

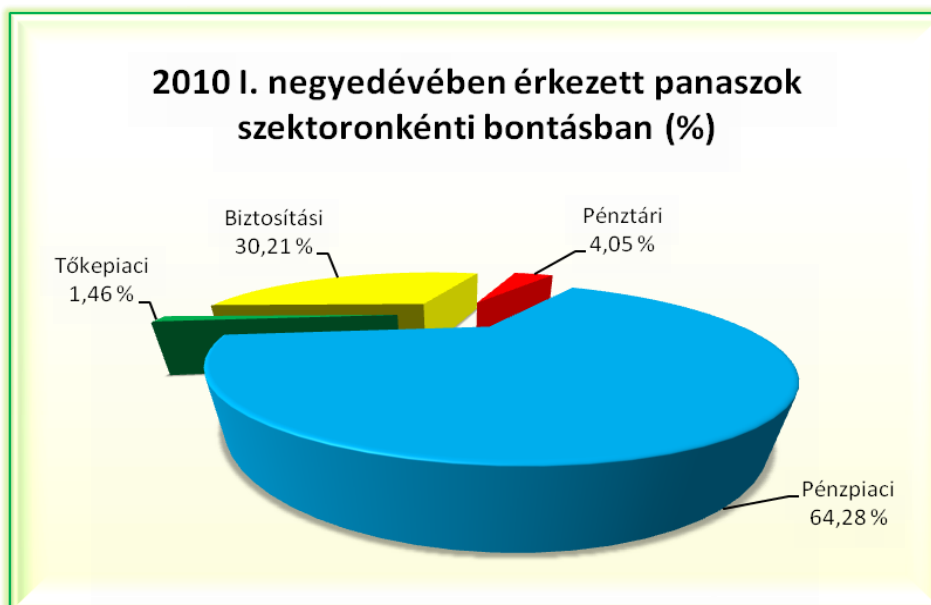


Tájékoztató a Felügyelet 2010. I. negyedévi panaszkezelési tevékenységéről

1. A fogyasztói beadványok alakulása

2010 I. negyedévére vonatkozóan a fogyasztói beadványok alakulását – összehasonlítva az előző negyedév és az előző év hasonló időszak adataival – az alábbi táblázat foglalja össze¹:

Szektorok	2009. I. negyedév		2009. IV. negyedév		2010. I. negyedév		2010. I. né./ 2009. IV. né.	2010. I. né./ 2009. I. né.
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	változás %	változás %
Pénzpiaci	2 045	65,1%	1 664	60,8%	2 032	62,8%	122,1%	99,4%
Tőkepiaci	90	2,9%	39	1,4%	46	1,4%	117,9%	51,1%
Biztosítási	764	24,3%	706	25,8%	955	29,5%	135,3%	125,0%
Pénztári	161	5,1%	111	4,1%	128	4,0%	115,3%	79,5%
Máshová sorolt ügyek	82	2,6%	217	7,9%	74	2,3%	34,1%	90,2%
Összesen	3 142	100,0%	2 737	100,0%	3 235	100,0%	118,2%	103,0%



¹ a panaszstatisztikai rendszer 2010. április 20-ai adatai alapján

A panaszok száma a múlt év azonos időszakához képest gyakorlatilag nem változott, míg az előző negyedévhez viszonyítva 18,2 %-os növekedést mutat.

Az elmúlt negyedévhez hasonlítva az összes szektor tekintetében panaszszám-emelkedés volt tapasztalható, jelentősebb növekedés a pénzügyi és a biztosítási szektor esetében jelentkezett.

A tárgynegyedévben csupán a **biztosítási szektornál** fordult elő, hogy mind az előző év azonos időszakához, mind a múlt negyedévhez viszonyítva is panaszszám-növekedés mutatkozott.

A **pénzügyi szektort** érintő panaszok száma az előző negyedévhez képest jelentős növekedést mutatott (+ 22,1 %), azonban az előző év azonos időszakát alapul véve gyakorlatilag nem változott.

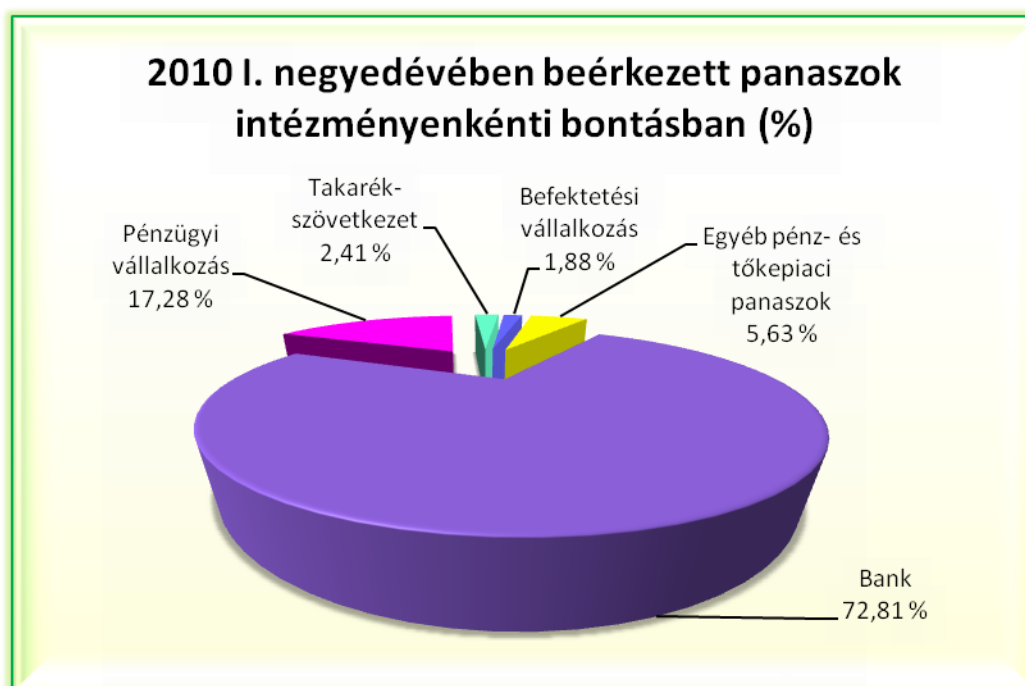
A **tőkepiaci** panaszok száma a múlt negyedévhez képest nem mutat statisztikailag releváns változást, azonban az egy évvel korábbi állapothoz viszonyítva a szektorra érkezett panaszok száma és a szektor összes panaszon belüli részaránya egyaránt közel a felére mérséklődött.

A **pénztári szektor** esetében az egy évvel korábbi azonos időszakhoz viszonyítva 20,5 %-os csökkenés, az előző negyedévhez képest viszont 15,3 %-os növekedés érzékelhető.

2. Pénz- és tőkepiaci beadványok

2.1 Pénz- és tőkepiaci beadványok alakulása intézménytípusonként

Intézmény- típusok	2009. I. negyedév		2009. IV. negyedév		2010. I. negyedév		2010. I. né./ 2009. IV. né.	2010. I. né./ 2009. I. né.
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	változás %	változás %
Bank	1 669	78,2%	1 231	72,3%	1 513	72,8%	122,9%	90,7%
Pénzügyi vállalkozás	316	14,8%	315	18,5%	359	17,3%	114,0%	113,6%
Takarékszövetkezet	43	2,0%	45	2,6%	50	2,4%	111,1%	116,3%
Befektetési vállalkozás	34	1,6%	21	1,2%	39	1,9%	185,7%	114,7%
Egyéb pénz- és tőkepiaci panaszok	73	3,4%	91	5,3%	117	5,6%	128,6%	160,3%
Pénz- és tőkepiac összesen	2 135	100,0%	1 703	100,0%	2 078	100,0%	122,0%	97,3%



A **tárgynegyedévben** a pénzpiaci szektor minden intézménycsoport panaszszám-statisztikáját tekintve növekedés volt tapasztalható az előző negyedévhez képest. 2010 I. negyedévében a legtöbb panasz továbbra is a bankokra érkezett (72,8 %). Figyelemreméltó, hogy ismét a pénz- és tőkepiaci szektoron belül az összességében kisebb volumenű pénzügyi vállalkozásokra érkezett a panaszok 17,3 százaléka. Emellett jelentős az *egyéb kategóriába* sorolt pénz- és tőkepiaci panaszszám. Ennek keretében figyelemmel kísérjük például a nem felügyelt intézmények közé tartozó *fogyasztói csoportszervező társaságokkal* szembeni bejelentéseket, amelyek az egyéb kategória mintegy felét (46,2 %) tették ki a vizsgált időszakban.

2.2 Pénz- és tőkepiaci szektort érintő beadványok szolgáltatási ágankénti² megoszlása

Szolgáltatástípusok			2009. IV. negyedév		2010. I. negyedév		2010. I. né./ 2009. IV. né.	
			darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	változás %	
Hitelezés összesen			1 051	61,7%	1 272	61,2%	121,0%	
Hitelezés összesen	Általános hitelezés		246	14,4%	308	14,8%	125,2%	
	Áruhitel		34	2,0%	34	1,6%	100,0%	
	Folyószámlahitel		10	0,6%	15	0,7%	150,0%	
	Gépjárműhitel		151	8,9%	183	8,8%	121,2%	
	Hitelkártya		86	5,0%	141	6,8%	164,0%	
	Jelzálog alapú szabad felhasználású hitel		deviza	129	7,6%	145	7,0%	112,4%
			forint	34	2,0%	37	1,8%	108,8%
	Lakáshitel		deviza	165	9,7%	170	8,2%	103,0%
			forint	90	5,3%	77	3,7%	85,6%
	Személyi kölcsön		deviza	24	1,4%	32	1,5%	133,3%
			forint	59	3,5%	103	5,0%	174,6%
Behajtás		23	1,4%	27	1,3%	117,4%		
Lízing			44	2,6%	40	1,9%	90,9%	
Folyószámla vezetés			128	7,5%	137	6,6%	107,0%	
Betét konstrukciók			48	2,8%	71	3,4%	147,9%	
Bankkártya műveletek			75	4,4%	46	2,2%	61,3%	
Pénzforgalom összesen	átutalás		41	2,4%	56	2,7%	136,6%	
	beszedés		20	1,2%	29	1,4%	145,0%	
	egyéb		11	0,6%	15	0,7%	136,4%	
Befektetési szolgáltatás			89	5,2%	96	4,6%	107,9%	
Egyéb összesen	egyéb		165	9,7%	262	12,6%	158,8%	
	fogyasztói csoport szervezés (nem pénzügyi szolg.)		31	1,8%	54	2,6%	174,2%	
Pénz- és tőkepiaci szektor összesen			1 703	100,0%	2 078	100,0%	122,0%	
Szektorok mindösszesen			2 737	-	3 235	-	118,2%	

A pénz- és tőkepiaci panaszok jelentős része (61,2 %) – a korábbi negyedévekhez hasonlóan – a hitelezéssel volt kapcsolatos.

² A tárgynegyedévben a szolgáltatás- és panasztípusok tekintetében az egyes adatokat csak az előző negyedévi számadatokkal hasonlítjuk össze, mert 2009 III. negyedévtől módosultak a panaszstatisztikai rendszeren belüli típus-besorolási kategóriák.

2.3 Panasztípusok szerinti megoszlás

Panasztípusok	2009. IV. negyedév		2010. I. negyedév		2010. I. né./ 2009. IV. né.
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	változás %
Egyéb ügyviteli hibák	326	19,1%	373	17,9%	114,4%
Elszámolás, megbízás teljesítés	280	16,4%	358	17,2%	127,9%
Szolgáltatás minősége	243	14,3%	346	16,7%	142,4%
Tájékoztatási hiányosság	169	9,9%	289	13,9%	171,0%
Méltányossági kérelem	87	5,1%	127	6,1%	146,0%
Jutalék, költség, díj mértéke	143	8,4%	121	5,8%	84,6%
Törlesztőrészlet mértéke	167	9,8%	85	4,1%	50,9%
Kamatok mértéke	56	3,3%	48	2,3%	85,7%
Elő-, végtörlesztés	27	1,6%	47	2,3%	174,1%
KHR	37	2,2%	35	1,7%	94,6%
Állami támogatás	15	0,9%	35	1,7%	233,3%
Egyoldalú szerződésmódosítás	43	2,5%	31	1,5%	72,1%
Nyilvántartási hiányosság	11	0,6%	19	0,9%	172,7%
Jogosulatlan tevékenység	12	0,7%	12	0,6%	100,0%
Hozam mértéke	8	0,5%	9	0,4%	112,5%
Árfolyam	11	0,6%	3	0,1%	27,3%
Pénzügyi visszaélés	8	0,5%	3	0,1%	37,5%
Ügynöki tevékenység	6	0,4%	3	0,1%	50,0%
Elektronikus szolgáltatás	4	0,2%	3	0,1%	75,0%
Egyéb	50	2,9%	131	6,3%	262,0%
<u>Pénz- és tőkepiaci szektor összesen</u>	1 703	100,0%	2 078	100,0%	122,0%
<u>Szektorok mindösszesen</u>	2 737	-	3 235	-	118,2%

Az előző negyedévhez hasonlóan leginkább az egyéb ügyviteli hibákkal, az elszámolások, megbízások teljesítésével, illetve a szolgáltatások minőségével kapcsolatos panaszokkal fordultak az ügyfelek a Felügyelethez.

2.4 A 10 legnagyobb beadványszámmal érintett hitelintézet panaszszáma és piaci részesedése

Ssz.	Megnevezés	2010. I. negyedév		
		Panasz		Piaci részesedés*
		darab	%	%
1.	OTP Bank	368	17,7%	21,4%
2.	Raiffeisen Bank	145	7,0%	8,3%
5.	Budapest Bank	133	6,4%	3,0%
4.	Erste Bank	129	6,2%	9,9%
3.	CIB Bank	85	4,1%	9,4%
6.	K&H Bank	80	3,8%	9,8%
7.	UniCredit Bank	68	3,3%	5,8%
8.	Citibank Fióktelepe	61	2,9%	2,4%
9.	MKB	53	2,6%	10,0%
10.	Magyar Cetelem Bank Zrt.	31	1,5%	0,3%
Összesen		1 153	55,5%	80,3%
Pénz- és tőkepiaci ágazat összesen		2 078	100,0%	100,0%
Mindösszesen (összes szektor)		3 235	-	-

* 2010. I. negyedéves nettó eszközérték adatok alapján

A legnagyobb hitelintézetek ellen benyújtott panaszok száma 2009 IV. negyedévéhez viszonyítva 14,4 %-kal emelkedett, azonban 2009. III. negyedévéhez képest 22,2 %-kal csökkent.

3. Biztosítokat érintő beadványok

3.1 Biztosítók elleni fogyasztói beadványok intézménycsoportonként

Intézmény-típusok	2009. I. negyedév		2009. IV. negyedév		2010. I. negyedév		2010. I. né./ 2009. IV. né.	2010. I. né./ 2009. I. né.
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	változás %	változás %
Biztosítás közvetítő	25	3,3%	38	5,4%	39	4,1%	102,6%	156,0%
Biztosító egyesület	98	12,8%	27	3,8%	20	2,1%	74,1%	20,4%
Biztosító rt.	641	83,9%	641	90,8%	894	93,8%	139,5%	139,5%
Összesen	764	100,0%	706	100,0%	953	100,0%	135,0%	124,7%



A biztosítási szektor esetében összességében véve, mind az elmúlt negyedévhez viszonyítva, mind az előző év azonos időszakához képest emelkedett a biztosítókra érkezett panaszok száma; előbbinél 35 %-kal, utóbbi esetében pedig a növekedés megközelítette a 25 %-ot.

A Felügyeletre benyújtott, a biztosító rt.-ket érintő panaszok száma mindkét időszak adataihoz képest is figyelemre méltó, közel 40 %-os panaszszám-emelkedést mutatott.

3.2 Biztosítási tárgyú beadványok szolgáltatástípusonkénti megoszlása

Szolgáltatástípus	2009. IV. negyedév		2010. I. negyedév		2010. I. né./ 2009. IV. né.
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	változás %
Kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás	293	41,5%	450	47,1%	153,6%
Unit-linked életbiztosítás	91	12,9%	122	12,8%	134,1%
Lakásbiztosítás/otthonbiztosítás	111	15,7%	108	11,3%	97,3%
Hagyományos életbiztosítás	57	8,1%	61	6,4%	107,0%
Casco	39	5,5%	60	6,3%	153,8%
Hitelfedezeti életbiztosítás	26	3,7%	45	4,7%	173,1%
Egyéb vagyónbiztosítás	33	4,7%	37	3,9%	112,1%
Felelősségbiztosítás	12	1,7%	19	2,0%	158,3%
Balesetbiztosítás/betegségbiztosítás	3	0,4%	17	1,8%	566,7%
Utazási biztosítás	11	1,6%	5	0,5%	45,5%
Hiteltörlesztési célú megtakarítási életbiztosítás	3	0,4%	2	0,2%	66,7%
Kiterjesztett garancia	3	0,4%	0	0,0%	0,0%
Egyéb	24	3,4%	29	3,0%	120,8%
Összesen	706	100,0%	955	100,0%	135,3%

3.3 Panasztípusok szerinti megoszlás

Panasztípus	2009. IV. negyedév		2010. I. negyedév		2010. I. né./ 2009. IV. né.
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	változás %
Egyéb ügyviteli hibák	231	32,7%	329	34,5%	142,4%
Kárügyintézés elhúzódsága	111	15,7%	140	14,7%	126,1%
Kárigény/ szolgáltatási igény elutasítása	113	16,0%	137	14,3%	121,2%
Kártérítési összeg/ biztosítási összeg mértéke	93	13,2%	127	13,3%	136,6%
Tájékoztatási hiányosság	70	9,9%	100	10,5%	142,9%
Díjszámítás	21	3,0%	48	5,0%	228,6%
Ügyviteli kérdések	13	1,8%	12	1,3%	92,3%
Pénzügyi visszaélés	6	0,8%	5	0,5%	83,3%
Pénzforgalom - egyéb	0	0,0%	1	0,1%	nem értelmezhető
Egyéb	48	6,8%	56	5,9%	116,7%
Összesen	706	100,0%	955	100,0%	135,3%

A tárgynegyedévben a biztosítási szektort érintő panaszok száma az előző negyedévhez képest 35,3 %-kal nőtt. A szolgáltatástípusokat tekintve a panaszok háromnegyedét a kgfb-vel, az élet- és lakásbiztosításokkal kapcsolatos ügyek teszik ki, míg a panasztípusok szerinti csoportosítás alapján hozzávetőlegesen ugyanekkora arányt képviselnek az egyéb ügyviteli hibák, illetve a kárkifizetésekkel összefüggő beadványok.

3.4 Biztosítók elleni panaszok száma és piaci részesedése

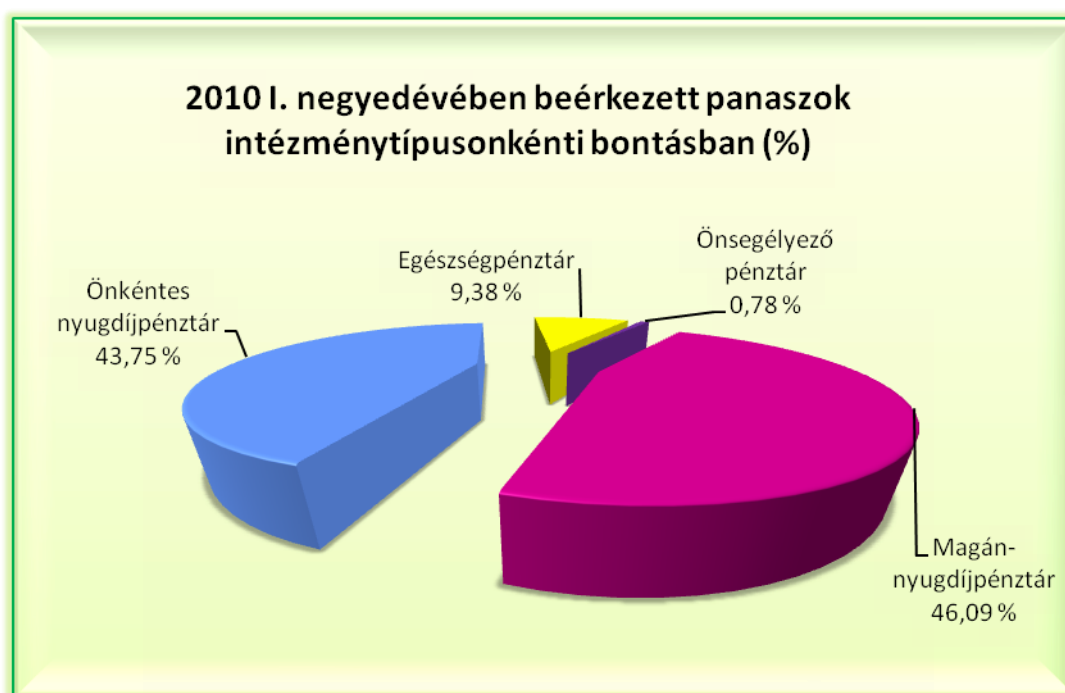
Ssz.	Megnevezés	2010. I. né. panasz		Piaci részesedés*
		darab	%	%
1.	Allianz	196	20,5%	25,4%
2.	Generali-Providencia	133	13,9%	14,7%
3.	Groupama Garancia	130	13,6%	9,8%
4.	AEGON	71	7,4%	9,0%
5.	UNIQA	50	5,2%	6,4%
6.	GENERTEL	44	4,6%	0,6%
7.	WABARD	36	3,8%	0,3%
8.	Magyar Posta Biztosító és Magyar Posta Életbiztosító	30	3,1%	6,2%
9.	UNION	27	2,8%	2,8%
10.	K&H Biztosító	23	2,4%	2,7%
Összesen		740	77,5%	77,9%
Szektor összesen		955	100,0%	100,0%

* 2010. I. negyedéves biztosítási ágak (társaságonkénti) díjbevétel adatai alapján

4. Pénztári szektort érintő beadványok

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

Intézmény-típus	2009. I. negyedév		2009. IV. negyedév		2010. I. negyedév		2010. I. né./ 2009. IV. né.	2010. I. né./ 2009. I. né.
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	változás %	változás %
Magánnyugdíjpénztár	42	26,1%	67	60,4%	59	46,1%	88,1%	140,5%
Önkéntes nyugdíjpénztár	104	64,6%	38	34,2%	56	43,8%	147,4%	53,8%
Egészségpénztár	12	7,5%	5	4,5%	12	9,4%	240,0%	100,0%
Önsegélyező pénztár	3	1,9%	1	0,9%	1	0,8%	100,0%	33,3%
Összesen	161	100,0%	111	100,0%	128	100,0%	115,3%	79,5%



Az önkéntes nyugdíjpénztárakra érkezett panaszok száma nagymértékben nőtt, azonban még így is jelentősen elmaradt az előző év azonos időszakában tapasztalttól, annak csupán, mintegy 54 %-a. A múlt negyedévben magas magánnyugdíjpénztári panaszok száma a tárgynegyedévre némileg mérséklődött. A Felügyeletre érkezett pénztári panaszok esetében az előző negyedévhez képest az összes panasz tekintetében kis részarányt (9,4 %) képviselő egészségpénztári panaszok száma az egy évvel korábbi időszak szintjére emelkedett.

4.2 Pénztári beadványok panasztípusok szerinti megoszlása

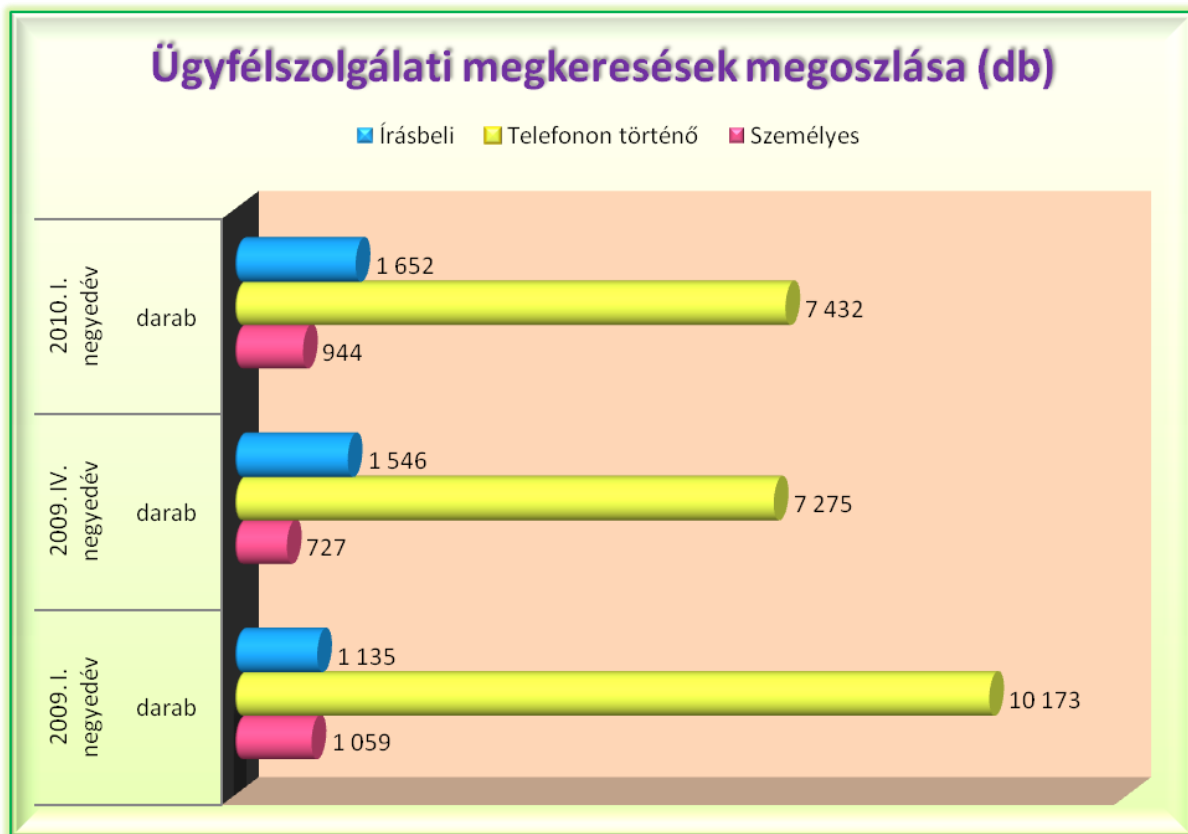
Panasztípus	2009. IV. negyedév		2010. I. negyedév		2010. I. né./ 2009. IV. né.
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	változás %
Egyéb ügyviteli hibák	16	14,4%	48	37,5%	300,0%
Számlavezetés	20	18,0%	24	18,8%	120,0%
Tagsági viszony	20	18,0%	21	16,4%	105,0%
Szolgáltatás	25	22,5%	20	15,6%	80,0%
Tagszervezés	8	7,2%	4	3,1%	50,0%
Hozam	14	12,6%	1	0,8%	7,1%
Egyéb	8	7,2%	10	7,8%	125,0%
Összesen	111	100,0%	128	100,0%	115,3%

Megfigyelhető, hogy a hozammal kapcsolatos panasztevők száma és aránya lényegesen lecsökkent. A szolgáltatással összefüggő panaszok száma és aránya kisebb arányban, de szintén mérséklődött, ellenben az egyéb ügyviteli hibákkal és a számlavezetéssel összefüggő bejelentéseké növekvő tendenciát mutat.

5. Ügyfélszolgálathoz érkező megkeresések

A Felügyelet Ügyfélszolgálatát 2010 I. negyedévében személyesen 944, telefonon 7432, írásban 1652 ügyfél kereste meg problémájával. A megkeresések számának növekedése a személyes (+ 29,8 %) megkereséseknél szembetűnő. Az írásbeli megkereséseknél folyamatosan növekvő trend figyelhető meg.

Ügyfélszolgálati megkeresések	2009. I. negyedév		2009. IV. negyedév		2010. I. negyedév		2010. I. né./ 2009. IV. né.	2010. I. né./ 2009. I. né.
	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	darab	megoszlás %	változás %	változás %
Személyes	1 059	8,6%	727	7,6%	944	9,4%	129,8%	89,1%
Telefonon történő	10 173	82,3%	7 275	76,2%	7 432	74,1%	102,2%	73,1%
Írásbeli	1 135	9,2%	1 546	16,2%	1 652	16,5%	106,9%	145,6%
Összesen	12 367	100,0%	9 548	100,0%	10 028	100,0%	105,0%	81,1%



Összességében véve az ügyfélszolgálathoz érkezett megkeresések száma – a személyes megkeresések növekvő száma és arány mellett – az előző negyedévhez képest gyakorlatilag nem változott.