



Protección con propósito

Informe Anual 2023
MetLife México





ÍNDICE



03	Carta del Director General de MetLife México
05	Acerca de MetLife
09	La estrategia de sustentabilidad de MetLife México
13	Protección financiera para nuestros clientes
23	Impacto positivo en las comunidades
40	Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores
46	Gestión responsable
53	Acerca de este informe
54	Anexos



A lo largo del documento aparecerá este símbolo junto a los temas materiales de MetLife México. Los temas materiales son el resultado de nuestro estudio de materialidad para conocer las expectativas de nuestros grupos de interés. Para conocer más de esta metodología consultar el **Anexo 3**.

Haz clic en este icono para más información



Este documento se enfoca en las operaciones de MetLife México y Fundación MetLife México. Cuando sea necesario referirse a información global o a datos de MetLife Foundation, se utilizarán los términos MetLife Inc. o MetLife Foundation, respectivamente.

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL DE METLIFE MÉXICO

Me enorgullece presentar y compartir las acciones y los resultados que, en materia de sustentabilidad, MetLife México logró en 2023. Como empresa líder en el sector asegurador, hemos mantenido nuestro compromiso de innovar y crecer para seguir con nuestro propósito de construir juntos un futuro más seguro y sustentable. A lo largo del año, hemos mejorado continuamente nuestros procesos, servicios y productos, con el objetivo de ampliar nuestro alcance y llegar a quienes más lo necesitan.

Este Informe Anual es testimonio del esfuerzo, la dedicación y el compromiso con el que trabajamos día a día en favor de la inclusión y protección financiera de las familias mexicanas. Su estructura se sustenta en cuatro secciones principales:

Protección financiera para nuestros clientes. Destacamos nuestro enfoque centrado en el cliente, en el cual nos esforzamos por brindar protección y seguridad financiera en todas las etapas de sus vidas. Detallamos nuestros productos

y servicios diseñados para ser accesibles e inclusivos, adaptados a las necesidades cambiantes de las y los mexicanos y orientados a promover su bienestar y tranquilidad.

Impacto positivo en las comunidades en las que operamos. Resaltamos nuestra contribución al desarrollo y bienestar de las personas y comunidades a través de nuestras inversiones que promueven la creación de empleos y crecimiento económico, así como las iniciativas y los programas impulsados por Fundación MetLife, enfocados en promover la salud financiera, inclusión económica y resiliencia comunitaria. Además, destacamos nuestro compromiso con la protección del medio ambiente y la construcción de un futuro sustentable para todos.

Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores. Reconocemos el valor de nuestro talento humano y su papel fundamental en el éxito de nuestra empresa. Detallamos las medidas y los programas que implementamos para promover un ambiente

laboral inclusivo, donde cada colaborador se sienta valorado y tenga la oportunidad de crecer personal y profesionalmente.

Gestión responsable. Enfatizamos nuestra cultura de responsabilidad y compromiso, que nos impulsa a adoptar prácticas sustentables en todas nuestras operaciones y procesos. Presentamos nuestras acciones y políticas orientadas a generar un impacto positivo en todas nuestras partes interesadas, demostrando nuestro compromiso con la construcción de un México más resiliente, equitativo y próspero.

Acompáñanos en este camino de construir un futuro más seguro en donde cada persona tenga acceso a los recursos y oportunidades necesarios para alcanzar sus sueños y aspiraciones.

Mario Valdés
DIRECTOR GENERAL
DE METLIFE MÉXICO



METLIFE VIBRA CON MÉXICO



Hoy, en MetLife México, podemos decir orgullosamente que somos la primera aseguradora en la historia en patrocinar de manera oficial a una Selección Nacional de Fútbol en todas sus categorías: varonil, femenino y juvenil.

Durante los próximos cuatro años, haremos sinergia entre MetLife y la Selección para acompañarlos en este proceso mundialista, y hacer historia juntos. Estaremos presentes en el Mundial Varonil 2026 y en 2027 para el Mundial Femenil. Acompañaremos a nuestros equipos nacionales durante los torneos, partidos amistosos y competencias oficiales que jugarán los representantes nacionales.

A partir de ahora, nuestros productos se vuelven productos oficiales de la Selección Nacional.

Queremos acompañar a los mexicanos no sólo cuando necesiten de un seguro de gastos médicos o de vida, como ofrece nuestro portafolio, sino desde antes. Desde la adopción de hábitos saludables hasta la promoción del bienestar mental, físico y financiero. Estamos enfocados en brindar una protección financiera integral y completa para los mexicanos.

Ese es uno de nuestros objetivos: fortalecer a la mujer y jugar este juego para toda la vida.

Diversidad, equidad e inclusión

La diversidad, equidad e inclusión forma parte de nuestro ADN, el crecimiento del fútbol femenino en México es exponencial y apoyar a la Selección nos llena de orgullo.

El patrocinio a la Selección Femenil es el puente que nos permite amplificar nuestro compromiso con más mujeres y apoyarlas en su estabilidad financiera. Queremos estar presentes para acompañarlas, al igual que ellas acompañan a su Selección.

Hoy, todos los colaboradores traemos la playera puesta, no sólo por lo que representa ser parte de MetLife México, sino porque hoy la verde tiene nuestro logo y estamos trabajando para encontrar resultados con impactos positivos para todos y todas.



Mensaje de la
Dirección General

Acerca
de MetLife

Nuestra estrategia
de Sustentabilidad

Nuestro
equipo

Protección financiera
para nuestros clientes

Impacto positivo en
las comunidades

Gestión
responsable

Acerca de
este informe

ACERCA DE **METLIFE**

Presencia en México >

Distintivos y reconocimientos >

Estrategia >



ACERCA DE METLIFE INC.

**Dedicados a
fomentar la salud
y seguridad
financiera.**

Hace 156 años comenzó la historia de MetLife y hoy es considerada como una aseguradora global líder, marcando la pauta en innovación y seguridad financiera. Ofrecemos una amplia gama de seguros de vida, gastos médicos y accidentes personales, así como componentes de ahorro, diseñados para satisfacer las necesidades de personas, familias, empresas y gobiernos. A nivel global, nuestra operación abarca más de 40 mercados, siendo México el mercado más relevante en Latinoamérica y el tercero a nivel mundial.¹

¹Basado en primas directas de enero a diciembre 2023.

2.1 PRESENCIA EN MÉXICO

**En cuestión de
protección financiera,
somos tu mejor opción.**

Contamos con 92 años de presencia en México (las últimas dos décadas como MetLife México). Como resultado de la calidad de nuestros servicios y nuestra calidez humana, tenemos presencia en cada rincón del país, comprometidos con la misión de ofrecer productos de protección financiera diseñados específicamente para las familias mexicanas. Uno de nuestros principales diferenciadores, frente otras aseguradoras, es que en MetLife **buscamos atender a clientes con distintas necesidades.**



**+12.6
millones**
de asegurados.

+263 mil
 siniestros de vida y gastos
médicos pagados en 2023.

+33 mil
 millones de pesos pagados
en siniestros en 2023.

Aseguradora

#1

de personas y vida
en México*

*De acuerdo con datos
de la AMIS, 2023.

DISTINTIVOS Y RECONOCIMIENTOS

Este compromiso y liderazgo ha sido reconocido por destacadas instituciones con diversos distintivos y certificaciones que respaldan este compromiso.



Merco Responsabilidad ESG

2º lugar
sector asegurador.



Merco Reputación Corporativa

2º lugar
sector asegurador.



Certificación Great Place To Work

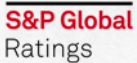


Distintivo Empresa Socialmente Responsable

(ESR) por 19 años consecutivos.



Adhesión a la Red mexicana del Pacto Mundial de las Naciones Unidas



S&P Global Ratings

Calificación máxima ratificada (mxAAA/Estable).



Seramount

Índice global de inclusión.



Los Mejores Lugares para Trabajar LGBT

Distintivo Mejores Lugares para Trabajar por Equidad LGBTQ+ 2023.



Distintivo Organización Responsablemente Saludable



Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en igualdad Laboral y No Discriminación

Cumplimiento de la NMX-R-025 en Igualdad Laboral y no Discriminación.



Cumplimiento de la NOM-035

para la identificación y prevención de factores de riesgo psicosocial en el trabajo.



Top 12 Empresas Más Diversas, Equitativas e Incluyentes Accelerate DEI Index. Por WoMen[In] & Forbes 2023.

2.3

ESTRATEGIA

Como parte de una empresa mundial, MetLife México forma parte de la estrategia global de MetLife Inc., la cual se basa en las siguientes prioridades estratégicas:

Simplificar

Simplificar **procesos clave** para brindar **eficiencia operativa** y una excelente **experiencia para el cliente**.

Diferenciar

Impulsar la ventaja **competitiva** a través de nuestra **marca, economías de escala, talento e innovación**.

Enfocar

Generar un **flujo de caja libre fortalecido** mediante la correcta asignación de capital y recursos hacia las **oportunidades de mayor valor**.



MetLife México se enfocará en los siguientes puntos durante los próximos años:

- ✓ Continuar profundizando en la evolución de las necesidades de los clientes actuales y potenciales. Diseñar y comercializar productos que satisfagan estas necesidades, maximizando así el valor del nuevo negocio y la compañía.
- ✓ Potenciar el nivel de servicio para brindar una experiencia superior a nuestros clientes.
- ✓ Proteger y crecer nuestras líneas de negocios.
- ✓ Expandir aquellas líneas de negocios donde nuestras capacidades y experiencia nos permitan ofrecer una propuesta de valor superior para los clientes.
- ✓ Continuar protegiendo a nuestros empleados a través de una oferta integral de valor para ellos.

Alineados a la estrategia de MetLife en LatAm este año, en México, lanzamos MetLife Xcelerator, la solución perfecta para bancos, *retailers* y empresas líderes que buscan una forma sencilla e innovadora de ofrecer seguros a sus clientes. Nuestro objetivo es generar mayor fidelidad con sus clientes, mientras nosotros nos encargamos de ofrecer productos a la medida que se ajusten a sus necesidades de protección.

LA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD DE METLIFE MÉXICO

Alineación estratégica con los
Objetivos de Desarrollo Sostenible



Comprometidos con la diversidad,
la equidad y la inclusión



MetLife México ha adoptado procesos alineados a la estrategia de sustentabilidad de MetLife Inc. Nuestro propósito “Siempre contigo, construyendo un futuro más seguro”, refleja el compromiso que hacemos a nuestros clientes, colaboradores y comunidades.

Consulta nuestro Estudio de materialidad en el **Anexo 1**.

Siempre contigo,
construyendo
un futuro más
seguro.

ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

Nuestro propósito se mantiene vigente a través de cuatro pilares fundamentales:





3.1

ALINEACIÓN ESTRATÉGICA CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE²

Para contribuir a avanzar hacia un futuro sostenible para las personas y el planeta, hemos alineado nuestra estrategia de sustentabilidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) dada su relevancia para nuestro negocio. Además, como líderes en la iniciativa del **Grupo de Trabajo Agenda 2030 (GTA2030)** del ODS #3 de Salud y Bienestar, del Consejo Coordinador Empresarial (CCE) y la Red de Pacto Mundial México, MetLife México ha coordinado la presentación de la segunda edición de **La Guía de Salud y Bienestar**. Esta guía está diseñada para abordar de manera integral la salud de los colaboradores, presentando un conjunto

de prácticas y actividades desarrolladas internamente en las empresas, que han permitido mejorar en tres aspectos cruciales: **salud física, salud mental y salud financiera**.

 Consulta la guía [aquí](#).

 Si deseas saber más sobre nuestra contribución con los ODS consulta el [Anexo 1](#).

²El contenido de esta publicación no ha sido aprobado por la ONU y no refleja sus opiniones ni las de sus funcionarios o Estados miembros.

COMPROMETIDOS CON LA DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

Impulsamos una cultura que celebra la diversidad y las cualidades individuales, dentro y fuera de nuestra empresa. Creemos firmemente que la diversidad, equidad e inclusión son fundamentales para brindar igualdad de oportunidades y cultivar entornos laborales positivos, motivo por el que estamos alineados con la estrategia global de MetLife Inc.

Desde México impulsamos cinco iniciativas ejemplares que promueven estos valores.

 *Consulta más detalles en el [Anexo 4](#).

Nuestros compromisos con la diversidad e inclusión

- 1

Seguir fomentando la **diversidad en nuestra plantilla laboral**.

Incremento de la participación en nuestros programas GLAM (LGBTQIA+), Red de Mujeres, Red de Habilidades Diversas y Comité de Diversidad Cultural.* Estos forman parte de la iniciativa global MOMENTUM
- 2

Apoyar la **investigación** que nos permita comprender mejor las cuestiones de diversidad e inclusión.

Realizamos el Estudio de Tendencias de Beneficios para Empleados (EBTS), el cual proporciona información valiosa sobre las preferencias y necesidades en materia de prestaciones laborales, con diversos enfoques de inclusión, diversidad y bienestar.
 Consulta más detalles [aquí](#).
- 3

Aportar **soluciones** para atender las necesidades de los más desfavorecidos.

Lanzamos la plataforma **Te Quiero Segura**, un espacio creado por mujeres y para mujeres con herramientas y recursos con el fin de fortalecer el bienestar integral, incluyendo seguros específicos para sus necesidades.
- 4

Lograr la **diversificación de proveedores**.

Invertimos 29.6 millones de dólares para lograr la diversificación de nuestros proveedores. Actualmente, 14 de ellos son sustentables, y siete cuentan con iniciativas de igualdad de género.
- 5

Generar donativos y voluntariados desde Fundación MetLife y MetLife Foundation que apoyen a las personas de bajos ingresos en México.

Desde Fundación MetLife México, se aprobaron 11 proyectos para el apoyo a personas en situación vulnerable, de los cuales ocho (72%) consideran la diversidad e inclusión, beneficiando a mujeres, jóvenes, indígenas y personas con discapacidades.

Desde MetLife Foundation, se aprobaron 6 proyectos, de los cuales cuatro (66%) benefician a mujeres, jóvenes y personas en comunidades rurales.

PROTECCIÓN FINANCIERA PARA NUESTROS CLIENTES

Protección y salud financiera >

Experiencia y satisfacción de
nuestros clientes >

Educación financiera >



“Nuestro compromiso con la excelencia en el servicio al cliente impulsa cada acción que tomamos en MetLife, asegurando que cada interacción sea una oportunidad para fortalecer y enriquecer la relación con las familias mexicanas que confían en nosotros”.

María Ángeles Amezcua Nuño
Vicepresidenta Senior de Negocio Privado, Marketing y Comunicación, MetLife México.



“Lo que nos diferencia de otras empresas es que, en MetLife, buscamos estar cada vez más cerca de nuestros clientes, llegar a más personas y adaptarnos a las nuevas necesidades de la población”.

Hugo Mesa
Vicepresidente de Negocio Individual Gobierno, MetLife México



Continuamos innovando para desarrollar coberturas que se adapten a las necesidades de las familias mexicanas.

68,277

siniestros de vida pagados.

173,380

visitas de clientes atendidas en centros de servicio.

195,199

siniestros de gastos médicos pagados.

94%

de siniestros de vida pagados en menos de 10 días.

92%

de los siniestros de gastos médicos fue pagado en menos de cinco días.

14

módulos hospitalarios remodelados.

En MetLife, estamos cambiando la forma en la que tradicionalmente hacemos negocios. En lugar de buscar mejoras pequeñas, todas las áreas de nuestra empresa se centran en la mejora continua. El objetivo principal es estar siempre donde están nuestros asegurados, ya sea en pequeñas empresas, oficinas regionales o grandes corporaciones globales. La fortaleza de nuestra empresa radica en la capacidad para atender a todos, proporcionando una mayor protección y cobertura para nuestros asegurados.

Cuando se trata de brindar un servicio a nuestros clientes, es fundamental establecer una base sólida que guíe nuestras acciones:

Para impulsar una inclusión financiera, ampliamos nuestra oferta, promovemos la transformación digital y agilizamos procesos para que más personas tengan acceso a una protección financiera adecuada.

Estándares de excelencia	Nuestros productos cuentan con una oferta de valor diferenciada.
Protección	Mediante un proceso de acompañamiento integral.
Programas de lealtad	Reconociendo a los clientes con una antigüedad destacada.
La voz del cliente	Contamos con mecanismos que promueven la satisfacción.
Transformación	Trabajamos en la simplificación de procesos.





4.1

PROTECCIÓN Y SALUD FINANCIERA

La inclusión financiera ha sido una prioridad a nivel mundial, definida como el acceso y uso de productos financieros de calidad y asequibles. Aunque hemos presenciado avances notables desde 2011, con más de 1.2 millones de personas obteniendo cuentas bancarias básicas, aún persisten desigualdades. La brecha de género es evidente, con 8% más de hombres que mujeres con cuentas financieras. Los jóvenes enfrentan limitaciones en el acceso a servicios financieros y las micro, pequeñas y medianas empresas enfrentan desafíos crediticios. [\(Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo del Capital, UNCDF, 2022\)](#)

Bajo este contexto, de acuerdo con la UNCDF, la salud financiera debería incluir las siguientes dimensiones: seguridad, resiliencia, control y libertad. La **seguridad** es la capacidad de cumplir los compromisos a corto plazo. La **capacidad de recuperación financiera** (resiliencia) se refiere a cómo hacer frente a acontecimientos inesperados o adversos. El **control** consiste en confiar en las finanzas presentes y futuras.

La **libertad** es la capacidad de cumplir los objetivos y deseos de largo plazo en materia financiera.

Con este enfoque, en MetLife consideramos la protección y resiliencia para mejorar la vida de las personas a través de nuestras soluciones de seguros.

Para esto, contamos con una amplia gama de seguros a la medida, con la flexibilidad que nuestros asegurados necesitan y, entre ellos, contamos con **seguros inclusivos**, que son el acceso y uso de productos de seguros apropiados y asequibles por parte de poblaciones que actualmente no son atendidas por los seguros tradicionales, están desatendidas o insuficientemente atendidas, con especial énfasis en poblaciones vulnerables o de bajos ingresos.

Hoy protegemos a 12.6 millones personas, es decir, cerca de 10% de la población total de México, por lo que tenemos un claro compromiso con la inclusión y protección financiera de las familias mexicanas.

Contamos con 14 centros de servicio, 34 módulos hospitalarios, 330 promotorías, 16 unidades de servicio móviles y 10 mil asesores de seguros. Estas herramientas son clave para llegar a nuestros clientes, sobre todo en las comunidades remotas en las que muchas veces no existe una infraestructura establecida.



Considerando los diferentes contextos de nuestros clientes, como su entorno, prioridades, necesidades específicas y reconociendo que existe una amplia variedad de grupos, es que tenemos los siguientes ejemplos de seguros inclusivos:

Met99

Con el creciente reconocimiento de la importancia de la protección financiera en todas las etapas de la vida y para diversos grupos sociales, MetLife ha desarrollado **Met99**, un seguro de vida flexible diseñado para adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes en cualquier etapa de su vida. Este producto se ha creado con la premisa de ofrecer una cobertura accesible y personalizable para personas de todas las edades y situaciones, ya sean jóvenes, adultos, padres de familia, empleados o jubilados.

Primordial

Este producto va más allá, ya que incluye cobertura para nuevos padecimientos y procedimientos médicos, con indemnizaciones mejoradas que superan a las ofrecidas por nuestros competidores principales. Además, **Primordial** se distingue por su accesibilidad, brindando a nuestros clientes la tranquilidad de contar con una protección integral a un precio muy accesible, que se adapte a las necesidades de las familias mexicanas en cualquier situación.

Primordial GMM Corporativo

Diseñado específicamente para empresas que inician la oferta de Gastos Médicos Mayores (GMM) a sus colaboradores. Este producto se distingue por su equilibrio entre una amplia gama de beneficios y un costo reducido, facilitando a las organizaciones brindar una protección esencial de salud a su equipo sin sacrificar la calidad.

Estamos comprometidos con expandir el acceso al sistema financiero, ofreciendo seguros a sectores de la sociedad que históricamente han quedado marginados o desatendidos.



Además, este año, hemos introducido nuevas coberturas pensadas en dar respuesta a necesidades como tratamientos psicológicos, psiquiátricos y por trastornos alimenticios. Esto como parte de nuestro compromiso con las necesidades diversas y en evolución de nuestros clientes, preocupándonos genuinamente por su salud y bienestar.

Creemos en un futuro donde todos puedan acceder a la protección y el apoyo que necesitan para vivir con confianza y seguridad.



Alianza del sector privado para la inclusión financiera

En línea con nuestro compromiso de llegar a más personas, hemos generado alianzas para potenciar nuestro alcance y cumplimiento de iniciativas. Un ejemplo claro es que desde 2020 hemos colaborado con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en México, como parte de nuestro compromiso con los ODS y ahora en 2023, esta alianza evolucionó al redefinir la estrategia de implementación de su proyecto piloto, centrándose en respaldar a las micro, pequeñas y medianas empresas con un enfoque inclusivo.

La estrategia renovada prioriza la inclusión de perspectivas de género, promoviendo la igualdad y el empoderamiento de las mujeres en el ámbito empresarial.

Asimismo, se enfoca en llevar una oferta integrada de servicios financieros a las micro y pequeñas empresas (MyPes), aumentando la resiliencia y salud financiera tanto de mujeres emprendedoras, como de personas con menor educación financiera y habilidades digitales.

Esta alianza estratégica subraya el compromiso de MetLife y el PNUD para fomentar un impacto positivo sustentable, demostrando cómo las colaboraciones entre el sector privado y las organizaciones internacionales pueden ser un motor clave para el avance de la inclusión financiera.

**Demostramos
nuestro compromiso
por cumplir con los
plazos establecidos.**



4.2

EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

La retroalimentación de nuestros clientes es fundamental para continuar mejorando la calidad y el servicio que ofrecemos.

Un factor clave para la tranquilidad de nuestros asegurados es que contamos con la solvencia financiera para enfrentar nuestras obligaciones futuras. **Por ello, la calificadora Standard & Poor's Global Ratings ratificó la máxima calificación (mxAAA/Estable) para MetLife México.**

Adicionalmente, para mejorar la experiencia de nuestros asegurados, hemos transformado el portal de agentes a través de nuestra aplicación **Pro99**, mediante la cual los asesores de seguros pueden acercarse con un cliente y asegurarlo, utilizando nada más una tableta, siendo un proceso 100% digital y con ello reducir el tiempo que el agente destina a procesos

administrativos.

Además, con el objetivo de mejorar nuestra comunicación al exterior y conscientes de la importancia de la inclusión y educación financiera, generamos la difusión de boletines de prensa, eventos y alianzas con organizaciones, promoviendo una mayor comprensión y participación en el ámbito financiero, así como que el público pueda conocer mejor nuestros valores corporativos. Muestra de ello es que este año invitamos a clientes a tomar pláticas de salud financiera, realizamos campañas de bienestar y promovimos descuentos en laboratorios para concientizar sobre la importancia de la prevención de enfermedades.

La respuesta de nuestros asegurados se ve reflejada en las **Encuestas de Satisfacción**, las cuales muestran un incremento considerable, llegando a 93% de satisfacción en los centros de servicio. Estas medidas demuestran nuestro empeño por mantener la excelencia y eficiencia en nuestro servicio.

“Su disposición, amabilidad y conocimiento hicieron que todo fuera mucho más fácil, tanto para mí como para mi familia, quienes nos sentimos apoyados y protegidos en todo momento”.

Christian, cliente.

“No tengo palabras para agradecer tu atención y ayuda para con la presente solicitud de carta pase para mi operación de hombro. Te quedo en verdad agradecido por tu puntual seguimiento y ayuda en la gestión de esta carta pase”.

Luis, cliente.

Aunado a esto y con el objetivo de llegar siempre a más personas, hemos implementado las siguientes iniciativas:

Protocolo para la Atención de las Personas Adultas Mayores

Responde a la importancia que damos a que las personas adultas mayores cuenten con la protección financiera que les brinda el seguro y refrendamos nuestro compromiso para el reconocimiento, protección y garantía de los derechos de este grupo poblacional mediante la calidad en el servicio y atención que responde a sus necesidades. **Esta iniciativa nos hizo acreedores de la insignia Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores**, por parte de la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef)**.

 Consulta más dando [clic aquí](#).

Mi MetLife

Con la finalidad de ofrecer una experiencia personalizada y centrada en el cliente, diseñamos esta aplicación para que los usuarios puedan ver y gestionar en un solo lugar todo lo referente a sus pólizas en cualquier momento, mejorando su satisfacción y fortaleciendo nuestra relación con los clientes.

 Descárgala dando [clic aquí](#).

Seguimos trabajando, simplificando, expandiendo, buscando nuevos canales de distribución y lanzando nuevos productos que se adapten a la situación actual de las familias mexicanas.



4.3

EDUCACIÓN FINANCIERA

Como complemento a nuestra oferta de seguros, buscamos que los clientes (y público en general) puedan tener mejor acceso a información financiera para la toma de decisiones en su vida personal. La educación financiera promueve la inclusión económica al empoderar a individuos de todos los grupos sociales, brindándoles las herramientas necesarias para participar activamente en la economía y acceder a servicios financieros de manera adecuada.

En este contexto, hemos generado el video podcast **Con MetLife, Seguro Sabes**, el cual nos ha permitido posicionarnos como la única aseguradora creando contenido original en redes sociales. En los Premios AMCO 2023, evento en el que se reconocen las mejores prácticas de comunicación en el país, este video *podcast* fue elegido como el ganador de la categoría “Mejor Medio Digital”. Este reconocimiento refuerza el posicionamiento que tenemos en el mercado y nos permite seguir elevando las expectativas de la compañía en cuanto a la creación de contenidos.

 Conoce más dando [clic aquí](#).

Nos complace compartir la plataforma **Te Quiero Segura**, la cual está hecha por mujeres hablándole a mujeres empresarias, emprendedoras, deportistas, estudiantes, madres e hijas, que buscan protegerse a sí mismas y a sus seres queridos. Gracias a esta iniciativa fuimos reconocidos por la Condusef e Inmujeres como la primera aseguradora en el país en impulsar una iniciativa en materia de protección y resiliencia financiera, dedicada exclusivamente a las mujeres mexicanas (clientas y público en general).

 Conoce más dando [clic aquí](#).

Además de lo anterior, con el propósito de compartir con jóvenes estudiantes la importancia del ahorro, participamos en la **Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF)** organizada por la Condusef, en la que este año logramos atraer a 2,400 participantes a nuestro *stand* e impartimos dos pláticas para dos colegios.

Finalmente, en línea con la educación de los jóvenes y sus familias, llegamos también a las infancias con diversas acciones, por ejemplo, destacamos el programa **Sueña, Ahorra, Alcanza**, iniciativa creada por **Plaza Sésamo** con el apoyo de **MetLife Foundation** que se compromete a impulsar el empoderamiento financiero en niñas, niños y sus familias, enfatizando a la población femenina y buscando llegar a comunidades rurales e indígenas en México.

 Conoce más dando [clic aquí](#).



Estudios e investigaciones

En seguimiento con la importancia de sensibilización para las familias mexicanas, sabemos que es importante mantenernos actualizados y reconocer que las necesidades van cambiando.

Como parte de esto, destacamos las siguientes participaciones:

Mesas redondas de Salud Financiera

En 2019 iniciamos la serie denominada **Mesas de Salud Financiera**, con el objetivo de compartir con reguladores y funcionarios públicos responsables del diseño, instrumentación y evaluación de la política nacional de inclusión financiera, nuestros hallazgos, estudios y proyectos que contribuyen a enriquecer la agenda pública en favor de la inclusión y salud financiera en México.

Este diálogo se ha mantenido desde entonces y los temas que se abordaron este año fueron:

Resiliencia y protección financiera una agenda pendiente.
En alianza con Fundación MetLife México, PNUD y Pro Mujer.

Si medimos la salud financiera, ¿podemos mejorarla?
En alianza con BFA Global.

Estudio de Tendencias de Beneficios para Empleados (EBTS)

Actualmente, México cuenta con una fuerza laboral que supera los 60 millones de empleados, de los cuales 40% es mujer y 60% hombre. Bajo este contexto es que realizamos un informe enfocado en el mercado laboral mexicano titulado “La importancia de beneficios personalizables para los empleados: el valor de la protección y la salud financiera”. Esto como parte del Estudio de Tendencias de Beneficios para Empleados (EBTS, por la sigla en inglés de Employee Benefit Trends Study). Este estudio proporciona hallazgos valiosos sobre las preferencias y necesidades en materia de prestaciones laborales. Anteriormente, el objetivo era diseñar paquetes de prestaciones que satisficieran entre 80-90% de los colaboradores, pero en la actualidad, debido a la complejidad y diversidad de la fuerza laboral, alcanzar este nivel de satisfacción es cada vez más difícil. En su lugar, se observa una tendencia hacia la personalización y flexibilidad en los beneficios, con la combinación de diferentes prestaciones para lograr una mayor satisfacción general y en MetLife lo estamos aplicando.

 Descárgalo dando [clic aquí](#).



Continuaremos innovando para desarrollar coberturas que se adapten a las necesidades de los mercados en constante evolución.

IMPACTO POSITIVO EN LAS COMUNIDADES

Inversiones



Impacto social



Gestión medioambiental





+55

millones de pesos en donativos otorgados por MetLife Foundation y Fundación MetLife México en 2023.*

11,200

árboles plantados.

9,500

millones de pesos en inversiones verdes y bonos soberanos sustentables al cierre de 2023.**

37%

de vehículos híbridos dentro de nuestra flota.

*Si deseas más información consulta el Anexo 3.

**De acuerdo con la clasificación del Proveedor Integral de Precios (PIP).

INVERSIONES

Durante 2023, MetLife México participó en diversas inversiones verdes y sustentables, destinando 9,500 millones de pesos mexicanos en bonos y proyectos que promueven la sustentabilidad. Ello, además de generar un impacto financiero positivo para MetLife, contribuye a la construcción de un futuro más justo, próspero y sostenible para todos, pues con estas inversiones se orienta capital hacia actividades que buscan impactar positivamente al medioambiente y a la sociedad.

Destacamos nuestra inversión de 4,300 millones de pesos mexicanos en bonos soberanos sustentables emitidos por el gobierno mexicano, lo que demuestra nuestro respaldo a los esfuerzos que se realizan desde el sector público para financiar al desarrollo sostenible y nuestra colaboración con las autoridades para promover políticas y prácticas más sostenibles.

En este mismo sentido, destacamos la invitación que hizo la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) a MetLife México para participar en el programa piloto de la **Taxonomía Sostenible de México** (TSM), en consideración de nuestro liderazgo en el mercado y en la implementación de acciones sostenibles. La TSM es un instrumento de política pública financiera presentada por la SHCP en marzo de 2023, y tiene como objetivo impulsar y reorientar las inversiones hacia actividades económicas que contribuyan a cerrar las brechas sociales y proteger el medio ambiente. MetLife México se encuentra participando en este piloto junto con otras nueve instituciones financieras, siendo la única aseguradora. Con nuestra participación, además de demostrar nuestro compromiso con la sustentabilidad, contribuimos al avance del mercado de financiamiento sostenible en nuestro país.

“Dentro de nuestro portafolio, contamos con inversiones responsables y sostenibles que, además de fortalecer nuestra posición financiera, impulsan nuestro impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente, demostrando así nuestro firme compromiso con un futuro más próspero y sostenible para todos”.

Dario Hallac
*Director de Inversiones,
MetLife México*





5.2

IMPACTO SOCIAL

“Cada paso que damos y cada proyecto que respaldamos desde Fundación MetLife México tiene como objetivo principal mejorar la vida de las personas y comunidades más vulnerables. Nuestro compromiso con un futuro inclusivo, equitativo y próspero para todos, impulsa cada una de nuestras decisiones y nos motiva a seguir explorando nuevas formas de generar un impacto positivo en México”.

Alfredo Esparza
Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Presidente de Fundación MetLife México.

Iniciativas 2025 / 2030

2025

Haber donado históricamente **80 millones de pesos** a proyectos sociales tomando como línea base todos los donativos aprobados desde 2020.

2030

Haber donado históricamente **130 millones de pesos** a proyectos sociales tomando como línea base todos los donativos aprobados desde 2020.

Las iniciativas establecidas para 2025 ya han sido superadas. De 2020 a 2023, a través de Fundación MetLife México, hemos donado un total de 97,791,057 pesos, reflejando nuestro compromiso con el bienestar social.



Este logro nos impulsa con renovada determinación hacia nuestro objetivo de alcanzar los 130 millones de pesos para 2030, proyectando un impacto mayor en las comunidades que servimos.

 Consulta más detalles en el **Anexo 3**.

Desde el inicio de operaciones en 2005, Fundación MetLife México ha donado más de 246 millones de pesos, beneficiando a más de 700,000 personas en todo el país, mantenido su compromiso inquebrantable de mejorar la calidad de vida de las personas de bajos ingresos, principalmente, en los estados o regiones del país con mayores índices de desigualdad.

Hoy la estrategia de Fundación MetLife México está alineada a la estrategia de MetLife Foundation y contribuye a responder a los retos y desigualdades sociales más apremiantes, está alineada a la Agenda 2030 y los ODS e impulsa la diversidad, equidad e inclusión.

Con la misión de mejorar la calidad de vida de aquellos en situación de vulnerabilidad, Fundación MetLife México se compromete a apoyar proyectos bajo los siguientes pilares:



Salud financiera

Ayudar a las personas de bajos a moderados recursos a manejar mejor su presupuesto, recuperarse de incidentes económicos inesperados, así como ahorrar y planear para construir un futuro más resiliente para ellos y sus familias.



Inclusión económica

Empoderar a las mujeres y los jóvenes a desarrollar habilidades relevantes para integrarse y permanecer en la fuerza laboral, con énfasis especial en la economía digital, percibiendo ingresos sostenibles con el potencial de establecer una carrera o fortalecer emprendimientos existentes.



Comunidades resilientes

Apoyar el desarrollo de las personas a través de calidad educativa, mejorar la salud física y mental, el cuidado del medio ambiente y la recuperación ante un desastre natural o emergencia.



En este sentido, destacamos que el pilar más reciente de la estrategia es el de inclusión económica, el cual se formalizó en 2023 con el objetivo de empoderar a mujeres y jóvenes a desarrollar habilidades relevantes para integrarse y permanecer en la fuerza laboral, con énfasis especial en la economía digital, percibiendo ingresos sostenibles con el potencial de establecer o cimentar una carrera o fortalecer emprendimientos existentes. Este año apoyamos los primeros proyectos con enfoque directo en este pilar.

Los proyectos que realizamos contribuyen directamente a fortalecer la estrategia global de diversidad, equidad e inclusión (DEI) de MetLife México.

Además, promovemos la participación de las Redes de Inclusión MetLife, que incluyen a mujeres, personas con habilidades diversas, GLAM (LGBTQIA+) y a personas indígenas en todas las iniciativas de la Fundación. Estas iniciativas son parte de la comunidad de redes de empleados MOMENTUM, alineado a MetLife Inc.

Ejemplo de lo anterior es que, en marzo de 2023, como parte de las celebraciones por el Día Internacional de la Mujer, en MetLife México organizamos una serie de eventos en colaboración con organizaciones destacadas como **Plaza Sésamo**, **Movimiento STEM** y **Laboratoria**, con el objetivo de promover la inclusión laboral de las mujeres y fortalecer las habilidades STEM entre los niños de los colaboradores.

El evento con **Plaza Sésamo** (organización social apoyada por MetLife Foundation) ofreció a los niños de los colaboradores un recorrido especial por las instalaciones de MetLife, seguido de un espectáculo interactivo y dinámicas que incluyeron cuentos enfocados en “soñar, ahorrar y alcanzar metas”, brindando así un mensaje inspirador y educativo en el que se les brindó herramientas valiosas para comprender la importancia de establecer metas y trabajar hacia ellas desde una edad temprana.

Mientras tanto, la colaboración con **Movimiento STEM** (organización social apoyada por Fundación MetLife México) permitió a los niños explorar el mundo de la ciencia a través de experimentos prácticos y emocionantes, despertando su curiosidad y el interés en campos tecnológicos y científicos, contribuyendo así a cerrar la brecha de género en estas áreas.

Adicionalmente, hicimos un evento con **Laboratoria** (organización social apoyada por MetLife Foundation), que tuvo un impacto directo en las colaboradoras de MetLife, ofreciéndoles una visión inspiradora y práctica del campo del diseño de experiencias de usuario (UX Design). Al proporcionarles conocimientos y herramientas en esta área, promovimos la participación de las mujeres en la tecnología, fortaleciendo su confianza y habilidades para avanzar en sus carreras profesionales en un sector tradicionalmente dominado por hombres.

También destacamos nuestra activa participación desde 2021 en la **Iniciativa para el Desarrollo Integral del Sur-Sureste**, impulsada de manera conjunta por la Embajada de Estados Unidos en México, la AmCham y las gobernadoras y gobernadores de la región para desarrollar habilidades y capacidades digitales, impulsar la inclusión financiera, el emprendedurismo e integrar a las pequeñas y medianas empresas (pymes) a las cadenas de valor regionales. MetLife, a través de MetLife Foundation y Fundación MetLife México, ha apoyado diversos proyectos en Chiapas, Campeche, Oaxaca, Veracruz, Quintana Roo y Tabasco para mejorar la calidad de vida de las personas de estas regiones.



Asimismo, en esta sección destacamos algunos de los Proyectos Aprobados para 2023 de Fundación MetLife México A.C., contemplando que existen más proyectos que se han mencionado en otras secciones y que se seguirán mencionando más adelante, complementamos con los siguientes:



Impulsando el Futuro Laboral

Estamos facilitando la incorporación de jóvenes de 18 a 29 años al mercado laboral en pequeñas y medianas empresas (pymes) para promover e impulsar activamente su participación en el ámbito laboral y contribuir al crecimiento de las empresas.

Alcance: Ciudad de México, Estado de México, Nuevo León y Puebla.

350 beneficiarios estimados



Empoderando Empresarias

Fortalecemos a dueños y especialmente a dueñas de empresas META (con entre seis y 15 colaboradores) ubicados en el sureste de México, a través de capacitación y asesoría para fortalecer sus negocios y generar mayor resiliencia.

Alcance: Chiapas, Campeche, Oaxaca, Quintana Roo, Tabasco, Veracruz y Yucatán.

1,050 beneficiarios estimados



Fortaleciendo a mujeres con herramientas para el éxito financiero

Capacitamos a mujeres para su empoderamiento económico, fortaleciendo sus habilidades blandas, financieras y empresariales para mejorar sus condiciones de vida y fortalecer su autonomía económica.

Alcance: Chiapas, Guerrero, Oaxaca, Tlaxcala, Veracruz, Hidalgo, Puebla, Tabasco, Morelos, Guanajuato, Campeche, San Luis Potosí y Estado de México.

800 beneficiarios estimados



Resiliencia financiera para las comunidades

Contribuimos a la resiliencia comunitaria mediante estrategias de salud financiera, inclusión económica y promoción del acceso al agua en comunidades rurales e indígenas considerando una perspectiva integradora de género y juventudes.

Alcance: Chiapas, Oaxaca y Veracruz.

810 beneficiarios estimados



Por otro lado, presentamos algunos de los proyectos aprobados por MetLife Foundation para 2023 (otros serán detallados más adelante en la sección ambiental):



Fomentando la innovación financiera para el bienestar

El programa FinnSalud trabaja con tres cooperativas financieras y una empresa de tecnología financiera para mejorar la salud financiera de sus clientes (socios) y el personal empleado de empresas, ubicadas en CDMX, Nuevo León, Oaxaca y Veracruz. Además, se diseminan los aprendizajes a gobiernos, academia e instituciones financieras.

4 instituciones beneficiarias estimadas



Fortaleciendo mujeres: empoderamiento y salud

Apoyamos el empoderamiento y la salud de las mujeres para que puedan lograr mejores oportunidades económicas, a través de programas de aceleración Emprende Pro Mujer y el acceso a un *chatbot* para concientizar sobre temas de salud, como diabetes y cáncer de mama, seguido de un seguimiento personalizado con asesores de salud para aquellas en riesgo.

4,000 beneficiarias estimadas



Potenciando el futuro juvenil

Implementamos un programa integral de desarrollo de habilidades para jóvenes, abarcando desde habilidades blandas hasta financieras y empresariales. Promovemos un posicionamiento efectivo a través de medios radiales, con la participación de expertos y voluntarios corporativos.

1,000 beneficiarios estimados



Impulso social e innovación para el impacto

Replicamos el exitoso programa de aceleración ADAPT LATAM para *startups* enfocadas en impacto social, especialmente en aquellas lideradas por mujeres o fundadores vulnerables. Este programa busca desarrollar soluciones innovadoras para abordar desafíos como el cambio climático, la desigualdad y otros aspectos relacionados con el bienestar.

8-10 startups beneficiarias estimadas



Sumado a lo anterior, destacamos nuestras iniciativas actuales y el impacto que estamos generando en las comunidades a las que servimos en compañía de nuestros aliados:

Proyectos vigentes Fundación MetLife México (FMM)



A través de tres voluntariados en alianza con EDUCA, **apoyamos a tres escuelas a mejorar sus instalaciones y darles tiempo de calidad y convivencia a cientos de niños y niñas.** Participaron 200 voluntarios en **Renovación Unión de Fuerzas Unión de Esfuerzos** en la Ciudad de México, Servicio, Educación y Desarrollo a la Comunidad (SEDAC) en el Estado de México y **Nuestros Pequeños Hermanos** en Morelos. Se pintaron las instalaciones, realizamos actividades en el huerto escolar y se instalaron paneles solares en la Ciudad de México.



Impulsamos a través de Special Olympics México, el **programa de Mensajeros de Salud, beneficiando a 30 atletas con discapacidad intelectual, dándoles las herramientas para que se puedan convertir en sus propios voceros** para temas de inclusión y puedan hablar sobre sus derechos de salud. Juntos, hemos realizado diversas actividades de inclusión y experiencias unificadas, promoviendo el bienestar y la salud de nuestros atletas.



Apoyamos para que los asistentes de la XII edición del Foro Latinoamericano de Inversión de Impacto, FLII Roots, disfrutaran de más de 50 actividades y 150 ponentes nacionales e internacionales. **Este evento reunió a 800 representantes del ecosistema de inversión de impacto y emprendimiento social y ambiental, quienes compartieron tendencias, generaron conocimientos, promovieron el sector y formaron alianzas estratégicas.**

Estas acciones contribuyen a mejorar el bienestar social y ambiental en México.

A través de la plataforma, se realizaron 3,631 conexiones de *networking*, 2,152 de inversión, 1,341 de capacitación, 1,011 de *trading* y 277 de reclutamiento.

Además, se dio visibilidad a cuatro proyectos apoyados por MetLife Foundation o Fundación MetLife ante esta audiencia.





En una iniciativa conjunta entre Fundación MetLife, Fideicomiso Pro Bosque de Chapultepec y la Secretaría del Medio Ambiente de la CDMX, realizamos una evaluación de 6,607 árboles en el Cerro de Chapultepec. El proyecto, que abarcó 11 hectáreas, incluyó **podas fitosanitarias, la eliminación de árboles muertos y la aplicación de endoterapia vegetal para combatir plagas y enfermedades.**

Esta acción tiene como objetivo **preservar la rica biodiversidad del bosque, mejorar la calidad del aire y fortalecer el hábitat natural de este icónico espacio histórico.** En 2023, se completó la fase de evaluación y diagnóstico, lo que permitirá proceder con el tratamiento y atención oportuna de cada árbol.



La educación de calidad se logra mediante el compromiso de diversos sectores sociales, la implementación de **programas educativos centrados en habilidades del siglo XXI y la promoción del acceso a infraestructura educativa.** Es así que logramos beneficiar con el Programa de Fortalecimiento Escolar y Equipamiento de Aulas de Medios del Modelo UNETE a cinco escuelas en Guerrero (Acapulco y Ometepepec), con lo cual 67 docentes y 1,072 alumnos desarrollaron **competencias digitales mediante sesiones continuas de asesoría y capacitación,** certificación en Google for Education N1 y acompañamiento para la integración de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en clases con estudiantes.



Proyectos vigentes MetLife Foundation (MLF)

<Laboratoria>

Con Laboratoria **estamos empoderando a más de 700 mujeres en cuatro países de Latinoamérica, incluido México, brindando oportunidades de capacitación en tecnología y desarrollo de habilidades blandas.** Este programa integral ofrece acompañamiento cercano durante la preparación e inserción laboral de las participantes. En conjunto, estamos trabajando para lograr una economía digital que sea más diversa, inclusiva y competitiva, que abra oportunidades para que cada mujer desarrolle su potencial y así transformemos el futuro de América Latina.

trickleUP

A través del proyecto FUERTE, Trickle Up y MetLife Foundation apoyan a 6,000 mujeres de Oaxaca y Chiapas para hacer frente a la pobreza extrema, **promover la inclusión financiera y social, y facilitar la educación en derechos de las mujeres indígenas y marginadas.**

Trickle Up implementa FUERTE en 105 comunidades de Chiapas y 74 de Oaxaca.



Desde iniciativas que promueven la inclusión laboral y el empoderamiento económico de mujeres y jóvenes, hasta aquellas que fortalecen el acceso a servicios financieros y el desarrollo comunitario, cada proyecto está dirigido a mejorar las condiciones de vida de aquellos que más lo necesitan, contribuyendo así a reducir las brechas socioeconómicas en nuestras comunidades.

VOLUNTARIADO

MetLife Inc. ha avanzado hacia el objetivo global de alcanzar 800,000 horas de voluntariado para 2030 y como país abonamos a ese objetivo. Durante 2023, Fundación MetLife México ha liderado y respaldado diversas actividades de voluntariado, acumulando un total de **7,412 horas de servicio comunitario** que incluyen tanto a colaboradores como agentes, familiares y amigos. Estas actividades demuestran el compromiso continuo de MetLife, a nivel local y global, con el bienestar de las comunidades a las que servimos.

Algunos ejemplos de voluntariados que realizamos este año son:

 Consulta más detalles en el **Anexo 3**.

Compartiendo sonrisas: Un día especial en APAC

La Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral (APAC) es un faro de esperanza y apoyo para más de 500 beneficiarios.

Desde Fundación MetLife México realizamos una emocionante jornada de voluntariado, donde nuestros colaboradores se unieron para crear momentos de alegría y significado. Desde dinámicas de sensibilización hasta la elaboración de coloridos alebrijes, cada actividad estuvo impregnada de cariño y compromiso. Además, la participación en la pintura de murales y la creación de texturas promovió la estimulación sensorial, brindando un oasis de sensaciones y experiencias enriquecedoras para los beneficiarios del centro.

“Ha sido una experiencia increíble participar en APAC, conocer a estas personas increíbles y poder sembrar un granito de arena en lo que hacen, a título personal me llegan muchísimo, es importante para mí participar en estas actividades que genera Fundación MetLife”.

Mauricio Macas.
Abogado Senior. Voluntario

“Al final de cuentas, profesionistas que somos, no dejamos de ser humanos, el apoyo que podemos brindar a estos niños es algo que para mí es sumamente invaluable e importante, y refleja también los valores que tiene mi empresa, MetLife, a través de su Fundación”.

Hamid Louali.
Ética y cumplimiento. Voluntario



Agua potable para el futuro

MetLife Foundation en colaboración con Planet Water, se unen con el objetivo de llevar a cabo la instalación de 30 sistemas de filtración de agua para 2024, repartidos de manera equitativa en comunidades de Chiapas, Jalisco, Estado de México, Oaxaca, Puebla y Veracruz (beneficiando a 30 comunidades y más de 50,000 personas). Al corte de diciembre de 2023, se realizaron 17 de estos sistemas y para finalizar con 30 para julio de 2024.

Un ejemplo realizado este año fue la instalación de una torre de agua potable en una escuela del Estado de México. Esta colaboración es motivo de gran orgullo por el impacto positivo que genera en la comunidad y refleja nuestro firme compromiso con el bienestar y desarrollo sustentable de las comunidades más vulnerables.



“Me siento muy contento porque ya voy a poder tomar agua purificada, limpia, filtrada y también que mis demás compañeros beban de esa agua y tengan ese beneficio, gracias a la Fundación tenemos esa torre. ¡Mucha gracias!”.

Óscar Carranza.
Estudiante beneficiario

“Estamos agradecidos que haya llegado Fundación aquí a nuestra escuela, va a ser un recurso que nos va a ayudar mucho, los niños van a aprender a lavarse a las manos, con ayuda de los maestros y las maestras van a poder acceder a este servicio, van a poder beber agua de la torre, agradecemos a la Fundación de que haya llegado hasta acá”.

María Ana Domínguez.
Maestra beneficiaria

Respuesta de emergencia por el huracán Otis

Respondimos de manera inmediata a través de Fundación MetLife México, otorgando un donativo a la Cruz Roja y otro donativo a la organización social CADENA para brindar ayuda humanitaria a más de 700 familias con despensas, kits de higiene personal y para la limpieza del hogar.

A través de MetLife Foundation, se aprobó un donativo para instalar siete sistemas de filtración de agua que ayudan a 7,000 personas a acceder a agua potable y bebible diariamente. Estos sistemas se instalaron a través de Planet Water Foundation en coordinación con autoridades locales para colocarse en lugares estratégicos y abastecer a la mayor cantidad de personas.

49,000 beneficiarios

A lo largo del año, mantuvimos una presencia constante en redes sociales y medios de comunicación, destacando el impacto positivo de cada proyecto. Asimismo, facilitamos espacios de encuentro y diálogo con autoridades gubernamentales y otros actores relevantes, promoviendo la colaboración y el intercambio de ideas para maximizar el impacto de nuestras acciones y fomentar un cambio positivo en nuestras comunidades.



GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

“Reconocemos la importancia de adaptarnos a un mundo en constante evolución y enfrentar los desafíos del cambio climático”.

Zita Mena
Directora de Bienes Inmuebles & Servicios Corporativos LatAm.



Iniciativas 2025

- Reducir en 50% el número de impresiones como compañía (incluyendo papel para impresiones y material de venta).
- En 2023, 37% de la flota de autos es híbrida (con un incremento de 4% con respecto a 2022). Seguir fomentando la migración de la flota a autos híbridos, estimamos llegar a 50% de vehículos híbridos al final de 2025.
- Incentivar a los proveedores a fijar objetivos de reducción de emisiones a través del Programa Carbon Disclosure Project (CDP), organización que fomenta la sustentabilidad corporativa y las mejores prácticas asociadas con el liderazgo ambiental, a través de la medición, gestión y reducción de los impactos en el medio ambiente.

Nuestro enfoque en el medio ambiente, la salud y la seguridad se basa en la colaboración con nuestros aliados. Trabajamos juntos para identificar y abordar los desafíos ambientales de manera proactiva, participando en servicios comunitarios y actividades de concientización ambiental.

“En MetLife, estamos preocupados por el planeta, lo cual nos ha llevado a tomar acciones que nos permitan reducir la contaminación del medio ambiente”.

Edgar Preciado
Real Estate & Corporate Services.



Comprometidos con el medio ambiente

En MetLife México, creemos que cada acción cuenta en la protección de nuestro planeta y estamos dedicados a contribuir a un futuro más sostenible. Prueba de ello es que hemos logrado importantes hitos en nuestra gestión ambiental. Por ejemplo, nuestra sede en la Torre Manacar ha obtenido la certificación LEED Oro en construcción, mientras que nuestras oficinas cuentan con la certificación LEED Silver. Además, hemos reciclado más de 100,000 kg de material, entre papel, cartón, plástico y metal. Este esfuerzo subraya nuestra visión de un futuro más verde y sostenible, donde cada acción cuenta para hacer una diferencia significativa.

Sumado a lo anterior, MetLife Inc., ha embarcado una iniciativa en México para apoyar la restauración de los manglares, uno de los ecosistemas más vitales y amenazados del país. A través de este compromiso con el programa **Un Millón de Manglares** de Climate Impact Partner (CIP), se respalda la siembra de 35,000 árboles de manglar durante 2023 y 2024. Al participar en esta iniciativa, se contribuye a proteger la biodiversidad, a fortalecer la resiliencia costera y a promover la salud de los ecosistemas marinos, lo que a su vez beneficia a las comunidades locales y al medio ambiente en general.

Además, en 2023, y con la colaboración de Fundación MetLife México y Reforestamos México A.C., aportamos al logro de nuestro objetivo global de sembrar cinco millones de árboles para 2030 al plantar un total de 11,200 árboles tan sólo en México. Estas siembras se distribuyeron en diferentes regiones de los estados de Chiapas, Yucatán, Querétaro, Jalisco, Nuevo León, Guanajuato, Estado de México y Coahuila, abarcando un área total de 16 hectáreas. Las especies plantadas incluyeron encinos, pinos, magueyes, entre otras variedades. Asimismo, desde Fundación MetLife México, respaldamos diversos proyectos ambientales, como los que se muestran a continuación:



Uniando Fuerzas por un Planeta más Limpio

El Cuyo es Tuyo

A nivel global, nos enorgullece participar en la campaña MELP (MetLife Extraordinary Litter Pickup), una iniciativa que promueve el cuidado del medio ambiente y el bienestar de las comunidades.

En mayo de 2023, voluntarios se reunieron en El Cuyo, Yucatán, para dejar una huella positiva en esta localidad. Dedicaron su tiempo a limpiar los espacios más necesitados, abordando el manejo de residuos y la basura que afecta a la región. Gracias a su esfuerzo conjunto, se logró recolectar un total de 133 kg de basura y residuos, demostrando que cada pequeña acción puede marcar una gran diferencia en la preservación de nuestro planeta y el bienestar de nuestras comunidades.

 Consulta el video dando [clic aquí](#)

“Esta es una acción concreta de cómo MetLife está construyendo un futuro más seguro”.

Nalleli García.
Voluntaria de MetLife México.

“Necesitamos actuar ahora para que en el futuro sea un lugar ordenado, un lugar que podamos seguir viviendo con tranquilidad y que conservemos los recursos naturales que tenemos”.

Jesús Bobadilla.
Líder comunitario.



Cultivando cambios,
transformando espacios

Huerto Tlatelolco

Como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, voluntarios de MetLife México se embarcaron en una jornada en Huerto Tlatelolco. Uniendo fuerzas, contribuimos al mejoramiento de sus instalaciones. Desde la creación de senderos en el bosque comestible hasta el cuidado de la composta, cada tarea fue una oportunidad para marcar una diferencia positiva en el entorno.

Por otro lado, con el apoyo de MetLife Foundation, se aprobó el siguiente donativo:

Sembrando el futuro

The Nature Conservancy

A través de iniciativas de capacitación, acceso a recursos y la creación de redes, estamos fortaleciendo la preservación de los bosques y recursos hídricos, fomentando la producción de alimentos sustentables y diversificando los ingresos de las comunidades en México. Estamos sembrando las semillas del cambio y fomentando prácticas regenerativas que beneficiarán a las generaciones futuras.

200 beneficiarios

Estamos decididos a seguir liderando iniciativas que benefician a las comunidades locales y al medio ambiente en general, en línea con nuestra visión de un mundo más sustentable y resiliente para las familias mexicanas.



BIENESTAR Y DESARROLLO DE NUESTROS COLABORADORES

Talento humano >

Cultura de confianza e inclusión >

Salud y bienestar >



“En MetLife valoramos profundamente a nuestros colaboradores, ya que son la fuerza impulsora detrás de cada logro y el alma de nuestra empresa; su bienestar y desarrollo son la base de nuestro éxito”.

Ángela García Escalante
Vicepresidenta de Recursos Humanos, MetLife México



2,519
colaboradores.

51%
de mujeres en puestos de liderazgo.*

55%
de mujeres en nuestra plantilla en México.

29,359
horas de capacitación en 2023 para todos los colaboradores.

99%
de los colaboradores cumple con un proceso de capacitación permanente.

*Puestos de liderazgo se define como cualquier colaborador activo que tenga al menos un subordinado directo.



Cada persona que forma parte de nuestro equipo aporta su talento, dedicación y pasión, contribuyendo al éxito y crecimiento de MetLife México. Reconocemos que nuestros colaboradores son el corazón de nuestra empresa y valoramos la diversidad de experiencias, perspectivas y habilidades que cada uno aporta. Desde el área de Recursos Humanos, estratégicamente nos enfocamos en tres principales temas:

Cultura

Trabajamos para desarrollar un ambiente inclusivo que conecte con el propósito de MetLife y que proteja a los colaboradores.

Organización y talento

Generamos nuevas formas de trabajo y nuevos métodos de aprendizaje bajo el enfoque de nuevas competencias y desarrollo de habilidades.

Capacidad de Recursos Humanos

Damos atención a los colaboradores, pero también al negocio. Buscamos ser un socio real en donde la atención esté dirigida a los tres principales grupos de interés del área (clientes, colaboradores y negocio).



6.1

TALENTO HUMANO

El 2023 representó un año de evolución para nuestros colaboradores, nos hemos enfocado en el bienestar de nuestro equipo, la transformación de competencias y el impacto en nuestro negocio.

Durante este año, hemos logrado identificar y establecer las bases para diversas iniciativas que se llevarán a cabo en el próximo ciclo. Entre estas iniciativas, destacan la identificación de las habilidades que cada colaborador desea desarrollar en el futuro, la implementación de una jornada de digitalización para mejorar la experiencia tanto del cliente como de los colaboradores, así como el análisis de datos relacionados con la salud de nuestro equipo. Estamos entusiasmados de contar con una sólida base para desarrollar estas iniciativas y proteger el bienestar de nuestros colaboradores.

Además, hemos mantenido nuestra **capacitación y sensibilización** para diversos temas y habilidades de nuestro talento humano. Este año, destacamos el desarrollo de un programa de liderazgo llamado **Leadership Program**, con el objetivo de proveer técnicas y herramientas para generar autoliderazgo efectivo, generar conocimiento y competencias para gestionar mejor a nuestros colaboradores y proveer contexto para ser un líder inclusivo, asegurando que todo el equipo viva nuestro propósito como compañía.

 Consulta más detalles en el [Anexo 4](#).

6.2

CULTURA DE CONFIANZA E INCLUSIÓN

Durante el último año, hemos alcanzado un hito en nuestro compromiso con la diversidad, la equidad y la inclusión. Nos hemos dedicado a fortalecer nuestra cultura empresarial para promover que todos los colaboradores se sientan valorados, respetados y apoyados en su crecimiento profesional.

Ejemplo de ello es el programa EXCELERATE de MetLife Inc., cuyo objetivo es que las mujeres desarrollen competencias de liderazgo y alta dirección, y el programa Los 100 más, el cual se trabajará desde la perspectiva de género para contener la rotación de talento femenino e incrementar la representatividad de mujeres en puestos directivos de MetLife México.



“No tengo palabras para decir lo agradecida que estoy con el programa EXCELERATE. Me brindó la oportunidad de estar en reuniones y eventos en Nueva York, acompañando a mi patrocinadora y conectando con colegas que de otra manera no tendría la oportunidad de conocer, así como al equipo de la Fundación, con el cual trabajamos todo el tiempo y desde la pandemia no nos habíamos visto en persona. Adicionalmente, mi entrenamiento ha sido excelente; los webinars y la conexión en mi subgrupo en LatAm, han sido impresionantes. ¡Muchas gracias!”.

Nalleli García.
Fundación MetLife.
Participante del programa EXCELERATE.

También resaltamos **ASPIRE**, programa de desarrollo de MetLife Inc., diseñado específicamente para mujeres, con cuatro objetivos principales: desarrollar su estilo de liderazgo único, ampliar su red de contactos, aprender de las experiencias de otros en sus historias de éxito y fracaso, y explorar los recursos de MetLife para acelerar su aprendizaje.

Por otro lado, hemos promovido la participación de la Red de Mujeres de MetLife México, en **Town Halls** y sesiones de charlas informales, donde se han abordado temas relevantes para impulsar la equidad y la inclusión en la empresa. Logramos que la red se restructurara y creciera, ya que cuenta con más de 100 personas en México. Este logro representa un paso importante en nuestro viaje hacia un entorno de trabajo más diverso, equitativo e inclusivo, donde todos los colaboradores puedan alcanzar su máximo potencial y sentirse valorados y respetados.

 Consulta más detalles en el **Anexo 4.**

A través de iniciativas como la conmemoración del Día Internacional de la Mujer y la participación en la iniciativa Pink October para concientizar sobre el cáncer de mama, hemos demostrado nuestro compromiso con la igualdad de género y la promoción de la salud femenina.

Esta estrategia permite incrementar la productividad aprovechando las diferencias y capacidades de todos los colaboradores para impulsar el negocio, al mismo tiempo que tenemos representatividad de todos los grupos en nuestra plantilla laboral. Si bien buscamos trabajar con perspectiva de género en respuesta a las tendencias del mercado, el objetivo final es integrar todo en una cultura de inclusión para MetLife México.



SALUD Y BIENESTAR

Por otro lado, en la continua búsqueda de MetLife México por mejorar el bienestar integral de nuestros colaboradores, hemos fortalecido el programa **Wellness for Life**, ofreciendo una amplia gama de servicios que promueven un equilibrio óptimo en la vida diaria. En 2023, introdujimos **WellHub**, un innovador programa que además de proporcionar acceso a diversos centros de entrenamiento, brinda acceso tanto físico como digital a una variedad de opciones para cuidar la salud física. Este programa se adapta a las necesidades de todos nuestros colaboradores, asegurando que puedan encontrar opciones que se ajusten a su estilo de vida.

 Consulta más detalles en el [Anexo 4](#).

Desde el fomento de un ambiente inclusivo hasta la promoción de la salud y el bienestar integral, buscamos cultivar un espacio donde cada individuo pueda crecer, prosperar y alcanzar su máximo potencial. Seguimos fortaleciendo los lazos que nos unen como equipo, construyendo juntos un futuro lleno de éxito y oportunidades para todos.



GESTIÓN RESPONSABLE

- Ética y transparencia >
- Gestión de riesgos >
- Protección de datos personales >
- Relaciones con gobierno >



“En MetLife, tenemos un marco de riesgos de cumplimiento que ayuda a generar decisiones de negocio apegadas a las leyes y normas aplicables”.

Patricia Domínguez
Directora de Riesgos de Cumplimiento, MetLife México.



“Promovemos una sólida cultura de gobernanza empresarial, velando por la transparencia, el cumplimiento normativo y la toma de decisiones éticas en todas las áreas de MetLife México”.

Reinaldo Ameri
Vicepresidente Legal, MetLife México



“Lideramos con un enfoque estratégico que impulse la innovación responsable y promueva la confianza en nuestro compromiso con la excelencia y la integridad para un futuro seguro”.

Nydia Baldenebro
Directora de Riesgos, MetLife México.



Los colaboradores deben cumplir con la capacitación en temas de privacidad, prácticas de venta, anticorrupción, prevención de lavado de dinero, riesgos y Código de Conducta empresarial.

Alineados con MetLife Inc., el [Código de Conducta](#) nos ayuda a vivir nuestro propósito con cada cliente cada día. Nos ayuda a desenvolvernos en un entorno externo cambiante al tiempo que cumplimos las normas profesionales más estrictas. Actualizamos periódicamente el Código para reflejar las normas vigentes, condiciones del mercado, políticas internas, entre otras cuestiones.

El Código es la base de nuestros Principios de Éxito y representa nuestros valores fundamentales para hacer negocios. Nuestros Principios de Éxito articulan los comportamientos que se espera que muestren los compañeros de MetLife y los que nos ayudan a cumplir nuestro propósito y ejecutar nuestra estrategia. Cada año, los compañeros se comprometen a respetar y cumplir dicho Código.



7.1

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

En el Código confirmamos nuestro compromiso de realizar negocios de manera justa, honesta y abierta, y una política de tolerancia cero hacia todas las formas de soborno y corrupción que puedan cometer colaboradores de MetLife o un tercero que actúe para o en nombre de MetLife.

Los cursos sobre el Código de Ética Empresarial forman parte del programa de formación obligatoria de MetLife México. Los temas relacionados con el Código en la formación obligatoria 2023 incluyeron la lucha contra el lavado de dinero y las sanciones, la privacidad y la protección de datos, la prevención del fraude, los regalos y entretenimientos, las prácticas de venta y la conducta empresarial ética. Hemos mejorado nuestro seguimiento de la formación obligatoria para fomentar que los compañeros la completen a tiempo.

Entendemos que una cultura de apoyo significa cultivar un entorno en el que los colaboradores se sientan cómodos para hablar. Animamos a los colaboradores a predicar con el ejemplo, responsabilizándose a sí mismos y a los demás planteando problemas y preocupaciones. Los colaboradores pueden hablar utilizando el canal de denuncia que les resulte más cómodo, de forma anónima, para expresar sus comentarios, preguntas o inquietudes.

Los canales de denuncia incluyen:

- ✓ *Speak Up Tool*, un ícono de escritorio disponible para todos los compañeros.
- ✓ Unidad Global de Investigaciones.
- ✓ *Ethics & Fraud HelpLine*, disponible en todo el mundo.
- ✓ Riesgos de Cumplimiento.
- ✓ Socios de Recursos Humanos o Área de Relaciones Laborales.
- ✓ Líder directo o cualquier puesto de liderazgo.

MetLife México se toma en serio todas las preocupaciones comunicadas. Cada una de ellas se revisa, investiga y aborda, según corresponda. Cuando está justificado, MetLife toma las medidas disciplinarias o correctivas adecuadas, incluido el despido de los empleados y la rescisión de una asignación laboral u otra asociación comercial con MetLife para los no empleados y otros terceros. MetLife prohíbe cualquier forma de represalia contra un colaborador por plantear una inquietud de buena fe o colaborar en una investigación relativa a una posible violación de nuestro Código, nuestras políticas, leyes o reglamentos. La transparencia en nuestras actividades es abierta al público.

 Consulta más información dando [clic aquí](#)



7.2

GESTIÓN DE RIESGOS

MetLife México gestiona su nivel de riesgo acorde con la política interna de la compañía. Esto es fundamental para prevenir sanciones regulatorias y fomentar la integridad de nuestras operaciones.

Nuestras actividades clave incluyen:

- ✓ **Cuestionarios de Control Interno** para detectar y gestionar cambios en las áreas que pudieran impactar el sistema de control.
- ✓ **Non-Financial Risk Assessment**, que empodera a los equipos para identificar y controlar riesgos adecuadamente, manteniendo la exposición dentro de límites aceptables.
- ✓ **Programa de Control Champion y Capacitación Anual de Riesgos** para actualizar y capacitar a nuestros colaboradores en las mejores prácticas de riesgos y controles.
- ✓ **Monitoreo continuo de la solvencia** y seguimiento de límites internos y regulatorios para verificar la gestión efectiva de riesgos.

Además, en línea con MetLife Inc. tenemos participación en los diversos comités —Comité de Auditoría, Consejo de Administración y Comité de Riesgos— compuestos por miembros clave que aseguran una gobernanza eficaz y una supervisión rigurosa. En la misma línea, actualizamos nuestras políticas de riesgos para reflejar los cambios en el entorno empresarial y las dinámicas internas, proporcionando un marco sólido para la identificación, evaluación y gestión de riesgos.

Nuestro logro más destacado reside en la promoción y difusión de una cultura de gestión de riesgos.

Nos complace destacar nuestra participación en el **Proyecto de Eventos de Pérdida**, en colaboración con la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) en México y nuestra colaboración en conjunto con el área de Infosec y la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) en el **Proyecto de Ciberseguridad**. A través de estas colaboraciones estratégicas, buscamos reforzar nuestros marcos de control y seguridad, así como fomentar una cultura de riesgo consciente y resiliente dentro de nuestra organización.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Nuestros clientes, colaboradores y socios comerciales comparten información personal importante, por ello, asumimos un compromiso continuo de proteger sus datos personales, utilizándolos de manera responsable y siempre en estricto cumplimiento de las leyes y regulaciones de privacidad aplicables en el país.

Hemos implementado actualizaciones a nuestros procedimientos de privacidad adaptándonos a las actualizaciones de la [Política Global de Privacidad y Protección de Datos](#) establecidas por MetLife Inc., con el fin de reforzar la seguridad y gestión de datos personales. La mejora incluye la introducción de tecnologías de privacidad para gestionar los incidentes relacionados con los datos personales y las evaluaciones de riesgos para la privacidad.

- ✓ [Aviso de Privacidad](#). Describe qué información se recaba y el uso que se le dará.
- ✓ Protocolo de Atención a Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).



RELACIONES CON GOBIERNO

Estas interacciones son fundamentales para entender cómo colaboramos con las autoridades y las instituciones gubernamentales en la creación de políticas públicas y en la promoción del bienestar social y la inclusión financiera. A continuación, presentamos nuestras iniciativas y colaboraciones con el gobierno para impulsar a que esto sea una realidad para los mexicanos.

Convenio con AMSDE para el impulso a la inclusión y salud financiera

MetLife México y la Asociación Mexicana de Secretarios de Desarrollo Económico A.C. (AMSDE) firmaron un convenio de colaboración que tiene por objetivo desarrollar y difundir acciones que promuevan un desarrollo incluyente y sustentable, así como acercar y compartir mejores prácticas, herramientas y capacitación en materia de inclusión, educación y salud financiera a los integrantes de la AMSDE. Este convenio une esfuerzo y voluntades de los 32 secretarios

estatales de Desarrollo Económico (o su equivalente en cada estado), con la meta de beneficiar a la población en general y en específico a las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) en México, para que éstas tengan más y mejores oportunidades de adquirir conocimientos y habilidades que las apoyen en el logro de una mayor salud financiera en sus respectivos ámbitos. Con la firma de este convenio, MetLife México refuerza su compromiso con los gobiernos locales, afianzándose como un socio clave en materia de inclusión y salud financiera.

Taller de Relacionamento Estratégico para Promotorías

Por segundo año consecutivo, en 2023 llevamos a cabo el Taller de Relacionamento Estratégico para Promotorías en la Ciudad de México, que tuvo como objetivo apoyar a la línea de negocio individual gobierno, mediante la capacitación al personal de las promotorías que interactúan en su día a día con autoridades y tomadores de decisión en el gobierno, en los diferentes mercados ubicados en todo el territorio nacional. Asimismo, esta edición del taller contempló la actualización de conocimientos y nuevos temas para la primera generación que lo tomó. Cabe destacar que hemos capacitado a más de 140 personas en materia de relacionamiento estratégico, lo que ha permitido alinear e institucionalizar esfuerzos en el relacionamiento con visión de largo plazo.

Liderazgo y participación en cámaras y asociaciones empresariales

En estos espacios, desempeñamos un papel de liderazgo participando proactivamente en diversos comités y grupos de trabajo, donde compartimos la visión de MetLife y ponemos al servicio de estos foros, nuestra experiencia y conocimientos especializados en diversas materias, con el objetivo de contribuir al buen desempeño del entorno empresarial y social, creando sinergias con otras organizaciones y actores para atender los desafíos actuales y construir soluciones innovadoras.



Asociación o Cámara	Descripción
Consejo Coordinador Empresarial (CCE)	A través de la Alianza Estratégica con el máximo órgano de representación del sector privado, el Consejo Coordinador Empresarial, mantenemos una participación proactiva y permanente en las diferentes comisiones de trabajo, en las cuales impulsamos la agenda en materia de salud y protección financiera, diversidad, equidad e inclusión, así como Estado de Derecho. Se ha venido promoviendo una mayor participación de mujeres dentro de los organismos empresariales, contribuyendo en la construcción de una cultura empresarial con perspectiva de género.
Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)	Participamos activamente en los diferentes comités y grupos de trabajo de la AMIS, atendiendo los temas de operación y coyuntura que tiene la industria aseguradora, donde MetLife lidera los comités de Asuntos Públicos, Coordinador Jurídico y de Gobierno de Datos.
Consejo de Empresas Globales (CEG)	Formamos parte del Consejo de Empresas Globales, desde donde impulsamos sólidamente la inclusión de temas de sustentabilidad y de inclusión económica y social de las comunidades, así como temas transversales como cultura de la legalidad, protección del entorno de inversiones y un enfoque de diversidad e inclusión.
American Chamber México (AmCham)	MetLife lidera la agenda de Sustentabilidad y Responsabilidad Social Corporativa en AmCham, sumando esfuerzos para el cumplimiento de la Agenda 2030. Asimismo, participamos en la agenda de Inclusión Financiera y apoyamos la Iniciativa Sur-Sureste, fomentando una mayor penetración de los servicios financieros y una mejor interlocución con autoridades y reguladores.
Consejo Mexicano de Finanzas Sostenibles (CMFS)	MetLife México ocupa la copresidencia del Consejo Mexicano de Finanzas Sostenibles (CMFS). Dicho Consejo promueve mejores prácticas en finanzas sostenibles, la creación de capacidades entre los actores del mercado y la movilización de capitales que promuevan la transición ordenada hacia una economía más verde, equitativa y resiliente.
Consejo de la Comunicación	MetLife México forma parte de este organismo al participar en campañas de interés nacional orientadas a mejorar hábitos de la sociedad mexicana en conjunto con otras empresas del sector privado. Además, nuestro equipo de liderazgo tiene presencia en los talleres, comités, e iniciativas enfocadas en el bienestar.





ACERCA DE ESTE INFORME

Por 18° año consecutivo, nos complace presentar el Informe Anual 2023 de MetLife México, S.A. de C.V. y Fundación MetLife México, A.C.

En este informe, detallamos los principales logros en términos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) alcanzados durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2023.

Este informe ha sido elaborado tomando como referencia los estándares del Global Reporting Initiative (GRI). No se han producido cambios organizativos significativos durante el periodo reportado que alteren el alcance de la información proporcionada. Asimismo, se encuentra alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los principios del Pacto Mundial.

Para obtener más detalles sobre el contenido del Informe Anual 2023 de MetLife México, te invitamos a ponerte en contacto con nosotros a través de: fundacionMetLife@MetLife.com.mx.

ANEXOS

Anexo I. Nuestra estrategia de sustentabilidad >

Anexo II. Protección a nuestros clientes >

Anexo III. Impacto en las comunidades >

Anexo IV. Bienestar y desarrollo
de nuestros colaboradores >

Anexo V. Índice de contenidos GRI,
temas materiales, ODS y Pacto Mundial >





Anexo I

NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

Materialidad y grupos de interés

Conocer las expectativas de los grupos de interés es un paso indispensable para generar confianza y construir relaciones duraderas con base en la confianza y legitimidad. Por lo cual, durante 2021 actualizamos nuestro estudio de materialidad, lo que nos permitió identificar las necesidades y expectativas primordiales para cada uno de los grupos de interés.

 Si desea más información consulte [Informe de Sustentabilidad 2021](#)

Método

1

Priorizar

Identificación de los asuntos prioritarios estratégicos para la empresa.

2

Consultar

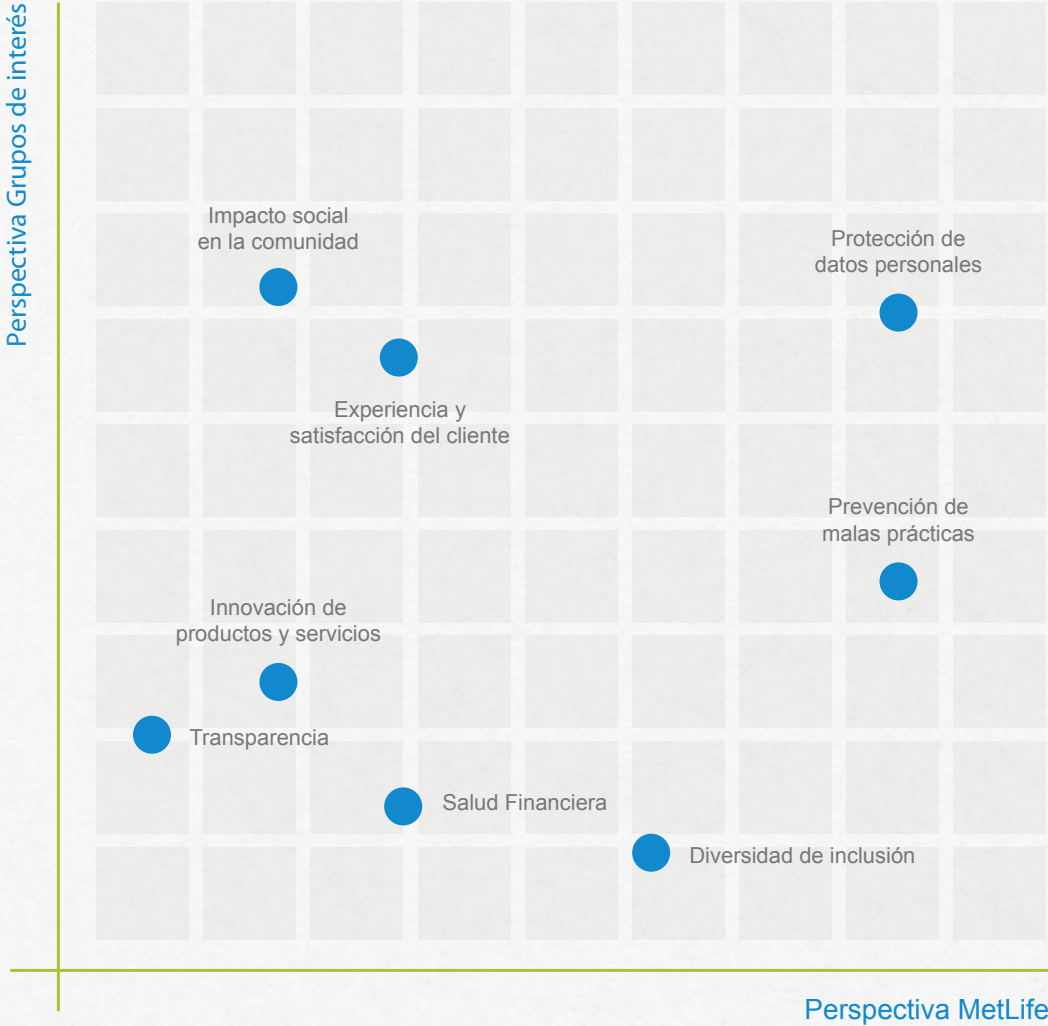
Consulta con los grupos de interés.

3

Evaluar

Análisis de información y creación de matriz de materialidad.

Matriz de materialidad



Temas materiales

- 1 Diversidad e inclusión
- 2 Ética y transparencia
- 3 Experiencia y satisfacción del cliente
- 4 Impacto social en la comunidad
- 5 Inclusión y salud financiera
- 6 Innovación de productos y servicios
- 7 Prevención de malas prácticas
- 8 Protección de datos personales

Nuestros grupos de interés



Colaboradores



Clientes



Fuerza de ventas



Autoridades



Inversionistas y analistas



Sindicato



Organizaciones de la Sociedad Civil



Comunidad



Proveedores



Medios de comunicación



Competidores

CONTRIBUCIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ODS PRIORITARIOS		
ODS	Metas impactadas	Nuestras acciones
3 SALUD Y BIENESTAR	3.4: Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar. 3.8: Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos.	Con más de 12.6 millones de asegurados somos la principal compañía de seguros para personas en todo el país. El programa Wellness for Life nos permite concientizar a nuestros colaboradores en materia de salud y bienestar. Lideramos el Grupo de Trabajo de Agenda 2030 (GTA2030) sobre salud y bienestar, coordinado por el Pacto Mundial México y el Consejo Coordinador Empresarial (CCE).
	5.1: Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y niñas en todo el mundo. 5.5: Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública. 5.c: Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles	55% de nuestra plantilla y 51% de los puestos directivos se conforman por mujeres. Impulsamos el empoderamiento de la mujer a través de la consolidación de la Red de Mujeres para aumentar la representación de las mujeres en puestos de liderazgo.

ODS PRIORITARIOS			
ODS	Metas impactadas	Nuestras acciones	
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	Año con año pagamos millones de pesos en beneficios que ayudan a crear comunidades más resilientes y generamos empleos para promover una sociedad económicamente próspera.	A través de Met99 brindamos soluciones a la medida con más de 20 coberturas para personalizar, de acuerdo con las necesidades del cliente. Pagamos más de 263,000 siniestros a nuestros clientes durante 2023. Generamos empleo a 2,519 personas que forman parte de la plantilla de colaboradores. A través del Programa Future Work capacitamos a nuestros líderes y colaboradores. Hemos invertido más de 5 millones de dólares en la diversificación de nuestros proveedores.	
	8.2: Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, modernización tecnológica y innovación, entre otras cosas, centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra. 8.3: Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad e innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros. 8.5: De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor. 8.10: Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.		
	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 	Avanzamos en nuestro compromiso de implementar medidas que nos permitan construir un futuro más inclusivo y equitativo para todos.	Contamos con un enfoque de Diversidad, Equidad e Inclusión. Obtuvimos el reconocimiento “Mejores Lugares para Trabajar para la Comunidad LGBT”. Desde Fundación MetLife México, se aprobaron 11 proyectos para el apoyo a personas en situación vulnerable, de los cuales ocho (72%) consideran la diversidad e inclusión, beneficiando a mujeres, jóvenes, indígenas y personas con discapacidades.
		10.2: De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición. 10.3: Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas al respecto.	

ODS PRIORITARIOS			
ODS	Metas impactadas	Nuestras acciones	
13 ACCIÓN POR EL CLIMA	Contamos con objetivos climáticos alineados con la Agenda 2030.		
		13.2: Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.	A través de nuestras inversiones buscamos generar un beneficio compartido que impacte de forma positiva en las comunidades en las que operamos.
		13.3: Mejorar la educación, sensibilización y capacidad humana e institucional con respecto a la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y alerta temprana.	Durante 2023 plantamos 11,200 árboles.
			37% de nuestra flotilla se conforma por vehículos híbridos.
		La Torre Manacar cuenta con la certificación LEED Oro, mientras que el interior de nuestras oficinas cuenta con la certificación LEED Silver.	
ODS SECUNDARIOS			
ODS	Metas impactadas	Nuestras acciones	
1 FIN DE LA POBREZA	Contribuimos a que personas en pobreza o pobreza extrema tengan mayores oportunidades para mejorar su calidad de vida.		
		1.3 Poner en práctica a nivel nacional sistemas y medidas apropiadas de protección social para todos y, para 2030, lograr una amplia cobertura de los pobres y los más vulnerables.	Hemos donado más de 97.7 millones de pesos en el histórico 2020-2023 para apoyar diversas causas sociales.
		1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación.	Estamos capacitando a 800 mujeres para su empoderamiento económico para mejorar sus condiciones de vida y fortalecer su autonomía económica.
			Empezamos con el fortalecimiento de 1,050 dueños y especialmente de dueñas de empresas META (con entre seis y 15 colaboradores) ubicadas en el sureste de México, a través de capacitación y asesoría para fortalecer sus negocios y generar mayor resiliencia.

ODS SECUNDARIOS			
ODS	Metas impactadas	Nuestras acciones	
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 	Fomentamos la igualdad de acceso a la justicia a través de la implementación de buenas prácticas enfocadas en el combate a la corrupción y cualquier forma de violencia.	100% de los colaboradores está capacitado en ética, privacidad y anticorrupción.	
		Nuestros valores corporativos se sustentan en el Código de Ética Empresarial de MetLife, Políticas Corporativas y Política de Integridad, asegurando nuestro postulado de cero tolerancia hacia a las prácticas ilegales como fraude, corrupción, lavado de dinero, soborno, competencia desleal, acoso y discriminación, ya que nuestro interés es continuar siendo una aseguradora confiable. Contamos con un sistema de denuncias 365/24 en español e inglés para colaboradores, externos, proveedores, socios comerciales o cualquier otro tercero relacionado con MetLife.	
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 	Generamos alianzas con el sector privado y gubernamental para ampliar nuestro panorama y poder hacer frente a los retos del sector desde una perspectiva integral.	Nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	
		A través de la Fundación MetLife trabajamos en colaboración con organizaciones de la sociedad civil que comparten nuestros valores y objetivos. Colideramos la alianza del sector privado para promover la salud financiera junto con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)	

CONTRIBUCIÓN CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Principio 1	Principio 2	Principio 3	Principio 4	Principio 5
Apoyamos y respetamos la protección de los Derechos Humanos fundamentales. Directrices globales: • Línea de Ayuda Ética y Cumplimiento	Condenamos cualquier forma de vulneración hacia los Derechos Humanos. Directrices globales: • Línea de Ayuda Ética y Cumplimiento • Código de Conducta • Política de Diversidad e Inclusión	Impulsamos la libertad de afiliación y reconocemos el derecho a la negociación colectiva. Directrices globales: • Línea de Ayuda Ética y Cumplimiento • Código de Conducta	Reprobamos toda forma de trabajo forzoso. Directrices globales: • Línea de Ayuda Ética y Cumplimiento • Código de Conducta • NOM-035-STPS-2018 en factores de riesgo psicosocial en el trabajo	Condenamos el trabajo infantil. Directrices globales: • Línea de Ayuda Ética y Cumplimiento • Código de Conducta
Principio 6	Principio 7	Principio 8	Principio 9	Principio 10
Condenamos cualquier práctica de discriminación en el empleo y la ocupación. Directrices globales: • Política de Igualdad Laboral y No Discriminación • Política de Atracción • Política de Diversidad e Inclusión	Trabajamos bajo un enfoque a favor del medio ambiente. Directrices globales: • Certificaciones LEED • Informe de Sustentabilidad 2022 con medidas de impacto en el medio ambiente • Adhesión a los principios de la Alianza para la Acción Climática de México	Fomentamos iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental. Directrices globales: • Certificaciones LEED • Informe de Sustentabilidad 2022 con medidas de impacto en el medio ambiente • Adhesión a los principios de la Alianza para la Acción Climática de México	Favorecemos el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Directrices globales: • Certificaciones LEED • Informe de Sustentabilidad 2022 con medidas de impacto en el medio ambiente • Adhesión a los principios de la Alianza para la Acción Climática de México	Luchamos contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno. Directrices globales: • Código de Conducta • LatAm G&E Tool • Política Global Anticorrupción



Anexo II

PROTECCIÓN A NUESTROS CLIENTES

Seguros para cuidar a los que amas

✓ **Vida 360**

Un seguro diseñado para proteger al cliente en cada uno de los ámbitos de su vida.

✓ **EducaLife**

Un seguro de vida que cuida del cliente al mismo tiempo que ahorra para la educación de sus hijos a través de un monto constante.

Seguros para proteger al motor de tu organización

✓ **Vida Empresarial**

Protege a tus colaboradores y sus familias al contar con un respaldo económico en caso de una eventualidad.

✓ **Institucional de vida**

Acompañamos a los servidores públicos en cada momento de su vida.

IMPACTO EN LAS COMUNIDADES*

Donativos otorgados por Fundación MetLife México durante 2023

Organización	Propósito del donativo	Monto de apoyo
Centro de Negocios Sustentables A.C.	FLII 2023-Salud financiera	\$600,000.00
Fundación Educa México A.C.	Infraestructura escolar en preparación para el regreso a clases 3/ 3	\$366,860.00
Fondation Forge A.C.	Salud Financiera 2020 3/3	\$490,240.00
Fondo para la Paz I.A.P.	Comunidades y escuelas resilientes 3/3	\$707,505.00
Fideicomiso Pro Bosque de Chapultepec	Voluntariado ambiental - 1/3	\$652,267.00
Fideicomiso Pro Bosque de Chapultepec	Voluntariado ambiental - 2/3	\$652,267.00
APAC I.A.P. Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral	Voluntariado 2023	\$125,070.00
Movimiento Stem A.C.	Inclusión económica - Capacitación STEM 1/3	\$550,000.00
Fundación Pro Empleo Productivo A.C.	Inclusión económica para mujeres 1/3	\$716,667.00
Ashoka Emprendedores Sociales A.C.	Estrategias educativas de éxito y escalabilidad 2021 - 2/3	\$885,000.00
Reforestamos México A.C.	Plantación de árboles 2022 2/3	\$492,158.00
Únete I.A.P.	Laboratorios informáticos para escuelas públicas 2021 2/3	\$848,643.50
Reforestamos México A.C.	Plantación de árboles 2023 1/3	\$1,065,126.00
Culticiudad A.C.	Comunidades resilientes - Huerto Tlatelolco 2023 1/2	\$111,325.00
Fundación Educa Mexico A.C.	Voluntariado- Escuelas Seguras 2020 2/3	\$208,171.00
Olimpiadas Especiales de México A.C.	Voluntariado 2023 ½	\$175,000.00
Total		\$8,646,299.50

*Nota: Los donativos **otorgados** representan la cantidad monetaria desembolsada durante el año especificado. Dado que la mayoría de los donativos se destinan a proyectos a mediano o largo plazos, los pagos se distribuyen a lo largo de varios años. Por otro lado, los donativos **aprobados** reflejan la cantidad total aprobada para proyectos; cada año pueden surgir nuevos proyectos, mientras se continúa con el pago de los compromisos vigentes.



Donativos otorgados* por MetLife Foundation en México durante 2023

Organización	Cantidad pagada en 2023
BFA	\$1,450,000
Pro Mujer	\$300,000
The Nature Conservancy	\$250,000
Village Capital	\$ 90,000
JA	\$70,000
Planet Water Foundation	\$138,600
Total	\$ 2,298,600

Donativos aprobados en 2023 apoyados por Fundación MetLife México A.C.

Organización	Propósito del donativo	Estados	Beneficiarios	Monto de apoyo
Servicios a la Juventud A.C. (Seraj)	Fomentar la inclusión laboral de jóvenes de 15 a 29 años en pymes.	CDMX, Estado de México, Nuevo León y Puebla	350	\$2,200,000.00
SOLLIV	Capacitación y asesoramiento para fortalecer empresas META (micro y pequeñas empresas en transición, con entre seis y 15 colaboradores), para mejorar aspectos financieros, operativos y de resiliencia, incluyendo innovación y sustentabilidad. Prioridad en mujeres dueñas de empresas META en el sureste.	Chiapas, Campeche, Oaxaca, Quintana Roo, Tabasco, Veracruz y Yucatán.	900 Etapa 1 y 150 Etapa 2	\$2,660,000.00
ProEmpleo	Capacitación integral para empoderar económicamente a mujeres, fortaleciendo sus habilidades y autonomía financiera para mejorar su calidad de vida y participación en la sociedad.	Chiapas, Guerrero, Oaxaca, Tlaxcala, Veracruz, Hidalgo, Puebla, Tabasco, Morelos, Guanajuato, Campeche, San Luis Potosí y Estado de México.	800	\$2,150,000.00
Movimiento STEM AC	Capacitación docente en Enfoque STEM con perspectiva de género para implementar metodologías innovadoras.	Nacional	20,000	\$1,650,000.00
Fondo para la PAZ I.A.P.	Contribuir a la resiliencia comunitaria mediante estrategias de salud financiera, inclusión económica y la promoción del acceso al agua en comunidades rurales e indígenas considerando una perspectiva de género y juventudes.	Chiapas, Oaxaca y Veracruz.	810	\$1,910,418.75
Reforestamos México	Reforestación de 11,200 árboles en 16 hectáreas y voluntariado en siete estados. Selva Viva 3G: Impulso económico a comunidades a través de la comercialización de productos forestales.	Chiapas, Yucatán, Querétaro, Nuevo León, Estado de México, Jalisco y Guanajuato. Selva viva 3G: Quintana Roo	89	\$1,872,105.00
CultiCiudad AC (Huerto Tlatelolco)	Voluntariado para 100 personas, en el Mural Hortaliza; y asesoría y capacitación financiera para emprendedores. Secretaría de Medio Ambiente.	CDMX	-	\$222,650.00
Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral (APAC)	Voluntariado para 100 personas, compartiendo con beneficiarios de la ONG y pintar dos murales y otros espacios.	CDMX	500	\$125,070.00
Centro de Negocios Sustentables	Participación en el Foro Latinoamericano de Inversión de Impacto.	Yucatán	450	\$600,000.00
EXATEC	Infraestructura escolar.	Yucatán	55	\$170,000.00
Sociedad Americana de Benevolencia	250 comidas para mujeres en situación de vulnerabilidad y para Acapulco.	CDMX y Guerrero	500	\$125,000.00
Total			23,554	\$13,685,243.75

Donativos aprobados por MetLife Foundation para México durante 2023

Organización	Propósito del donativo	Beneficiarios	Monto de apoyo en dólares
BFA (3ra. fase)	Acelerar las capacidades de tres instituciones para medir, probar y lanzar productos, servicios y características financieras que mejoren la salud financiera de clientes o empleados.	tres instituciones	2,900,000.00
Pro Mujer	Apoyar el empoderamiento y la salud de las mujeres para que puedan lograr mejores oportunidades económicas.	1,000 mujeres para inclusión económica 3,000 para salud	500,000.00
Village Capital (VilCap)	Replicar el programa de aceleración ADAPT LATAM para <i>startups</i> con soluciones de cambio climático, desigualdad y otros desafíos. Enfoque en mujeres o fundadores vulnerables.	8-10 <i>startups</i>	90,000.00
The Nature Conservancy	Capacitación, acceso y redes relacionadas con el mantenimiento de bosques y aguas, aumento de producción de alimentos, diversificación de ingresos.	1,400	500,000
Junior Achievement México	Programa de habilidades para la vida: desarrollo de habilidades blandas, laborales, financieras y empresariales de los jóvenes.	1,000	70,000.00
Planet Water Foundation	Siete sistemas de filtración de agua que ayudarán a 7,000 personas diariamente (c/u) a acceder a agua potable y bebible en respuesta a las familias afectadas por el huracán Otis en Acapulco.	49,000	138,600.00
Total			4,198,600.00 USD



Programas de voluntariado*

	Iniciativa	Descripción	Número de voluntarios	Horas donadas
1	Planet Water Puebla	Programa educativo de higiene.	10	50
2	Planet Water Puebla	Programa educativo de higiene.	5	25
3	STEM	Niños y jóvenes de los asociados de MetLife experimentan con la ciencia (STEM).	4	18
4	Sésamo	Evento para niños de los asociados de MetLife.	6	30
5	Planet Water Jalisco Besson	Instalación de AquaTower.	11	110
6	Planet Water EdoMex	Instalación de AquaTower.	7	70
7	Planet Water EdoMex	Instalación de AquaTower.	7	70
8	Planet Water Oaxaca	Instalación de AquaTower.	11	110
9	Planet Water Oaxaca Corpasa	Instalación de AquaTower.	13	130
10	Planet Water Veracruz	Instalación de AquaTower.	9	90
11	Planet Water Veracruz	Instalación de AquaTower.	11	110
12	MELP	Recolección de basura en la playa y en la ciudad.	35	437.5
13	Planet Water Álamo	Instalación de AquaTower.	11	110
14	Special Olympics	Encuentro, juego y entrega de cartas para animar a los atletas con discapacidad intelectual.	14	42
15	Sésamo Campeche	Evento para niños y familiares en Campeche.	35	175
16	Reforestación Jalisco	Plantación de árboles en Jalisco.	33	198
17	Reforestación Gto.	Plantación de árboles en Guanajuato.	36	180
18	Reforestación Qro.	Plantación de árboles en Querétaro.	29	203
19	Reforestación Yuc.	Plantación de árboles en Yucatán.	35	175

	Iniciativa	Descripción	Número de voluntarios	Horas donadas
20	Reforestación Edo Mex	Plantación de árboles en el Estado de México.	56	448
21	Reforestación Chiapas	Plantación de árboles en Chiapas.	35	175
22	Planet Water EdoMex KC	Instalación de AquaTower.	7	56
23	Reforestación NL	Plantación de árboles en Nuevo León.	53	291.5
24	Huerto CDMX	Trabajo en invernadero, plantación y mantenimiento.	48	360
25	Huerto CDMX	Trabajo en invernadero, plantación y mantenimiento.	47	352.5
26	EDUCA Morelos	Pintura de escuelas y otros.	60	480
27	EDUCA Edo Mex	Pintura de escuelas y otros.	59	354
28	Planet Water Puebla	Instalación de AquaTower.	8	64
29	Sésamo Veracruz	Evento para niños y familias en Veracruz.	11	121
30	Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral (APAC CDMX)	Contar historias, pintar alebrijes y murales.	84	546
31	NFTE	Mentoría de jóvenes estudiantes en sus propuestas de innovación.	12	19.5
32	EDUCA CDMX	Paneles solares y otras mejoras de infraestructura para una escuela.	13	84
33	Laboratoria	Mentoría a las estudiantes de Laboratorio.	13	26
34	Junior Achievement	Entrevistas simuladas o asesoramiento para jóvenes estudiantes.	18	19.5
35	Adopción de árboles	Adopción virtual de árboles.	3363	1681.5
Total			4,209	7,412

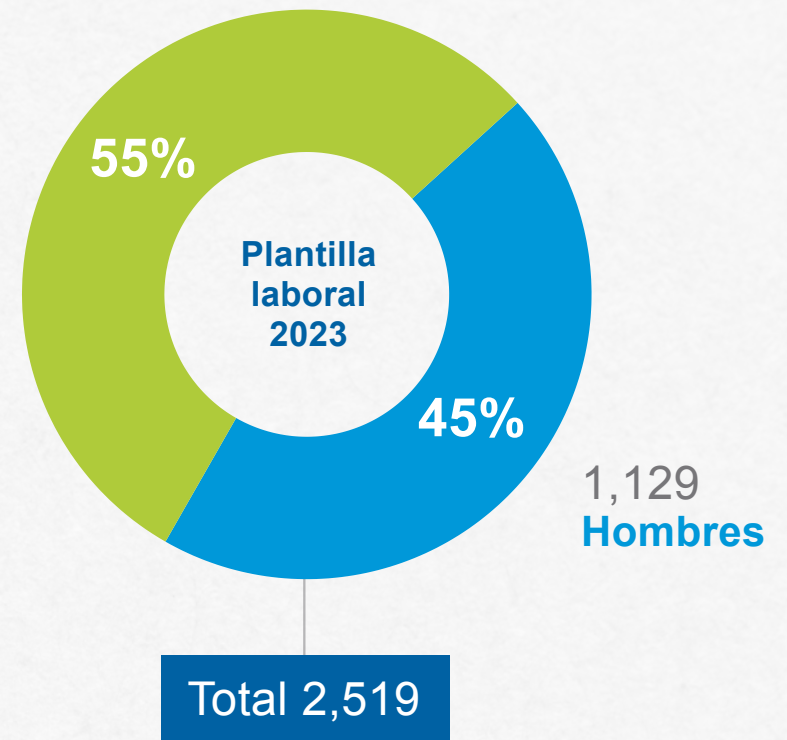
*Incluye la participación de colaboradores, agentes, familiares y amigos.



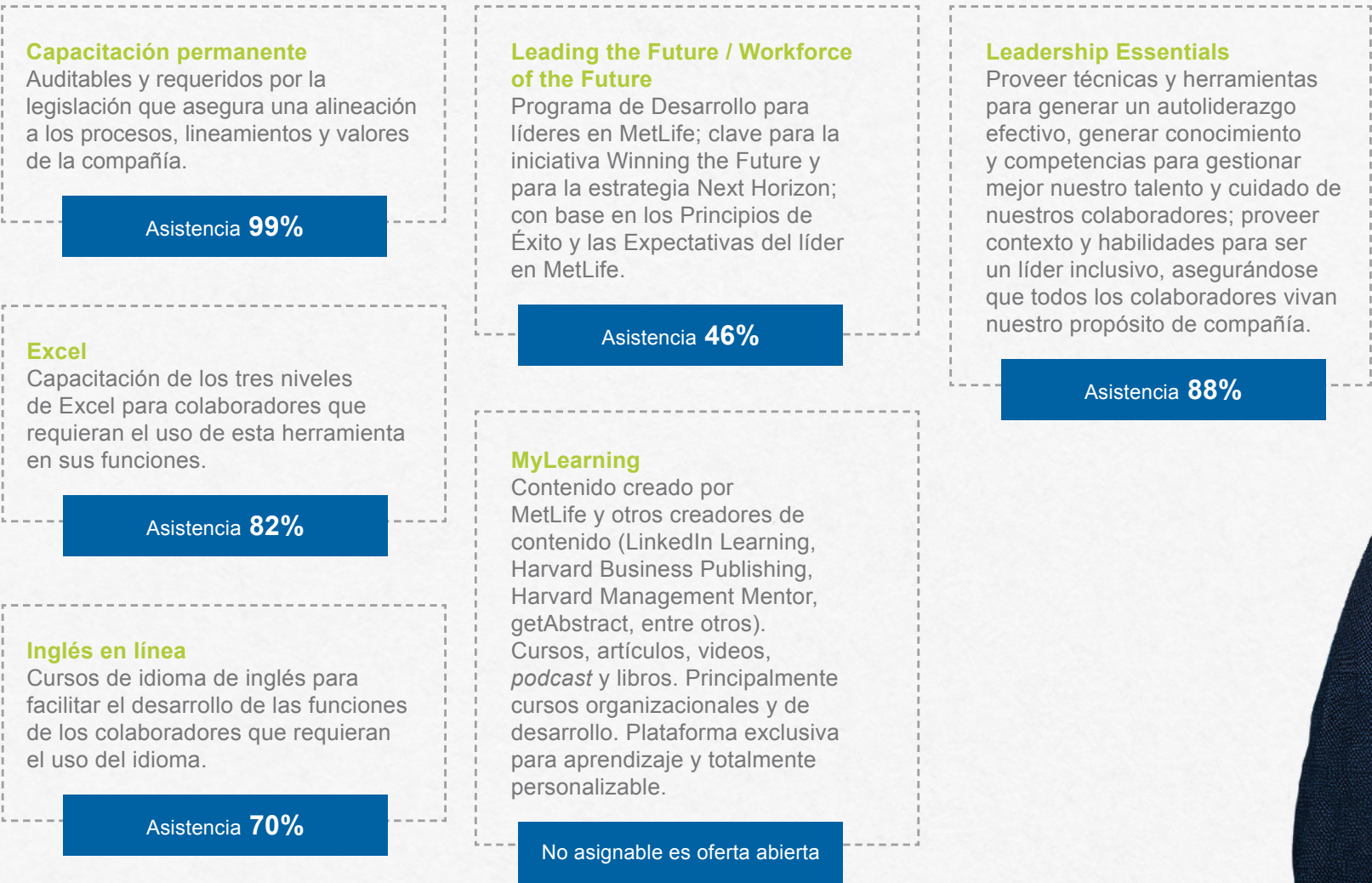
Anexo IV

BIENESTAR Y DESARROLLO DE NUESTROS COLABORADORES

1,390
mujeres



Capacitación / Porcentaje de asistencia a programas de capacitación



CULTURA DE CONFIANZA E INCLUSIÓN

GLAM, Red de Mujeres, MDA, Comité de Diversidad Cultural

GLAM: Miembros y aliados de la comunidad LGBTQIA+ en MetLife.

- Incremento de la participación. 53 aliados, +300 % desde enero de 2023.
- Contingente GLAM en el *Pride* CDMX 2023: 40 aliados.
- *Webinars* de especialización.

Red Cultural

- Reactivación de la Red Cultural. Incrementando la participación a 54 aliados, +300% desde enero de 2023.
- Semana Cultural: platillos nacionales e internacionales en comedor.
- Elaboración de alebrijes dentro del voluntariado de Fundación MetLife en favor de APAC.

Red de Mujeres (WBN por sus siglas en inglés)

- Incremento de la participación. 84 aliados, +50 % desde enero de 2023.
- Programa **Te quiero Segura**.
- Participación de WBN en el evento global del Día Internacional de la Mujer.
- Pink October – caminatas y concientización, Memory Wall (palabras de aliento que se compartieron a MUSAS, pacientes del cáncer de mama), donación a Banco de Tapitas de tapitas de plástico para apoyar los tratamientos del cáncer de mamá y la producción de pelucas oncológicas.

Habilidades Diversas de MetLife (MDA, por su sigla en inglés)

- Incremento de la participación. 76 aliados, +300 % desde enero de 2023.
- Sesiones conmemorativas del Síndrome de Down y Lenguaje de Señas: 296 participantes.
- Convivencia con el grupo de atletas de Special Olympics, quienes participaron en los Juegos Mundiales en Berlín.
- Charla de inclusión y taller con personas en situación de silla de ruedas - Fundación FHADI.
- Participación en el voluntariado de Fundación MetLife a favor de APAC para mejorar la apariencia de las instalaciones.



Nuestras alianzas en inclusión y equidad



Organización con presencia en América Latina, que conecta a los líderes de compras de diferentes industrias con compañías fundadas y/o lideradas por mujeres, con el objetivo de identificar compañías que podemos sumar a los proveedores actuales que tenemos.



Participamos en la campaña **HeForShe** por la igualdad de género, iniciativa desarrollada por la ONU, en colaboración con el CCE y la AMIS.



Continuamos alineados a los **Principios del Empoderamiento de las Mujeres (WEPs)**, con lo que reforzamos el compromiso por promover la igualdad de género en el lugar de trabajo, el mercado profesional y la sociedad.



GUÍA: QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTROS GMM en formato accesible para personas con debilidad visual, el cual puede ser consultado mediante lectores de pantalla para escuchar el texto incluido en el material.



SALUD Y BIENESTAR

Wellness for Life / Activaciones de promoción a la salud 2023

Activaciones de promoción a la salud

- Nutrióloga Life
- Pausas activas presenciales y en línea (enfoque antiestrés y de estiramiento)
- Masajes
- Café con el especialista (sesión virtual con psicóloga y nutrióloga cada 15 días)
- Viernes de Bienestar (webinars de bienestar con diferentes especialistas)
- Salas Wellness (siempre disponibles para desconectarte y recargar energía)
- Salas de Lactancia
- Yoga en Terraza
- Servicio Médico
- Convenios y ventas corporativas
- Gympass

Seguridad

Cantidad de cursos impartidos en materia de seguridad y protección en 2023

105 cursos

MyVoice

MyVoice es la encuesta global de colaboradores de MetLife que les da la oportunidad de ser escuchados con mayor frecuencia sobre temas relevantes para nuestra cultura y el negocio, además de medir los comportamientos que impulsan nuestra estrategia empresarial. **En 2023, las métricas de favorabilidad por temática fueron las siguientes:**

Experimentación

90% respondió favorablemente a

“En MetLife experimentamos con nuevas formas de hacer las cosas”.

Colaboración

81% respondió favorablemente a

“Los equipos en MetLife colaboran de manera efectiva para hacer las cosas”.

Diversidad

90% respondió favorablemente a

“Me siento parte de MetLife”.

Cultura del cliente

87% respondió favorablemente a

“En MetLife, las personas toman decisiones teniendo en cuenta su impacto en el cliente”.

Compromiso

90% respondió favorablemente a

“Planeo trabajar en MetLife por los próximos dos años”.



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI, TEMAS MATERIALES, ODS Y PACTO MUNDIAL

Estándar	Contenido	Página / Respuesta	Relación con tema material	Relación con ODS	Relación con Principios del Pacto Mundial
GRI 2: Contenidos generales					
La organización y sus prácticas de presentación de informes					
2-1	Detalles de la organización.	MetLife México S.A. de C.V.	-	NA	NA
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.	Acerca de este informe, página	-	NA	NA
Actividades y trabajadores					
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	Acerca de MetLife, página	• Impacto social en la comunidad • Inclusión y salud financiera	8, 12, 17	NA
2-7	Empleados.	Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores, página	-	8	4
Estrategia, políticas y prácticas					
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	Carta de Dirección General, página	• Diversidad e inclusión • Ética y transparencia • Experiencia y satisfacción del cliente • Impacto social en la comunidad • Inclusión y salud financiera • Innovación de productos y servicios • Prevención de malas prácticas • Protección de datos personales	8, 12, 17	NA



Estándar	Contenido	Página / Respuesta	Relación con tema material	Relación con ODS	Relación con Principios del Pacto Mundial
Estrategia, políticas y prácticas					
2-23	Compromisos y políticas.	Gestión responsable, página	Ética y transparencia Prevención de malas prácticas	16	10
2-25	Procesos para remediar impactos negativos.	Gestión responsable, página	Ética y transparencia Prevención de malas prácticas	16	10
2-28	Alianzas y asociaciones.	Gestión responsable, página Anexo 4. Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores, página	Impacto social en la comunidad	17	1, 2, 4, 6
Participación de los grupos de interés					
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Carta de Dirección General, página	• Diversidad e inclusión • Ética y transparencia • Experiencia y satisfacción del cliente • Impacto social en la comunidad • Inclusión y salud financiera • Innovación de productos y servicios • Prevención de malas prácticas • Protección de datos personales	8, 16, 17	1, 2, 6, 7, 8, 9, 10
GRI 3: Temas materiales					
Contenidos sobre los temas materiales					
3-1	Proceso para determinar temas materiales.	Anexo 1. Nuestra estrategia de sustentabilidad. Materialidad y grupos de interés, página	• Diversidad e inclusión • Ética y transparencia • Experiencia y satisfacción del cliente • Impacto social en la comunidad • Inclusión y salud financiera • Innovación de productos y servicios • Prevención de malas prácticas • Protección de datos personales	8, 17	1, 2



Estándar	Contenido	Página / Respuesta	Relación con tema material	Relación con ODS	Relación con Principios del Pacto Mundial
GRI 3: Temas materiales					
Contenidos sobre los temas materiales					
3-2	Lista de temas materiales.	Anexo 1. Nuestra estrategia de sustentabilidad. Materialidad y grupos de interés, página	• Diversidad e inclusión • Ética y transparencia • Experiencia y satisfacción del cliente • Impacto social en la comunidad	8, 17	1, 2
3-3	Gestión de los temas materiales.	Anexo 1. Nuestra estrategia de sustentabilidad. Materialidad y grupos de interés, página	• Inclusión y salud financiera • Innovación de productos y servicios • Prevención de malas prácticas • Protección de datos personales	3, 5, 8, 10, 13, 1, 16, 17	1 al 10
GRI 201: Desempeño económico					
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	Inversiones, página	Ética y transparencia	8, 17	1, 2, 7, 8, 9
GRI 203: Impactos económicos indirectos					
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	Inversiones, página	Impacto social en la comunidad	8, 17	1, 2, 7, 8, 9
GRI 204: Prácticas de adquisición					
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	La estrategia de sustentabilidad de MetLife México. Comprometidos con la diversidad, equidad e inclusión, página	Impacto social en la comunidad	8, 17	1, 2
GRI 204: Prácticas de adquisición					
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	Gestión responsable, página	Ética y transparencia	16	10
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Gestión responsable, página	Ética y transparencia	16	10



Estándar	Contenido	Página / Respuesta	Relación con tema material	Relación con ODS	Relación con Principios del Pacto Mundial
GRI 401: Empleo					
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores, página	Diversidad e inclusión	4, 5, 8, 10	1, 2, 3, 4, 5, 6
GRI 404: Formación y enseñanza					
404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	Anexo 4. Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores, página	Inclusión y salud financiera	4, 5, 8, 10	4, 6
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Anexo 4. Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores, página	Inclusión y salud financiera	4, 5, 8, 10	4, 6
GRI 405: Diversidad e inclusión					
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	La estrategia de sustentabilidad de MetLife México. Comprometidos con la diversidad, equidad e inclusión, página	Diversidad e inclusión	5, 8, 10	1, 2, 6
GRI 406: No discriminación 2017					
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	No se tuvieron casos de discriminación registrados durante el periodo objeto del informe	Diversidad e inclusión	5, 8, 10	1, 2, 6, 10
GRI 413: Comunidades locales					
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Impacto positivo en las comunidades, página	Impacto social en la comunidad	1, 3, 8, 10, 13, 17	1, 2, 6, 7, 8, 9



Estándar	Contenido	Página / Respuesta	Relación con tema material	Relación con ODS	Relación con Principios del Pacto Mundial
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes					
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	Protección financiera para nuestros clientes, página	Experiencia y satisfacción del cliente	3, 10	1, 2
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	No tuvimos casos de incumplimiento en 2023	Experiencia y satisfacción del cliente	3, 10	1, 2
GRI 418: Privacidad del cliente					
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Gestión responsable, página	Protección de datos personales	16	10



MetLife México, S.A. de C.V. y Fundación MetLife México, A.C. filiales y/o parte relacionadas de MetLife Inc., que operan bajo la marca de "MetLife". La presencia de la marca "MetLife" es únicamente con fines informativos, por lo que MetLife no es responsable de la información de este documento ni del uso que los usuarios le den a la misma.