



MetLife

**03/01/2022. számú
Vezérigazgatói Utasítás**

**A magartartási szabályokról a Biztosító irodájának közös használatú tereiben,
illetve a személyes ügyfélszolgálat területén**

Hatályba lépés időpontja: 2022. május 2.

Kibocsátó: dr. Zolnay Judit vezérigazgató

Készítette: Várkonyi Ágnes ügyfélkapcsolati vezető

Ellenőrizte: dr. Rukóber Evelin vezető jogtanácsos, Borné Dr. Nagy-Barna Krisztina jogi előadó, Halmai Zoltán Compliance igazgató, Kövesdi Mátyás Operációs igazgató

Felelős szervezeti egység: Operáció

Kapják:

- Vezetői testület
- Vezető jogtanácsos
- Területi képviselők vezetői
- Operáció
- Compliance
- Jogi osztály

1) A szabályzat célja

Jelen utasítás célja a MetLife Europe d.a.c. Magyarországi Fióktelepe (továbbiakban: Biztosító) személyes ügyfélszolgálatának – 1138 Budapest, Népfürdő utca 22. – Duna Tower irodaház, „A” torony, 11. emelet – zavartalan működtetése. A fentiek, illetve az ügyfelek és a Biztosító munkatársainak személyes biztonsága és érdekei védelmében a Biztosító a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő módon meghatározza a Biztosító irodájának közös használatú tereiben, illetve a személyes ügyfélszolgálatán alkalmazandó általános magatartási szabályokat.

2) A szabályzat hatálya

A szabályzat kiterjed valamennyi, a Biztosító irodájának közös használatú tereibe, illetve a Biztosító személyes ügyfélszolgálatának területére belépő, illetve ott tartózkodó személyre.

3) Magatartási szabályok

- A Biztosító személyes ügyfélszolgálatának területén kizárólag a Biztosító szolgáltatásaival kapcsolatos ügyintézés, illetve a Biztosító által engedélyezett egyéb célból (pl. filmforgatás) lehet tartózkodni.
- A Biztosító a zavartalan ügyintézés érdekében korlátozhatja a személyes ügyfélszolgálaton egy időben tartózkodó személyek számát, illetve fenntartja a jogot arra, hogy két, vagy több fő együttes jelenlétét kívánó ügyintézés a Biztosító irodáján belül másik tárgyalóban – előre egyeztetett időpontban – biztosítsa.
- Az ügyfelek és a velük együtt érkező személyek kötelesek a Biztosító személyes ügyfélszolgálati, illetve irodájának közös használatú tereit az ügyintézését követően azonnali hatállyal elhagyni.
- A Biztosító személyes ügyfélszolgálatán, illetve irodájának közös használatú terein tilos minden olyan magatartás tanúsítása, amely az ügyfelek kiszolgálását, vagy a Biztosító működését zavarja vagy akadályozza.
- Tilos továbbá a Biztosító teljes irodájában – különösen, de nem kizárólagosan a személyes ügyfélszolgálaton és az iroda közös használatú terein – minden olyan jellegű magatartás, mely a munkatársak és az ügyfelek jogait és törvényes érdekeit sérti, biztonságérzetét csökkenti vagy alkalmas arra, hogy bennük megbotránkozást vagy riadalmat keltsen.

Különösen ilyen magatartásnak minősül, ha valaki

- illemsértően, vagy jogszabályba ütköző módon viselkedik;
- hangzavart kelt (pl. kiabál);

- fenyegetően, agresszíven, félelmet, riadalmat vagy megbotránkozást keltő módon lép fel más ügyfelekkel, és/vagy a Biztosító munkatársaival szemben, ezzel mások nyugalmaét megzavarja;
 - a többi ügyfél vagy a Biztosító munkatársai felé sértő, becsület megsértésére alkalmas vagy rágalmazó kifejezésekkel megnyilvánul;
 - alkoholos befolyásoltság vagy bármilyen tudatmódosítószer hatása alatt áll;
 - dohányzik;
 - hirdetményt, plakátot, szórólapot helyez el;
 - a Biztosító és munkatársai előzetes engedélye nélkül kép-, illetve hangfelvételt készít;
 - közbiztonságra veszélyes eszközt, az életet és testi épséget veszélyeztető tárgyat (pl. lőfegyvert, 10 centiméternél nagyobb pengehosszúságú szűrő-vágó eszközt) tart magánál;
 - a Biztosító létesítményében, vagy a Biztosító tulajdonában lévő tárgyakban, eszközökben szándékosan kárt okoz, vagy ilyen cselekmény végrehajtásával fenyeget.
- A Biztosító bármely munkatársa jogosult a jelen dokumentumban foglaltakat megsértő ügyfelét felszólítani arra, hogy azonnal hagyjon fel tevékenységével/magatartásával, és/vagy haladéktalanul hagyja el személyes ügyfélszolgálatának, illetve a Biztosító irodájának teljes területét.
 - Amennyiben a felszólított személy – a felszólítás ellenére – nem hagyja el a Biztosító irodájának területét, abban az esetben a Biztosító munkatársa, vagy a Biztosító biztonsági szolgálati feladatot ellátó személyzete jogosult – akár rendőrségi közreműködéssel – az érintett személyt azonnali hatállyal eltávolítani.
 - Ha a fentiekben megfogalmazott szabályok megsértésének következményeképpen a Biztosító biztonságos és zavartalan működése nem biztosítható, a Biztosító jogosult a személyes ügyfélszolgálatát előre nem meghatározható időtartamra bezárni.
 - Amennyiben az érintett személy törvény által meghatározott szabálysértés, vagy bűncselekmény elkövetésével gyanúsítható, vagy egyéb polgári jogi jogsértést (pl. személyiségi jogsértés, károkozás) követ el, abban az esetben a Biztosító fenntartja a jogot, hogy hatósági vagy bírósági eljárást kezdeményezzen az érintett személlyel szemben.
 - Amennyiben a Biztosító szolgáltatásait igénybevevő személy a jelen dokumentumban foglaltakkal kapcsolatosan panaszt kíván tenni, a panaszt az alábbiak szerint teheti meg:

- **Személyes ügyfélszolgálat:** MetLife Europe d.a.c. Magyarországi Fióktelepe,
1138 Budapest, Népfürdő u. 22., Duna Tower irodaház, 11. emelet
MetLife személyes ügyfélszolgálati iroda
Nyitvatartás munkanapokon: hétfőn 8-20 óráig, keddtől csütörtökig 8:30-17 óráig, pénteken 8:30-16 óráig
- **Telefonos ügyfélszolgálat:** 06-01/391-1300;
Nyitvatartás munkanapokon: hétfőn 8-20 óráig, keddtől csütörtökig 8-17 óráig,
pénteken 8-16 óráig
- **Ügyfélszolgálat e-mail címe:** info@metlife.hu
- **Ügyfélszolgálat postai címe:** MetLife Europe. d.a.c. Magyarországi Fióktelepe, 1558 Budapest, Pf. 187., vagy 1138 Budapest, Népfürdő utca 22.

4) A szabályzat hatályba lépése

Jelen utasítás 2022. május 2-án lép hatályba.

A Marketing osztály köteles gondoskodni arról, hogy a szabályzat a Biztosító honlapjára haladéktalanul felkerüljön.

A személyes ügyfélszolgálat közvetlen vezetője köteles gondoskodni arról, hogy a szabályzat a személyes ügyfélszolgálaton bárki által hozzáférhető, jól látható helyen az ügyfelek számára elérhető legyen.

Budapest, 2022. május 2.


dr. Zolnay Judit
vezérigazgató