

# Jogtárs



D.A.S. JogSzerviz  
VIII. évfolyam 2. szám  
2011.

facebook. Search Home Profile Account

Üzenőfal DAS JogSzerviz • Legfrissebb

Megosztás: Állapot Fénykép Hivatkozás Video Kérdés

Békés, boldog Karácsonyt kívánunk! - D.A.S. JogSzerviz

JogSzerviz.hu

Kedves Ügyfelünk!

Szeretettel köszöntöm hírlevelünk téli kiadásában. Ez az időszak mindannyiunk számára az utolsó evezőcsapások megtételéről szól, hogy aztán év végén örömmel nyugtázhassuk: feladatlistánkon kipipálhatjuk az utolsó tételt is. A karácsonyi nagy ajándékvadászat kellős közepén is fontos, hogy időt szánjunk magunkra és a pihenésnek szenteljünk pár órát: a D.A.S. társ a jogban és társ a kikapcsolódásban is.

Egyre többen tisztelik meg Társaságunkat bizalmukkal, ügyfélkörünk folyamatosan bővül. Azért, hogy a jövőben is magas színvonalon képviselhesük az Önök érdekeit, hatékonyan, és minél gyorsabban siessünk Ügyfeleink jogainak védelmére, csapatunk három új vezetővel bővült, akik bemutatkoznak lapunk hasábjain.

Új év, új feladatok: nem állunk meg az innováció és a lehetőségek országútján, jövőre is azért dolgozunk, hogy sikerüljön megvalósítani azokat a célokat, melyeket 2012-ben kitűzünk magunk elé.

**Kollégáim nevében is kívánok Önöknek békés karácsonyi ünnepeket és eredményes, jogvitáktól mentes új évet!**

Üdvözlettel,

Szabó György  
vezérigazgató

2 perce • Nem tetszik • Hozzászólók • Megosztás

## Lájkollak, D.A.S.!

A Facebook-on nagy sikerrel működik immár fél éve JogSzerviz üzenőfalunk, több mint 3000 látogatónk kedvel bennünket. Gyors és precíz jogi tanácsainkkal igyekszünk segíteni és vicces bejegyzéseinkkel pedig szeretnénk örömet okozni olvasóinknak.

Elindult JogSzerviz ismerősajnló játékunk: ajánlja Ön is három ismerősének Facebook-oldalunkat és **nyerje meg standard Classic Családi JogSzerviz jogvédelem biztosításának egyéves díját.** Találkozunk a [www.facebook.com/jogszerviz](http://www.facebook.com/jogszerviz) oldalon!

**Facebookra fel: ajánljon és nyerjen!**



Mert jogodban áll kedvelni ezt.



**KELLEMES KARÁCSONYI ÜNNEPEKET  
ÉS BOLDOG ÚJ ÉVET KÍVÁNUNK!**

## Tartalomjegyzék

### Sikertörténetek

Ön mit tett volna jogvédelmi biztosítás nélkül? 2. oldal

### Szilveszter, tűzijáték, petárda

Jelentősen megváltoztak a polgári célú pirotechnikai eszközökre vonatkozó előírások. 3. oldal

### Munka az ünnepek alatt - Mikor, hogyan, kiknek?

Vajon melyek az irányadó munkajogi szabályok? 4. oldal

### Újramázolt (kamat)plafon

Valóban a kamatplafon jelenti a kiutat? 5. oldal

### Válságban is biztonságban

Ebben a válsággal terhes időszakban még inkább szükségünk van egy erős, megbízható társra. 5. oldal

### Befagyasztott távhóárak - kiolvadó lakások

Kell-e jövőre díjnövekedéssel számolnunk? 6. oldal

### Jószomszédi (v)íjszony

Rossz szomszédság török átok - tartja a mondás. Kít véd a jog? 6. oldal

### A fejlődés meg sem áll – Interjú a D.A.S. új vezetőivel

7. oldal

### Nyerjen együtt barátjával!

8. oldal

# Sikertörténetek

- Ön mit tett volna jogvédelmi biztosítás nélkül?



## *Ne hajtson fejet!*

Ügyfelünknek munkajogi jogvitája volt. A munkáltató 300 munkaórányi bért vont le a fizetéséből, mivel a munkáltató szerint a munkaviszonyából származó kötelességét vétkesen megszegte. Az ügyfél ezt követően fordult a D.A.S.-hez. Írtunk egy levelet a munkáltatónak, melyben részletesen kifejtettük, hogy az általa lefolytatott eljárás nem felelt meg a munkatörvénykönyvben, illetve a munkaviszonnyal kapcsolatos kollektív szerződésben foglaltaknak: a munkavállalót megillető jogokat (úgy, mint jogi képviselőhez való jog, egyenlő bánásmód, hátrányos megkülönböztetés tilalma) nem biztosították. Levelünk hatására a munkáltató jogásza belátta, hogy igazunk van, és így nem kellett pereskedni az ügyben, a büntetést a kiszabását követő 3 héttel később vissza is vonták.



## *Még az ág is húzza...*

Ügyfelünk totálkáros gépjárműbalesetet szenvedett. A biztosító szakértője a jármű baleset előtti értékét jóval kevesebbre becsülte fel, mint amennyi a reális forgalmi érték. A szakértő a roncs értékét helyesen mérte fel, de a biztosító későn értesítette ügyfelünket arról, hogy melyik roncskereskedő partnere venne meg ilyen áron a totálkáros járművet. A biztosító ellen peres eljárást indítottunk, melyben igazságügyi szakértővel bizonyítottuk a helyes forgalmi értéket, így a biztosítót kötelezte a bíróság a különbözeti összeg megfizetésére. A bíróság azt is megállapította, hogy a biztosító csak egy napot hagyott ügyfelünknek a roncs értékesítésére, ezért megszegte együttműködési kötelezettségét. Ezért a biztosító által felajánlott roncsértéket a bíróság nem fogadta el, a szakértő által megállapított összeget vette alapul ítéletében. A D.A.S. közbenjárásának köszönhetően ügyfelünk valós kárát térítette meg a biztosító.



## *Az apróbetűs részt is!*

Ügyfelünk és neje szóban egyeztek meg egy ingatlanközvetítő irodával a hirdetés feltételeiben. Később megkapták faxon a szerződést, ami ránézésre a megegyezés szerinti tartalmú volt. Később derült ki, hogy a közvetítő az előzetes egyeztetéshez képest lényegesen kedvezőtlenebb feltételeket kötött ki ügyfeleink terhére. A hirdetési tevékenységet ráadásul csapnivalóan végezte. A szerződés lejárt, és 100 000 forinttal többet kellett volna fizetni a közvetítésért, mint amiről eredetileg szó volt. A közvetítő perre vitte az ügyet, amikor is mi bekapcsolódtunk és egy jól megírt előkészítő irattal elértük az egyezséggel történő megszüntetést úgy, hogy 100 000 forintot spóroltunk meg ügyfeleinknek.



## *Objektív?!*

Ügyfelünket 30.000,- Ft közigazgatási bírság megfizetésére kötelezte a rendőrség, mivel járdán parkolt. A határozat ellen fellebbezést nyújtottunk be, melyben előadtuk, hogy Ügyfelünk mozgáskorlátozott igazolvánnyal rendelkezik, mely ki volt helyezve a bírságolás időpontjában, és a mozgáskorlátozott személy (illetőleg az őt szállító jármű vezetője) járművével, akkor is megállhat, ha a megállást jelzőtábla vagy útburkolati jel nem engedi meg. A rendelkezésre álló fényképfelvételen valóban Ügyfelünk gépjárműve volt ugyan, azonban ezen csak a gépjármű oldala, és hátulja látszott, a szélvédője nem. A fénykép készítője tehát nem járt el körültekintően, s meg sem győződött róla, hogy az igazolvány kihelyezésre került-e, vagy sem. A rendőrség a bírság kiszabásáról szóló határozatát fellebbezésünknek köszönhetően visszavonta.

Mesélje el Ön is D.A.S.-es történetét! Várjuk írásait a [marketing@das.hu](mailto:marketing@das.hu) email címre!  
A beküldők között D.A.S.-es nyereménycsomagot sorsolunk ki!

# Szilveszter, tűzijáték, petárda

Szilveszter közeledtével érdemes néhány szót ejteni a különösen ezen időszakban népszerű tűzijátékok, petárdák, füst golyók és egyéb pirotechnikai eszközök használatának szabályairól. Jelentősen megváltoztak ugyanis a polgári célú pirotechnikai eszközökre vonatkozó előírások. A módosítás célja az uniós szabályozáshoz történő közelítés.

Fontos tudni, hogy ezeknek az áruknak a forgalmazása és a birtoklása szigorúan szabályozott, amelyet a fogyasztóvédelmi hatóság is ellenőriz. A pirotechnikai tevékenység – annak közbiztonsági kockázata miatt – továbbra is mindenképpen engedélyhez kötött.

A legfontosabb tudnivaló: **magánszemély petárdát továbbra sem birtokolhat és használhat!**

Nézzük ezt követően, mit lehet egy magánszemélynek Szilveszterkor legálisan 'bevetni'. A jogszabály a magánszemélyek által használható, szórakoztató célú pirotechnikai termékeket három osztályba sorolja:

**1. osztály:** nagyon alacsony kockázattal és elhanyagolható zajszinttel járó, elkerített használatra szánt tűzijátékok, beleértve a lakóépületek belsejében való használatra szánt tűzijátékokat (például pörgők, füst golyók, varázsvirágok). Ezek a termékek 14 éves kortól birtokolhatók és használhatók korlátozás nélkül. Az uniós 12 éves korhatárnál szigorúbb szabályozás oka, hogy az alacsony hatóanyag tartalom ellenére ezek az eszközök nem megfelelő használat esetén sérüléseket okozhatnak.

**2. osztály:** szintén alacsony kockázattal és zajhatással járó, a szabadban lévő elkerített területen való használatra szánt tűzijátékok (például római gyertyák, rakéták). Az említett termékek Szlovákiában egész évben korlátozás nélkül kaphatók és országunkba behozhatóak. A feketekereskedelem csökkentése érdekében ezekhez a szabályokhoz kellett igazítani a magyar szabályozást. Így a 2. osztályba tartozó termékek 16 éves kortól birtokolhatók és használhatók korlátozás nélkül, valamint egész évben megvásárolhatóvá és felhasználhatóvá válnak.

**3. osztály:** közepes kockázattal járó, a szabadban lévő nagy nyílt területen való használatra szánt tűzijátékok, amelyek zajszintje még mindig nem ártalmas az emberi egészségre (például a közepes hatóanyag tartalmú rakéták). Az életkori előírások a hatályos szabályozáshoz képest nem változtak, az alsó korhatár továbbra is 18 év. Szintén nem változott, hogy csak a december 28. és 31. közötti időszakban engedélyezett ezen termékek vásárlása és birtoklása, felhasználni pedig csak december 31. 18 órától január 1. 06 óráig lehet.

A termékek címkéjén az osztályba sorolás megtalálható, így eligazítást ad, hogy ki, mikor, hol és milyen terméket használhat.

Hogyan lehet a polgári célra engedélyezett pirotechnikai termékeket használni? A terméken található használati utasítás a felhasználó számára – legyen laikus, vagy szakember – valamennyi szükséges információt tartalmaz a felhasználás módjáról és feltételeiről.

Dr. Fésű Gizella



# Munka az ünnepek alatt

## – Mikor, hogyan, kiknek?



2012-ben végre minden ünnepnap munkanapra esik újév kivételével. Ez azért is nagyon jó hír, mert az elmúlt két évben sok munkaszüneti nap hétvégén volt, így kevesebb ideje maradt a munkavállalóknak a pihenésre. Vajon az ünnepnapokra milyen munkajogi szabályok vonatkoznak?

A munka törvénykönyve értelmében munkaszüneti napnak számít: január 1., március 15., húsvéthétfő, május 1., pünkösdhétfő, augusztus 20., október 23., november 1. és december 25-26.

### **Munkaszüneti napon munkavállaló csak**

- a megszakítás nélküli munkarendben
- a rendeltetése folytán e napon is működő munkáltatónál, illetve munkakörben,
- a külföldre történő szolgáltatás nyújtásához - a szolgáltatás jellegéből eredően, a munkaszervezéstől függetlenül - e napon szükséges, információtechnológiai és informatikai eszközzel történő munkavégzés esetén, illetve,
- ha a kiküldetés helye szerint irányadó jog alapján e napra munkavégzés rendelhető el külföldi kiküldetés során foglalkoztatható.

Az Országos Munkavédelmi és Munkaügyi Felügyelőség (OMMF) tájékoztatója szerint munkaszüneti napon rendeltetése folytán működő munkáltató, illetve munkakör például a vendéglátás, az idegenforgalmi, turisztikai szempontból kiemelt települések üzletei, központjai, élelmiszerboltjai, vásári rendezvények árusai, virágüzlet halottak napján, stb.

Megszakítás nélküli munkarendet akkor lehet megállapítani, ha a munkavégzés naponta legfeljebb hat órára áll le és alapvető lakossági szolgáltatást nyújt, vagy a gazdaságos, rendeltetésszerű működés, vagy a munkaköri feladatok jellege ezt indokolja. Ilyen munkahelyek az egészségügyi ellátás, közüzemi szolgáltatás, közlekedés, kárelhárítás területén találhatóak.

2009. január elsejétől a munkaszüneti napi foglalkoztatás bővül két további lehetőséggel.

### **Ennek értelmében ünnepnapon is elrendelhető munkavégzés:**

- 1.) a külföldre történő szolgáltatás nyújtásához - a szolgáltatás jellegéből eredően, a munkaszervezéstől függetlenül - e napon szükséges, információtechnológiai és informatikai eszközzel történő munkavégzés esetén, illetve

- 2.) ha a kiküldetés helye szerint irányadó jog alapján e napra munkavégzés rendelhető el külföldi kiküldetés során foglalkoztatható.

Az új rendelkezések indoka az volt, hogy több területen gondot okozott (például a pénzügyi szektorban), hogy amíg nálunk nemzeti ünnep miatt nem lehetett dolgozni, a multinacionális cég más országban lévő telephelyein viszont tovább folyt a munka, a magyar munkaszünet viszont a kinti folyamatos munkát is akadályozta (például angol, amerikai anyacégek esetén).

Ennek megoldása érdekében tehát az ilyen jellegű speciális esetben a munkaszüneti napi munkavégzés megengedett.

Az új szabályozás lehetővé teszi a munkavégzés elrendelését kiküldetés során abban az esetben, ha Magyarországon munkaszüneti nap van, azonban a kiküldetéssel érintett országban munkavégzés folyik.

Ha kiküldetés során a munkáltató a szokásos munkavégzési helyén kívüli munkavégzésre kötelezi munkavállalóját gazdasági érdekből, ennek időtartama csak ideiglenes lehet.

Azoknak a dolgozóknak, akik rendes munkaidőben munkaszüneti napon dolgozhatnak, túlmunkát is elrendelhet a munkáltató.

A munkaszüneti napon rendes, illetve rendkívüli munkaidőben történő munkavégzés esetén, a munkabéren felül a következő díjazás illeti meg a dolgozót: havidíjas munkavállalót a havi bérén felül a munkaszüneti napon végzett munkája díja is megilleti, a teljesítménybérben dolgozót pedig munkaszüneti napon végzett munkájáért való munkabéren felül távolléti díja is megilleti. Ha a dolgozó ezen a napon rendkívüli munkát végez, akkor neki a fenti díjazáson túl 100%-os pótlék, vagy 50%-os pótlék és egy másik pihenőnap is jár.

*Dr. Tóth Hajnalka*

# Újramázolt (kamat)plafon



Sajnos hazánkat is erőteljesen megviseli a nemzetközi pénzügyi válság, melynek következményeit elsősorban a hitellel rendelkezők érzik meg. A PSZÁF szerint 2011. június végén több, mint egymillió-kétszázézer lakossági jelzálog-fedezetű szerződés volt. Ezek negyedénél már van valamilyen késedelmi probléma, több mint egytizedüknél pedig 90 napon túli az elmaradás. A parlament szerint a kamatplafon jelenti a kiutat.

A PSZÁF becslései szerint a több mint 301 ezer késedelmes tartozás közül mintegy 262 ezer, a mintegy 142 ezer 90 napon túl tartozóból pedig 123 ezer devizaalapú hiteltartozás. Ezért szükségessé vált egy újabb átfogó módosítás, amely 2011. november 14-én kihirdetésre is került.

A módosítás szerint magánszemélyek között semmis a jegybanki alapkamat + 24%-ot meghaladó kamatkikötés. A pénzügyi intézmények pedig 2012. január 1-jétől nem köthetnek olyan kölcsönszerződést, amelynek teljes hiteldíj mutatója meghaladja az alapkamat 24%-kal növelt értékét. Hitelkártya-szerződéseknél a THM az alapkamatnál 39%-kal lehet magasabb. A jegybanki alapkamatot a Magyar Nemzeti Bank hirdeti ki. A kölcsönöknél az aktuális félélet megelőző utolsó napon érvényes alapkamatot kell vizsgálni. Például, ha 2011. december 31-én a hatályos alapkamat 6%, akkor 2012. január 1. és június 30. között a bankkölcsönök kamata legfeljebb 30% lehet. Jelzáloghitelnél tilos lesz rendszeresen fizetendő kamatjellegű díjat felszámolniuk a bankoknak, és ügyfélcsalogatónak szánt – korlátozott ideig tartó – kedvezményes kamatot sem alkalmazhatnak majd.

Az új szabályok a jelzáloghiteltekben a kamatemelést is keretek közé szorítják. Egyik lehetőség a kamatemelésre, ha a változtatást egy referenciakamathoz igazítják. Ilyen referenciakamat lehet a forint alapú hiteleknel a BUBOR, a magyar bankközi referencia-kamatláb (Budapest Interbank Offered Rate), míg euró alapú hiteleknel az EURIBOR, svájci frank alapúaknál pedig a CHF LIBOR, ezek változása indokolhatja a kamatemeléseket. A másik kamatváltóztatási rendszer a kamatperiódus alkalmazása. Ennél a módszernél 3, 5, vagy 10 éves periódusokban a kamat mértéke nem változhat. A kamatemelés előtt 90 nappal az ügyfeleket értesíteni kell a kamatemelésről, az ügyfél pedig erre hivatkozva felmondhatja majd a kölcsönszerződést, de felmondása csak akkor hatályosul, ha a kamatperiódus kezdete előtt a fennálló tartozását megfizeti a banknak. Az előbbi jelzálogalapú hiteleket érintő változások csak a 2012. január 1-jétől megkötött szerződésekben érvényesülnek, de akinek a jövő év elején egy évnél hosszabb lejáratú bankhitele van, 2012. május 31-ig egy alkalommal kérheti a régi szerződés módosítását, újrakötését vagy kiváltását a banktól, hogy az megfeleljen a kedvezményesebb szabályoknak.

*Dr. Vizi András*

## Válságban is biztonságban

Semmi sem állandó, csak a változás. Bolyongunk a jog útvesztőiben ebben a válsággal terhes időszakban. A média folyamatosan munkahely-megszüntetésről, hitelválságról, végtörlesztésről, és adóemeléséről beszél, ezekkel a tényekkel nap mint nap szembeesülünk.

Ilyenkor fontos, hogy egy erős, megbízható társ legyen mögöttünk és segítsen eligazodni a jog útvesztőiben. Mi a D.A.S.-nél azt tapasztaljuk, hogy ebben a nehéz időszakban egyre nagyobb szükség van a jogi segítségnyújtásra, egy hiteles társra, amelyre nyugodt szívvel lehet támaszkodni. Mára jogi ügyeink száma elérte a 19 500-at, és a bizalom jeleként Önök már több, mint 104 000 alkalommal kértek a D.A.S. szakértőitől jogi tanácsot. Arra bízgatjuk Ügyfeleinket, hogy keressenek bennünket bátran, mondjanak véleményét munkánkról, mert az a célunk, hogy olyan hathatós megoldást nyújtsunk, amelyre igazán szükségük van ebben a bizonytalan világban. Országjáró roadshow-kon igyekeztünk megmutatni a hatékony érdekérvényesítéshez vezető utat, jogi szakértőink írásait pedig megtalálhatják többek között az [origo]-n, A Mi Otthonunk magazinban, vagy a Blikk Nők-ben.

Tosevski Danijéla



# Befagyasztott távhőárak – kiolvadó lakások



**A folyamatos lakossági fogyasztói árak, így a közüzemi díjak emelkedése egyre több háztartás számára jelent fizetési nehézséget. Ez leginkább a gáz, villany, valamint a távhő árának emelkedésében jelenik meg. A Nemzetgazdasági Minisztérium 2011. októberében közzétett általános tájékoztatója értelmében 2012-ben befagyasztott árakkal számolhat a fogyasztó, így az előzetes híresztelések alapján díjnövekedés 2012-ben nem várható.**

A lakossági fogyasztóknak természetesen 2011-ben is lehetőségük volt arra, hogy gázár- és távhőtámogatást vegyenek igénybe. Azok a fogyasztók, akik 2011. április 30-án gáz- és távhő támogatásban részesültek, 2011. augusztus 30. napjáig továbbra is megkapták a támogatást. Új kedvezményezettek azonban a nagycsaládosok. A nagycsaládosok a támogatásra vonatkozó kérelmeiket a 2012-es évre vonatkozólag 2011. július 1. és szeptember 30. napja között terjeszthették elő a lakhelyük szerint illetékes Magyar Államkincstár megyei igazgatóságánál formanyomtatvány útján. Javasoljuk, hogy azok az érintettek, akik november 15-ig nem kaptak választ a Magyar Államkincstártól, vegyék fel a kapcsolatot a költségvetési szervvel, bővebb tájékoztatást kérve az eredményről.

A Minisztérium tájékoztatása értelmében a szakágra vonatkozó rendeletek módosítása lehetővé tette azt, hogy a lakossági fogyasztói árak ne emelkedjenek. A kormányzati tájékoztatás alapján a lakossági árak „befagyasztása” ideiglenes, ennek időtartama, hosszúsága még kérdéses. A kormányzat célja – a közzétett sajtónyilatkozat értelmében – az, hogy a korábbi szabályozást „egy szolidaritáson alapuló, a társadalom teherbíró-képességét és a rászorultsági szempontokat is figyelembe vevő új támogatási rendszerrel” váltsa ki. Azonban ennek a hosszú távú tervnek a részletei jelenleg még nem ismertek.

A távhő árakra vonatkoztatva, a 50/2011 (IX. 30.) NFM rendelet tartalmaz szabályokat. Ennek értelmében a szabályozott távhő díja a 2011. március 31. napján alkalmazott, legmagasabb hatósági árnak minősülő díj. Ez azt jelenti, hogy a távhő árában díjemelkedés – reményeink szerint – idén és jövőre sem várható.

*Dr. Burján Zsuzsanna*

# Jószomszédi (v)iszony



**Rossz szomszédság, török átok - tartja a mondás. Sajnos, a szomszédainkat nincs lehetőségünk megválogatni, és nem elegendő, ha a szomszédok közül csak az egyik törekszik a békés egymás mellett élésre. Sok esetben előfordul, hogy a szomszéd zajosodik, a szemetét az udvarunkra hordja, vagy éppen az esővizet vezeti oda, esetleg önkényesen használja a számunkra kijelölt parkolóhelyet, a tulajdonunkban lévő tárolót. Mit lehet ilyenkor tenni?**

Az 1959. évi IV. törvény, a Polgári törvénykönyv 191. § (1) szerint akit birtokától megfosztanak vagy birtoklásában zavarnak, a jegyzőtől egy éven belül kérheti az eredeti birtokállapot helyreállítását vagy a zavarás megszüntetését.

Amennyiben tehát a szomszéd zavarja ingatlanunk zavartalan birtoklását (egyébként a birtokvédelem a birtokost mindenkiel szemben megilleti), segítségért a jegyzőhöz kell fordulni, aki a birtokvédelmi kérelemben foglaltak alapján köteles kivizsgálni az ügyet. Az eljárás illetékköteles, az illeték mértéke jelenleg 2.200 Ft.

A kérelemnek tartalmaznia kell a kérelmező nevét és lakcímét, az ellenérdekelteket nevét és lakcímét, meg kell jelölni a birtokvitával érintett dolgot, a jegyző döntésére irányuló határozott kérelmet, a kérelemben foglalt tények alátámasztására szolgáló bizonyítékokat.

Figyelemmel kell lenni azonban egy határidő korlátra. Ennek alapján, amennyiben egy éven túl már fennáll a birtoksértő magatartás, úgy a jegyző nem fog eljárni ebben az ügyben hatáskör hiánya miatt. Ez esetben birtokvédelem az illetékes helyi bíróságtól kérhető per formájában.

Amennyiben a jegyző megállapítja a zavarás tényét, az eredeti birtokállapotot helyreállítja és a birtoksértőt e birtoksértő magatartásától eltiltja. A határozatot három napon belül végre kell hajtani, akkor is, ha ez ellen a felek valamelyike keresetet indított. A jegyző 30 napon belül köteles határozatot hozni. Az a fél, aki a határozatot sérelmesnek tartja, a kézbesítéstől számított 15 napon belül a bíróságtól kérheti a határozat megváltoztatását.

Amennyiben a birtoksértő a jegyző kötelező határozatának nem tesz eleget, a jegyzőnek be kell jelenteni, aki a végrehajtás kikényszerítése érdekében végrehajtási bírságot szabhat ki, akár ismételt is, 5.000 Ft-tól 500.000 Ft-ig, jogi személynél 1.000.000 Ft-ig.

*Dr. Bezzegh Edina*

# A fejlődés meg sem áll

– Interjú a D.A.S. új vezetőivel



Ahhoz, hogy a D.A.S. folyamatosan fejlődő, egyre ügyfél-orientáltabb céggé válhasson, olyan kollektíva szükséges, akik innovatív gondolkodásmódjukkal képesek elérni mindezt. Az elmúlt fél évben három új osztályvezetőt köszönthettünk, akik egy jó hangulatú beszélgetés keretei között számoltak be eredményeikről, D.A.S.-es élményeikről és terveikről.



Hegedűs Csaba



Németh Krisztina



Budai Péter

## Hogyan kezdted szakmai pályafutásod?

**Németh Krisztina (ügyfélközpontúsági vezető):** Tizenegy éve dolgozom pénzügyi területen, ügyfelekhez szorosan kapcsolódó pozíciókban. Ezalatt sikerült megismernem az ügyfélszolgálatok működését, az ügyfélpanaszok kezelésének és megoldásának folyamatát. Feladatomból az ügyfélközpontú működés kialakítása – a folyamatok javításával és ellenőrzésével – a szervezetben.

**Budai Péter (jogi szolgáltatás vezető):** 2001-ben kerültem az Allianz Hungária Biztosító Zrt.-hez, itt vállalati értékesítési területen dolgoztam kockázatvállalóként. Később a központi jogi osztályon jogtanácsosként működtem közre, innen újra a vállalati értékesítési terület kínált már vezetési lehetőséget.

**Hegedűs Csaba (adminisztrációs vezető):** Tizenkét éve dolgozom a pénzügyi szférában, ez idő alatt megfordultam adminisztrációs, értékesítési és fejlesztési területeken. Öt éve vagyok vezető és a különböző munkakörökben szerzett tapasztalataimat remekül tudom hasznosítani az élet számos területén.

## Milyen szempontok alapján eshetett rád a D.A.S. választása?

**Melyek lehetnek azon tulajdonságaid, értékeid, amelyek szükségessé teszik ahhoz, hogy eredményes lehess?**

**Péter:** A D.A.S. olyan értékesítési szemléletű, de jogi végzettségű biztosítási szakjogász vezetőt keresett, akinek volt már tapasztalata egy 30 fős osztállyal, emellett folyamatmenedzsment tapasztalatot is szerzett korábban, tárgyalási szinten tud angolul és otthonosan mozog a projektfeladatokban, illetve következetesen tud meghozni szervezeti vagy személyi döntéseket. Ezek azok az értékek, amik ide vezettek engem is.

**Csaba:** Vezetői pályafutásom során lehetőségem nyílt egy új csapat kiválasztására, betanítására és vezetésére, akikkel egy korábban már működtetett folyamatot kellett megjavítanunk. A folyamatjavítás mellett az osztály teljes digitalizációjának bevezetése is a feladataim közé tartozott. A D.A.S.-nél nagy jelentőséget tulajdonítanak a folyamatok egyszerűsítésének, automatizálásának, illetve a gördülékenyebb ügyfélszolgálat érdekében a digitalizációnak. A korábbi munkahelyeimen szerzett tapasztalataimat ezeknek a bevezetése során tudom kamatoztatni.

**Krisztina:** Mivel az ügyfélközpontúság nagyon fontos érték a D.A.S. számára, így e területen szerzett tapasztalataim, valamint a folyamatjavítási, ügyfélszolgálati és panaszkezelési gyakorlatom alapján kerültem ebbe a pozícióba. Az ügyfélorientáltság, a precizitás, a segítőkészség, az empátia és persze a jó problémamegoldó készség is nélkülözhetetlen ebben a munkakörben. Ez a feladat nagyon összetett, hiszen Társaságunk minden szervezeti egysége érintett abban, hogy ügyfeleink elégedettek legyenek, így együtt keressük a megoldásokat, és közösen képviseljük ezen értékeket a vállalati kultúrában.

## Milyen érzés vezetőként tevékenykedni, hogyan éled meg?

**Krisztina:** A D.A.S. már régóta nagy hangsúlyt fektet arra, hogy az ügyfelei megfelelő tájékoztatást kapjanak a termékről, a szolgáltatásokról, például a rendszeres elektronikus és nyomtatott hírlevelek kiküldésével, melyekben igyekszünk hasznos információkat megosztani ügyfeleinkkel. A teljes körű tájékoztatás mellett magasan képzett, szakmailag kiemelkedő jogászai háttérrel, az ügyfél számára a legjobb megoldás ajánlásával biztosítjuk a megfelelő jogi szolgáltatást ügyfeleinknek. Nagyon jó érzés, amikor ügyfeleinktől pozitív visszajelzéseket, köszöneteket kapunk munkánkról, az ügyének intézésével kapcsolatban.

**Csaba:** Rengeteg kihívással találkozom az ittlétem alatt, engem ez motivál igazán. Az osztályomon dolgozó kollégák hatalmas szakmai tapasztalattal rendelkeznek és maximálisan segítik a munkámat. Vezető társaimra mindig számíthatok, a céget egyként mozdítjuk előre.

**Péter:** Minden nap kihívás, de minden nap szívesen jövök be. Nagyon jó csapattal dolgozhatom együtt és ezt nem csak a kiváló szakmai felkészültségük miatt gondolom, hanem az emocionális és motivációs emberi háttér miatt is. A cégben rejlik kiváló jövőképek miatt is szeretek a D.A.S.-nél dolgozni.

## Milyen terveket szeretnél megvalósítani a D.A.S.-nél a közeljövőben és milyen módon szeretnéd ezeket átültetni a gyakorlatba?

**Csaba:** Szeretném a jelenlegi folyamatokat egyszerűsíteni, a papír alapú feldolgozást digitalizálni és a folyamatokat automatizálni. Ezeknek a megvalósításával jelentős mértékben csökkenthető a ciklusidő és több ügyfelet rövidebb idő alatt tudunk kiszolgálni.

**Krisztina:** A jövőre nézve fő célomnak tekintem az ügyfélközpontú vállalati szemlélet további elmélyítését a szervezetben. Ehhez fontos, hogy ismerjük ügyfeleink elvárásait, igényeit, és ezáltal olyan folyamatokat alakítsunk ki, melyek hozzájárulnak a minőségi ügyfélműködés megteremtéséhez, az ügyfelek elégedettségének növeléséhez. Számunkra nagyon fontos az ügyfeleink visszajelzése, rendszeresen végzünk ügyfél-elégedettség felméréseket, melynek során Társaságunk működésével, szolgáltatásával kapcsolatban hasznos információkat kapunk, és az ügyfelek magasabb szintű kiszolgálása érdekében ezeket beépítjük a folyamatainkba, állandóan javítva-fejlesztve azt.

Természetesen ez egy hosszú távú feladat, hiszen ügyfeleink igényei folyamatosan változnak, nekünk pedig meg kell ismernünk ezen igényeket és alkalmazkodni kell hozzájuk.

**Péter:** Célom az ügyfélközpontú kárrendezés létrehozása, a papíralapú ügyintézés teljes elektronizálása és az értékesítési csapat, valamint a jogi osztály mindennapi szerves együttműködésének megteremtése. Részt szeretnék vállalni abban, hogy a D.A.S., mint kiváló brand, egy nagyvállalattá válhasson.

Tosevski Danijela



# NYERJEN EGYÜTT BARÁTJÁVAL!

**Előző hírlevelünkben meghirdetett "Nyerjen együtt barátjával" nyereményjátékunk nyerteseit Rieder Erzsébet, a D.A.S. JogSzerviz tanácsadója köszöntötte.**

**Nyerteseink: Oplaznik Gabriella komáromi ügyfelünk és ajánlója Posztós Tibor Tatabányáról. Ezúton is gratulálunk nyerteseinknek!**

A nagy sikerre való tekintettel játékunk változatlan feltételekkel folytatódik. Ha Ön a sorsolás időpontjában érvényes családi jogvédelmi biztosítással rendelkezik és ismer olyan magánszemélyt, akinek szüksége lenne a családi jogvédelemre, hívja tanácsadóját!



Azok az ismerősei, akik 2012. május 17-ig az Ön ajánlására családi jogvédelmi szerződést kötnek Társaságunkkal és a mellékelt kitöltött nyereménykupon tanácsadónk csatolja ajánlatukhoz, sorsoláson vesznek részt, ahol egy szerencsés ügyfelünk megnyerheti a családi jogvédelmi biztosításának második éves díját! Aki a nyertest ajánlotta, annak Társaságunk fizeti családi jogvédelmi biztosításának következő éves díját!

**Mit kell tennie?** Írja rá a nyereménykuponra saját nevét, címét, telefonszámát az "Ajánló adatai" sorba. Írja rá ismerőse nevét, címét, telefonszámát, az "Ajánlott adatai" rovatba, majd a kitöltött kupont adja át tanácsadójának. Amennyiben az Ön által ajánlott személy Társaságunkkal 2012. május 17-ig új családi jogvédelmi szerződést köt, úgy Önök sorsoláson vesznek részt, amelyen megnyerhetik szerződéseik következő éves díját.

## NYEREMÉNY KUPON

Ajánló neve, címe, telefonszáma: \_\_\_\_\_

Ajánlott neve, címe, telefonszáma: \_\_\_\_\_

Ajánlott személy ajánlatszám és annak kelte: \_\_\_\_\_

## NYEREMÉNY KUPON

Ajánló neve, címe, telefonszáma: \_\_\_\_\_

Ajánlott neve, címe, telefonszáma: \_\_\_\_\_

Ajánlott személy ajánlatszám és annak kelte: \_\_\_\_\_

## NYEREMÉNY KUPON

Ajánló neve, címe, telefonszáma: \_\_\_\_\_

Ajánlott neve, címe, telefonszáma: \_\_\_\_\_

Ajánlott személy ajánlatszám és annak kelte: \_\_\_\_\_

A játékban nem vehetnek részt a D.A.S. Jogvédelmi Biztosító Zrt-vel szerződéses jogviszonyban álló biztosításközvetítők és alkalmazottak, illetve azok a Szerződők, akiknek egy éven belül bármely okból a Biztosítónál szerződésük megszűnt. Sorsoláson való részvétel feltétele, hogy az ajánló és az ajánlott szerződése a sorsolás időpontjában érvényes legyen. A játék határidejének szempontjából az ajánlat aláírásának dátuma az irányadó, feltéve, hogy az adott biztosítási szerződés kockázatviselésének kezdete legkésőbb 2012. június 5-ig megkezdődik. A nyeremény értéke az ajánló és az ajánlott szerződésének éves díja, szerződésenként maximum 38.000 Ft. A nyereményszelvény elvesztéséért a D.A.S. Jogvédelmi Biztosító Zrt. felelősséget nem vállal. Sorsolás időpontja: 2012. június 15.

## Ügyfélfogadás:

1082 Budapest, Futó utca 47-53.

Hétfő: 9:00 - 11:00

Szerda: 8:00 - 20:00



Várjuk megkeresését postacímünkön (1428 Budapest, Pf. 9.), ügyfélszolgálati telefonszámunkon (06 1 486 3600), faxon (06 1 486 3601), vagy írjon e-mail címünkre (info@das.hu)!

## Impresszum:

**D.A.S. Jogvédelmi Biztosító Zrt.**

1082 Budapest, Futó utca 47-53.

Felelős szerkesztő: Tarsoly Norbert

Szerkesztők: Dr. Bezzegh Edina,

Dr. Burján Zsuzsanna, Dr. Fésü Gizella,

Dr. Tóth Hajnalka, Dr. Vizi András,

Tosevski Danijela

[www.das.hu](http://www.das.hu)



Find us on:  
**facebook®**

Superbrands<sup>3x</sup>

'09 '10 '11