

Protocolo de atención a clientes MetLife Colombia

1. Objetivo

Establecer lineamientos de bioseguridad y acceso para los clientes en el desarrollo de visitas presenciales a las sucursales de la Compañía a nivel nacional con la finalidad de proteger a los trabajadores y a los clientes de MetLife Colombia de posibles contagios por Coronavirus (COVID-19) y/o cualquier otra enfermedad que pudiese ser transmitida a través del contacto físico.

2. Alcance

Todos los clientes y empleados de MetLife Colombia a nivel nacional.

3. Responsables

Los clientes que visiten las instalaciones de las oficinas a nivel nacional deberán garantizar el cumplimiento de los siguientes deberes y responsabilidades:

- Implementar las actividades propuestas en el presente protocolo.
- Acogerse y seguir el protocolo del lugar donde se encuentren.
- Haber leído de antemano el protocolo que se encuentra en nuestra página web.
- Monitorear el estado de sus condiciones de salud oportunamente y de cualquier manera antes de asistir a la Compañía.
- Brindar la información requerida por parte del área administrativa de manera oportuna y verídica.
- Participar activamente de las actividades propuestas en referencia al manejo de la contingencia por el COVID-19.

Los clientes que asistan de manera presencial deberán garantizar el cumplimiento de los siguientes deberes y responsabilidades:

- Cumplir las medidas estipuladas en el presente protocolo.
- Llevar consigo Elementos de Protección Personal Propios (EPP).
- Contribuir con el uso de los recursos de higiene y elementos de protección para la prevención del COVID-19 durante los desplazamientos, ingresos, permanencia y salidas de las instalaciones de la Compañía.
- Verificar el cumplimiento del presente protocolo por parte del personal de MetLife Colombia.
- Acogerse y seguir el protocolo del lugar donde se encuentren.

MEDIDAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN PARA CLIENTES

Los clientes que visiten los Centros de Atención de Clientes deberán considerar previo a la visita los siguientes aspectos:

La atención será de solo un cliente por cita,

- En caso de que presente síntomas gripales o un cuadro médico asociado con COVID-19, deberá abstenerse de realizar la cita de manera presencial. Ponemos a su disposición nuestros canales virtuales: Línea de Servicio 601 3077049 en Bogotá, 018000912200 en el resto del país, página Web www.metlife.com.co y el correo sevicio.cliente@metlife.com.co
- Es obligatorio el uso del tapabocas como medida de protección mínima. Le recomendamos que porte alcohol concentrado mínimo al 70% para su auto cuidado.
- Deberá contar con su propio lapicero para diligenciar los documentos que sean requeridos.

Recordamos que durante su visita debe conservar el distanciamiento mínimo de un (1) metro.

Protocolo de atención a clientes MetLife Colombia

Antes de su ingreso:

- Antes de dirigirse a las oficinas de MetLife Colombia, el cliente deberá leer este protocolo y así mismo deberá garantizar su cumplimiento.

Durante su visita:

- El ingreso se hará de forma controlada para reducir la afluencia de personas dentro de la sala de atención.
- Evitar saludar de mano, beso y/o abrazo.
- El asesor de Servicio al Cliente deberá garantizar que el cliente use de manera adecuada y permanentemente su tapabocas.
- Evitar el intercambio de documentación entre el funcionario y el cliente; en caso de requerirlo se debe hacer por medio del uso de bolsas plásticas para evitar el contacto directo entre personas.
- Así mismo, no está permitido compartir celular, lapiceros, ni ningún elemento u objeto de uso personal.
- En caso de recibir documentos, el funcionario deberá tomar el sobre y desinfectarlo con el rociador de alcohol antiséptico mínimo al 70%, antes de retirar los documentos del interior, garantizando que no se dañe la información de los documentos anteriormente mencionados. La permanencia de la visita del cliente deberá ser concreta y en el menor tiempo posible para evitar acumulación y aglomeración de personas.
- Si por alguna razón, el cliente asiste en compañía de alguna persona o de un menor de edad deberá ser el cliente quién garantice para su acompañante la utilización del tapabocas, la medida de distanciamiento social y en general el cumplimiento de los protocolos consignados en este documento. El ingreso a las instalaciones estará sujeto al aforo permitido y a la disponibilidad de salas de espera.
- En caso de que el cliente presente síntomas que puedan estar relacionados con COVID-19, deberá retirarse del recinto y comunicarse con MetLife Colombia a través de nuestros canales de servicio al cliente.

Medidas de protección frente a la operatividad del personal de Servicio al Cliente

- Al momento de tener contacto presencial con cada cliente se debe guardar la distancia social de dos (2) metros, evitando el contacto físico al interactuar con la otra persona.
- Al inicio y al término de la visita del cliente, el funcionario de servicio al cliente debe realizar lavado de manos.
- Se recomienda que al ingreso a sus hogares realicen desinfección de su calzado, cambio inmediato de la ropa de calle y tomar una ducha con bastante agua y jabón antes de tener algún tipo de contacto con los miembros de su familia.

Población vulnerable

Identificar a clientes y funcionarios que hagan parte de población vulnerable o con preexistencias, con el fin de tomar las respectivas medidas de aislamiento o prevención según sea el caso. Para hacer la correcta identificación de esta población, se deben tener en cuenta las siguientes condiciones de salud:

- Adulto mayor de sesenta (60) años
- Cualquier persona con antecedentes de hipertensión arterial, cardiopatía, diabetes mellitus, patología renal, cáncer, patologías pulmonares (Asma/EPOC/Parénquima Pulmonar), VIH, embarazo y enfermedades que comprometan el sistema inmune.

Protocolo de atención a clientes MetLife Colombia

Higiene respiratoria

Adicionalmente se brindan recomendaciones de higiene respiratoria:

- No deberán tocarse la cara y los ojos con las manos, sin haberlas lavado o desinfectado previamente.
- Al estornudar siempre deben cubrirse con el antebrazo y en caso de que resulte necesario, cambiar el tapabocas.

Medidas sobre el transporte (Desplazamiento particular en carros, motocicletas y bicicletas).

Incentivar la movilidad en transportes alternativos de uso individual como bicicleta y motocicleta (sin parrillero), con elementos de protección y seguridad de uso exclusivamente personal.

En trayectos de desplazamiento cortos, promover la llegada y salida a pie.

- ▶ **Vehículo:** En caso de utilizar este medio de transporte, abrir puertas y ventanas para su ventilación. Limpiar manijas de las puertas y el volante con alcohol o pañitos desinfectantes, usar tapabocas si lo requiere, y durante el desplazamiento mantener la ventana cerrada. En la medida de lo posible, mantener la distancia mínima entre personas dentro del vehículo recomendada, y no copar la capacidad del vehículo, máximo tres ocupantes donde, por ejemplo; el pasajero puede ir en la parte de atrás, el conductor debe usar siempre tapabocas y guantes durante la permanencia en el vehículo.
- ▶ **Motocicletas y bicicletas:** En motocicletas y/o bicicletas, desinfecta con regularidad el manubrio y elementos de seguridad. Desinfectar los elementos como cascos, guantes, gafas, rodilleras, entre otros. En el parqueadero asegurar distancia 2 metros entre superficies.

Desplazamientos en transporte público

Si va a utilizar transporte público, debe utilizar gel antibacterial después de entrar en contacto con personas, objetos o superficies, y siempre debe mantener el uso del tapabocas. Es importante evitar llevarse las manos a la cara e intentar mantener distancia de más de dos (2) metros entre personas.

Recuerda que tienes a tu disposición el Defensor del Consumidor Financiero de MetLife Colombia.

Consulta más información aquí <https://www.metlife.com.co/nosotros/defensor-del-consumidor/>