



Protección con propósito

Informe Anual 2024 MetLife México

Contenido

Carta del Director General de MetLife México	3
Acerca de MetLife	4
Protección financiera para nuestros clientes	10
Impacto positivo en las comunidades	23
Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores	36
Gestión responsable	42
Acerca de este informe	53
Anexos	54



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 1](#).

 **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



En el entorno actual, donde la economía está en constante cambio, es importante compartir nuestros resultados como empresa. Esta información es valiosa para nuestros clientes, grupos de interés, colaboradores y aliados, y reafirma nuestro compromiso de apoyarlos en la construcción de un futuro financiero más seguro.

En MetLife México, estamos convencidos de que la protección financiera no sólo se trata de ofrecer seguros, sino de crear un entorno donde nuestros clientes puedan sentirse respaldados y preparados para los desafíos de la vida. Este enfoque nos sigue impulsando a crecer, innovar y ser un aliado constante de nuestros asegurados, colaboradores y socios de negocio.

Hemos identificado una ventana de oportunidad al enfocarnos en áreas como la digitalización, la tecnología y la inclusión financiera. Buscamos ofrecer soluciones de protección que sean accesibles y personalizadas para cada cliente, consolidando nuestra posición en el mercado.

Con el cierre de la estrategia de cinco años de MetLife, Inc., Next Horizon, la cual ha demostrado grandes resultados, nos sentimos preparados para los desafíos futuros. De hecho, S&P Global Ratings ha ratificado nuestra calificación crediticia mxAAA/Estable, lo que sugiere un crecimiento sostenido y nuestro liderazgo en el sector.

Estos logros refuerzan nuestro compromiso de estar siempre presentes para nuestros colaboradores, clientes y comunidades. A través de la Fundación MetLife México, que celebra 20 años en 2025, hemos integrado nuestras iniciativas de salud financiera, empoderamiento económico y desarrollo de comunidades resilientes, alcanzando más de 260 millones de pesos en donativos a proyectos sociales y ambientales desde 2005.

Estamos emocionados por seguir transformando vidas y generar un impacto positivo en las familias mexicanas.

Mario Valdés

DIRECTOR GENERAL DE METLIFE MÉXICO



Acerca de MetLife



2.1

Acerca de MetLife, Inc.

Comprometidos con tu protección financiera.

Con 156² años de historia, MetLife, Inc. (MetLife) se ha consolidado como una aseguradora global líder. MetLife ofrece una amplia gama de seguros de vida, gastos médicos y accidentes personales, junto con soluciones de ahorro diseñadas para brindar protección y estabilidad a personas, familias, empresas y gobiernos. La presencia global de MetLife abarca más de 40 mercados, con México liderando en Latinoamérica.³

2.2

Presencia en México

MetLife ha estado presente en México durante 93 años, consolidándose en las últimas dos décadas como **MetLife México S.A. de C.V.**⁴ Gracias a la excelencia de nuestros servicios y a nuestro enfoque humano, hemos logrado estar cerca de cada familia mexicana, ofreciendo soluciones de protección financiera adaptadas a sus necesidades. Lo que realmente nos diferencia es nuestra capacidad para brindar productos y servicios personalizados que responden a la diversidad de necesidades de nuestros clientes en todo el país.



+13 millones

de asegurados en México al cierre de 2024.

+163,000

visitas de clientes atendidas en centros de servicio durante 2024 en México.

+255,000

siniestros pagados a clientes en 2024.

+36,000

millones de pesos pagados en siniestros en 2024.

² Al 31 de diciembre de 2024.

³ Con base en primas directas de enero a diciembre de 2024.

⁴ Para mayor claridad, a partir de este momento, nos referiremos a "MetLife México S.A. de C.V." simplemente como "MetLife México", que es la denominación comúnmente utilizada para referirse a nuestra operación en el país. También nos referiremos como "la empresa", "nosotros", "nuestros".

2.3

Estrategia

La estrategia a cinco años de MetLife, conocida como Next Horizon, fue presentada en 2019. Durante 2024, MetLife Inc., dio a conocer la evolución de su plan, denominado **New Frontier**, y se basa en una evolución audaz de la estrategia de MetLife, Inc. y se basa en la disciplina desarrollada a lo largo del tiempo. La estrategia de MetLife México está alineada con la estrategia corporativa recientemente lanzada por MetLife, Inc.

Este informe marca el inicio del plan New Frontier, una estrategia de los próximos cinco años para consolidar a México como uno de los mercados más relevantes de MetLife y para contribuir a la democratización del acceso a los seguros en beneficio de nuestros clientes, colaboradores, comunidades y familias mexicanas.

A lo largo del año, hemos logrado avanzar significativamente en diversos frentes clave que nos posicionan para afrontar los retos del futuro. Por ejemplo, **logramos incrementar la conexión y el compromiso (engagement) entre nuestros colaboradores y el propósito de la compañía**, lo cual ha fortalecido la cultura interna y generado un ambiente colaborativo de alto desempeño. También hemos asegurado la **ejecución de iniciativas estratégicas que brindan un valor real y tangible para nuestros clientes**, mejorando su experiencia con productos de protección financiera que se adaptan a sus realidades.

Por otro lado, conscientes de los cambios y las transformaciones que atraviesan el mundo de los seguros y las finanzas, hemos mantenido un acompañamiento activo en la transformación de la compañía, aspirando de que todos los niveles operativos estén alineados con los avances tecnológicos, las nuevas demandas y las expectativas de nuestros grupos de interés.



Sustentabilidad

Alineados con la nueva estrategia New Frontier, la sustentabilidad en MetLife México aborda la gestión responsable del negocio enfocándolo en un valor de largo plazo para nuestros grupos de interés. Para conocer cómo aplicamos estos principios en el contexto local, te invitamos a consultar la Estrategia de Sustentabilidad de MetLife México en el Anexo 1.

Engagement de nuestros colaboradores

ASPIRACIÓN GLOBAL DE METLIFE, INC.

Reconocernos como **uno de los mejores lugares para trabajar** para nuestros colaboradores.

Lograr **500,000 horas de voluntariado para las comunidades** durante el periodo de la estrategia New Frontier.

AVANCES 2024 EN METLIFE MÉXICO

Renovamos nuestra certificación **Great Place to Work**.

Reforzamos este reconocimiento con los resultados de la **encuesta MyVoice** (ANEXO 3).

Completamos **10,935 horas de voluntariado**, incluyendo a familiares y amigos.



**Siempre contigo, construyendo
un futuro más seguro**

2.4

Distintivos y reconocimientos

El liderazgo de MetLife México ha sido avalado por reconocidas instituciones a través de diversos distintivos y certificaciones.



Merco Responsabilidad ESG
3^{er} lugar sector asegurador.



S&P Global Ratings
calificación máxima ratificada
(mxAAA/Estable).



Merco Reputación Corporativa
2^{do} lugar sector asegurador.



Distintivo HRC: **Mejores Lugares para Trabajar por Equidad LGBTQ+ 2024.**



Merco Talento **2^{do} lugar**
sector asegurador.



Distintivo **Organización Responsablemente Saludable.**



Top 12 Empresas Más Diversas, Equitativas e Incluyentes Accelerate DEI Index. Por WoMen[In] & Forbes 2024.



Certificación **Great Place To Work.**



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



Seramount – **Índice Global de Inclusión.**



Adhesión a la Red Mexicana del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas.**



Cumplimiento de la NOM-035 para la identificación y prevención de factores de riesgo psicosocial en el trabajo.



Distintivo **Empresa Socialmente Responsable (ESR)** por 20 años consecutivos.



**Protegemos el futuro de
las familias mexicanas**

Protección financiera para nuestros clientes



+16,000

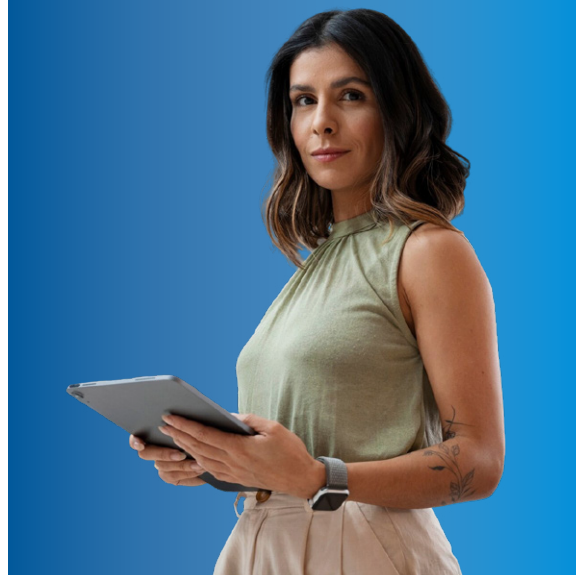
pólizas nuevas de
Gastos Médicos
Mayores (GMM).*



* Todos los datos son del periodo
enero a diciembre de 2024.

+8,000

agentes de venta
a nivel nacional.



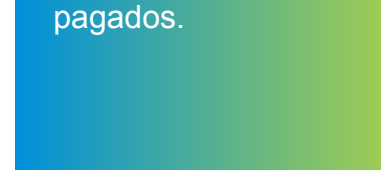
+50,000

sinistros de
vida pagados.



+200,000

sinistros de
gastos médicos
pagados.



+160,000

visitas de clientes
atendidas en centros
de servicio.



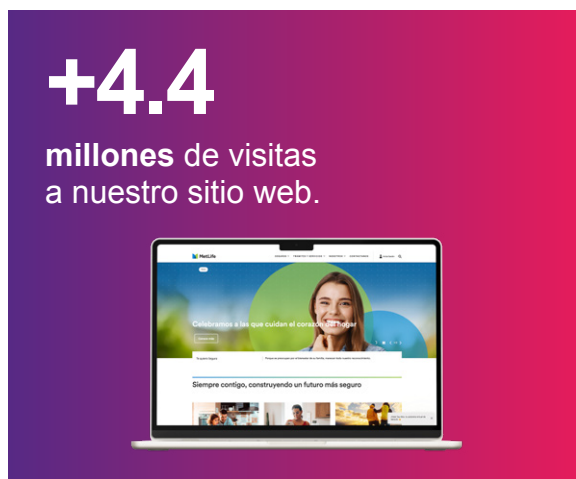
+140,000

pólizas nuevas
de vida.



+4.4

millones de visitas
a nuestro sitio web.



Protegemos a más
familias mexicanas,
logrando un **crecimiento
de 10% en nuevos
clientes.**





Acorde con nuestro propósito, buscamos llegar a cada una de las familias mexicanas, brindando protección a través de una amplia gama de productos diseñada para cubrir necesidades específicas para cada uno de nuestros clientes, con la confianza y el respaldo de MetLife México, siempre comprometidos con el bienestar y la seguridad por encima de todo”.


Hugo Mesa

VICEPRESIDENTE SENIOR
CANALES DE DISTRIBUCIÓN F2F,
METLIFE MÉXICO



En MetLife México, nos enfocamos en diseñar productos que se ajusten de manera precisa a las necesidades de cada familia mexicana. Con nuestras soluciones personalizadas, buscamos ofrecer la protección adecuada según la situación financiera de cada cliente, impactando de forma directa y significativa en su bienestar a largo plazo al tiempo que contribuimos con la democratización del acceso al seguro en México”.


Juan Márquez

VICEPRESIDENTE DE XCELERATOR,
METLIFE MÉXICO

En MetLife México, innovamos constantemente para ofrecer coberturas que evolucionan con las necesidades de las familias mexicanas. Con un firme interés en la mejora continua, diseñamos soluciones de protección personalizadas que acompañan a las personas en cada etapa de su vida, fortaleciendo un futuro más seguro y lleno de oportunidades.

Estamos redefiniendo la forma en que nos conectamos con nuestros asegurados, con el propósito de llegar a más personas y estar presentes donde más se nos necesita.



3.1



Protección y salud financiera



En MetLife México, contribuimos al bienestar financiero de la población mexicana, promoviendo la salud financiera como un pilar clave para mejorar la calidad de vida de las personas. Como contexto de esta misión, la [Encuesta Nacional sobre Salud Financiera \(ENSAFI, 2023\)](#) reveló que sólo 17.8% de la población mayor de 18 años alcanzó un nivel alto de bienestar financiero, mientras que 19.3% se encuentra en un nivel de bienestar financiero bajo. La ENSAFI también encontró que 34.6% de la población no se siente capaz de hacer frente a gastos imprevistos, lo que destaca la necesidad urgente de ofrecer productos y servicios que generen mayor estabilidad y confianza financiera. Estos indicadores subrayan la importancia de fortalecer la educación financiera y promover el ahorro, áreas en las que seguimos avanzando para contribuir a una sociedad más próspera y financieramente resiliente.

En respuesta a la realidad financiera de México, ofrecemos una variedad de seguros diseñados a la medida, flexibles e inclusivos, que son accesibles y apropiados para todos. Reconociendo la variedad de contextos, prioridades y necesidades específicas de nuestros clientes, hemos desarrollado soluciones que se adaptan a diferentes grupos y situaciones, algunos ejemplos que destacamos son:

Met99

Producto de seguro de vida flexible diseñado para hacer que la planificación financiera sea más accesible para empleados gubernamentales de ingresos bajos y medios.

Los clientes pueden elegir la protección que necesitan entre más de 20 beneficios y pueden incluir cobertura de vida y distintos tipos de protección para el titular de la póliza y sus dependientes económicos dentro de una misma póliza.

+ Conoce más [aquí](#).

Primordial

Un producto indemnizatorio que permite a nuestros clientes estar protegidos ante nuevos padecimientos y procedimientos médicos a un costo accesible y con beneficios que llegan a superar la oferta de nuestros principales competidores.

+ Conoce más [aquí](#).

Primordial GMM Corporativo

Diseñado específicamente para empresas que inician la oferta de Gastos Médicos Mayores (GMM) a sus colaboradores, distinguido por su equilibrio entre una amplia gama de beneficios, trámites más sencillos y menores niveles de inversión para las empresas, facilitando a las organizaciones brindar una protección esencial de salud a su equipo con la flexibilidad de poderse adaptar a sus necesidades y estrategias.

Vida + Ahorro

Este producto brinda una protección básica de fallecimiento y al mismo tiempo un ahorro dentro de la misma póliza permitiendo a nuestros asegurados tener un mecanismo de ahorro para cumplir sus metas.

Además, lanzamos con éxito el producto **Horizonte**, que se presenta como un complemento para un retiro lleno de tranquilidad y disfrute, permaneciendo protegido al mismo tiempo que ahorras.

Sumado a lo anterior, MetLife México a través de MetLife Xcelerator lanzó el nuevo producto de **Microseguros Vida Grupo**, diseñado para asegurar a la población más vulnerable con primas accesibles y un proceso de documentación simplificado. Este producto contribuye al bienestar financiero al permitir que beneficiarios sin cuenta bancaria puedan cobrar su seguro. Además, seguimos ofreciendo seguros a empresas microfinancieras, brindando seguridad a sus clientes con productos de precios accesibles que ofrecen protección básica frente a enfermedades y procedimientos quirúrgicos.

A través de nuestros productos, trabajamos para promover que más personas tengan acceso a protección financiera y resiliencia económica. Hemos llegado también a los trabajadores del sector público, brindándoles una opción accesible que combina protección financiera con educación en temas de salud financiera.

El enfoque de diversificación en productos y canales permitirá democratizar el acceso al seguro en México.

Seguimos comprometidos con la mejora continua de nuestros productos y servicios para llegar a más asegurados y brindarles la tranquilidad y el apoyo que merecen.



3.2



Experiencia y satisfacción de nuestros clientes

A través de la innovación en nuestros procesos y el esfuerzo de la excelencia en el servicio al cliente, logramos que más personas se beneficien de la seguridad y la tranquilidad que brindan nuestros seguros.

Ejemplo de ello es que ofrecemos a nuestros clientes soluciones que fomentan el ahorro y la protección a través de seguros de vida y GMM, brindando alternativas adicionales. También facilitamos **asesorías personalizadas** para optimizar las sumas aseguradas, aprovechando descuentos de proveedores autorizados y segundas valoraciones.

Por otro lado, con el fortalecimiento de la seguridad, la mejora continua de nuestros procesos y la experiencia del cliente, hemos implementado **validaciones biométricas** en los procesos de siniestros en nuestras oficinas de atención, lo que nos permite brindar mayor confianza y seguridad a nuestros clientes, además de agilizar el proceso. Asimismo, innovamos en la **solicitud de ambulancias** mediante geolocalización a través de WhatsApp, lo que permite un envío más rápido y eficiente, mejorando la experiencia del cliente en momentos críticos. Aunado a lo anterior, a través de nuestra supervisión hospitalaria, **hemos renovado mobiliario e infraestructura en hospitales**, mejorando la experiencia del asegurado y optimizando el gasto hospitalario.

En cuanto al cumplimiento de nuestros indicadores operativos, nuestros clientes son una pieza clave, por lo que desde 2020, integramos el **rNPS (relational Net Promoter Score)** como la métrica a nivel compañía para medir los niveles de recomendación. Esto nos ha permitido establecer metas y monitorear nuestro progreso en el compromiso de construir relaciones sólidas y duraderas con ellos, logrando convertirnos en la compañía más recomendada de la industria. Hemos logrado mejoras en la satisfacción del cliente, con incrementos en los resultados de las **encuestas de satisfacción** (CSAT y TNPS⁵) en el *Call Center* y Centros de Servicio. También implementamos un **autoservicio IVR**, permitiendo que los clientes obtengan información clave de manera rápida y sencilla. Además, hemos introducido **opciones de cobranza híbrida**, lo que ofrece flexibilidad a nuestros clientes y optimiza los procesos internos con controles automáticos y más eficientes.

⁵ CSAT se refiere a Customer Satisfaction Score (Índice de Satisfacción del Cliente). TNPS es el Transactional Net Promoter Score (Puntaje NPS Transaccional), una variación del NPS que mide la satisfacción del cliente después de una interacción específica.

En MetLife, nos comprometemos con la seguridad y la tranquilidad de nuestros clientes.

Protocolo para la Atención de las Personas Adultas Mayores

Con la finalidad de fortalecer nuestra relación con un segmento de gran importancia en el mercado, hemos actualizado nuestra política interna para ofrecer **atención preferente a adultos mayores**, mejorando la accesibilidad y reduciendo los tiempos de espera con la implementación de una fila de atención especial y kioscos de registro en nuestros Centros de Servicio y Microcentros. Además, capacitamos a nuestro personal para brindar una atención personalizada y empática, con atención remota para trámites de siniestros, adaptamos nuestras oficinas con rampas y elevadores, y diseñamos un sistema de Respuesta de Voz Interactiva para facilitar el uso de canales remotos. Estas acciones se traducen en mayor satisfacción y fidelización de nuestros clientes.

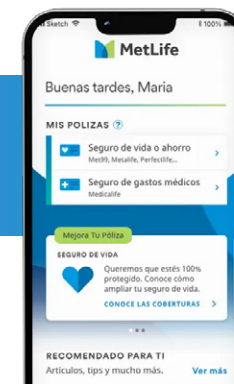
Innovación digital para mejorar la experiencia del cliente

Sumándonos a una era cada vez más digital y buscando que el lenguaje de seguros sea más claro para nuestros clientes, creamos **guías rápidas** para facilitar el entendimiento de trámites específicos y mejorar su experiencia, dando certeza de que cuentan con nuestro respaldo. Además, desarrollamos una sección de bienestar en la aplicación **Mi MetLife** para mejorar la satisfacción y la lealtad de nuestros clientes, y rediseñamos el **sitio web** para facilitar el acceso a servicios y trámites.

Sumado a lo anterior, transformamos nuestro portal de agentes con la aplicación **Pro99**, en la cual los asesores de seguros pueden acercarse a los clientes y asegurarles utilizando únicamente una tableta, simplificando el proceso de manera digital y reduciendo el tiempo dedicado a tareas administrativas. Además, hemos incorporado un **cotizador en línea** que permite a los asesores generar propuestas de aseguramiento de manera inmediata, facilitando el acompañamiento a nuestros clientes y ayudándoles a elegir la opción que mejor se adapte a sus necesidades.

+ Descarga Mi MetLife App **aquí**.

75% de digitalización del proceso de emisión de venta para el negocio de público, alcanzado en MetLife México en 2024.



MetLife México: Aseguradora Oficial de la Selección Nacional



Con más de 180 millones de impactos gracias al alcance alrededor del patrocinio, en 2024 lanzamos la campaña **Tu Mejor Jugada**, en la cual premiamos a clientes que contrataron una póliza nueva logrando ventas incrementales de más de 2,000 pólizas.

Además, gracias al donativo de Fundación MetLife México a Fundación Placemaking rehabilitamos cuatro canchas de fútbol bajo la iniciativa **Pinta Tu Cancha**, donde los voluntarios de MetLife México, miembros de las cuatro comunidades beneficiadas y tres leyendas de la Selección Nacional, colaboraron para promover el deporte y la creación de espacios deportivos.

En 2024, en la Ciudad de México se renovaron cuatro canchas, revitalizando más de 2,200 m² y beneficiando a más de 31,000 personas. Esta acción, además de mejorar la infraestructura deportiva, crea espacios de encuentro y participación social, promoviendo la integración y el bienestar de las personas.

Asimismo, de los beneficios directos en las comunidades, nuestra alianza con la Selección Nacional refleja un compromiso profundo con la pasión que los mexicanos sentimos por el fútbol. Queremos impulsar el talento y apoyar a las nuevas generaciones, cerrando brechas y promoviendo el fútbol femenino. Esta campaña se alinea con nuestro objetivo de conectar con los valores y la energía de los mexicanos, mientras seguimos fomentando el desarrollo del deporte en el país.

Gracias a estos esfuerzos hemos obtenido un mejor reconocimiento y consideración de marca entre aquellos mexicanos que reconocen a MetLife México como patrocinador de la Selección Nacional, de la misma manera existe un mayor nivel de recomendación entre aquellos agentes y promotores y empleados de MetLife que tienen conocimiento del patrocinio.⁶

En redes sociales, aumentamos el sentimiento positivo de MetLife México, entre audiencias que nos reconocen como aseguradora oficial de la Selección Nacional.⁷

⁶ Mejor reconocimiento (+9 puntos de porcentaje vs. 2023) y consideración (+12 puntos de porcentaje vs. 2023) de marca entre aquellos mexicanos que reconocen a MetLife como patrocinador de la Selección Nacional.

⁷ Mayor nivel de recomendación (+35 puntos de porcentaje vs. 2023) entre aquellos agentes, promotores y empleados de MetLife que tiene conocimiento del patrocinio.



MetLife

**Orgulloso Patrocinador
de la Selección Nacional**

Este apoyo refleja nuestra motivación de estar siempre cerca de las familias mexicanas, tal como lo hacemos al estar al lado de la Selección Nacional en cada partido, asegurando el futuro de todos con la misma dedicación que ellos muestran en el campo.

3.3

 Educación financiera

Reafirmamos nuestro aporte con la educación financiera, convencidos de que es una herramienta clave para que nuestros clientes y la sociedad puedan construir un futuro más sólido y seguro.

Al proporcionar el conocimiento necesario para tomar decisiones financieras informadas, le damos a clientes, públicos de interés y a la sociedad, el poder de transformar su bienestar económico. Se trata de empoderar a cada individuo para que pueda planificar su futuro con confianza, enfrentar imprevistos y aprovechar las oportunidades que el mundo financiero ofrece. A través de nuestras iniciativas, buscamos inspirar una verdadera salud financiera, brindando a todos la posibilidad de prosperar, sin importar su contexto.

En línea con lo anterior, nuestro video *podcast* **Con MetLife, Seguro Sabes**, se consolidó dentro de nuestras audiencias internas y creció ante audiencias externas como un referente para el sector, al crecer de 8,000 suscriptores en 2022 a 61,000 al cierre de 2024. Al cierre de 2024 sumamos más de 50 piezas de contenido enfocado en educación financiera, inclusión, salud física y salud mental. Este video *podcast* nace

en 2021 como la única plataforma de contenidos en torno a la educación financiera y MetLife como la única aseguradora en México en crearlo.

Además, *Con MetLife, Seguro Sabes* lanzó dos capítulos especiales enfocados en la importancia del ahorro para los más pequeños: **Seguro Sabes KIDS**. Con estos contenidos, posicionamos **#TuPrimeraMeta**, que es nuestro eje rector para fomentar la educación financiera en niños. Estos dos episodios nos han permitido llegar a nuevas audiencias para incrementar nuestra comunidad digital. De forma adicional, se regalaron 1,000 alcancías en la **Semana Nacional de la Educación Financiera** como parte de nuestra campaña **#TuPrimeraMeta**.

Por otro lado, la plataforma **Te Quiero Segura** continuó mejorando el bienestar físico, mental y financiero de las mujeres en nuestro país. Busca inspirar a las mujeres mexicanas a tener la posibilidad de tomar decisiones informadas, empoderarse con herramientas financieras tangibles y vivir una vida más segura, tranquila y benéfica a través de incentivos y beneficios que MetLife México pone a su alcance. **Es un espacio de mujeres para mujeres que busca la permanencia, el crecimiento y la relevancia en el tiempo.**

+ Conoce más del *podcast* **aquí**.



+183,000
visitas a la plataforma
Te Quiero Segura
en 2024.

Sumado a lo anterior, orientados en las juventudes mexicanas, continuamos con nuestra participación en la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF) organizada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), un espacio para aprender y reforzar temas alrededor del manejo del dinero.

Otro ejemplo es que a través de actividades como las pláticas de salud financiera en la Secretaría de Educación de Guerrero y asesorías uno a uno en diversas dependencias del gobierno, ayudamos a los trabajadores a comprender y aprovechar las ventajas de su seguro, contribuyendo a su democratización y mejorar la salud financiera de las familias mexicanas.

Estudios e investigaciones

Mantenernos actualizados es esencial para ofrecer soluciones más relevantes y efectivas. A través de estudios e investigaciones continuas, buscamos comprender mejor a nuestros clientes, optimizar nuestros productos y servicios, y corroborar que estén alineados con las expectativas del mercado. A continuación, destacamos algunas iniciativas que nos han permitido tomar decisiones informadas y estratégicas para el negocio:

Hacia la construcción de un ecosistema de salud financiera en México

Reafirmamos nuestra colaboración con la inclusión y salud financiera de las y los mexicanos con la presentación del documento *Hacia la construcción de un ecosistema de salud financiera en México, Contribuciones de MetLife Foundation y Fundación MetLife México, 2013-2023*, que comparte aprendizajes y recomendaciones con base en nuestras iniciativas con el sector público, privado y organizaciones sociales. En el evento participaron actores clave como la Condusef, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), el Banco de México (Banxico), el Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres) y el Banco del Bienestar, así como representantes de organismos internacionales, cámaras empresariales, organizaciones de la sociedad civil, entre otros.

Los principales hallazgos destacan la importancia de las alianzas estratégicas, el papel crucial de los seguros en la salud financiera y la relevancia de las ciencias del comportamiento en el diseño de productos financieros para mejorar el bienestar de las personas, especialmente las más vulnerables.

+ Conoce el documento [aquí](#) y el video [aquí](#).



La aportación que Fundación MetLife México le está haciendo al país ayuda a posicionar el tema, y tener estudios que generen evidencia es muy relevante e importante”.

Oscar Rosado
PRESIDENTE DE LA CONDUSEF

Mesas redondas de salud financiera

Desde 2019, en MetLife México, gracias al apoyo de MetLife Foundation y Fundación MetLife, hemos organizado 16 mesas redondas y tres talleres para colocar la salud financiera en la agenda pública, fomentando la colaboración entre instituciones y organismos para mejorar el bienestar económico de la población. Como parte de nuestra estrategia, en MetLife México y Fundación MetLife México continuamos trabajando de la mano con el gobierno, el sector privado y la sociedad civil para construir un México más resiliente y próspero, promoviendo la inclusión, la salud financiera y el bienestar económico.



Estudio de Tendencias de Beneficios para Empleados (EBTS)



A través del **Employee Benefit Trends Study (EBTS) 2024**, MetLife México refrenda su compromiso con nuestros clientes y mercado, en ser un socio estratégico y activo para poder potenciar el valor para los colaboradores del país; presentando cada año un estudio que profundiza en diversos temas que marcan tendencias en la evolución de los beneficios para empleados como motor para la retención y atracción del talento. Estos estudios buscan ser una herramienta valiosa para nuestros clientes al momento de diseñar o redefinir su estrategia e inversión en los beneficios para sus colaboradores, ayudándolos a poder orientar los recursos en aquellos rubros que sean más relevantes”.

MetLife México ha reconocido la necesidad de conocer y adaptarse a la creciente diversidad de la fuerza laboral. Por ello, un informe titulado “El impacto del nearshoring en las tendencias de los beneficios para empleados en México”, como parte de nuestro EBTS. Conscientes de que diseñar una propuesta de valor que permita diseñar estrategias de atracción y retención personalizadas y flexibles.

+ Descárgalo [aquí](#).

Con un enfoque en la innovación, el servicio y la confianza, MetLife México sigue siendo un aliado estratégico para nuestros clientes, ayudándoles a tomar decisiones informadas que fortalezcan su bienestar financiero y el de sus familias.



Alfredo Muñoz García
VP NEGOCIO DE BENEFICIOS
PARA EMPLEADOS





**Protección accesible,
confiable y de calidad para
más familias mexicanas**

Impacto en las comunidades





+18.9 millones
de pesos en donativos
otorgados por Fundación
MetLife México en 2024.*

* Para más información consulta el Anexo 2.

+4,700

millones de pesos en
inversiones verdes⁸
y bonos soberanos
sustentables en 2024.**

⁸ Actualmente, MetLife define las inversiones verdes como aquellas que incluyen propiedades inmobiliarias en capital accionario que cuentan con certificaciones de sostenibilidad de terceros; préstamos hipotecarios comerciales respaldados por bienes inmuebles certificados por LEED, BREEAM y/o ENERGY STAR®; proyectos de generación de energía renovable, como energía eólica y solar; contratos de arrendamiento de terrenos para energía renovable; contratos de rendimiento energético garantizado (ESPC); bonos y préstamos verdes, tanto públicos como privados; préstamos PACE residenciales y comerciales; y préstamos para agricultura y silvicultura sostenibles.
** De acuerdo con la clasificación del Proveedor Integral de Precios (PIP).

49%

de **vehículos
híbridos** dentro
de nuestra flota
al cierre de 2024.



11,900

árboles plantados
en 2024.



4.1

Inversiones



Nuestras inversiones se orientan a una administración responsable de activos, manteniendo las promesas de nuestros clientes. Promovemos un crecimiento económico que beneficia tanto a la sociedad como a nuestro negocio y nuestros clientes, consolidando nuestra competitividad y contribuyendo a un futuro más próspero para todos”.



Dario Hallac
DIRECTOR DE INVERSIONES,
METLIFE MÉXICO

En MetLife México, como parte fundamental de nuestra estrategia, buscamos rendimientos competitivos ajustados al riesgo, considerando también beneficios sociales y/o ambientales que ayuden a crear comunidades más saludables y un entorno sostenible, con el objetivo de construir un futuro más confiable para nuestros clientes. Los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), combinado con el modelo tradicional de inversión, se incorporan en las estrategias de inversión, siempre basándonos en la disponibilidad de información relevante a largo plazo, sin perder de vista el impacto que nuestras decisiones de inversión tienen en el mundo que nos rodea. En este sentido, la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en nuestras decisiones de inversión es esencial, siempre con base en la disponibilidad de información relevante.

Durante 2024, continuamos avanzando en nuestra apuesta por **inversiones responsables**⁹, para un portafolio con valor de 142,000 millones de pesos. Logramos un incremento significativo de 2.3% en comparación con el año anterior y un total de 12.4% de inversiones responsables en el portafolio. Este incremento se ha dirigido a proyectos verdes y sostenibles, tanto en el sector corporativo como en el gubernamental.

De este monto, 35% corresponden a **Bonos Soberanos Sostenibles**. La mayor parte de estas emisiones fueron obtenidas en emisiones primarias, lo que subraya la solidez de MetLife México con el impulso de la sostenibilidad en el mercado financiero.

Complementando lo anterior, una de las iniciativas más destacadas de este año fue nuestra participación en el programa piloto de la **Taxonomía Sostenible de México**, organizado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, destacando que fuimos la única compañía aseguradora en formar parte. A través de esta participación, buscamos identificar mejoras que permitan una mayor transparencia y promuevan la inclusión de inversiones responsables, con el fin de atraer más capital hacia proyectos que generen un impacto positivo tanto en la empresa como en la sociedad y en el medio ambiente.

Estamos comprometidos con continuar liderando el camino hacia un futuro más resiliente y próspero para todos, impulsando un cambio positivo tanto para nuestros clientes como para las comunidades en las que operamos.

⁹ Inversiones con el objetivo de lograr un retorno financiero de mercado, y a su vez, promover beneficios sociales y/o ambientales. Las inversiones responsables en MetLife México están alineadas con la clasificación del Proveedor Integral de Precios (PIP) que incluyen bonos verdes, sociales, de género con fines sostenibles, sustentables y vinculados a la sostenibilidad.

Iniciativas 2025 / 2030 para Fundación MetLife México

2025

Haber donado históricamente **80 millones de pesos a proyectos sociales** tomando como línea base todos los donativos aprobados desde 2020. Iniciativa lograda en 2023.

2030

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



4.2



Impacto social



A través de nuestras alianzas y proyectos, en Fundación MetLife México trabajamos para fortalecer la salud financiera y el empoderamiento económico de las personas y familias, y a una mayor resiliencia de las comunidades. De esa manera, damos vida a nuestro propósito y contribuimos a mejorar el bienestar de quienes más lo necesitan”.



Alfredo Esparza

VICEPRESIDENTE DE ASUNTOS
CORPORATIVOS Y PRESIDENTE DE
FUNDACIÓN METLIFE MÉXICO

En 2024, Fundación MetLife México sumó otros 18.9 millones de pesos, acercándonos a la meta establecida en 2020 de alcanzar 130 millones de pesos para 2030.

Estos logros reflejan nuestro interés continuo con el bienestar de las comunidades en las que operamos. Cada peso invertido representa un paso hacia un futuro más próspero y equitativo. Estamos orgullosos del impacto positivo que hemos generado, transformando vidas y creando oportunidades para quienes más lo necesitan.

La estrategia de Fundación MetLife México, alineada con los pilares de MetLife Foundation, tiene como propósito mejorar la calidad de vida de las personas de bajos ingresos. Durante la última década, MetLife Foundation y Fundación MetLife México han destinado donativos para promover la inclusión y salud financiera de las y los mexicanos, enfocándose en segmentos de bajos ingresos y comunidades vulnerables. Su propósito es seguir construyendo un ecosistema que, además de mejorar la inclusión financiera, promueva la salud financiera de todas las familias mexicanas, permitiéndoles enfrentar desafíos económicos con mayor seguridad.

Además, nos estamos preparando para celebrar en 2025 el 20 aniversario de Fundación MetLife México, un hito que refleja el impacto positivo que Fundación MetLife México ha tenido en las comunidades más vulnerables de México.

A lo largo de estos años, se ha mejorado la calidad de vida de miles de mexicanos y este aniversario nos proporcionará un momento de reflexión y reafirmación de nuestra misión colectiva de seguir promoviendo la salud financiera y el bienestar de más mexicanos.

Nos llena de orgullo ver cómo esta estrategia ha evolucionado y continuará impactando positivamente en la sociedad, fortaleciendo nuestra presencia.

Este año, resaltamos los siguientes proyectos impulsados por Fundación MetLife México, reconociendo que existen más iniciativas valiosas que hemos abordado en diferentes secciones y que continuaremos destacando a lo largo de este informe:



SEMILLAS DE ÉXITO

Fundación Pro México Indígena, en colaboración con Fundación MetLife México, ha lanzado el programa **Semillas de éxito** con el propósito de fomentar el empoderamiento económico por medio del fortalecimiento de las habilidades financieras y digitales en las comunidades indígenas de México. En su primera etapa, realizada en 2024, el programa capacitó a +60 productores y artesanos de 10 comunidades mayas, tseltales, otomíes y mazahuas, a través de talleres prácticos diseñados específicamente para su contexto. Esta iniciativa busca mejorar las capacidades de estas comunidades y, durante 2025, se tiene contemplado beneficiar a 250 personas más. Con esta colaboración, Fundación MetLife México sigue empoderando a las comunidades indígenas, contribuyendo al fortalecimiento de su resiliencia y a la creación de oportunidades para su desarrollo económico y social.

+60 beneficiarios.



EMPODERAMIENTO PARA LAS MUJERES

Fundación ProEmpleo, en colaboración con Fundación MetLife México, lanzaron el programa **Mujer, Seguro Emprendes con MetLife**, con el objetivo de impulsar en las mujeres el empoderamiento económico, fortalecer su salud financiera y contribuir al desarrollo de sus comunidades. En 2024, el programa logró transformar la vida de más de 500 mujeres en 27 estados del país, brindándoles herramientas para fortalecer su autonomía económica. A través de capacitación en habilidades empresariales, financieras y digitales, así como consultoría especializada, las participantes lograron mejorar sus ingresos, fortalecer sus negocios y acceder a servicios financieros.

Este programa no sólo impulsó el crecimiento de emprendimientos liderados por mujeres, sino que generó un impacto directo en sus familias y comunidades, reafirmando nuestro compromiso con la equidad económica y el desarrollo sostenible en México.

+500 beneficiarias.





CONSTRUYENDO OPORTUNIDADES LABORALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ

La **Fundación Humanista de Ayuda a Discapacitados (FHADI I.A.P.)** y Fundación MetLife México unieron esfuerzos en 2024 para promover la inclusión educativa y laboral de personas adultas con discapacidad motriz en México. A través de un modelo integral, que contempla la formación académica, el desarrollo de habilidades, la capacitación para la empleabilidad y la vinculación con empleadores, se fortalece la autonomía y el ejercicio de los derechos humanos de las personas participantes.

Hasta la fecha, el proyecto ha impulsado a aproximadamente **100 personas**, quienes ahora cuentan con mayores herramientas para incluirse activamente al entorno laboral y aportar al gasto familiar.

+100 beneficiarios.



IMPULSANDO LA INCLUSIÓN PARA UN FUTURO MÁS ACCESIBLE

La **Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral (APAC)** es una organización en México dedicada a mejorar la calidad de vida de las personas con parálisis cerebral y otras discapacidades. En 2024, APAC en colaboración con Fundación MetLife México lanzaron el programa **Impulsando la inclusión para un futuro más accesible**, con el objetivo de promover comunidades resilientes, mediante actividades deportivas y de integración, con las cuales fortalecimos el sentido de comunidad, impulsamos la accesibilidad y generamos conciencia sobre la importancia de la inclusión.

Este programa tuvo un alcance significativo en la Ciudad de México, beneficiando a 500 personas de manera directa. Además, se logró que las y los voluntarios participantes se sensibilizaran sobre la importancia de reconocer la discapacidad, invirtiendo su tiempo en procesos de autorreflexión, que generaron cambio de mentalidad tanto individual como institucional. Juntos, seguimos transformando vidas.

500 beneficiarios.





YOLCHIKAWAK: LA FUERZA DEL CORAZÓN

Fundación Empresarios por Puebla es una organización empresarial que busca fomentar el emprendimiento, mejorar la calidad educativa y contribuir al desarrollo económico y social del estado de Puebla. En colaboración con Fundación MetLife México, ha lanzado el proyecto **Yolchikawak: La fuerza del corazón**, con el objetivo de crear e implementar estrategias efectivas de enseñanza sobre el cuidado de la salud física y mental en niñas y niños de 6 a 12 años para disminuir la brecha que actualmente existe entre la deficiente transmisión y comprensión de información relacionada con hábitos saludables. Esta iniciativa busca fortalecer la capacidad de las comunidades educativas para convertirse en comunidades resilientes, capaces de sostener en el tiempo el aprendizaje y el autocuidado de nuevas generaciones. Desde su implementación en septiembre de 2024, se capacitaron a +300 educadores comunitarios del Consejo Nacional de Fomento Educativo (Conafe) en 18 regiones de Puebla, logrando que centros educativos adopten sus estrategias de salud. Esta iniciativa refleja el esfuerzo continuo de Fundación MetLife México y sus aliados por contribuir a la salud y educación de las comunidades que más lo necesitan.

+3,000 niñas y niños beneficiarios en el estado de Puebla en 2024.



CARRERA POR EL BIENESTAR Y LA SALUD MENTAL

Es Tiempo de Hablar es una organización comprometida con la concientización y la lucha contra el estigma de la salud mental en México. En 2024, con el apoyo de Fundación MetLife México, se llevó a cabo la tercera edición de la **Carrera por el Bienestar y la Salud Mental**, cuyo propósito es visibilizar los trastornos mentales como la depresión, la ansiedad, el trastorno bipolar, entre otros. Esta edición contó con sedes en Ciudad de México y el estado de Chihuahua, alcanzando a más de 2,000 participantes, 300 voluntarios y más de 400,000 personas alcanzadas a través de las redes sociales del proyecto.



INTERVENCIÓN HUMANITARIA HURACÁN JOHN EN LAS COMUNIDADES DE GUERRERO Y OAXACA

En alianza con **CADENA**, Fundación MetLife México respondió a la emergencia causada por el paso del huracán *John*, que afectó gravemente los estados de Guerrero y Oaxaca en 2024. Tras las fuertes lluvias que provocaron inundaciones, hundimientos y deslizamientos de tierra, evaluaciones iniciales identificaron importantes retos, como la pérdida de producción agrícola, daños a caminos y carreteras, y viviendas afectadas. Ante esta situación, las necesidades más urgentes, como la atención médica para personas con diabetes e hipertensión, y el suministro de medicamentos para fiebre, infecciones estomacales, dolores físicos, hipertensión, entre otros, fueron atendidos.

+6,000

personas impactadas
a través de la entrega
de más de **1,500**
despensas familiares.

+600

personas beneficiadas
con el **abastecimiento de**
agua potable a través de
la entrega de 160 filtros de
agua en 7 comunidades.

7

comunidades con acceso al derecho a la salud a
través de una brigada de salud integral comunitaria
en atención médica, dental y psicosocial.

Gracias a esa sólida colaboración y su efecto multiplicador, se logró instalar más de 1,000 techos para vivienda en la zona, así como la rehabilitación de tres centros escolares. Esto evidencia el poder de la sociedad civil frente a la atención a desastres en poblaciones vulnerables de México.





Con apoyo de **MetLife Foundation**, resaltamos los siguientes proyectos realizado en México, por mencionar algunos:



PROYECTO FUERTE: EMPODERAMIENTO Y EMPRENDIMIENTO PARA MUJERES DE CHIAPAS Y OAXACA

Trickle Up es una organización internacional sin fines de lucro con más de 40 años de experiencia y que trabaja bajo la misión de erradicar la pobreza a través de la mejora de las condiciones de vida de las personas, con programas que promueven el emprendimiento, el ahorro y la inclusión económica, enfocándose principalmente en mujeres y comunidades indígenas. **El proyecto FUERTE, una colaboración entre MetLife Foundation y Trickle Up, busca impactar a 6,000 mujeres de Chiapas y Oaxaca entre 2023 y 2025**, brindándoles las herramientas necesarias para emprender y ahorrar, mejorando así su calidad de vida. Con un enfoque participativo y culturalmente pertinente, sus intervenciones se diseñan para fortalecer la resiliencia económica desde los territorios.



IMPULSANDO LA SALUD FINANCIERA EN MÉXICO

BFA Global, en colaboración con MetLife Foundation, ha lanzado el programa **FinnSalud 2023-2025**, con el objetivo de mejorar la salud financiera de las personas en México, a través de brindar asistencia técnica a instituciones financieras enfocadas en la población de la base de la pirámide, con impacto en múltiples estados, especialmente Nuevo León, Oaxaca y Veracruz, logrando avanzar en la incorporación de la salud financiera en la propuesta de valor, por ejemplo, con el desarrollo de herramientas para la toma de decisiones de negocio con base en datos y de las ciencias conductuales para **incrementar el ahorro de más de 2,000 mujeres** que cuentan con un crédito grupal.



Cada uno de estos proyectos apoya la motivación de MetLife México de generar un cambio positivo en las comunidades en las que operamos, alineando acciones con los propósitos de negocio de la empresa. A través de alianzas estratégicas y proyectos enfocados en la inclusión, salud y educación financiera, estamos contribuyendo a un futuro más próspero y equitativo para todos, mientras fortalecemos nuestra reputación y presencia en el mercado.

Estas acciones se ven reflejadas también con el **voluntariado** que realizamos. En MetLife México, nuestros colaboradores se han involucrado activamente en diversas iniciativas impulsadas principalmente por Fundación MetLife México y MetLife Foundation, **donando más de 8,000 horas durante 2024**. Cada hora donada es una oportunidad para transformar vidas, y estamos orgullosos de que nuestros colaboradores contribuyan de manera significativa al bienestar social, demostrando que juntos, podemos crear un futuro más inclusivo y resiliente para los mexicanos.

4.3

Gestión medioambiental



Alineamos nuestras iniciativas medioambientales con la estrategia de negocio, creando un impacto positivo tanto para MetLife México como para el entorno”.



Zita Mena
DIRECTORA DE BIENES
INMUEBLES & SERVICIOS
CORPORATIVOS LATAM

MetLife México se enfoca en promover la eficiencia energética e implementar las mejores prácticas de construcción sostenible. La compañía **aumentó el uso de automóviles híbridos en su flota**, que al cierre de 2024 representan 49% de los vehículos, lo que significa un incremento de 12% en comparación con 2023. Además, hemos logrado avanzar en la **instalación de luminarias LED en nuestras oficinas**, alcanzando 76% de las instalaciones, lo que ha permitido reducir significativamente el consumo de energía. En cuanto al **reciclaje y la gestión de residuos**, en 2024 reciclamos más de 72.4 toneladas de materiales, disminuyendo el volumen de residuos enviados a rellenos sanitarios.



Por otro lado, continuamos participando en **proyectos ambientales** respaldados por Fundación MetLife México, de los cuales resaltamos los siguientes:



IMPACTO VERDE

En 2024, participamos en iniciativas de reforestación con **Reforestamos México A.C.** A través de esta colaboración, se reforestaron 17 hectáreas en siete estados del país (Jalisco, Guanajuato, Estado de México, Chiapas, Nuevo León, Coahuila y Yucatán), con la plantación de **11,900 árboles**. Además, voluntarios de MetLife México y comunidades locales se unieron a este esfuerzo, fortaleciendo los lazos comunitarios y promoviendo la participación activa en la conservación ambiental. **Gracias a este esfuerzo Fundación MetLife México fue reconocida como Aliado del Año por Reforestamos México.**

Por otro lado, en respuesta a la devastación del huracán Otis, también **apoyamos la restauración de los bosques rurales y el arbolado urbano de Acapulco en 2024**, contribuyendo a mejorar la resiliencia de las comunidades afectadas.

Además, en Guadalajara, **se capacitaron a 19 personas en ciencia ciudadana**, ampliando el conocimiento sobre el cuidado del medio ambiente y fortaleciendo las capacidades locales. Esta acción refleja el interés de MetLife México con el desarrollo sostenible y la creación de un futuro más verde y resiliente para las comunidades mexicanas.



TRANSFORMACIÓN EN CULTICIDAD

En 2024, con el apoyo de Fundación MetLife México, se llevaron a cabo importantes mejoras en el espacio de Culticidad, una iniciativa de sostenibilidad en colaboración con **Huerto Tlatelolco**, un proyecto comunitario que promueve la agricultura urbana y el respeto por el medio ambiente en la Ciudad de México.

Las mejoras incluyeron la optimización del área de compostaje, lo que permitió mejores condiciones de trabajo y un mayor impacto en las actividades de cultivo. Además, se renovaron las instalaciones de la entrada y se construyó un letrero principal que refuerza la visibilidad del espacio. También se continuó el mural del suelo vivo en la barda frontal, una acción destinada a atraer más visitantes y promover el cuidado del medio ambiente.



IMPULSANDO EL CUIDADO AMBIENTAL

En 2024, a través de la campaña global de MetLife, Inc., MetLife Extraordinary Litter Pickup (**MELP**), reafirmamos nuestro apoyo con el cuidado del medio ambiente y el bienestar de las comunidades. Nos enfocamos en la limpieza de ríos y recolección de basura en diversas áreas que lo requieran, contando con la valiosa participación de nuestros colaboradores de MetLife México, quienes se unieron con entusiasmo para llevar a cabo esta importante acción en favor de la sostenibilidad y la mejora de nuestros entornos.

+170 voluntarios acumulados en México.

+17,000 beneficiarios en México.

Sumado a lo anterior, desde **MetLife Foundation**, resaltamos el siguiente proyecto ambiental llevado a cabo en México:



CONSERVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

The Nature Conservancy es una organización dedicada a la conservación ambiental que trabaja en la protección y restauración de ecosistemas críticos, como bosques y fuentes de agua, para favorecer la sostenibilidad de los recursos naturales. La alianza con MetLife Foundation consiste en apoyar la capacitación, el acceso y las redes relacionadas con el mantenimiento de bosques y aguas, aumento de producción de alimentos y diversificación de ingresos. Esta actividad fue realizada en el sureste de México.

A photograph of three women in traditional Mayan clothing, including embroidered blouses and beaded necklaces. They are smiling and standing in front of a rustic wall with shelves holding various ceramic vessels. A red bag with a white floral pattern hangs on the left. A large purple circle is overlaid on the bottom right of the image.

**Con cada proyecto, estamos construyendo
un futuro más inclusivo, justo y resiliente
para las comunidades que más lo necesitan**

Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores



+49,000

horas de capacitación para todos los colaboradores.

97%

de los colaboradores cumple con un proceso de **capacitación permanente**.



En MetLife México, construiremos una cultura inclusiva y con propósito, que motive a nuestros colaboradores a generar un impacto positivo”.



Ángela García Escalante
VICEPRESIDENTA DE RECURSOS HUMANOS, METLIFE MÉXICO

+2,200

colaboradores.

55%

de **mujeres** en nuestra plantilla.

52%

de mujeres en puestos de liderazgo.*

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

** Todos los datos son del periodo enero a diciembre de 2024 y solo de MetLife México.

En MetLife México, creemos que el bienestar y el desarrollo de nuestros colaboradores es clave para el éxito de nuestra empresa. Nos comprometemos a crear un entorno de trabajo donde cada persona pueda crecer, sentirse valorada y alcanzar su máximo potencial. A través de programas e iniciativas que fomentan tanto su desarrollo profesional como su bienestar personal, buscamos generar un impacto positivo que fortalezca nuestra cultura organizacional y respalde nuestra misión de brindar protección financiera a las familias mexicanas.



5.1

Talento humano

En línea con nuestra estrategia de innovación y generación de experiencias diferenciadas, hemos implementado nuevas plataformas digitales que, incorporando inteligencia artificial nos permiten desde generar comunidades de candidatos interesados en nuestra organización, hasta impulsar el desarrollo interno con un enfoque en competencias. Una vez que viven esa experiencia, pueden completar su proceso de incorporación de manera segura y desde cualquier lugar del mundo, lo que facilita su integración a la compañía, sin importar su ubicación geográfica.

importante para verificar que nuestro equipo esté preparado para los desafíos del futuro y alineado con la estrategia de MetLife México.

Por otro lado, el **Leadership Program**, que ha capacitado a 156 líderes desde su creación en 2023 hasta 2024, se enfoca en promover los comportamientos necesarios para mejorar las competencias de autoliderazgo, gestión efectiva del talento y gestión del cambio. Con un enfoque en la formación continua, 40% de nuestros líderes ya ha participado en este programa, lo que fortalece nuestra capacidad para liderar con propósito y visión.

Prácticas de Talento Basadas en Competencias

Uno de nuestros programas clave, **Skills Del Futuro**, ofrece una formación estructurada en tres pilares estratégicos: “Creciendo a través de la diversificación”, “Transformando la experiencia de nuestros clientes” y “Fortaleciendo nuestros fundamentos”. Con un enfoque educativo innovador, que incluye una experiencia gamificada, el programa capacitó a 78 colaboradores que conforman las diferentes generaciones durante siete meses, de los cuales 65% son mujeres y 35% hombres en 2024. Este programa representa un paso

¡Estamos construyendo el futuro del liderazgo!

5.2

Salud y bienestar



El bienestar integral de nuestros colaboradores es un pilar fundamental de nuestra cultura organizacional. En 2024, lanzamos con éxito **HealthLife**, un programa holístico que aborda los cinco pilares de la salud: mental, médica, nutricional, financiera y física. Este programa tiene como propósito ofrecer un acompañamiento personalizado a nuestros colaboradores. En 2024 contó con la participación de más de 100 de ellos, brindándoles las herramientas necesarias para alcanzar un equilibrio en todas las áreas de su vida.

Además, continuamos ofreciendo un catálogo amplio y diverso de servicios **Wellness**, diseñados para mejorar la salud y el bienestar de nuestros colaboradores. Año tras año, nos esforzamos por estar a la vanguardia, identificando las tendencias y necesidades más relevantes para nuestros equipos. En 2024, reforzamos nuestra estrategia de salud mental con el servicio de **Terapify**, una plataforma que fomenta la concientización sobre la importancia de la salud mental. Esta iniciativa ha sido recibida con gran entusiasmo por los colaboradores de MetLife México, quienes han valorado el acceso a recursos de bienestar mental.

Invertir en salud es invertir en bienestar.

Sumado a lo anterior, contamos con la impartición de cursos en materia de seguridad y protección para los colaboradores, dando como resultado un total de 175 cursos impartidos este último año. La prevención es el pilar principal de la seguridad.

El impacto positivo de estas acciones se refleja en los resultados de encuestas clave, como **Great Place to Work® México** y **MyVoice** nuestra encuesta anual interna. Estos resultados nos permiten evaluar la importancia que nuestros colaboradores le otorgan tanto a los beneficios tangibles como a los intangibles, ayudándonos a ajustar nuestra oferta y seguir siendo una organización que se preocupa por el bienestar integral de su equipo.

5.3

Cultura de confianza y compromiso

En MetLife México, seguimos fortaleciendo una cultura de participación y desarrollo a través de iniciativas que impulsan el crecimiento profesional y el sentido de comunidad. Ejemplo de ello son las Redes de Inclusión MOMENTUM, que integran desde programas de liderazgo, hasta acciones que celebran nuestras tradiciones, promovemos espacios de colaboración que generan impacto dentro y fuera de la organización. Estos espacios fomentan un sentido de comunidad dentro de la organización para promover un ambiente de trabajo positivo, aumentando la satisfacción y fidelización del talento. Este enfoque mejora el bienestar de nuestros equipos y refuerza nuestra capacidad para ofrecer lo mejor de nosotros a nuestros clientes, fortalecer nuestra marca y potenciar el éxito continuo en un entorno empresarial competitivo.

En MetLife México, creemos que el éxito de la empresa depende en gran medida del bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores. Continuamos invirtiendo en su crecimiento profesional, bienestar integral y construcción de una cultura inclusiva e impulsada por objetivos, que motiven a los colaboradores a marcar la diferencia. A medida que seguimos construyendo un entorno de trabajo inclusivo, colaborativo y enfocado en el desarrollo, consolidamos una base sólida que nos permite afrontar con éxito los retos del mercado y seguir siendo un referente en el sector.

Juntos avanzamos hacia un futuro lleno de oportunidades y crecimiento compartido.



A photograph of three people (two men and one woman) sitting in a modern office lounge, smiling and engaged in conversation. They are seated in light-colored armchairs around a small, round, white table. The background features large glass windows with a blue tint, reflecting the office interior. The man on the left is wearing a white cable-knit sweater and orange pants. The woman in the center is wearing a beige blazer and black pants. The man on the right is wearing a dark puffer jacket and dark pants. A large, semi-transparent blue circle is overlaid on the bottom right of the image.

**El bienestar de nuestro equipo
es la base de nuestro éxito**

Gestión responsable



ANTI-CORRUPCIÓN



Gestionamos los riesgos con un enfoque integral y proactivo, apoyando el cumplimiento de las regulaciones, los estándares internos y los valores fundamentales que respaldan nuestra estrategia”.



Patricia Domínguez
DIRECTORA DE RIESGOS DE
CUMPLIMIENTO, METLIFE MÉXICO



Nuestras decisiones se basan en la gestión responsable de riesgos, un enfoque que nos permite enfrentar los desafíos con resiliencia, proteger el futuro de nuestros clientes y construir una organización sólida y sostenible para las generaciones venideras”.



Nydia Baldenebro
DIRECTORA DE RIESGOS,
METLIFE MÉXICO

Todos nuestros colaboradores deben completar la capacitación en temas de privacidad, prácticas de venta, anticorrupción, prevención de lavado de dinero, gestión de riesgos y cumplimiento del Código de Ética Empresarial.

En MetLife México, alineados con MetLife, Inc., nuestro [Código de Ética Empresarial](#) es la brújula que nos guía para vivir nuestro propósito con cada cliente, todos los días. Cada año, reforzamos que todos los colaboradores se motiven a respetar y vivir este Código, asegurando que nuestra cultura se mantenga sólida, ética y alineada con nuestros propósitos.



6.1 Ética y transparencia

Con base en el Código de Ética Empresarial de MetLife, llevamos a cabo negocios con integridad, transparencia y equidad, manteniendo una política de cero tolerancia ante cualquier forma de soborno y corrupción, ya sea cometida por colaboradores de MetLife o por terceros que actúen en su nombre.

Los cursos sobre el Código de Ética Empresarial forman parte del programa de capacitación obligatoria de MetLife. Los temas relacionados con el Código, incluidos en la capacitación obligatoria de 2024, abarcaron prevención de lavado de dinero, sanciones comerciales y económicas, privacidad y protección de datos, prevención del fraude, obsequios y entretenimiento, prácticas de ventas, operaciones personales, uso responsable de la inteligencia artificial, seguridad de la información y conducta empresarial ética.

MetLife México obtuvo en 2024 la constancia de registro en el Padrón de Integridad Empresarial de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.

Además de lo anterior, sabemos que una cultura de apoyo se construye creando un entorno donde los colaboradores se sientan seguros para expresarse, por lo que alentamos a cada miembro de la organización a actuar con responsabilidad, tomando la iniciativa de expresar sus inquietudes para que se puedan tomar las acciones adecuadas. Por ello, ofrecemos canales de denuncia confidenciales y accesibles para que nuestros colaboradores puedan plantear temas y preocupaciones de forma anónima en la medida que lo permita la ley.

Los canales de denuncia en MetLife México incluyen:

- Speak Up Tool, un ícono de escritorio disponible para todos los compañeros.
- Línea de ayuda de ética y fraude de MetLife, disponible en todo el mundo.
- Socios de Recursos Humanos o Área de Relaciones Laborales.
- Líder directo o cualquier puesto de liderazgo.





En MetLife México, todos los reportes se toman con seriedad, se investigan y atienden según corresponda.

Sumado a lo anterior, en MetLife México revisamos que los servicios contratados cumplan con altos estándares de calidad y eficiencia.

Valoramos profundamente que los principios y la visión de nuestros proveedores estén alineados con nuestros propios estándares de calidad, fomentando una colaboración que refleje nuestros valores y principios éticos.

Una buena práctica que resaltamos es que hemos reafirmado nuestro interés con la responsabilidad social mediante la dedicación de más de 400 horas de trabajo pro bono legal. **En colaboración con el Centro Mexicano Pro Bono**, firmamos un acuerdo en el que cada miembro del equipo legal contribuyó con 25 horas de asesoría legal gratuita, brindando apoyo a quienes más lo necesitan. Esta acción fortalece nuestra vocación de servicio y deja una huella positiva en la comunidad, promoviendo el acceso a la justicia.

6.2

Gestión de riesgos

MetLife, incluyendo MetLife México, opera bajo el modelo de las Tres Líneas de Defensa. Cada colaborador tiene un papel que desempeñar en la gestión de riesgos dentro del marco de control y riesgo de la compañía. Las líneas de negocio y las funciones corporativas constituyen la primera y principal línea de defensa, encargadas de identificar, medir, monitorear, gestionar y reportar los riesgos.

La Gestión Global de Riesgos representa la segunda línea de defensa, brindando asesoría estratégica, así como una supervisión y cuestionamiento efectivos a las áreas de negocio y funciones corporativas de la primera línea. Auditoría Interna actúa como la tercera línea de defensa, proporcionando aseguramiento independiente y pruebas sobre el entorno de control y riesgo, así como sobre los procesos y controles relacionados.

Durante 2024, en MetLife México consolidamos nuestra cultura de riesgos como pilar estratégico, impulsando el crecimiento y la protección integral de nuestro negocio. Entre los logros clave, tenemos:

- ▶ **Gestión de capital suficiente para respaldar el perfil de riesgo actual y futuro.**
- ▶ **Capacitación continua del personal para promover la cultura de riesgos.**
- ▶ **Evaluación regular de los riesgos potenciales de la compañía.**

Al identificar, evaluar y mitigar riesgos de manera proactiva, podemos proteger nuestros activos, mantener la confianza de nuestros clientes y cumplir con las normativas regulatorias.

Además, nos distinguimos por nuestro firme compromiso con la excelencia y responsabilidad.

Alineándonos con lo establecido en la **Circular Única de Seguros y Fianzas** en relación con los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) actualizamos políticas y procedimientos internos con un enfoque integral y un equipo multidisciplinario dedicado a garantizar que cada acción y decisión empresarial esté en sintonía con los más altos estándares de sostenibilidad y ética, promoviendo un impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente. Con una visión clara hacia el futuro, MetLife México se esfuerza en ser un líder en la implementación de prácticas ASG, reflejando nuestra dedicación con la transparencia, la equidad y el bienestar colectivo.

Además, MetLife México cuenta con diversos comités —Comité de Auditoría, Comité de Riesgos y Consejo de Administración— integrados por miembros clave que buscan una gobernanza efectiva y una supervisión rigurosa.

Adicionalmente, en MetLife México continuamos con nuestra gestión responsable a través del sistema global para la detección de clientes en listas restringidas, alineado con los requerimientos globales. Este sistema mejora los procesos de ejecución, aportando valor al cumplimiento tanto de políticas locales como globales. Asimismo, hemos perfeccionado los procesos de identificación y conocimiento del cliente en negocios digitales, lo cual contribuye al cumplimiento regulatorio en el uso de nuevas tecnologías.



6.3

Protección de datos personales

En MetLife México, comprendemos la importancia de la información personal que nuestros clientes, colaboradores y socios comerciales comparten con nosotros, por lo que estamos comprometidos con su protección. Nuestro objetivo es utilizar los datos personales de manera responsable y en estricto cumplimiento con las leyes y regulaciones de privacidad aplicables en el país, lo cual promovemos a través de nuestro [Aviso de Privacidad](#).

Para el tratamiento de datos personales, seguimos procedimientos de privacidad alineados con la [Política Global de Privacidad y Protección de Datos de MetLife](#). Con estas acciones, buscamos mejorar la transparencia y fortalecer la confianza que nuestros clientes, colaboradores y socios depositan en nosotros, promoviendo que los datos personales, bajo responsabilidad de MetLife México, sean tratados de manera conforme.



6.4

Cadena de suministro

En MetLife México, consideramos que los proveedores que trabajan con nosotros deben adherirse al Código de Ética Empresarial para Proveedores de MetLife y adoptar nuestros principios en materia de derechos humanos, protección del medio ambiente, además de cumplir con la legislación vigente.

Como parte de nuestros objetivos y avances en 2024, invertimos más de 15 millones de dólares en la diversificación de nuestros proveedores, considerando al cierre del año a 25 proveedores sustentables y 10 proveedores

con mujeres como propietarias. Estos proveedores han sido evaluados por un equipo regional que valida la documentación e información proporcionada.

Además de lo anterior, varios proveedores responden al cuestionario anual del Carbon Disclosure Project (CDP), una organización que promueve la divulgación transparente de información ambiental corporativa, y 90% de nuestros servicios fue contratado con proveedores nacionales en 2024, lo que promueve el desarrollo económico local.

90%

de proveedores
nacionales en 2024.



6.5

Relaciones con gobierno

Nuestra colaboración con autoridades y entidades gubernamentales son clave para impulsar políticas públicas que promuevan el bienestar social y la inclusión financiera. Compartimos nuestras iniciativas y alianzas con el gobierno para contribuir a la construcción de un futuro más inclusivo y equitativo para los mexicanos:

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

MetLife México continuó su colaboración con la Asociación Mexicana de Secretarías de Desarrollo Económico (AMSDE), una organización dedicada a impulsar el desarrollo económico en el país. Juntos trabajamos en la creación de una serie de videos educativos diseñados para fortalecer la salud financiera de las pequeñas y medianas empresas a nivel nacional, así como para capacitar a los funcionarios públicos de las secretarías miembros

de la AMSDE en resiliencia financiera. Además, los miembros de esta asociación hicieron valiosas contribuciones al Estudio de Tendencias de Beneficios para Empleados, que se centró en el fenómeno del *nearshoring*, brindando perspectivas clave para el análisis de este tema crucial para el desarrollo económico del país.

Liderazgo y participación en cámaras y asociaciones empresariales

A través de nuestra participación en diversos comités y grupos de trabajo, asumimos un papel de liderazgo, compartiendo la visión de MetLife México y aportando nuestra experiencia y conocimientos en áreas clave. Buscamos impulsar el buen desempeño del entorno empresarial y social, creando alianzas estratégicas con otras organizaciones y actores relevantes para abordar los desafíos actuales y promover soluciones innovadoras.



Asociación o cámara Descripción

Consejo Coordinador Empresarial (CCE)	Nuestra Alianza estratégica con el Consejo Coordinador Empresarial (CCE), organismo cúpula del sector privado en México, nos permite mantener una participación activa en sus comisiones de trabajo, espacios donde se analizan y proponen soluciones a los temas más relevantes para la comunidad empresarial. Con esto fortalecemos nuestro compromiso con el desarrollo de México y contribuimos al diálogo entre iniciativa privada y sector público.
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 México lidera los comités de Asuntos Públicos, Coordinador Jurídico y de Gobierno de Datos.
American Chamber México (AmCham)	Socios del nivel más alto y miembros del Consejo de la Organización de Empresas Estadounidenses en el país. MetLife México tiene la Presidencia del Comité de Sustentabilidad y Responsabilidad Social Corporativa, sumando esfuerzos para contribuir en la Agenda 2030. Además, participamos activamente en el Comité de Servicios Financieros, impulsando la agenda de salud financiera e inversiones sostenibles.
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 inclusión.
Consejo Mexicano de Finanzas Sostenibles (CMFS)	MetLife México ocupó la Copresidencia en el 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.



Asociación o cámara Descripción

Consejo de la Comunicación

MetLife México forma parte del organismo al participar en campañas de interés nacional orientadas a mejorar los hábitos de la sociedad mexicana en conjunto con otras empresas del sector privado. El equipo de liderazgo tiene presencia en los talleres, comités e iniciativas enfocadas al bienestar.

Pacto Global de Naciones Unidas

MetLife México es parte desde 2022 de la iniciativa de Naciones Unidas que coordina al sector privado para el cumplimiento de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Participamos en los aceleradores, grupos de aprendizaje entre pares e iniciativas orientadas a metas como innovación, equidad de género y financiamiento sostenible.

U.S.-Mexico Foundation / North Capital Forum

Coordinamos la participación a nivel global de MetLife dentro del Consejo de la U.S.-Mexico Foundation, así como en el North Capital Forum que se realiza de manera anual. El foro representa una oportunidad de relacionamiento con actores de gobierno y sector privado, así como para posicionar temas de interés para MetLife, como salud financiera, sustentabilidad e inversión institucional.

United States Chamber of Commerce (USCC)

Somos miembro del Consejo Económico México-Estados Unidos (USMXECO) de la USCC, a través del cual participamos en el U.S.-Mexico CEO Dialogue y en sus comités de trabajo de Salud, Servicios Financieros e Inversiones.

GZERO Summit LatAm / Eurasia Group

En 2024 fuimos patrocinadores de la Cumbre GZERO en Latinoamérica, organizada por Eurasia Group y en la que participamos para dar visibilidad al papel de MetLife en el desarrollo económico de México.





Cumplir con nuestros principios éticos y valores es la clave para seguir siendo un referente de confianza y responsabilidad

Acerca de este informe

Con gran entusiasmo, presentamos el **Informe Anual 2024 de MetLife México, S.A. de C.V.**, incluyendo información de Fundación MetLife México, A.C., correspondiente al 19° año consecutivo. En este informe, compartimos los logros clave alcanzados en los ámbitos ambientales, sociales y de gobernanza durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Este documento ha sido preparado siguiendo los lineamientos establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI), asegurando transparencia y coherencia en la información. No se han producido cambios relevantes dentro de la organización que modifiquen el alcance de los datos presentados. Además, el informe está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a los principios fundamentales del Pacto Mundial.

Para obtener más información sobre el contenido de nuestro Informe Anual 2024, puedes contactarnos a través de: fundacionMetLife@MetLife.com.mx.





Anexos

Anexo 1

Nuestra estrategia de sustentabilidad

+ Si desea más información consulte [Informe de Sustentabilidad 2021 de MetLife México](#).

Estrategia de sustentabilidad

Nuestro propósito se mantiene vigente a través de cuatro pilares fundamentales

CRECIMIENTO ECONÓMICO	EQUIDAD E INCLUSIÓN	SALUD Y BIENESTAR	MEDIO AMBIENTE
▶ Crear oportunidades económicas para fortalecer nuestras comunidades. ▶ Brindar seguridad financiera a través de productos y servicios. ▶ Crear empleos y acelerar el crecimiento con nuestras inversiones.	▶ Construir un espacio de trabajo y una sociedad más equitativa e inclusiva.	▶ Mejorar la salud y bienestar financiero, mental, social y físico de nuestros colaboradores y sociedad en general.	▶ Apoyar a la creación de un entorno más resiliente.

GOBIERNO CORPORATIVO

ODS PRIORITARIOS



ODS SECUNDARIOS



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.

MÉTODO

1 PRIORIZAR

Identificación de los asuntos prioritarios estratégicos para la empresa.

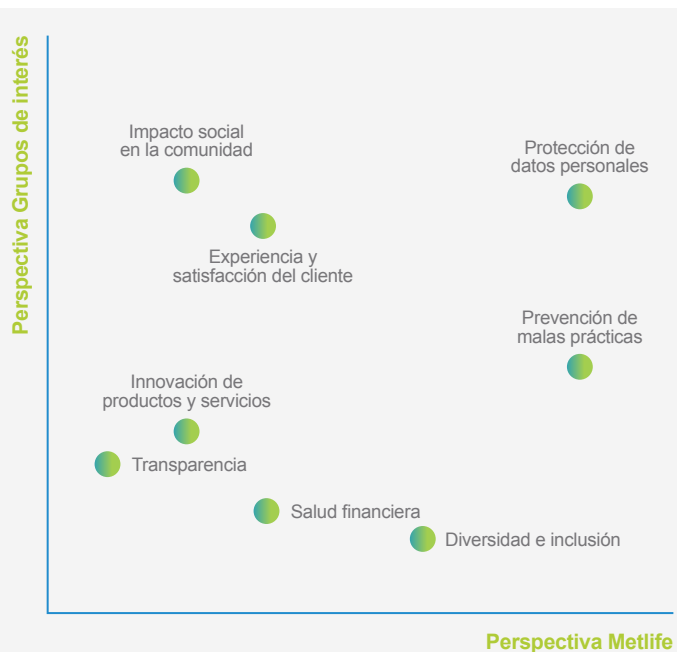
2 CONSULTAR

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 Prevenición de malas prácticas
- 8 Protección de datos personales

GRUPOS DE INTERÉS

- Colaboradores
- Cientes
- 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 en 2024

ODS PRIORITARIOS

ODS	Metas impactadas	Nuestras acciones
3 SALUD Y BIENESTAR	Ayudamos a las familias mexicanas en los tiempos más difíciles a través de productos hechos a la medida. Con nuestro apoyo miles de mexicanos pueden hacer frente a desafíos financieros inesperados. 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 13 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.
5 IGUALDAD DE GÉNERO	Estamos enfocados en promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer para incrementar nuestra capacidad para liderar de manera inclusiva en el futuro. 5.1: Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y niñas en todo el mundo. 5.5: Fomentar 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 el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles.	55% de nuestra plantilla y 52% de los puestos directivos se conformaron 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

Metas impactadas

Nuestras acciones



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.

- 8.2:** Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, modernización tecnológica e 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 y la 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.

- ▶ 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 255,000 siniestros a nuestros clientes durante 2024.
- ▶ Generamos empleo a más de 2,200 personas al cierre de 2024.
- ▶ A través del Programa Future Work capacitamos a nuestros líderes y colaboradores.
- ▶ Hemos invertido más de 15 millones de dólares en la diversificación de nuestros proveedores, considerando 25 proveedores sustentables y 10 proveedores con mujeres como propietarias. Estos últimos han sido evaluados mediante un equipo regional que valida la documentación en información liberada por proveedores de esta categoría.



Avanzamos en nuestra motivación de implementar medidas que nos permitan construir un futuro más inclusivo y equitativo para todos.

- 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:** Potenciar 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.

- ▶ Contamos con un enfoque de Inclusión.
- ▶ Obtuvimos el reconocimiento "Mejores Lugares para Trabajar para la Comunidad LGBT".
- ▶ Desde Fundación MetLife México, se aprobaron 16 para el apoyo a personas de bajos ingresos y comunidades vulnerables.

ODS

Metas impactadas

Nuestras acciones



Contamos con objetivos climáticos alineados con la Agenda 2030.

13.2: Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

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.

- ▶ A través de nuestras inversiones buscamos lograr un rendimiento financiero de mercado, considerando al mismo tiempo beneficios sociales y/o ambientales que contribuyan a crear comunidades más saludables y un entorno más sostenible.
- ▶ Varios proveedores responden al cuestionario anual del CDP: 90% de nuestros servicios se contrata con proveedores nacionales.
- ▶ Durante 2024, plantamos 11,900 árboles.
- ▶ 49% de nuestra flota se conforma por vehículos híbridos al cierre de 2024.



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. 1.4. Para 2030, potenciar 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.	▶ Hemos donado más de 117 millones de pesos en el histórico 2020-2024 para apoyar diversas causas sociales, acumulando más de 260 millones desde 2005. ▶ Participamos en la iniciativa Acelera el Empleo, la cual se centra en acelerar empresas que se encuentren en sectores vulnerables, especialmente en el sureste del país, con el propósito de generar empleo de calidad y apoyar el desarrollo de 20 microempresas beneficiadas.
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. 16.5. Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.	▶ Los colaboradores están capacitados anualmente en ética, privacidad y anticorrupción. ▶ Nuestros valores corporativos se sustentan en el Código de Ética Empresarial de MetLife y en las Políticas Corporativas, 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 México.

ODS

Metas impactadas

Nuestras acciones



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.

17.17. Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

- Continuamos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- A través de la Fundación MetLife México trabajamos en colaboración con organizaciones de la sociedad civil que comparten nuestros valores y propósitos.



Anexo 2

Impacto en las comunidades

Donativos aprobados - Fundación MetLife México durante 2024

Monto en pesos mexicanos	Monto en dólares
Salud financiera	3,301,310.15
Comunidades Resilientes	8,232,628.20
Inclusión económica	7,755,314.00
Total	19,289,252.35

Donativos otorgados por Fundación MetLife México durante 2024

Monto en pesos mexicanos	Monto en dólares
18,942,346.49	947,117.32

Programas de voluntariado

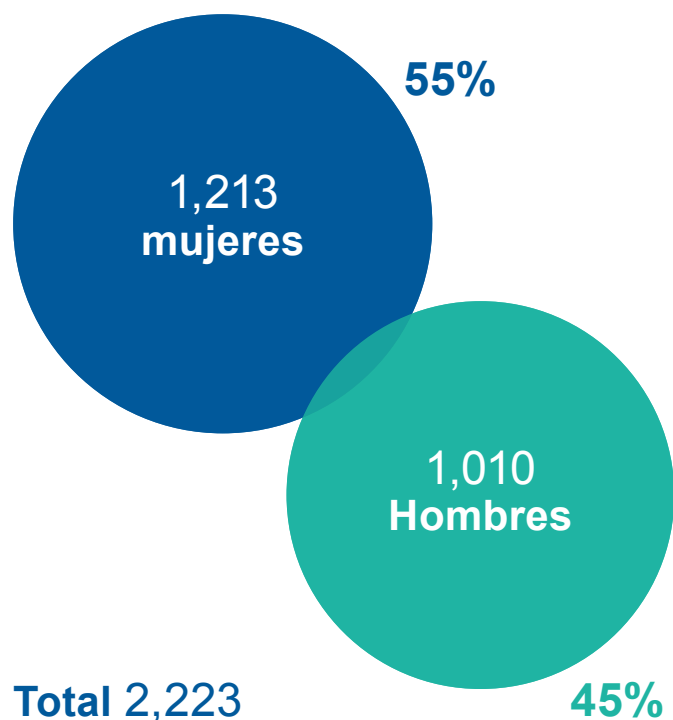
Grupo	Horas	Voluntarios
Familiares	1,973	268
Colaboradores	8,962	4,579
Todos	10,935	4,847



Anexo 3

Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores

Plantilla laboral 2024



Programas de capacitación

CAPACITACIÓN PERMANENTE

Auditables y requeridos por la legislación que asegura una alineación a los procesos, lineamientos y valores de la compañía.

ASISTENCIA 97%

LEADERSHIP ESSENTIALS

Proveer técnicas y herramientas para generar un autoliderazgo efectivo, generar conocimiento y competencias para gestionar mejor nuestro talento y cuidado de nuestros colaboradores; proveer contexto y habilidades para ser un líder inclusivo, asegurándose que todos los colaboradores vivan nuestro propósito de compañía.

ASISTENCIA 98%

INGLÉS EN LÍNEA

Cursos de idioma de inglés para facilitar el desarrollo de las funciones de los colaboradores que requieran el uso del idioma.

ASISTENCIA 75%

MYLEARNING*

Contenido creado por MetLife y otros creadores de contenido (LinkedIn Learning, Harvard Business Publishing, Harvard Management Mentor, getAbstract, entre otros). Cursos, artículos, videos, *podcast* y libros. Principalmente cursos organizacionales y de desarrollo. Plataforma exclusiva para aprendizaje y totalmente personalizable.

* No asignable es oferta abierta

Iniciativas de Bienestar y Salud – Wellness for Life

Iniciativa	Resultados
Pausas activas	8,987
Webinars	1,423
Café con la psicóloga	959
Sesiones de terapia en línea (Terapify)	900
Consulta de nutrición	504
Check-ups realizados en la Feria de la Salud	778
Vacunaciones contra la influenza	964
Mastografía	211
Healthlife	113
Wellhub	432
Masajes	580
Deportivo Chapultepec	68
Convenios	86
Bazares	4 (34 proveedores)
Summer Camp MetLife	53

TOTAL

+16,700

participaciones de los
colaboradores de MetLife
México en el programa
de Salud y Bienestar
Wellness for Life.



Redes MOMENTUM en 2024: PRIDE, WBN, MDA, CULTURAL

MIEMBROS Y ALIADOS DE LA COMUNIDAD LGBTQIA+ EN METLIFE (PRIDE)

- ▶ Certificación HRC (Human Rights Campaign) como uno de los mejores lugares para trabajar LGBTQ+
- ▶ Contingente MetLife en Pride CDMX 2024

RED DE MUJERES (WBN, POR SU SIGLA EN INGLÉS)

- ▶ 350 Mujeres (33% del total del HeadCount) en iniciativas en la Red (club de lectura, hábitos atómicos)
- ▶ 500 prendas donadas a DRESS FOR SUCCESS y apoyo a organizaciones (Laboratoria, mentorías a mujeres recién egresadas, 360kg en tapitas que genera recursos para mujeres con cáncer).
- ▶ +40 Mujeres liderando proyectos de la red: Hábitos Atómicos, Club de lectura, PinkOctubre.
- ▶ +200 aliadas.

HABILIDADES DIVERSAS DE METLIFE (MDA, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

- ▶ 350 Mujeres (33% del total del HeadCount) en iniciativas en la Red (club de lectura, hábitos atómicos)
- ▶ 500 prendas donadas a DRESS FOR SUCCESS y apoyo a organizaciones (Laboratoria, mentorías a mujeres recién egresadas, 360kg en tapitas que genera recursos para mujeres con cáncer).
- ▶ +40 Mujeres liderando proyectos de la red: Hábitos Atómicos, Club de lectura, PinkOctubre.
- ▶ +200 aliadas.

RED CULTURAL

- ▶ Rediseño y lanzamiento de la estrategia de la red
- ▶ Promoción de la diversidad cultural en México a través de la participación de 100 colaboradores en la construcción de altares conmemorativos al Día de Muertos.

MyVoice

La encuesta MyVoice forma parte de nuestro programa anual de escucha a nivel compañía, dedicado a fomentar una cultura en la que la voz de cada colaborador sea escuchada y valorada. **En 2024, las métricas de favorabilidad en MetLife México por temática fueron las siguientes:**



MÉTRICAS MYVOICE 2024

EXPERIMENTACIÓN

90%

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

COLABORACIÓN

80%

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

CULTURA DEL CLIENTE

85%

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

COMPROMISO

91%

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

DIVERSIDAD

90%

respondió favorablemente a “Me siento parte de MetLife”.

Anexo 4

Índice de Contenidos GRI, temas materiales, ODS y Pacto



Relación con
tema material



Relación con
ODS



Relación con
Principios del
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 53		NA	NA
Actividades y trabajadores					
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	Acerca de MetLife, página 53	• Impacto social en la comunidad • Inclusión y salud financiera	8, 12, 17	NA
2-7	Empleados.	Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores, página 36		8	4
Estrategia, políticas y prácticas					
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	Carta de Dirección General, página 3	• 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	3, 5, 8, 10, 13, 1, 16, 17	1 al 10
2-23	Compromisos y políticas.	Gestión responsable, página 42	• Ética y transparencia • Prevención de malas prácticas	16	10



Estándar	Contenido	Página / Respuesta	Relación con tema material	Relación con ODS	Relación con Principios del Pacto Mundial
2-23	Compromisos y políticas.	Gestión responsable, página 42	- Ética y transparencia - Prevención de malas prácticas	16	10
2-25	Procesos para remediar impactos negativos.	Gestión responsable, página 42	- Ética y transparencia - Prevención de malas prácticas	16	10
2-28	Alianzas y asociaciones.	Gestión responsable, página 42 Anexo 3. Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores, página 63	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 3	- 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 55	- Inclusión - Ética y transparencia - Experiencia y satisfacción del cliente	8, 17	1, 2
3-2	Lista de temas materiales.	Anexo 1. Nuestra estrategia de sustentabilidad. Materialidad y grupos de interés, página 55	- Impacto social en la comunidad - Inclusión y salud financiera - Innovación de productos y servicios	8, 17	1, 2
3-3	Gestión de los temas materiales.	Anexo 1. Nuestra estrategia de sustentabilidad. Materialidad y grupos de interés, página 55	- Prevención de malas prácticas - Protección de datos personales	3, 5, 8, 10, 13, 1, 16, 17	1 al 10



Estándar	Contenido	Página / Respuesta	Relación con tema material	Relación con ODS	Relación con Principios del Pacto Mundial
GRI 201: Desempeño económico					
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	Inversiones, página 25	• 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 25	• Impacto social en la comunidad	8, 17	1, 2, 7, 8, 9
GRI 205: Anticorrupción					
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	Gestión responsable, página 42	• Ética y transparencia	16	10
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Gestión responsable, página 42	• Ética y transparencia	16	10
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 36	• 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 3. Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores, página 63	• 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.	Anexo34. Bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores, página 63	• Inclusión y salud financiera	4, 5, 8, 10	4, 6



Estándar	Contenido	Página / Respuesta	Relación con tema material	Relación con ODS	Relación con Principios del Pacto Mundial
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	• Inclusión	5, 8, 10	1, 2, 6, 10
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	Protección financiera para nuestros clientes, página 10	• 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 2024	• 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 42	• Protección de datos personales	16	10



MetLife México, S.A. de C.V. es una subsidiaria de MetLife, Inc. que opera bajo la marca "MetLife".
La presencia de la marca "MetLife" es únicamente con fines informativos, y MetLife no se hace responsable de la información contenida en este documento ni del uso que los usuarios hagan de la misma.