né.	2012. III. né./ 2011. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Kárigény/szolgáltatási igény elutasítása	146	33,0%	116	26,8%	121	31,5%	104,3%	82,9%
Kártérítési összeg/biztosítási összeg mértéke	56	12,7%	41	9,4%	62	16,1%	151,2%	110,7%
Tájékoztatási hiányosság	57	12,9%	84	19,3%	57	14,8%	67,9%	100,0%
Egyéb ügyviteli hibák	74	16,7%	85	19,5%	51	13,3%	60,0%	68,9%
Díjszámítás	20	4,5%	25	5,7%	26	6,8%	104,0%	130,0%
Kárügyintézés elhúzóddása	46	10,4%	26	6,0%	22	5,7%	84,6%	47,8%
Ügyviteli kérdések	3	0,7%	0	0,0%	1	0,3%	nem értelmezhető	33,3%
Pénzügyi visszaélés	2	0,5%	1	0,2%	0	0,0%	0,0%	0,0%
Jogosulatlan tevékenység	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	0,0%	nem értelmezhető
Egyéb	38	8,6%	56	12,9%	44	11,5%	78,6%	115,8%
Biztosítási szektor összesen	442	100,0%	435	100,0%	384	100,0%	88,3%	86,9%

A szektorban a legtöbb esetben a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatása, valamint a panaszkezelési határidő be nem tartása miatt került sor fogyasztóvédelmi intézkedés alkalmazására.



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

Biztosító	2012. III. negyedév		
	Kérelem		Piaci részesedés*
	darab	%	%
AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.	35	9,1%	14,0%
Allianz Hungária Biztosító Zrt.	45	11,7%	18,5%
Generali-Providencia Biztosító Zrt.	57	14,8%	12,8%
Groupama Garancia Biztosító Zrt.	51	13,3%	15,5%
K&H Biztosító Zrt.	18	4,7%	7,9%
Közlekedési Biztosító Egyesület	14	3,6%	2,0%
Magyar Posta Biztosító Zrt. és Magyar Posta Életbiztosító Zrt.	20	5,2%	4,6%
MKB Általános Biztosító Zrt. és MKB Életbiztosító Zrt.	7	1,8%	0,8%
UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	13	3,4%	3,2%
UNIQA Biztosító Zrt.	28	7,3%	6,6%
<u>Összesen</u>	288	75,0%	85,9%
<u>Biztosítói szektor összesen</u>	384	100,0%	100,0%

* A Felügyelet 2012 I. negyedévéétől 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. június 30-án) fennálló szerződések darabszáma. Tájékoztató adat: a kötelező intézményi adatszolgáltatás alapján a biztosítók összes, a Felügyelet rendelkezésére álló, jelenleg legfrissebb 2012. június 30-án fennálló szerződéseinek darabszáma 11 712 174 volt.

Tájékoztató adat (darab):	
Pénzpiaci, tőkepiaci, biztosítási, pénztári szektort és a be nem sorolt ügyeket érintő kérelmek mindösszesen	1 610

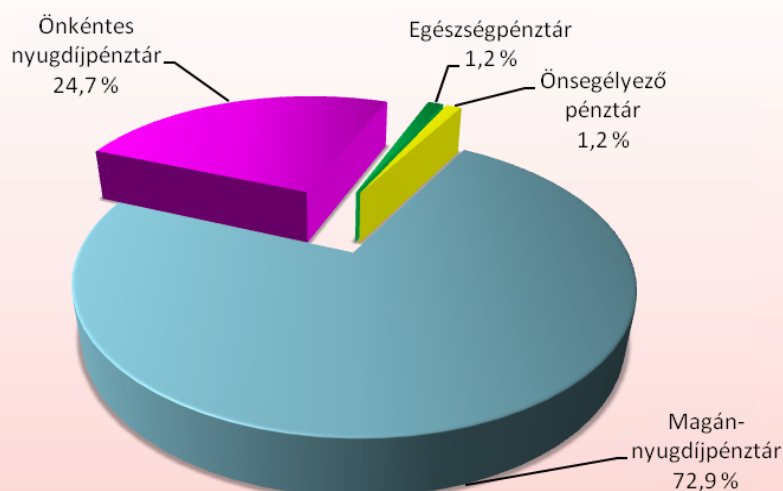
4. Pénztári szektort érintő kérelmek

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

A **pénztári szektorra** érkezett kérelmek száma a **magánnyugdíjpénztári** rendszer átalakítása során megállapított, ún. visszalépő tagi kifizetésekkel kapcsolatos kérelmek következtében 2011 III. negyedéve és 2012 I. negyedéve között a többszörösére nőtt, azonban az elmúlt két negyedévben a szektort érintő kérelmek száma gyakorlatilag visszaállt az ezt megelőző szintre. **Az önkéntes nyugdíjpénztárakra** érkezett kérelmek száma a tárgynegyedévben jelentősen nem változott. **Az egészségpénztárakat** érintően, illetve **az önszegélyező pénztárakkal** kapcsolatban már hosszabb ideje csak igen ritkán fordulnak a fogyasztók a Felügyelethez.

Intézmény-típus	2011. III. negyedév		2012. II. negyedév		2012. III. negyedév		2012. III. né. / 2012. II. né.	2012. III. né. / 2011. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Magánnyugdíjpénztár	2 233	99,6%	43	76,8%	62	72,9%	144,2%	2,8%
Önkéntes nyugdíjpénztár	6	0,3%	11	19,6%	21	24,7%	190,9%	350,0%
Egészségpénztár	2	0,1%	2	3,6%	1	1,2%	50,0%	50,0%
Önszegélyező pénztár	0	0,0%	0	0,0%	1	1,2%	nem értelmezhető	nem értelmezhető
<u>Pénztári szektor összesen</u>	2 241	100,0%	56	100,0%	85	100,0%	151,8%	3,8%

A Felügyelethez érkezett, pénztári szektorral kapcsolatos kérelmek intézménytípusonkénti bontásban - 2012. III. negyedév





4.2 Pénztári kérelmek kérelemtípusok szerinti megoszlása



A kérelemtípusok szerinti megoszlásból kitűnik, hogy a **tagi kifizetésekkel** kapcsolatos ügyek darabszáma még mindig a **teljes állomány több mint kétharmadát teszi ki**. A pénztári kérelmek a hozamgarantált tőke feletti összeg felvételének jogszerűségét és összecszerűségének felülvizsgálatát kérelmező beadványok számának jelentős csökkenése után is túlnyomórészt ezzel kapcsolatosak.

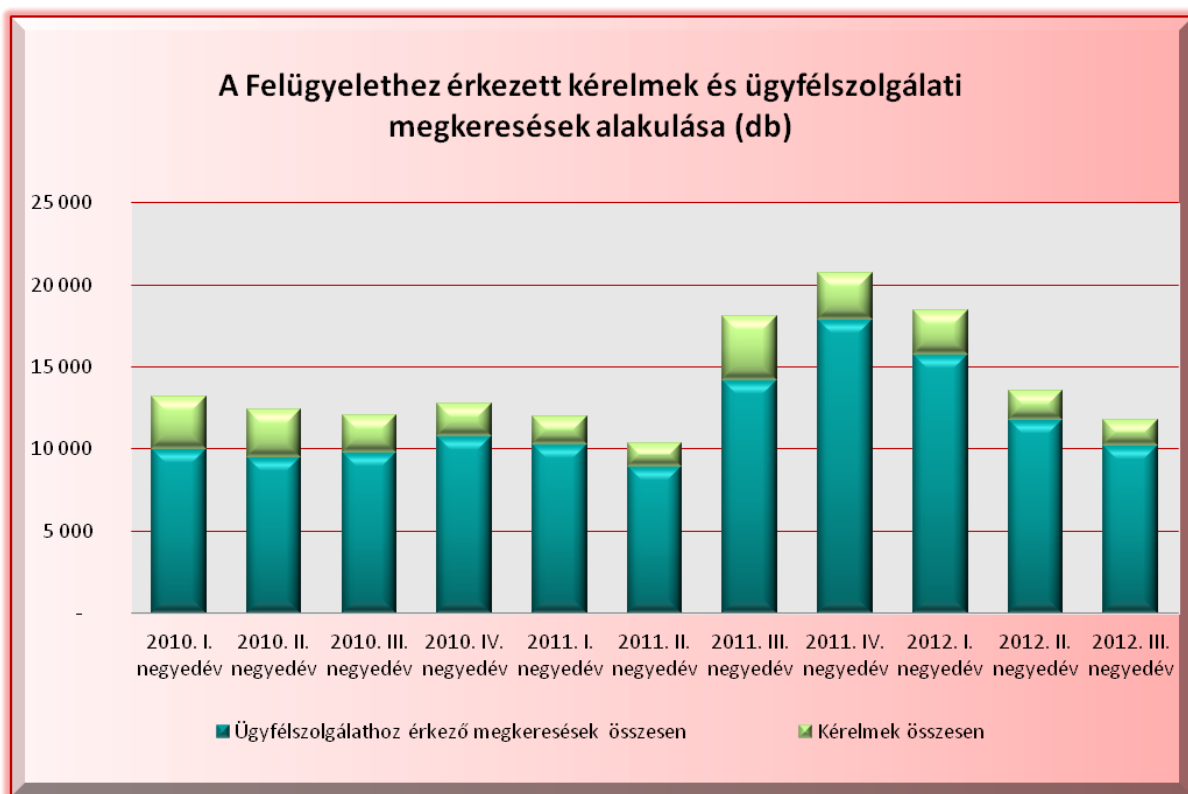
Kérelemtípus	2011. III. negyedév		2012. II. negyedév		2012. III. negyedév		2012. III. né. / 2012. II. né.	2012. III. né. / 2011. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Tagi kifizetés	2 138	95,3%	36	64,3%	58	68,2%	161,1%	2,7%
Szolgáltatás	11	0,5%	9	16,1%	10	11,8%	111,1%	90,9%
Egyéb ügyviteli hibák	76	3,4%	5	8,9%	7	8,2%	140,0%	9,2%
Számlavezetés	8	0,4%	0	0,0%	2	2,4%	nem értelmezhető	25,0%
Tagsági viszony	2	0,1%	0	0,0%	1	1,2%	nem értelmezhető	50,0%
Egyéb	6	0,3%	6	10,7%	7	8,2%	116,7%	116,7%
Pénztári szektor összesen	2 241	100,0%	56	100,0%	85	100,0%	151,8%	3,8%

A szektorra vonatkozó, a Felügyelet által lefolytatott vizsgálatok a panaszkezelési határidő be nem tartása miatt zárultak fogyasztóvédelmi bírság kiszabásával.



5. A Felügyelet ügyfélszolgálatához érkező megkeresések

A Felügyelethez érkezett fogyasztói kérelmek mellett az összefoglaló e fejezetében – negyedéves bontásban – szemléltetjük az ügyfélszolgálatához érkezett megkeresések számának alakulását. A részletezett szám adatok a mellékletben található 1. sz. táblázatban tekinthetők meg.



A Felügyelethez 2012 III. negyedévében összesen 10 184 ügyfélszolgálati megkeresés érkezett. Ez az elmúlt év azonos időszaki adatához képest 28,2 %-kal (- 3 994 db), az előző negyedévi értékhez viszonyítva pedig 13,5 %-kal (- 1 591 db) kevesebb ügyet jelent. A csökkenés a 2011 végén, illetve 2012 elején tömegesen beérkezett, a végtörlesztéssel és a pénztári tagi kifizetésekkel kapcsolatos, nagyszámú megkeresés folyamatos apadásának következménye.

Ügyfélszolgálati megkeresés	2011. III. negyedév		2012. II. negyedév		2012. III. negyedév		2012. III. né. / 2012. II. né.	2012. III. né. / 2011. III. né.
	darab	megoszlás	darab	megoszlás	darab	megoszlás	%	%
Személyes	1 206	8,5%	1 226	10,4%	1 054	10,3%	86,0%	87,4%
Telefonon történő	6 203	43,8%	6 055	51,4%	5 485	53,9%	90,6%	88,4%
Írásbeli	6 769	47,7%	4 494	38,2%	3 645	35,8%	81,1%	53,8%
Összesen	14 178	100,0%	11 775	100,0%	10 184	100,0%	86,5%	71,8%



II. A Felügyelet fogyasztóvédelmi hatósági eljárásainak tapasztalatai

1. Hivatalból indult vizsgálatok

A Felügyelet a 2012. III. negyedévben hivatalból folytatott fogyasztóvédelmi cél- és témavizsgálatait ismételten azokra a pénzügyi szektorban jelentkező anomáliákra összpontosította, amelyek kimagasló kockázatot jelentenek a fogyasztók széles köre számára.

1.1 Pénzpiaci szektor

A **pénzpiaci szektor fogyasztóvédelmi témavizsgálatainak** fő irányvonalát a pénzügyi szervezetek deviza alapú hitelek törlesztésével kapcsolatos gyakorlatának felülvizsgálata határozta meg.

1.1.1 Konverziós díj felszámítása, egyoldalú díjemelés

A témavizsgálat megállapította, hogy az eljárás alá vont **Raiffeisen Bank Zrt.** – a hitelintézeti törvény egyik, a fogyasztókat védő alapvető rendelkezését megsértve – a havi törlesztő részlet és kezelési költség 1 százalékanak megfelelő mértékű konverziós jutalékot számított fel ügyfeleinek a deviza alapú jelzálogkölcsönök forintban történő havi törlesztése során. A bank ugyanis tévesen úgy értelmezte a konverziós díj megtiltására vonatkozó jogszabályi szigorítást, hogy azt csak a jegybanki középárfolyam alkalmazása esetén kell figyelembe vennie, saját banki középárfolyama esetén azonban nem. Emellett a bank szintén tévesen értékelte úgy a törvényt, hogy a konverziós díj megszüntetése csak a jogszabály kihirdetését követő 30. nap (2010. november 27.) után kötött szerződésekre vonatkozik. A jogellenesen felszámított konverziós díj alapján a bank összesen 26.277 fogyasztó terhére összességében 289,46 millió forint jogtalan többletbevételhez jutott. Mindezekre figyelemmel a Felügyelet a károsult fogyasztók javára mintegy 290 millió forint visszafizetésére kötelezte a bankot 2012. október 31. napjáig, s 80 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot rótt ki vele szemben. A Felügyelet további 1 millió forint bírságot is kivetett, mivel a bank jogszerűen drágított meg néhány díjelemet egyes lakáscélú hiteleinél, amikor is az előtörlesztési díjak és költségek díjak mértékét jogszerű módon megemelte.

1.1.2 Előtörlesztési díj jogtalan felszámítása

Az **AXA Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe** ellen folytatott célvizsgálatban a Felügyelet a fióktelepnek a jelzálog-fedezetű, lakáscélú vagy szabad felhasználású hitelekre vonatkozó előtörlesztésekkel kapcsolatos tevékenységét tekintette át, 2010. december 13-tól. A fogyasztói kérelmek figyelembe vételével indult vizsgálat megállapította, hogy a fióktelep előtörlesztési díjainak felszámításával több ponton megsértette a fogyasztóknak nyújtott hitelről szóló törvényt. Így számos ügyfél akkor is a hitelösszegre számított 3-4 százalékos előtörlesztési díjat volt kénytelen fizetni, amikor a jogszabály szerint ennél jóval kisebb mértékű díj vagy kifejezetten díjmentesség illette volna meg őket. Megállapítást nyert, hogy a fióktelep összesen 380 fogyasztót összességében 43,8 millió forint jogtalan többletbefizetéssel terhelte előtörlesztési díjként. Továbbá a fióktelep a vizsgálat megállapítása szerint 12 hiteltermékre vonatkozó hirdetményében többek között csak a 2010. március 1-je után kötött szerződések teljes végtörlesztése esetén tekintett el az előtörlesztési díjtól,



noha a fogyasztói hitelről szóló törvény szerint a díjmentességre minden, 2010. december 13-a után teljesített részleges előtörlesztés esetén is mód van, ha a fogyasztó fennálló tartozása 1 millió forint alatti, s az előző egy évben nem történt előtörlesztés. E díjmentesség független a szerződéskötés időpontjától. A fióktelep magatartása – a Felügyelet megítélése szerint – alkalmas volt arra, hogy egyes fogyasztók – a magasabb előtörlesztési díjakra vonatkozó megtévesztő információk miatt – ne is forduljanak a fióktelephez előtörlesztési kérelmükkel, s ne éljenek a törvényben rögzített jogukkal. A jogsértések miatt a Felügyelet összesen 6 millió forint fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a fióktelepre, illetőleg e célvizsgálat keretében a Felügyelet közel 400 fogyasztónak az érdekét tudta képviselni és részükre a jogtalanul felszámított összeget visszajuttatni azáltal, hogy közel 44 millió forint visszafizetésére kötelezte a fióktelepet.

1.2 Biztosítási szektor

A biztosítási szektort érintően hivatalból folytatott fogyasztóvédelmi vizsgálatok prioritása a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi előírások betartása, továbbá a fogyasztók megfelelő tájékoztatásának biztosítása volt.

1.2.1 A szerződéskötés ösztönzési módszerének vizsgálata

A Felügyelet a tárgynegyedévben indította el egy biztosítótársaságot érintő célvizsgálatát, ugyanis fogyasztói megkeresések alapján arról szerzett tudomást, hogy a biztosító függő ügynöke a biztosító életbiztosítási szerződéseit úgy értékesítette, hogy a szerződés megkötéséhez kapcsolódóan munkalehetőséget kínált azon fogyasztók számára, akik vállalták további személyek beszervezését. Az eljárás jelenlegi szakaszában feltárt információk szerint a függő ügynök eljárása a fogyasztók széles körét érintette, azon belül is olyan fogyasztókat, akik munkanélküli helyzetüknél fogva különösen kiszolgáltatottak voltak. A Felügyelet az eljárást tanúk meghallgatásával jelenleg folytatja, lezárására várhatóan a 2012. IV. negyedévben kerül sor.

1.2.2 Az online díjkalkulátorok áttekintése a baleseti adóról szóló tájékoztatás vonatkozásában

A Felügyelet a III. negyedévben — a 2012. októberi kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási kampányt megelőzően — abból a szempontból vizsgálta meg a biztosítók, továbbá a független biztosításközvetítők honlapjait, hogy a fogyasztókat tájékoztatják-e arról, hogy a biztosítási díjon felül baleseti adó megfizetési kötelezettségük is van. A Felügyelet a megvizsgált „online díjkalkulátorok” egy része kapcsán azt kifogásolta, hogy nem nyújtanak tájékoztatást a fogyasztók számára a baleseti adóra, valamint annak mértékére vonatkozóan. A Felügyelet fontosnak tartja, hogy a fogyasztó tisztában lehessen azzal, hogy a kalkulátor segítségével kiszámítható díj nettó, illetőleg bruttó díj-e, továbbá a kalkulátorok segítsék elő a baleseti adó mértékével kapcsolatos tájékozódást. A Felügyelet a biztosítók, továbbá a független biztosításközvetítők szövetségeit tájékoztatta a felmérés tapasztalatairól, egyúttal felhívta őket a még szükséges intézkedések megtételére. A Magyar Biztosítási Alkuszok Szövetsége köszönettel vette e felügyeleti tájékoztatást és eljárást. Az eljárás jelentőségét az adja, hogy lefolytatására a törvény szerinti kampányidőszak kezdete előtt került sor. Ennek értelmében a Felügyelet preventív jelleggel meg tudta akadályozni, hogy a feltárt hiányosságok valós, tömeges fogyasztói sérelmet okozzanak.



1.3 Pénztári szektor

A pénztári szektort érintően hivatalból lefolytatott fogyasztóvédelmi vizsgálatok elsősorban a magánnyugdíjpénztári egyösszegű kifizetés határidejére, másodsorban a pénztártitok megtartására, harmadsorban a panaszkezelésre vonatkozó rendelkezések pénztárak általi betartásának ellenőrzésére irányultak.

1.3.1 Magánnyugdíjpénztári egyösszegű kifizetés

Egy közigazgatási szerv arról tájékoztatta a Felügyeletet, hogy két kiskorú gyermek elhunyt édesanyjuk után magánnyugdíjpénztári egyösszegű kifizetésre vált jogosulttá, azonban az eljárás alá vont **AXA Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár** a kifizetést annak ellenére sem teljesítette, hogy a Gyámhivatal a 2012. január 8-án, 2012. február 2-án, 2012. február 24-én és 2012. március 22-én kelt leveleiben sérelmezte a mulasztását és felszólította a pénztárat az összeg átutalására. A pénztár a Gyámhivatal leveleire nem is válaszolt. A Felügyelet megállapította, hogy az elhunyt pénztártag a tagsági ideje alatt nem jelölt meg haláleseti kedvezményezettet. Ugyanakkor megállapításra került, hogy a kifizetés teljesítéséhez szükséges hiánytalan kérelem már 2011. december 19-én beérkezett a pénztárba, mely alapján a pénztárnak – a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően – 2012. február 10-én teljesítenie kellett volna a szolgáltatást, azonban arra csak 2012. május 4-én került sor. Mindezek alapján a Felügyelet fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki a pénztár terhére, és további bírságtétellel szankcionálta a Gyámhivatal által írt panaszbeadványok megválaszolásának elmulasztásáért.

1.3.2 Átfogó vizsgálat

A Felügyelet a tárgyalt negyedévben indított átfogó vizsgálatot az **OTP Önkéntes Nyugdíjpénztárnál**, amely vizsgálatnak a fogyasztóvédelmi előírások és követelmények betartásának ellenőrzése szerves részét képezi. A vizsgálat során kiemelten hangsúlyosan ellenőrzi a Felügyelet a pénztár panaszkezelésének gyakorlatát, továbbá ügyfélszolgálatának működését.



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 **2012 III. negyedévében 227 esetben szabott ki fogyasztóvédelmi bírságot** a pénzügyi szervezetekkel szemben, **összesen 115 200 000 Ft értékben**. A fogyasztóvédelmi jogsértések számottevő része továbbra is a panaszkezelés, illetve a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat körében került feltárára.

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

Érintett szektor	2012. III. negyedév	
	Bírsághatározatok száma	Bírság összege
	darab	Ft
Pénzpiac	164	108 650 000
Biztosítási piac	52	5 200 000
Pénztári piac	5	500 000
Tőkepiac	6	850 000
Összesen	227	115 200 000

A fogyasztóvédelmi bírság kiszabásáról rendelkező határozatok szektorális eloszlása a tárgyidőszakban is arányban van a fogyasztói beadványtípusokkal, ugyanis 2012. III. negyedévben is a fogyasztói kérelmek által legérintettebb szektor a pénzpiaci terület, melyet a biztosítási szektor követ, és ezekhez képest jelentősen kevesebb számú kifogás érkezett a pénztári és a tőkepiaci területre vonatkozóan.



2012. III. negyedév *legjellemzőbb jogszabálysértéseinek megoszlását* – szektoriális bontásban – az alábbi táblázat szemlélteti:

Szektor	2012. III. negyedév	
	Feltárt jogszabálysértés	Bírsághatározatok száma
		darab
PÉNZPIAC	panaszkezelés	100
	tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma	35
	átlátható árazás során a kamatfelár módosításával kapcsolatos belső szabályzat készítésére vonatkozó kötelezettség megsértése – a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.) 210/B. § (6) bekezdése alapján	4
	kimutatás-küldési kötelezettség megsértése – a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.) 206. § (1) bekezdés b) pontja alapján	4
	kimutatás-küldési kötelezettség megsértése – a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.) 206. § (3) bekezdése alapján	4
	banktitok megsértése	3
BIZTOSÍTÓ	tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma	17
	panaszkezelés	16
	törlési értesítő (kgfb) megküldésével kapcsolatos jogsértés	4
	unit linked-PM	4
	díjfelszólító levél (kgfb) megküldésével kapcsolatos jogsértés	3
PÉNZTÁR	panaszkezelés	2
TŐKEPIAC	panaszkezelés	1
	a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény előzetes tájékoztatói kötelezettségre vonatkozó rendelkezésének megsértése	1



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

Szektor	2012. III. negyedév	
	Intézmény neve	Bírság összege összesen
		Ft
PÉNZPIAC	Raiffeisen Bank Zrt.	82 950 000
	Axa Bank Europe SA Magyarországi Fióktelepe	7 750 000
	CIB Bank Zrt.	3 100 000
	Erste Bank Hungary Zrt.	3 000 000
BIZTOSÍTÓ	Groupama Garancia Biztosító Zrt.	1 150 000
	Astra S.A Biztosító Magyarországi Fióktelepe	650 000
	Allianz Hungária Biztosító Zrt.	550 000
PÉNZTÁR	Axa Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár	300 000
	Allianz Hungária Önkéntes és Magánnyugdíjpénztár	150 000
TŐKEPIAC	Kereskedelmi és Hitelbank Zrt.	250 000
	Erste Befektetési Zrt.	250 000
	Solar Capital Markets Zrt.	250 000



3. A Pénzügyi Békéltető Testülettel való együttműködésből származó határozatok

2011. július 1. napjával kezdte meg működését a Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület), melynek eljárását a pénzügyi szolgáltatást igénybe vevő fogyasztó kezdeményezheti, a pénzügyi szervezettel szembeni polgári jogi igényének rendezése érdekében. A Testület eljárása ingyenes, eljárási díj, illeték nem terheli a fogyasztót.

A Testület pártatlan működésével a fogyasztók részéről megfogalmazott polgári jogi igények mihamarabbi kivizsgálásával, tisztázásával szolgálja a fogyasztókat. 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 Felügyeletnek a Testület jelzésére hivatalból indított fogyasztóvédelmi eljárás keretében 2012 III. negyedévében mindössze 1 pénzügyi szervezetettel, a Kellek Plusz Kft.-vel szemben kellett fogyasztóvédelmi intézkedést alkalmazni, mivel az érintett pénzügyi szervezet a Testület előtt indult, pénzügyi fogyasztói jogvita megoldására irányuló eljárás során nem teljesítette az együttműködési kötelezettségét.

A pénzügyi szervezet a Testület szabályszerű felhívására válasziratot nem küldött, illetve a 2012. június 5. napján tartott meghallgatáson nem jelent meg, magát előzetesen nem mentette ki.

A pénzügyi fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárás során **a pénzügyi szervezetet együttműködési kötelezettség terheli.** Ez a kötelezettség az eljárás során a Testulettől kért dokumentumok csatolását, a meghallgatáson való részvételt, azaz a Testulettől elvárt magatartás tanúsítását foglalja magában. Ennek megfelelően a pénzügyi szervezet nem tagadhatja meg az eljárás során az együttműködést, a Testület által a felszólítás szerint kért nyilatkozatokat meg kell tennie, a meghallgatáson meg kell jelennie. A Felügyelet megállapította, hogy **a pénzügyi szervezet magatartásával megsértette a Testülettel való együttműködésre vonatkozó rendelkezést,** mellyel gátolta azt, hogy a Testület a fogyasztó kérelmével kapcsolatos tényállás megfelelő feltárására irányuló eljárását teljes körűen lefolytassa, és ennek alapján döntést vagy ajánlást fogalmazzon meg. A pénzügyi szervezet képviselőjének a meghallgatáson való részvétele hiányában nem voltak tisztázhatóak a békéltetői eljárást kezdeményező fogyasztóknak a pénzügyi szervezet magatartására vonatkozó előadásai, ezáltal a Testület a kérelmezők kérelmének elbírálásában, az eredményes eljárás lefolytatásában volt akadályozott.

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



4. 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 2012 júliusa és októbere között a pénzügyi fogyasztóvédelmi jogszabályok megsértése esetén intézkedő **Felügyelethez 36 esetben**, illetve a szerződéses jogvita esetén illetékes **Pénzügyi Békéltető Testülethez 78 alkalommal irányították tovább a fogyasztókat**.

Melléklet

1. sz. táblázat

A Felügyelethez benyújtott fogyasztói kérelmek és ügyfélszolgálati megkeresések alakulása

Szektor	2010. I. negyedév	2010. II. negyedév	2010. III. negyedév	2010. IV. negyedév	2011. I. negyedév	2011. II. negyedév	2011. III. negyedév	2011. IV. negyedév	2012. I. negyedév	2012. II. negyedév	2012. III. negyedév
	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	1 260	1 091
Tőkepiaci kérelmek	47	33	22	17	17	20	22	17	28	18	18
Biztosítási kérelmek	955	909	783	672	520	415	442	439	507	435	384
Pénztári kérelmek	127	76	53	27	37	71	2 241	638	133	56	85
Be nem sorolt kérelmek	12	54	33	50	37	46	37	63	44	34	32
<u>Kérelmek összesen</u>	3 180	2 885	2 285	2 003	1 696	1 454	3 881	2 851	2 659	1 803	1 610
Ügyfélszolgálat-hoz 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
<u>Kérelmek és megkeresések mindösszesen:</u>	13 208	12 384	12 081	12 745	11 987	10 367	18 059	20 740	18 439	13 578	11 794
<u>Éves adatok - kérelmek és megkeresések mindösszesen:</u>	50 418				61 153				43 811		